



SISALRIL

**Superintendencia de Salud
y Riesgos Laborales**

"Tu Protección es Nuestra Misión"

OAI

**Oficina de Libre Acceso a la
Información Pública**

Informe General
Gestión
2015



INTRODUCCION

La OAI de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales en la ejecución de sus procesos en procura de mantener la institución en el más alto nivel de Transparencia ante la opinión pública y ante los organismos del estado dominicano que nos regulan en esta materia.

Es nuestro mayor interés brindar a nuestros afiliados y a toda la ciudadanía en general, la confianza de que nos mantenemos vigilantes de forma honesta, transparente y justa en la defensa de sus intereses y les garantizamos que aplicaremos y haremos cumplir la ley 87-01 y todas las normas complementarias que tengan como finalidad la protección del afiliado al SDSS.

Por eso todo lo conveniente a las vías de comunicación del ciudadano con nuestra institución, tiene como enlace principal al RAI de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública. Y el rol de nuestra oficina no se reduce solamente a que nos soliciten, sino a ofrecer toda aquella orientación, publicación y divulgación de información que pudiera ser de interés y ayuda para los afiliados al SDSS y a toda la población dominicana.

Por tanto en este informe no solo estaremos ofreciendo datos estadísticos sino que estaremos dando pinceladas de los logros y avances logrados por la institución y que forman parte de los aportes de la SISALRIL a los avances que en materia de Gobierno abierto están aportando todas las instituciones que proyectan acciones que van en beneficio de la población.

Acontecimientos Institucionales Durante Este Año 2015.

La Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales vio culminar a inicios de este año la Gestión del **Lic. Fernando Caamaño** como Superintendente de esta institución. El Lic. Caamaño, agotó dos periodos como Superintendente de los cuales reposan las memorias de sus logros y ejecutorias durante su Gestión Administrativa.

Así mismo El presidente Danilo Medina designó al **Dr. Pedro Luis Castellanos** como nuevo incumbente de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), mediante decreto 78-15 de fecha miércoles 25 de marzo. El Dr. Castellanos es médico especialista en Investigación Social en Salud y con Maestrías en Salud Pública y Epidemiología. También cuenta con especialización en Alta Gerencia Pública y Gerencia de Políticas Sociales. Durante 20 años fue funcionario internacional de carrera de las Naciones Unidas y la Organización Mundial y Panamericana de la Salud.

Al tomar posesión, el doctor Castellanos manifestó su compromiso con el fortalecimiento del Sistema Dominicano de Seguridad Social y garantizo que en su Gestión trabajara para lograr mayores beneficios para los afiliados, especialmente la ampliación del Catálogo de Prestaciones de servicios de Salud. Hablo de su interés en fomentar y mantener una relación armoniosa y fructífera con todos los sectores que participan en el SDSS, privilegiando el consenso en la toma de decisiones para la población, especialmente los beneficiarios del sistema.

Entre las acciones a priorizar según sus palabras, están las de garantizar que los Prestadores de Servicios de Salud privados (PSS) y las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) puedan llegar a acuerdos que permitan normar la forma en que se financia a los prestadores para que sea lo más justo posible

Dijo además que pondrá empeño para que el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) aplique los cambios que sean necesarios para el bienestar de los afiliados del Seguro Familiar de Salud (SFS).

Avances Institucionales

Recertificación de la institución en ISO-9001

La Sisalril se perfila como una institución con una amplia capacidad de servicio a la ciudadanía en base a la formación de un personal ampliamente capacitado que día a día desempeña una ardua labor, para brindar a los afiliados y público en general, tanto las asesorías y orientaciones, como acompañamiento en cada proceso que emprende cada afiliado en materia de seguridad social como la colaboración necesaria para canalizar sus casos y llevarlos a una satisfactoria solución.

En ese mismo orden en abril del 2015 cumplimos 5 años de habernos certificado en nuestro Sistema de Gestión de Calidad con la Norma ISO-9001-2008.

Esta institución al alcanzar la recertificación de la institución bajo la norma ISO 27001 sobre Seguridad de la Información, la que junto a la implementación de la norma ISO 9001, conforma el Sistema de Gestión de Calidad y seguridad de la Información de la SISALRIL.

Renovación de nuestra carta compromiso

Este año 2015 también la SISALRIL avanza pasos agigantados renovando su compromiso con los afiliados al SDSS y con el país, renovando su CARTA COMPROMISO de Servicios al ciudadano. Esta es una muestra más que transitamos permanentemente por el sendero de la renovación de nuestros valores, en el servicio a la ciudadanía y en la Transparencia en nuestras acciones.

Certificación de la Institución con la norma NORTIC A-2

El 19 de noviembre del 2015, la Sisalril concluye un largo proceso de adecuación revisión, cambios de diseños, ordenamiento y presentación de datos, con lo cual se

complementa la consistencia en una puntuación sostenida por encima de 80 puntos en las evaluaciones de nuestra pagina web. Por tanto en esa fecha nuestro portan fue certificado con el sello de la norma NORTIC A-2, versión 2015. Esta certificación que por fin llega habíamos estado trabajando con mucho esfuerzo para verla hecha realidad.

Convocatorias Reuniones del comité de Compras

Participación del RAI en las reuniones del Comité de Compras para procesos de licitaciones de la institución.

CONCOCATORIAS A COMPRAS 2015		
Organizado por: Fecha	Más nuevo encima	
Esmaily Karina Mayi Uben COMITE DE LICITACION	15/12/2015	
Esmaily Karina Mayi Uben Apertura Sobre Licitacion Publica, compra de Vehiculos	03/12/2015	
Esmaily Karina Mayi Uben Apertura Sobre Licitacion Publica, compra de Vehiculos	02/12/2015	
Esmaily Karina Mayi Uben COMITE DE COMPRAS	03/11/2015	
Victor Castillo Garcia Aceptada: COMITE DE COMPRAS	03/11/2015	
Esmaily Karina Mayi Uben COMITE DE COMPRAS	03/11/2015	
Esmaily Karina Mayi Uben COMITE DE COMPRAS	02/11/2015	
Esmaily Karina Mayi Uben COMITE DE COMPRAS	29/10/2015	
Esmaily Karina Mayi Uben COMITE DE COMPRAS	29/10/2015	
Esmaily Karina Mayi Uben REUNION COMITE DE LICITACION	30/09/2015	
Esmaily Karina Mayi Uben REUNION DE COMITE	28/07/2015	
Esmaily Karina Mayi Uben Cancelada: COMITE DE LICITACION	28/07/2015	
Esmaily Karina Mayi Uben COMITE DE LICITACION	08/07/2015	
Esmaily Karina Mayi Uben COMITE DE LICITACIONES	02/07/2015	
Esmaily Karina Mayi Uben COMITE DE LICITACIONES	02/07/2015	
Esmaily Karina Mayi Uben COMITE DE COMPRA PARA CONOCER EL PROCESO DE LICITACION	15/06/2015	
Raul Hipocrates Perez Sang Reunión Comité de Compras	07/04/2015	

Historial de puntuación de la Institución en el año 2015.

Hemos mantenido la institución por encima de los 80 puntos en las evaluaciones de transparencia que nos han realizado desde la DIGEIG, y la OPTIC.- Hemos mantenido un ritmo permanente que nunca ha descendido menos de 82 puntos.

Aportes Institucionales Indirectos a la iniciativa de Gobierno Abierto

El Despacho en Acción



El superintendente de salud y riesgos Laborales Dr. Pedro Luis Castellanos anuncio la integración y puesta en funcionamiento del **Comité Interinstitucional de Salud y Riesgos Laborales**, el cual es un estamento consultivo que no había operado hasta el momento. La creación de este Comité, le permitirá a la institución trabajar en un marco de consenso y de transparencia

El nuevo Superintendente se **reunió con los representantes de 22 Administradoras de Riesgos de Salud actualmente habilitadas**, y les aseguro que actuara apegado a la ley y sus normativas y con el criterio de contribuir al equilibrio entre los sectores que participan en el SDSS.

Aseguro el Superintendente que trabajaran juntos para el sistema funcionara mejor que y les beneficiaria a todos. Expreso que juntos **desarrollaran un sistema en el que resulten beneficiados quienes tienen que serlo.**

Dijo que constituye un desafío que el **30% de la población no esté incluida en el Plan Básico de Salud**, al igual que lograr mejorar las coberturas del Plan Básico de Salud. Asimismo sostuvo que se deben dirigir esfuerzos conjuntos hacia el fortalecimiento de la confianza de los afiliados hacia el Seguro Familiar de Salud

El Dr. Castellanos se reúne con Asociación de Clínicas Privadas

SUPERINTENDENTE DE SALUD Y RIESGOS LABORALES SE REÚNE CON ANDECLIP Y DIRECTIVOS DE CLÍNICAS ASOCIADAS.

El el pasado viernes 10 de abril, 2015, en la sede principal de la SISALRIL, El Superintendente de Salud y Riesgos Laborales, doctor Pedro Luis Castellanos, **se reunió con la Directiva de la Asociación de Clínicas Privadas (ANDECLIP)** y los representantes de 20 de las más grandes y representativas clínicas privadas del país, dando continuidad a una agenda de trabajo con los sectores que participan en el Sistema Dominicano de Seguridad Social en la búsqueda de consenso.

Comité Interinstitucional de Salud y Riesgos Laborales

Con la juramentación de sus integrantes por parte del Superintendente de Salud y Riesgos Laborales, Doctor Pedro Luís Castellanos, y la realización de su primera reunión de trabajo, fue puesto en vigencia el **Comité Interinstitucional de Salud y Riesgos Laborales**, un mecanismo de carácter consultivo, creado por la Ley 87-01 sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social, en su artículo 179.

De hecho, en esta primera reunión el Comité aprobó elevar ante el CNSS una propuesta de Resolución mediante la cual dicho organismo disponga del **aumento de los Subsidios por Maternidad y lactancia** para beneficio de las trabajadoras y de sus hijos e hijas

Castellanos Garantiza mejora en la calidad de Atención Básica

El Superintendente de Salud y Riesgos Laborales, Doctor Pedro Luís Castellanos, expresó que su gestión institucional va dirigida a **garantizar y mejorar la calidad de la atención básica** de salud para los afiliados al Seguro Familiar de Salud.

Al participar como invitado en la Primera Asamblea del Consejo Nacional de Sociedades Médicas Especializadas y del Colegio Médico Dominicano, aseguró que **“la SISALRIL trabaja para ser un árbitro confiable”**.

“Son muchos problemas planteados, pero en la medida de lo posible se van a ir resolviendo”, dijo el funcionario, y agregó que “si no existen condiciones laborales para los médicos y residentes, tampoco habrá un sistema de salud estable”

SISALRIL MEDIARÁ EN CONFLICTO POR TARIFA ENTRE LOS OTORRINOLARINGÓLOGOS Y LAS ARS

Superintendente de Salud y Riesgos Laborales, doctor Pedro Luís Castellanos, informó que la SISALRIL convocó a la Sociedad Dominicana de Otorrinolaringología a una reunión a celebrarse el próximo miércoles primero de julio, a los fines de iniciar un proceso formal de conciliación en el conflicto que mantienen con las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS).

Funciones de la SISARIL, la Ley 87-01 establece lo siguiente en el acápite (i) de su Artículo 176: *“Fungir como árbitro conciliador cuando existan desacuerdos entre las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) o el Seguro Nacional de Salud y las Proveedoras de Servicios de Salud (PSS), sean éstas entidades y/o profesionales de la salud y establecer, en última instancia, precios y tarifas de los servicios del plan básico de salud”*.

SISALRIL CAPACITA SUS FUNCIONARIOS CON MIRAS A FORTALECER SISTEMA

Como parte de las acciones dirigidas a fortalecer el sistema, la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), **realizo un Taller de capacitación dirigido a sus funcionarios** sobre los modelos de atención y prestación de los servicios con énfasis en el nivel básico de la atención.

La capacitación que tuvo como objetivo ampliar los conocimientos de los ejecutivos de la entidad en torno a la necesidad de fortalecer el nivel básico, con un enfoque en la atención primaria, a fin de impactar positivamente la calidad de vida de las personas y generar ahorro por morbilidad evitable, fue presidida por el Superintendente Pedro Luis Castellanos.

SISALRIL VALORA POSITIVAMENTE REINCORPORACIÓN DEL SECTOR SINDICAL AL CNSS

El Dr. Pedro Luis Castellanos, Superintendente de Salud y Riesgos Laborales valoró como muy positiva la reincorporación del sector sindical al Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS).

“Muchas decisiones favorables a los trabajadores afiliados están a la espera de la reanudación de las sesiones del Consejo”, sostuvo el Doctor Castellanos.

Entre estas decisiones pendientes está la propuesta de elevación del monto de los subsidios por lactancia, ya consensuada en el Comité Interinstitucional de Salud y Riesgos Laborales que preside la SISALRIL.

SISALRIL IMPARTE TALLER A PERSONAL TÉCNICO DE LA DIDA

Como parte de una agenda de trabajo conjunta, dirigida a la agilización y optimización del manejo de los casos sometidos por los afiliados, la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales dictó **un taller al personal técnico de la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA).**

HAY QUE ERRADICAR LA VERGÜENZA DE QUE UNA FAMILIA SE ARRUINE POR LA ENFERMEDAD DE UNO DE SUS MIEMBROS”

El Superintendente de Salud y Riesgos Laborales al participar como orador invitado en la conferencia “Logros y desafíos del Sistema Dominicano de Seguridad Social” organizada por la Asociación Dominicana de Corredores de Seguros (ADOCOSE), sostuvo que **ha llegado el momento de hacer ajustes para superar las distorsiones del Seguro Familiar de Salud y asegurar que se alcancen sus propósitos esenciales**, como son el aseguramiento universal de toda la población y la protección efectiva de las familias ante los riesgos de salud y ante los riesgos económicos de la enfermedad, erradicando la vergüenza de que ésta se arruine por la enfermedad de uno de sus miembros.

Explicó que para el mes de julio del presente año se llegó a los **6.4 millones de afiliados en el Seguro Familiar de Salud**, lo que representa el 69.5% de la población total del país, y subrayó que antes de la entrada en vigencia de la ley 87-01, nunca se logró que más del 20% de la población tuviera algún tipo de seguro de salud.

Resaltó que los montos en dinero dispersados y pagados por el sistema de seguros de salud de carácter contributivo, incluyendo ARS y el sector asegurador, se han elevado considerablemente cada año, **representando el 1.69 % del PIB para el año 2014**; más aún, si se suma lo dispersado por el régimen subsidiado, se llega al 1.93 % del PIB.

Como parte de esas innovaciones planteó que **el Régimen Contributivo Subsidiado debe ser iniciado antes de que concluya el presente año**, para comenzar a incorporar a ese 30% de la población que hasta ahora no podido hacer uso de su derecho.

Dijo que trabaja para una mejor regulación en beneficio de los afiliados, que restablezca los balances y equilibrios entre las ARS y los Prestadores de Servicios de Salud

TITULAR DE LA SISALRIL PIDE SANCIONES EJEMPLARES CONTRA FRAUDE A LA SEGURIDAD SOCIAL

Superintendente de Salud y Riesgos Laborales, Doctor Pedro Luis Castellanos, valoró los esfuerzos que realizan tanto la Tesorería de la Seguridad Social y el Consejo Nacional de Seguridad Social, para identificar y sancionar a los autores de fraudes que perjudican de manera significativa la estabilidad financiera del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

SISALRIL INFORMA QUE HAN SIDO APROBADOS MÁS DE RD\$ 7 MIL MILLONES POR CONCEPTO DE LOS SUBSIDIOS DEL SFS.

Desde septiembre del 2008, a igual mes del 2015, la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales aprobó pagos ascendentes a **RD\$ 7,142,139,034.53 por concepto de subsidios por Maternidad, Lactancia y Enfermedad Común**, beneficiando a más de 471 mil trabajadoras y trabajadores afiliados al Seguro Familiar de Salud (SFS).

El Doctor Pedro Luís Castellanos informó que durante el señalado período, por medio de la ejecución de los Subsidios por Lactancia, **han sido beneficiados más de 93 mil infantes, hijos e hijas de trabajadoras afiliadas al SFS**, los cuales reciben durante su primer año de vida la ayuda establecida en la Ley 87-01.

Desde el 2008, cuando fueron puestos en vigencia los Subsidios de Maternidad y Lactancia, hasta septiembre de este año, se han erogado **RDS 4,712,331,961.89 por maternidad**, para cubrir la licencia de parto a **121,515 trabajadoras**; mientras que por lactancia fueron **aprobados RD\$ 1,313,102,401.20** para 93,065 infantes.

En lo que respecta al Subsidio por Enfermedad Común y Accidente no Laboral, desde septiembre del 2009, fecha en que fue puesto en ejecución dicha prestación, hasta el cierre de septiembre del año en curso, se ha pagado un monto de **RD\$ 1,116,704,671.44, a favor de 256,441 trabajadores-**

CASTELLANOS: “TODOS DEBEMOS CUMPLIR LAS LEYES PARA FORTALECER LA INSTITUCIONALIDAD PÚBLICA”

Superintendente de Salud y Riesgos Laborales, Doctor Pedro Luís Castellanos, sostuvo que tan pronto la institución sea notificada por el Tribunal Constitucional sobre la **sentencia 0435-15, que declara conforme a la constitución los párrafos II y III del Artículo 31 de la Ley 87-01**, procederá a adoptar las medidas correspondientes para el cumplimiento de la misma.

Castellanos expresó que dicha sentencia cierra un debate de más de 10 años en el Sistema de Seguridad Social, acerca de la constitucionalidad del artículo 31 de la Ley 87-01, el cual establece cuáles sectores de la población deben ser afiliados en el Seguro Nacional de Salud (SENASA), en el régimen contributivo del Seguro Familiar de Salud. Señaló que la decisión de la alta corte, agota los procesos relativos al tema en el ámbito judicial.

SUPERINTENDENTE DESTACA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS AFILIADOS DEL SDSS.

El Superintendente de Salud y Riesgos Laborales, sostuvo que las repercusiones sociales y económicas del Sistema Dominicano de Seguridad Social al presentar los logros de la institución al alcanzar la recertificación de la institución bajo la **norma ISO 27001 sobre Seguridad de la Información**, la que junto a la implementación de la **norma ISO 9001, conforma el Sistema de Gestión de Calidad** y seguridad de la Información de la SISALRIL.

“Al lograr esta recertificación la Superintendencia reafirma **su compromiso con la excelencia en la gestión efectiva de la regulación, fiscalización y supervisión de la Ley 87-01**, brindando a los afiliados la confianza y la seguridad del cumplimiento de sus derechos”, aseveró el doctor Castellanos.

SISLARIL REALIZA ENCUENTRO CON ARS

Con motivo de las festividades navideñas y la finalización del año 2015, el Superintendente de Salud y Riesgos Laborales, Pedro Luís Castellanos, **sostuvo un encuentro con los representantes de las Administradoras de Riesgos de Salud.**

En un ambiente de cordialidad y confraternidad, el Doctor Castellanos resaltó los logros alcanzados durante el año, en el componente de salud del Sistema Dominicano de Seguridad Social y agradeció la participación y aportes de las ARS.

ESTADISTICAS

El Ingreso de las solicitudes a la OAI

Para el primer trimestre correspondiente a Enero-Marzo del 2015, el flujo se comporto de la siguiente forma. El 75% de los ingresos correspondieron a email. mientras que el físico en la oficina tuvo un 25%. En este trimestre no se recibieron solicitudes vía cartas.

Para el segundo Trimestre del año correspondiente al periodo comprendido entre el día primero de **abril** y el treinta de **Junio** del 2015, tenemos que el 100% de las solicitudes entrantes a esta oficina se registraron por la vía de los Email.

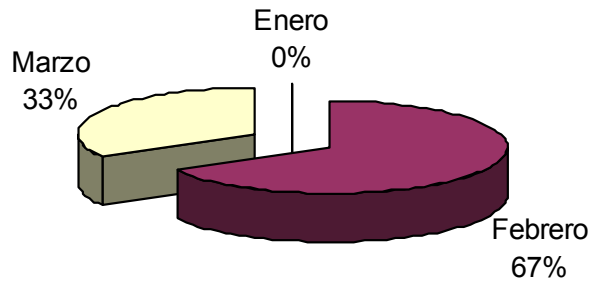
En tanto que para el tercer Trimestre del pasado año, correspondiente al periodo comprendido entre **Julio, Agosto y Septiembre** del 2015, el comportamiento de las solicitudes fue el siguiente: El mayor porcentaje correspondió a las recibidas vía Email con un 66% del total recibida durante este periodo. Las demás ingresaron en porcentajes iguales repartidas en un 17% para el formulario físico y un 17% para las solicitudes vía cartas.

Para el ultimo trimestre correspondiente a Octubre – Diciembre, el ingreso de solicitudes via e-mail obtuvieron un 66%, mientras que las cartas y formularios ambos alcanzaron un 17% ambas vías de ingreso.

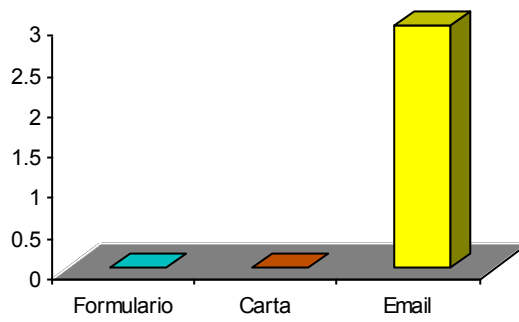
En resumen general del año 2015, del 100% de las solicitudes que ingresaron a la oficina por las tres vías monitoreadas, el 75% ingreso por la vía de los email. Mientras que el 20% ingreso por la vía de las cartas y solo un 5% fueron recibidas a través de formulario físico.

		Formulario	Carta	Email
Enero	0%	0%	0%	100%
Febrero	67%			
Marzo	33%			

**% Solicitudes x Mes Ingresadas a OAI
1er.. Trimestre 2015**

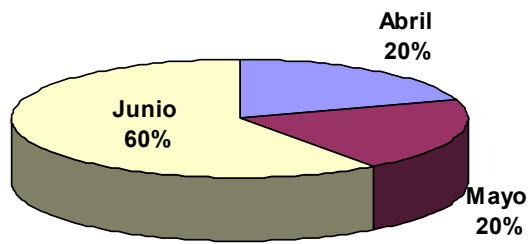


**% x Via de Ingreso Solicitudes OAI
1er Trimestre 2015**



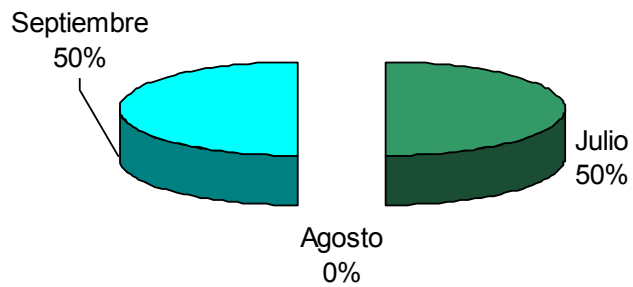
		Formulario	Carta	Email
Abril	20%	0%	0%	100%
Mayo	20%			
Junio	60%			

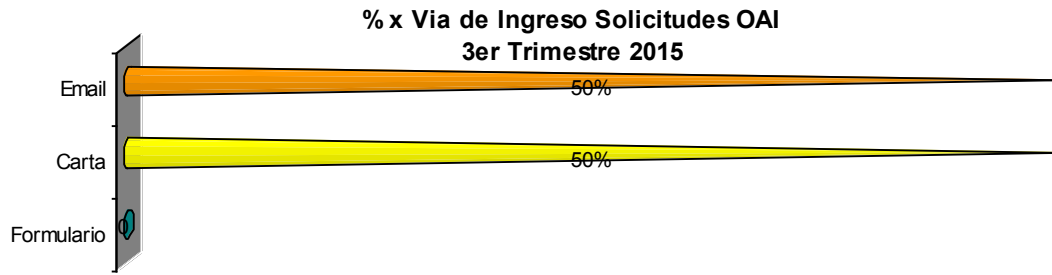
**% Solicitudes x Mes Ingresadas a OAI
2do. Trimestre 2015**



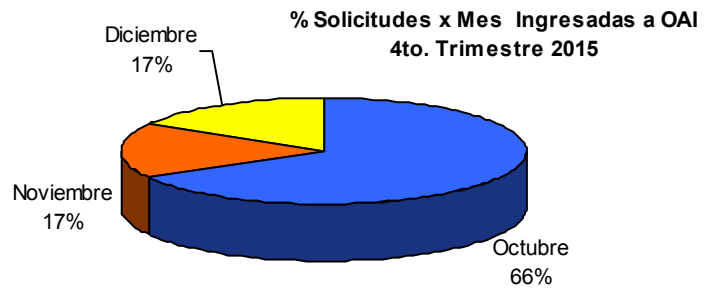
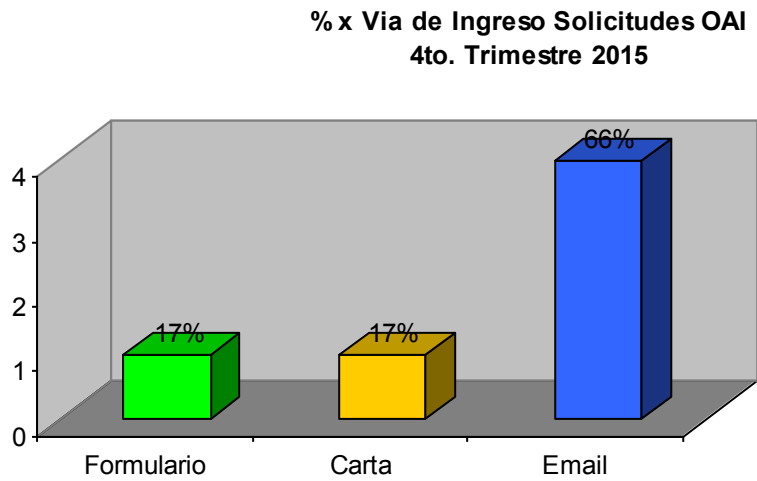
		Formulario	Carta	Email
Julio	50%	0%	0%	100%
Agosto	0%			
Septiembre	50%			

**% Solicitudes x Mes Ingresadas a OAI
3er. Trimestre 2015**





	Formulario	Carta	Email
Octubre	66%	17%	17%
Noviembre	17%	17%	66%
Diciembre	17%	17%	66%

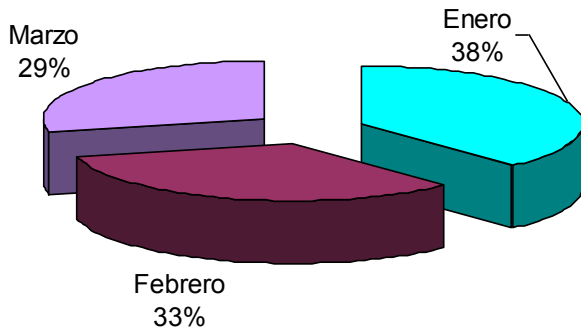


Graficos Porcentuales
de Quejas, Reclamaciones y Sugerencia de la Linea 311. x Mes

2015

	Quejas	Recl.	Sug.
Enero	38%		
Febrero	62%	38%	0%
Marzo	29%		

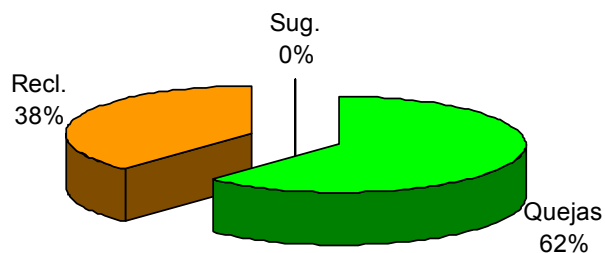
% Ingreso L-311 Enero-Marzo 2015



Los porcentajes de Ingresos de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias a la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública de esta Superintendencia_ esta distribuidas en los siguientes porcentajes. Enero un 38% para ser el mes de mayor ingreso, Febrero un 33% y Marzo un 29%.

En el primer Trimestre correspondiente a **Enero Marzo**, se recibieron 62% de Quejas y 38% de Reclamaciones y 0% de Sugerencias

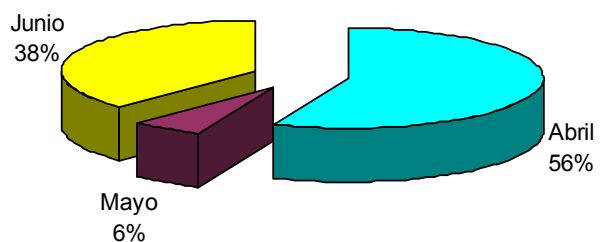
% Quejas Reclamaciones y Sugerencias L-311 2015



	Quejas	Recl.	Sug.
Abril	56%		
Mayo	6%	38%	56%
Junio	38%		6%

En el segundo Trimestre **Abril-Junio**, el mayor ingreso de Quejas, Reclamaciones y sugerencias correspondió al mes de abril en donde ingreso el 56% del total de ese periodo, en junio un 38 y en mayo solo un 6%.

% Ingresos L-311 Abril-Junio 2015

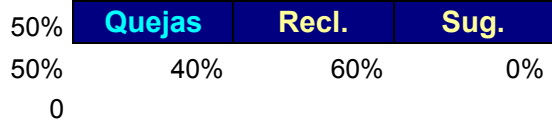


En **Abril- Junio** Porcentaje de Quejas recibidas un 38%, Porcentaje de Reclamaciones es el mas alto con 56% y sugerencia un 6%.

% Quejas, Reclamaciones Sugerencia 2do. Trimestre 2015

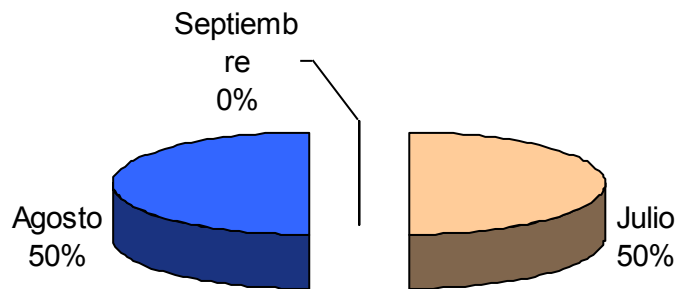


Julio
Agosto
Septiembre



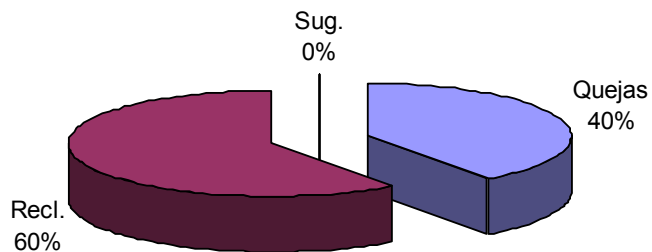
Para el trimestre **Julio Septiembre**, el comportamiento del ingreso se distribuyo en porciones iguales para los meses Julio y Septiembre de un 50% para cada uno.

% Ingresos L-311 Julio Septiembre 2015



Asi mismo las Para el 3er. Trimestre. El mayor % de ingresos de Reclamaciones con un 60% frente a un 40% de Sugerencias.

%quejas, Reclamaciones y Sugerencias 3er. Trimestre 2015



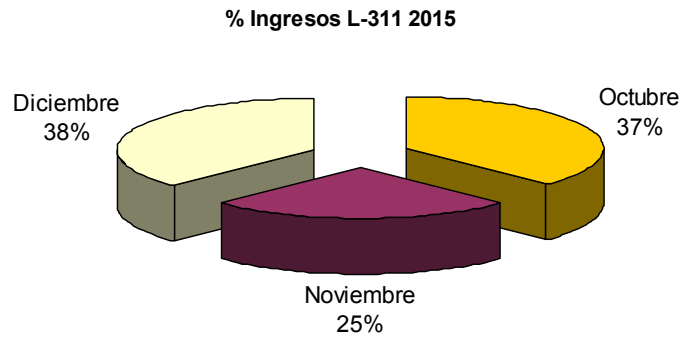
Octubre
Noviembre



Diciembre

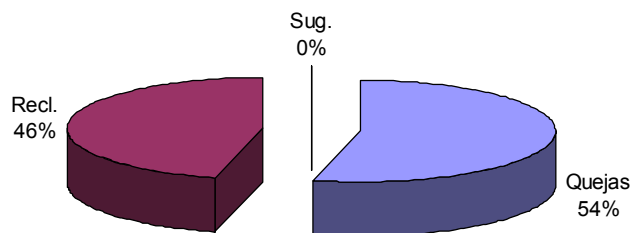
38%

Durante el último Trimestre del año 2015, la L-311 se distribuyó los % de la siguiente manera, El mayor porcentaje de ingreso se registró en diciembre con un 38% seguido muy de cerca por un 37% en Octubre y un 25% en el mes de Noviembre.



Durante este periodo Oct-Dic, ingresaron un 54% de Quejas, y un 46% de Reclamaciones.

% Quejas, Reclamaciones Sugerencia L-311 2015

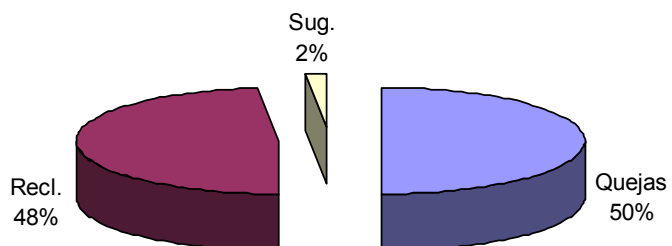


Total General Quejas, Reclamaciones y Sugerencias del año 2015

Quejas	Recl.	Sug.
50%	48%	2%

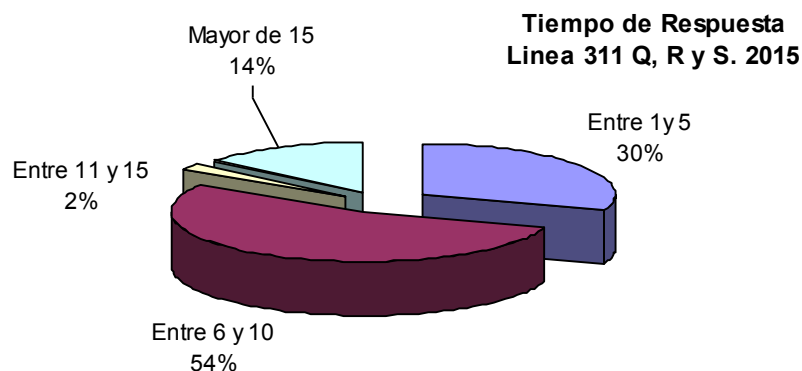
Durante el todo el año 2015, del ingreso total de la L-311, el mayor porcentaje correspondió a las Quejas para un 50%, frente a un 48% de Reclamaciones y un 2% de Sugerencias

% Total Quejas Reclamaciones y Sugerencias del año 2015



Tiempo de Respuesta Línea 311 durante el año 2015.

El 30% de las solicitudes se respondieron entre 1 y 5 días, el 54% entre 6 y 10, lo que significa que entre 1 y 10 días se respondieron el 84% de todos los casos de la Línea 311 durante el año 2015. El porcentaje de 14% de las respondidas después de 15 días, correspondió a algunas rezagadas producto del cambio de plataforma el cual duró entre Octubre del 2014 y Abril del 2015 cuando el RAI recibió el entrenamiento para la operar la nueva Plataforma.



Evaluaciones Recibidas de la DIGEIG durante el año 2015

Enero	86.92,
Abril	82.23,
Mayo	92.03,
Junio	88.76,
Julio	82.23, y
Septiembre	90.19

Cantidad de Informes Realizados en el Año

Informes de Gestión	4
Informe General del año	1
Informes de Carta Compromiso	12

Agenda de Reuniones.

Durante todo el año hemos asistido a todas las reuniones convocadas por la Dirección Administrativa y la gerencia de Compras, para los procesos de licitación de las adquisiciones que ha tenido que realizar la institución.

De igual forma hemos asistido y colaborado en las convocatorias del comite de etica, para fines de trabajos asignados o designados por la DIGEIG en el marco de la transparencia institucional.

Durante este año conforme a lo establecido por la ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Publica y el decreto 130-05 de aplicación de esta ley, no se han producido los siguientes eventos.

- **Rechazo de solicitud** **0**
- **Traspaso de Solicitud** **0**
- **Casos Tramitados** **0**

Capacitaciones para el personal de la OAI

El personal de esta oficina solo ha participado en una sola capacitación interna y externa durante este año 2015. fue un taller para monitoreo de compras impartido por Compras y Contrataciones publicas.

Conclusión

Este fue un año muy fructífero para la OAI y para la institución. Estamos satisfechos con los avances obtenidos y estaremos trabajando junto al Nuevo superintendente para continuar fortaleciendo la institución, sus valores, sus principios y la cultura de transparencia que proyectamos y continuaremos fomentando en la actitud de nuestros servidores públicos.

Continuamos este nuevo año 2016 que recién comienza sembrando esperanza para nuestros afiliados haciendo camino al andar, ahora junto a esta nueva administración y con los proyectos nuevos en beneficio de los afiliados del SDSS, del país, y de la institución.