

Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales.

Dirección de Relaciones Públicas y Comunicación.

**OAI**

*Oficina de Libre Acceso a la Información Pública.*

**Informe**  
GENERAL



**MEMORIA Gestión**

**2014**

Preparado por:  
**Victor Castillo**  
RAI-SISALRIL  
Enero, 2015.-

---

---

## Introducción

Este informe recoge la Gestión de la oficina de Acceso a la Información durante el periodo correspondiente al año 2014. En el mismo veremos los detalles del comportamiento de las solicitudes de acceso manejadas desde los diferentes canales por los cuales los ciudadanos tienen acceso a nuestra institución. También un desglose clasificado que permitirá el mejor entendimiento del mismo.

### **Solicitudes OAI.**

Al crearse la Línea 311 por su carácter digital su difusión y la facilidad para el usuario han disminuido las solicitudes físicas en las oficinas. Les resulta mas practico exponer las quejas y reclamaciones en la línea 311 que asistir físicamente a llenar un formulario físico a una oficina, por esta razón no se registran solicitudes físicas este año.

### **Línea 311 (Quejas y Reclamaciones)**

Relación de las Quejas y Reclamaciones remitidas por la OAI a la OFAU de la Línea 311.

Detalle:

Quejas y Reclamaciones. 1ero. Trimestre.

	311	Subsidio		Inf		Pens.	Otros	TOTAL
		M y L	RL	Inst.				
Enero	1			1				1
Febrero	4	2		1			1	4
Marzo	9	8					1	9

Quejas y Reclamaciones. 2do. Trimestre.

Abril	4	3					1	4
Mayo	4	3	1					4
Junio	3	2		1				3

Quejas y Reclamaciones. 3er. Trimestre.

Julio	12	9					3	12
Agosto	4	4						4
Septiembre	1						1	1

Quejas y Reclamaciones. 4to. Trimestre.

Octubre	3						3	3
Noviembre	3	3						3
Diciembre	4	3					1	4

52

Detalle del comportamiento de las últimas incidencias de los casos quejas y reclamaciones recibidas en esta oficina por la Línea 311.

Las mismas son clasificadas según el tema que corresponda en los siguientes encabezados: (ML) Maternidad y Lactancia, (RL) Riesgos Laborales, (Inf Ins) Información Institucional, (Pen) Pensiones, Otros.

De igual manera se clasifica por mes cuantas ingresaron por cada tema y se totalizan para dar el número entero del trimestre. Se extrae el porcentaje de casos por mes del total recibido durante el trimestre.

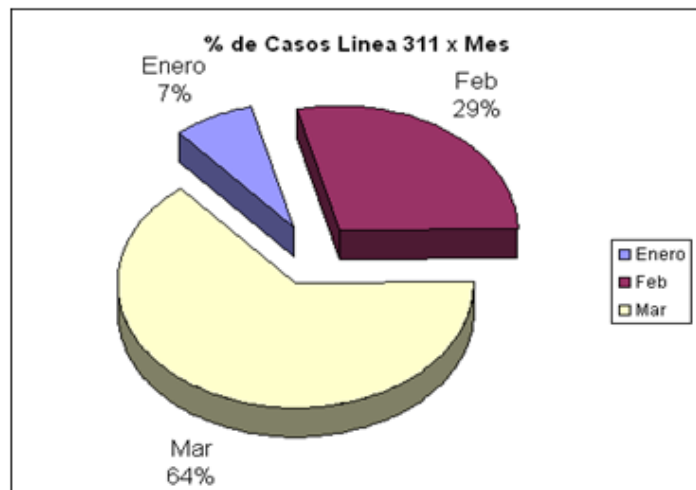
	Línea 311	Quejas	Recl.	ML	RL	Inf. Ins	Pen	Otros	Total
Enero	1	1				1			1
Feb	4	1	1	2		1		1	4
Mar	9	6	2	8				1	9

14

**% de Casos Línea 311 x Mes**

**Línea 311**

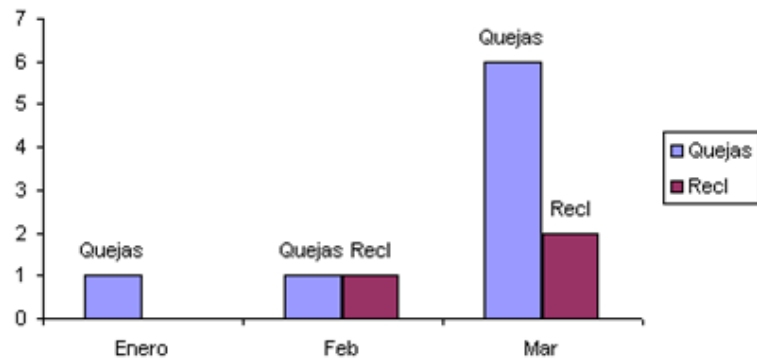
Enero	1
Feb	4
Mar	9



## Cantidad de Quejas Y Reclam. por mes

	Quejas	Recl
Enero	1	
Feb	1	1
Mar	6	2

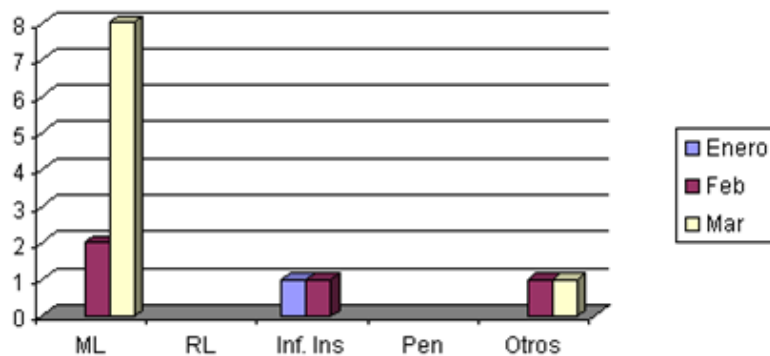
**Cantidad de Quejas Y Reclam. por mes**



## Casos x Temas

	ML	RL	Inf. Ins	Pen	Otros	Total
Enero			1			1
Feb	2		1		1	4
Mar	8				1	9

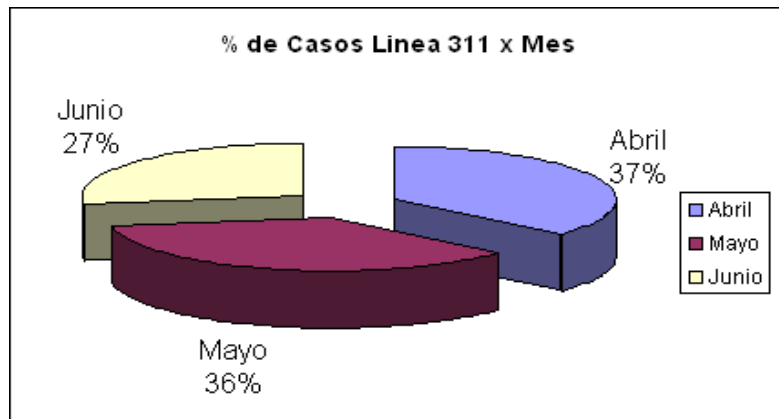
**Casos por Temas**



Mes	Línea 311	Quejas	Recl.	ML	RL	Inf. Ins.	Pen	Otr	Total
Abril	3	1	2	3				1	4
Mayo	4	2	2	2	1			1	4
Junio	4	4		2		1			3
									11

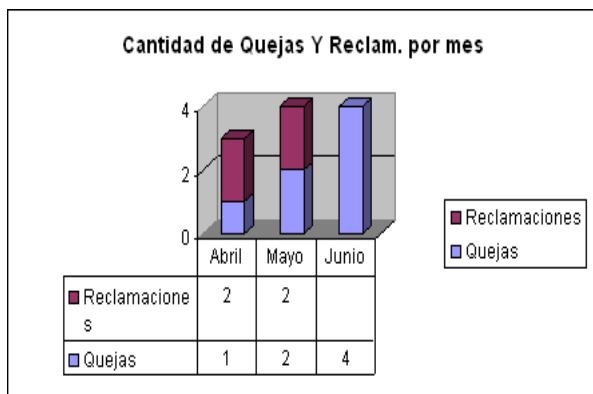
### % de Casos Línea 311 x Mes

Línea 311	
Abril	4
Mayo	4
Junio	3



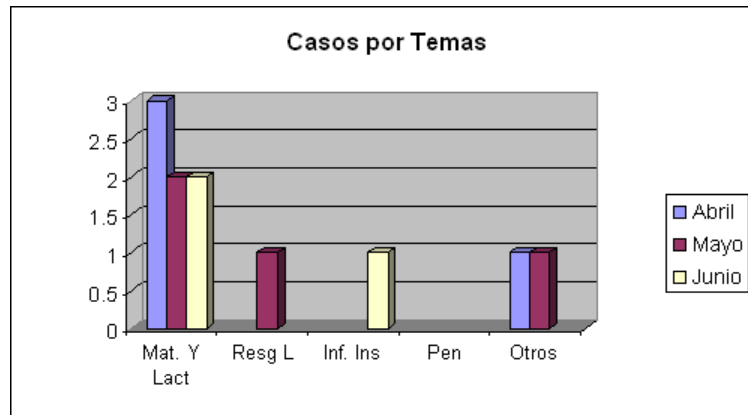
### Cantidad de Quejas Y Reclam. por mes

	Quejas	Reclamaciones
Abril	1	2
Mayo	2	2
Junio	4	



### Casos x Temas

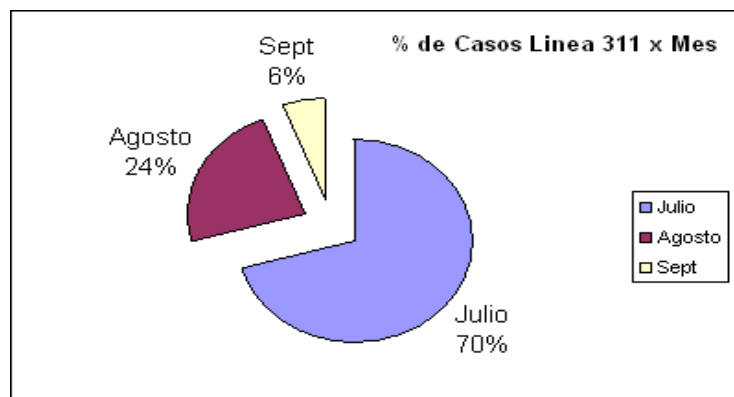
	Mat. Y Lact.	Resg. L.	Inf. Ins	Pen	Otros
Abril	3				1
Mayo	2	1			1
Junio	2		1		



	Línea 311	Quejas	Recl.	ML	RL	Inf. Ins	Pen	Otros	Total
Julio				9				3	12
Agosto				4					4
Sept.								1	1
									17

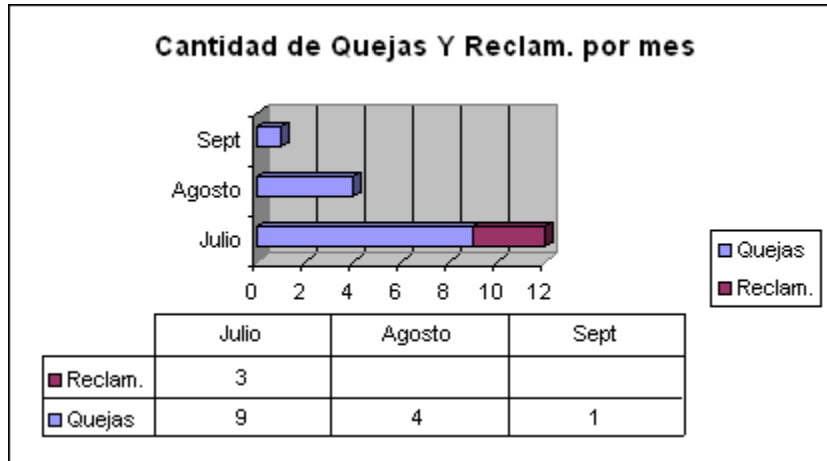
### % de Casos Línea 311 x Mes

	Línea 311
Julio	12
Agosto	4
Sept	1



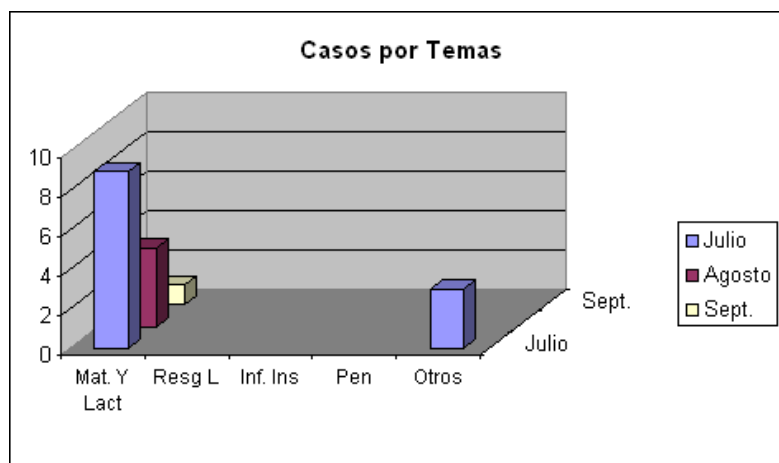
## Cantidad de Quejas Y Reclamaciones por mes

	Quejas	Reclam.
Julio	9	3
Agosto	4	
Sept	1	



## Casos x Temas

	Mat. Y Lact	Resg L	Inf. Ins	Pen	Otros
Julio	9				3
Agosto	4				
Sept.	1				





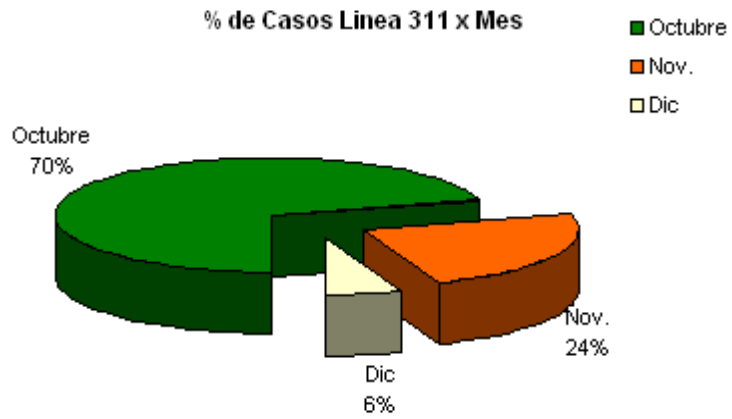
**Detalles**

	Línea 311	Quejas	Recl.	ML	RL	Inf. Ins	Pen	Otros	Total
Octubre	3	3						3	3
Nov.	3	3		3				0	3
Dic	4			3				1	4

10

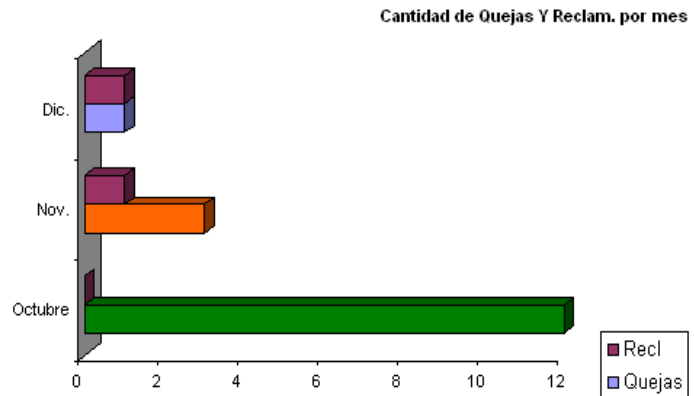
**% de Casos Línea 311 x Mes**

	Línea 311
Octubre	12
Nov.	4
Dic	1



**Cantidad de Quejas Y Reclam. por mes**

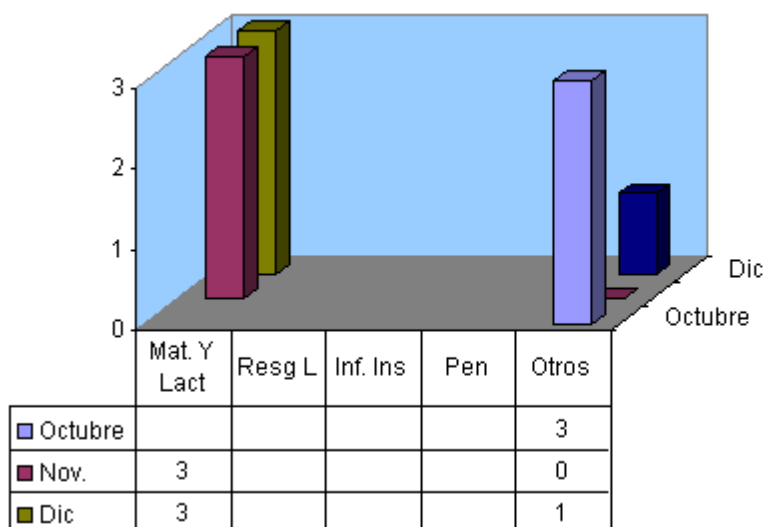
	Quejas	Recl
Octubre	12	0
Nov.	3	1
Dic.	1	1



## Casos x Temas

	Mat. Y Lact	Resg L	Inf. Ins	Pen	Otros
Octubre					3
Nov.	3				0
Dic	3				1

**Casos por Temas**



Trimestre	Visitas Físicas
<b>Enero Marzo</b>	17
<b>Abril- Junio</b>	18
<b>Julio - Sept.</b>	21
<b>Octubre - Dic</b>	12
	<b>68</b>

### **Formación.**

Durante este año recibimos dos capacitaciones.

#### **Interna.**

Planificación Estratégica

#### **Externa**

Diplomado de Ética

## **Readecuaciones.**

En junio realizamos la capacitación en la operación de la nueva plataforma de la línea 311.

El 22 de julio recibimos la comunicación de la OPTIC en donde nos asigna la nueva dirección, usuario y clave de la nueva plataforma de la Línea 311.

### **ESTADÍSTICAS GENERAL 2014**

	<b>1er. Trim.</b>	<b>2do. Trim.</b>	<b>3er. Trim.</b>	<b>4to. Trim</b>
1 Solicitudes OAI				
a <b>Formulario Físico</b>	0	0	0	0
b Formulario Digital	0	0	0	0
c Vía Telefónica	0	0	0	0
d Vía Fax	0	0	0	0
2 Línea 311	14	11	17	10
3 Visitas Personal a la Oficina	17	18	21	12
4 Rechazos de solicitudes de Información	0	0	0	0
5 Recursos de Amparo Interpuestos	0	0	0	0
6 Traspaso solicitud a otra OAI	0	0	0	0
7 Casos Recibidos de otra OAI	0	0	0	0

## **Otras áreas de Apoyo.**

La Oficina de Libre Acceso a la información ha cumplido su rol de trabajar conjuntamente como parte integral en los comité de Ética Institucional y de Compras y contrataciones, representando la misma en actividades externas y preparando los informes y programación de actividades a ser presentados ante la DIGEIG.

Trabajamos en el borrador de la elaboración del código de ética institucional que exige la DIGEIG, herramienta de trabajo del comité.

## **CONCLUSION**

Durante este año, se fortalecieron los procesos de recepción de las quejas y reclamaciones mediante el rediseño de la nueva plataforma. Las operaciones se han manejado sin percances de ninguna índole y las participaciones en las diversas actividades a las que asistimos a la DIGEIG se llevaron a cabo como parte de la Comisión de Ética.

Preparado por:  
***Victor Castillo***  
RAI-SISALRIL  
Enero, 2015.- .