

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE
UNIDAD DE GESTIÓN DE TRÁMITES



INFORME DE RESULTADOS DEL
SEGUIMIENTO DE TRÁMITES SEGUNDO
SEMESTRE AÑO 2019

MRH. ALEXANDER CASCANTE ALFARO, LIC, CPA
JEFE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE TRÁMITES
SAN JOSE, ABRIL 2020.

INDICE DEL CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN:	3
2. OBJETIVOS:	5
2.1. OBJETIVO GENERAL	5
2.2. OBJETIVO ESPECIFICO N° 1	5
2.3. OBJETIVO ESPECIFICO N° 2	5
3. TEMAS:	5
3.1. UNIVERSO DE TRÁMITES (RECIBIDOS):	6
3.2. TRÁMITES NO RESUELTOS EN PLAZO LEGAL (TNRPL):	6
3.3. PLANES DE MEJORA REGIONAL:	6
4. METODOLOGÍA EMPLEADA:	7
4.1. PROCEDIMIENTO N° 1	7
4.2. PROCEDIMIENTO N° 2	7
4.3. PROCEDIMIENTO N° 3	7
5. RESULTADOS OBTENIDOS:	9
6. FORTALEZAS:	24
7. DEBILIDADES:	24
8. RECOMENDACIONES:	25
8.1. A LA DIRECCION GENERAL DE SALUD:	25
8.2. A LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE:	26

1. PRESENTACIÓN:

La Dirección de Atención al Cliente, por medio de la Unidad de Gestión de Trámites es la responsable del seguimiento de los diferentes trámites que realiza el Ministerio de Salud, hasta que se notifique su resolución. Esto nos permite identificar las necesidades para fortalecer la toma de decisiones, haciéndolos más eficientes y eficaces en beneficio de la calidad de los servicios que se brindan a los clientes y la salud pública del país.

Esta función está debidamente programada en el Plan Operativo Institucional, y se coordina con todos los jefes de la Unidades de Atención al Cliente del Nivel Regional para tabular y consolidar la información desde las Áreas Rectoras de Salud. Con esta labor damos cumplimiento a los dos objetivos principales de la Dirección de Atención al Cliente y de la Unidad de Gestión de Trámites los cuales son:

“Ejecutar el proceso de Atención al Cliente Interno y Externo, acorde con los lineamientos estratégicos emitidos por la Dirección General de Salud, en apego a las funciones rectoras de la institución, normalizando su ejecución en los tres niveles de gestión, conforme estándares de calidad, enfoque de mejora continua de los servicios y garantizando el cumplimiento de las políticas destinadas a la simplificación de trámites, para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, generando información estratégica para la toma de decisiones”.

“Controlar y dar seguimiento a los trámites que realiza el Ministerio de Salud y de las denuncias sanitarias que se presentan en los tres niveles de gestión, de la verificación de cumplimiento de los protocolos establecidos para ello, así como del cumplimiento de los estándares de calidad definidos para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos”.

Colaboraron en la presentación de Insumos en tiempo y forma las siguientes personas en representación de cada unidad organizativa correspondiente.

Licda. Annette Matarrita Ulloa, Unidad de Atención al Cliente Región Chorotega.

Licda. Jenory Fernández Peraza, Unidad de Atención al Cliente Región Huetar Norte.

Ing. Hugo Chavarría Oviedo, Unidad de Atención al Cliente Región Central Norte.

Msc. Celia Jiménez Villegas, Unidad de Atención al Cliente Región Central Sur.

Licda. Elena Fallas Barboza, Unidad de Atención al Cliente Región Brunca.

MBA, Leydi Serrano Álvarez, Unidad de Atención al Cliente Región Huetar Caribe.

Lic. Rolando Salazar Moreno, Unidad de Atención al Cliente Región Pacífico Central.

Dra. Adriana Campos Orozco, Unidad de Atención al Cliente Región Pacífico Central.

Dra. Ligia Vargas Esquivel, Unidad de Atención al Cliente Región Occidente.

Licda. Ana Patricia Álvarez, Unidad de Atención al Cliente Región Occidente.

Licda. Nuria Villalta Solano, Unidad de Atención al Cliente Región Central Este.

2. OBJETIVOS:

2.1. OBJETIVO GENERAL

Contribuir con el mejoramiento continuo de los servicios institucionales en los tres niveles de gestión, para que se cumpla con los plazos establecidos en la normativa vigente, a fin de incrementar la calidad de los servicios que se brindan a los clientes.

2.2. OBJETIVO ESPECIFICO N° 1

Identificar los motivos que originan el incumplimiento del plazo de respuesta según tipo de trámite.

2.3. OBJETIVO ESPECIFICO N° 2

Elaborar Plan de Mejora para implementar medidas correctivas que fortalezcan la gestión en beneficio de los administrados.

3. TEMAS:

El seguimiento de trámites consiste en monitorear cada una de las diligencias, actuaciones o gestiones consideradas previamente por la Administración Pública, para el curso y resolución de un asunto administrativo o de una solicitud realizada por los clientes internos y externos.

3.1. UNIVERSO DE TRÁMITES (RECIBIDOS):

Está compuesto por la totalidad de trámites, solicitudes y servicios recibidos por el Ministerio de Salud en sus Tres Niveles de Gestión. Solicitudes de Información, traslado de documentos entre unidades organizativas, recepción y traslado de denuncias, permisos sanitarios de funcionamiento, permisos de habilitación, autorizaciones sanitarias entre otras...

3.2. TRÁMITES NO RESUELTOS EN PLAZO LEGAL (TNRPL):

Se lleva una base de datos en la cual se determina el número de días transcurrido en días naturales, contados a partir del día siguiente de recibida la solicitud completa hasta su resolución y/o la emisión del documento requerido, tomando en cuenta el tiempo establecido por el ordenamiento jurídico para la respuesta de cada trámite. Luego se divide la cantidad de solicitudes no resueltas en el plazo legal entre los totales de trámites procesados para obtener el porcentaje de lo no resuelto.

3.3. PLANES DE MEJORA REGIONAL:

Conjunto de acciones debidamente programadas por cada Unidad Organizativa, con el fin de minimizar los factores que influyen en forma negativa, en el cumplimiento de los plazos de resolución establecidos para cada tipo de trámite en la normativa vigente.

4. METODOLOGÍA EMPLEADA:

4.1. PROCEDIMIENTO N° 1

Transferir los datos de los trámites.

La Unidad de Plataforma de Servicios, la Unidad de Atención al Cliente y los Equipos Locales de Atención al Cliente son los responsables de identificar del registro de trámites las solicitudes no resueltas en el plazo legal, por tipo de trámite en forma semestral conforme al listado de plazos legales de los diferentes trámites del Ministerio de Salud, esta información debe ser tabulada y consolidada desde el Nivel Local, luego a Nivel Regional y por último en el Nivel Central. En el caso de los tipos de trámites que no se hayan resuelto en el tiempo establecido, se deben incluir las justificaciones brindadas por cada Unidad Organizativa responsable del trámite.

4.2. PROCEDIMIENTO N° 2

Envío del informe consolidado a la Unidad de Gestión de Trámites de la Dirección de Atención al Cliente.

Las Unidades de Atención al Cliente Regionales y la Plataforma de Servicios del Nivel Central envían un Informe consolidado Semestral y de los resultados del seguimiento de los planes de mejora implementados.

4.3. PROCEDIMIENTO N° 3

Confeccionar un plan de mejora para las solicitudes no resueltas en los plazos que establece la legislación vigente.

Las Direcciones de Áreas Rectoras de Salud, las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud, la Plataforma de Servicios del Nivel Central y la Dirección de Atención al Cliente, deben elaborar el plan de mejora, que ayude a solucionar aquellos tipos de trámites que presentan inconsistencias en sus tiempos de respuesta. Asimismo, este plan debe contemplar un cronograma de actividades que se ajuste a la realidad de la unidad organizativa, con el fin de facilitar su ejecución. Cabe mencionar que estas unidades organizativas de forma proactiva pueden ir desarrollando las actividades del plan que se puedan ejecutar de forma inmediata.

5. RESULTADOS OBTENIDOS:

CUADRO N° 1 UNIVERSO DE TRÁMITES RECIBIDOS POR UNIDAD ORGANIZATIVA SEGUNDO SEMESTRE 2019

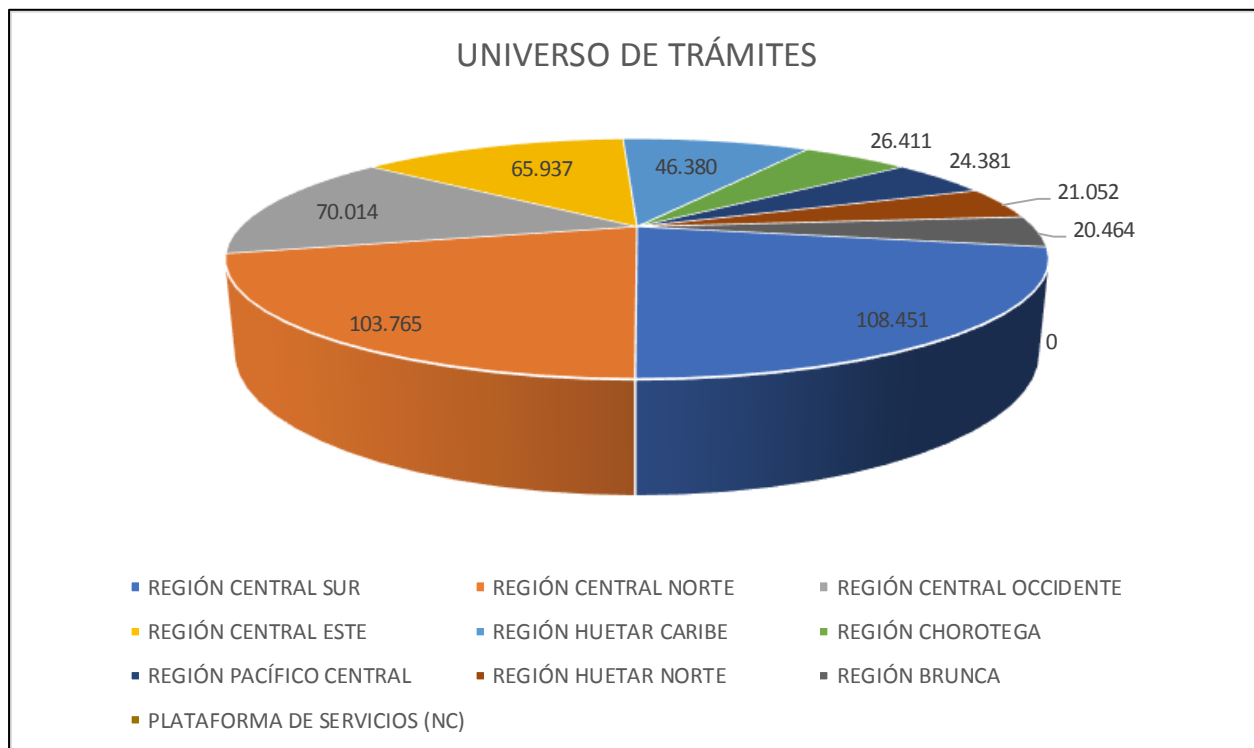
UNIDAD ORGANIZATIVA	TRÁMITES	%
REGIÓN CENTRAL SUR	108.451	22,28%
REGIÓN CENTRAL NORTE	103.765	21,31%
REGIÓN CENTRAL OCCIDENTE	70.014	14,38%
REGIÓN CENTRAL ESTE	65.937	13,54%
REGIÓN HUETAR CARIBE	46.380	9,53%
REGIÓN CHOROTEGA	26.411	5,42%
REGIÓN PACÍFICO CENTRAL	24.381	5,01%
REGIÓN HUETAR NORTE	21.052	4,32%
REGIÓN BRUNCA	20.464	4,20%
PLATAFORMA DE SERVICIOS (NC)	0	0,00%
TOTAL DE TRÁMITES RECIBIDOS	486.855	100,00%

FUENTE: Informes consolidados Regionales UAC

Según se muestra en el Cuadro N° 1, el universo de trámites institucional para el segundo semestre del 2019, ascendió a 486.855 incluyendo solicitudes de información, traslado de documentos, denuncias sanitarias, permisos sanitarios de funcionamiento, autorizaciones sanitarias, permisos de habilitación entre otros, de los cuales los primeros cuatro lugares correspondió al 22,28% de la Región Central Sur, el 21,31% a la Región Central Norte, el 14,38% a la Región Central Occidente, el 13,54% a la Región Central

Este. Las restantes Direcciones Regionales se encuentran por debajo del 10% y la Plataforma de Servicios del Nivel Central no suministró el informe de seguimiento de trámites.

GRÁFICO N° 1 UNIVERSO DE TRÁMITES RECIBIDOS POR UNIDAD ORGANIZATIVA SEGUNDO SEMESTRE 2019



FUENTE: Elaboración propia consolidado seguimiento de trámites Institucional.

En el Gráfico N° 1, se puede apreciar con mayor claridad el universo de trámites por Unidad Organizativa, siendo la Central Sur, Norte y Occidente, las que aglomeran la mayor cantidad de trámites recibidos.

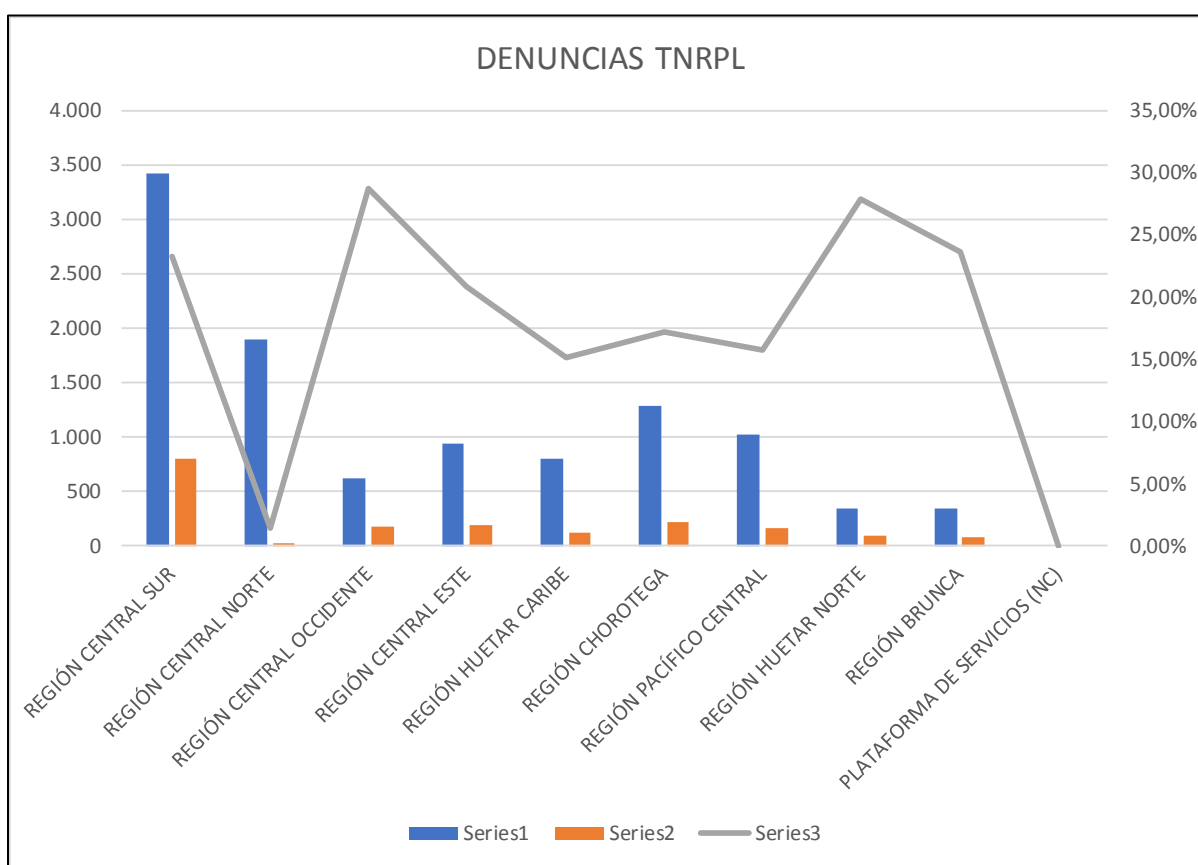
CUADRO N° 2
CANTIDAD DE DENUNCIAS NO RESUELTAS EN PLAZO LEGAL
POR UNIDAD ORGANIZATIVA SEGUNDO SEMESTRE 2019

UNIDAD ORGANIZATIVA	T. DENUNCIAS	TNRPL	%
REGIÓN CENTRAL SUR	3.422	796	23,26%
REGIÓN CENTRAL NORTE	1.897	27	1,42%
REGIÓN CENTRAL OCCIDENTE	619	178	28,76%
REGIÓN CENTRAL ESTE	938	196	20,90%
REGIÓN HUETAR CARIBE	805	122	15,16%
REGIÓN CHOROTEGA	1.286	221	17,19%
REGIÓN PACÍFICO CENTRAL	1.017	160	15,73%
REGIÓN HUETAR NORTE	344	96	27,91%
REGIÓN BRUNCA	338	80	23,67%
PLATAFORMA DE SERVICIOS (NC)	0	0	0,00%
TOTAL DE DENUNCIAS RECIBIDAS	10.666	1.876	17,59%

FUENTE: Informes consolidados Regionales UAC

Según se muestra en el Cuadro N° 2, el universo institucional de denuncias recibidas para el segundo semestre del 2019, ascendió a 10.666 de las cuales un 17,59%, que equivale a 1.876 denuncias no fueron resueltas en el plazo legal establecido. Siendo las siguientes Direcciones Regionales las que mayor incumplimiento en el plazo de resolución presentan: Central Occidente con un 28,76%, Huetar Norte con un 27,91%, y la Región Brunca con un 23,67%

GRÁFICO N° 2
TOTAL, DE DENUNCIAS NO RESUELTAS
EN PLAZO LEGAL ESTABLECIDO
POR UNIDAD ORGANIZATIVA
SEGUNDO SEMESTRE 2019



FUENTE: Elaboración propia consolidado seguimiento de trámites Institucional.

En el Gráfico N° 2, se pueden visualizar las Regiones que se describieron en el cuadro anterior según los porcentajes de denuncias no resueltas en el plazo legal establecido.

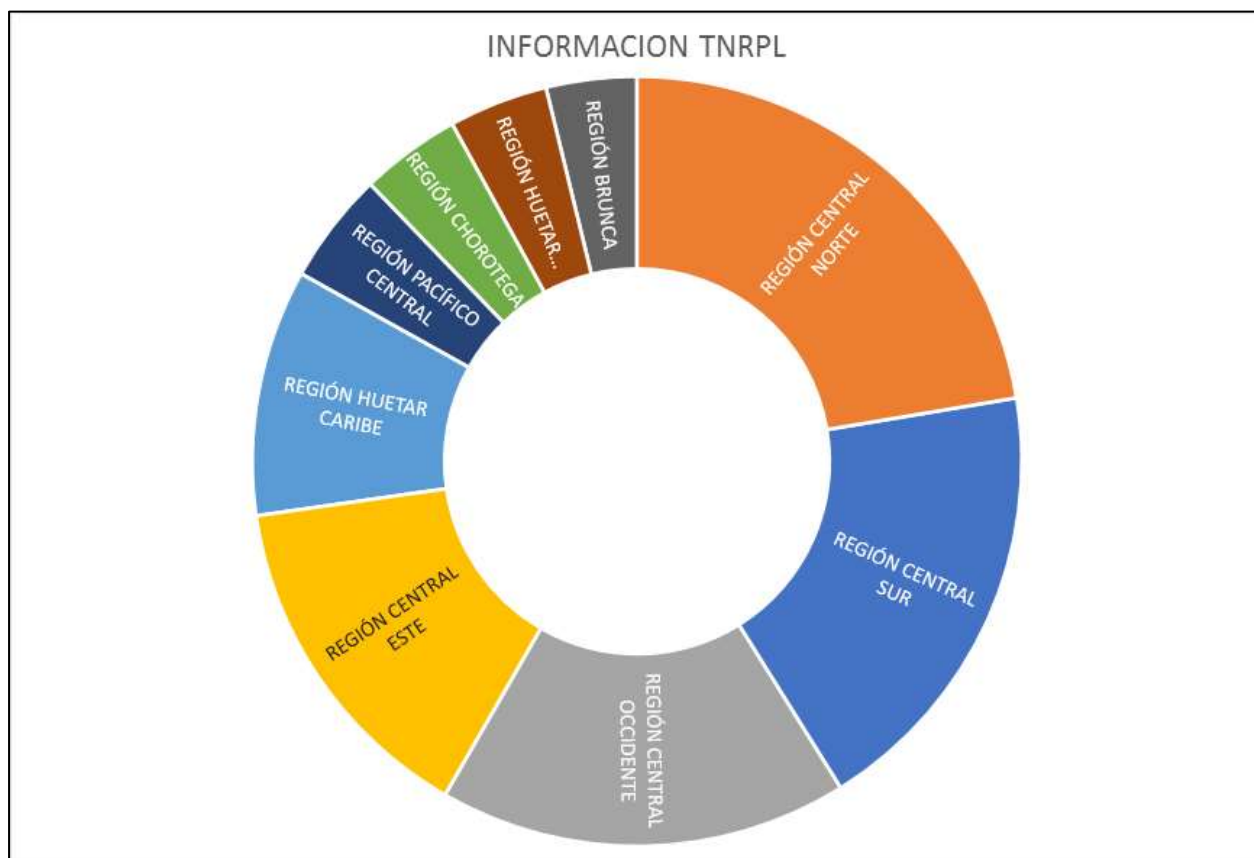
CUADRO N° 3
CANTIDAD DE TRÁMITES POR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL
CLIENTE, TRASLADO DE DOCUMENTOS NO RESUELTOS EN PLAZO LEGAL
POR UNIDAD ORGANIZATIVA SEGUNDO SEMESTRE 2019

UNIDAD ORGANIZATIVA	INFORMACIÓN	TNRPL	%
REGIÓN CENTRAL SUR	71.824	0	0,00%
REGIÓN CENTRAL NORTE	85.661	5	0,01%
REGIÓN CENTRAL OCCIDENTE	65.871	101	0,15%
REGIÓN CENTRAL ESTE	55.271	0	0,00%
REGIÓN HUETAR CARIBE	39.703	0	0,00%
REGIÓN CHOROTEGA	16.155	27	0,17%
REGIÓN PACÍFICO CENTRAL	17.983	0	0,00%
REGIÓN HUETAR NORTE	15.997	0	0,00%
REGIÓN BRUNCA	14.595	0	0,00%
PLATAFORMA DE SERVICIOS (NC)	0	0	0,00%
TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS	383.060	133	0,03%

FUENTE: Informes consolidados Regionales UAC

Como se aprecia en el Cuadro N° 3, el universo institucional de solicitudes de información y traslado de documentos para el segundo semestre del 2019, ascendió a 383.060 de las cuales un 0,03%, que equivale a 133 trámites que no fueron resueltos en el plazo legal establecido.

GRÁFICO N° 3
CANTIDAD DE TRÁMITES POR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL
CLIENTE, TRASLADO DE DOCUMENTOS POR UNIDAD ORGANIZATIVA
SEGUNDO SEMESTRE 2019



FUENTE: Elaboración propia consolidado seguimiento de trámites Institucional.

En el Gráfico N° 3, se pueden visualizar las Regiones con mayor número de solicitudes de información, recepción y traslado de documentos para el segundo semestre del 2019.

CUADRO N° 4
CANTIDAD DE TRÁMITES RECIBIDOS PARA PERMISOS Y
AUTORIZACIONES POR UNIDAD ORGANIZATIVA NO RESUELTOS EN
PLAZO LEGAL ESTABLECIDO SEGUNDO SEMESTRE 2019

UNIDAD ORGANIZATIVA	RECIBIDOS	TNRPL	%
REGIÓN CENTRAL SUR	33.205	229	0,69%
REGIÓN CENTRAL NORTE	16.207	693	4,28%
REGIÓN CENTRAL OCCIDENTE	3.524	4	0,11%
REGIÓN CENTRAL ESTE	9.728	206	2,12%
REGIÓN HUETAR CARIBE	5.872	269	4,58%
REGIÓN CHOROTEGA	8.970	198	2,21%
REGIÓN PACÍFICO CENTRAL	5.381	43	0,80%
REGIÓN HUETAR NORTE	4.711	345	7,32%
REGIÓN BRUNCA	5.531	1	0,02%
PLATAFORMA DE SERVICIOS (NC)	0	0	0,00%
TOTAL DE TRÁMITES RECIBIDOS / TNRPL	93.129	1.988	2,13%

FUENTE: Informes consolidados Regionales UAC

En el Cuadro N° 4, se detalla el universo institucional de permisos sanitarios de funcionamiento, autorizaciones y habilitaciones para el segundo semestre del 2019, el cual ascendió a 93.129 de las cuales un 2,13%, que equivale a 1.988 trámites que no fueron resueltas en el plazo legal establecido. Siendo ésta la labor sustantiva del Ministerio de Salud, las siguientes Direcciones Regionales son las que mayor incumplimiento en el plazo de resolución presentan: Huetar Norte 7,32%, Huetar Caribe con un 4,58%, y la Región Central Norte con un 4,28%

CUADRO N° 5
CANTIDAD DE TRÁMITES RECIBIDOS PARA PERMISOS Y
AUTORIZACIONES NO RESUELTOS EN PLAZO LEGAL ESTABLECIDO
REGIÓN CENTRAL SUR SEGUNDO SEMESTRE 2019

N°	TIPO DEL TRÁMITE	RECIBIDOS	TNRPL	%
1	¿Total, de PSF Tipo A Otorgados	219	2	0,91%
2	Total, de PSF Tipo B Otorgados	6.222	97	1,56%
6	Total, de Permisos de Habilitación de Establecimientos de Salud y Afines del Grupo B (Moderada Complejidad)	976	23	2,36%
13	Total, de Autorizaciones Otorgadas para Eventos Masivos, Ferias, Turnos y Similares	506	2	0,40%
16	Total, de Visado de Planos Constructivos Digitales Menores a 300 Metros Cuadrados	557	42	7,54%
17	Total, de Visado de Planos Constructivos Digitales Mayores a 300 Metros Cuadrados	612	7	1,14%
22	Total, de Permisos de Ubicación para Bodegas y Expendios de Agroquímicos	6	6	100,00%
23	Total, Recepción y Revisión Reportes Operacionales de Calidad de Vertido de Aguas.	1.256	40	3,18%
24	Total, de Certificaciones de Calidad de Agua Potable.	276	3	1,09%
25	Total, Recepción y Revisión de Reportes Operacionales de Calidad de Emisiones Provenientes de Calderas	20	1	5,00%
29	Autorización Transporte Internacional de cadáveres y restos humanos	102	6	5,88%
TOTAL DE TRÁMITES RECIBIDOS / TNRPL		33.205	229	0,69%

FUENTE: Informes consolidados Regionales UAC

En el Cuadro N° 5, se enlistan los trámites de permisos sanitarios de funcionamiento, autorizaciones y habilitaciones para el segundo semestre del 2019 que no fueron resueltos en el plazo legal establecido correspondientes a la **REGIÓN CENTRAL SUR** y su porcentaje de incumplimiento.

CUADRO N° 6
CANTIDAD DE TRÁMITES RECIBIDOS PARA PERMISOS Y
AUTORIZACIONES NO RESUELTOS EN PLAZO LEGAL ESTABLECIDO
REGIÓN PACÍFICO CENTRAL SEGUNDO SEMESTRE 2019

N°	TIPO DEL TRÁMITE	RECIBIDOS	TNRPL	%
2	Total, de PSF Tipo B Otorgados	995	16	1,61%
3	Total, de PSF Tipo C Otorgados	428	18	4,21%
13	Total, de Autorizaciones Otorgadas para Eventos Masivos, Ferias, Turnos y Similares	178	1	0,56%
15	Total, de Autorizaciones para Venta de Pólvara Menuda	53	1	1,89%
19	Total, de Permisos de Ubicación para Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales (STAR)	22	2	9,09%
23	Total, Recepción y Revisión Reportes Operacionales de Calidad de Vertido de Aguas.	170	4	2,35%
24	Total, de Certificaciones de Calidad de Agua Potable.	21	1	4,76%
TOTAL DE TRÁMITES RECIBIDOS / TNRPL		5.381	43	0,80%

FUENTE: Informes consolidados Regionales UAC

En el Cuadro N° 6, se enlistan los trámites de permisos sanitarios de funcionamiento, autorizaciones y habilitaciones para el segundo semestre del 2019 que no fueron resueltos en el plazo legal establecido correspondientes a la **REGIÓN PACÍFICO CENTRAL** y su porcentaje de incumplimiento.

CUADRO N° 7
CANTIDAD DE TRÁMITES RECIBIDOS PARA PERMISOS Y
AUTORIZACIONES NO RESUELTOS EN PLAZO LEGAL ESTABLECIDO
REGIÓN CENTRAL NORTE SEGUNDO SEMESTRE 2019

N°	TIPO DEL TRÁMITE	RECIBIDOS	TNRPL	%
1	¿Total, de PSF Tipo A Otorgados	105	5	4,76%
2	Total, de PSF Tipo B Otorgados	3.148	125	3,97%
6	Total, de Permisos de Habilitación de Establecimientos de Salud y Afines del Grupo B (Moderada Complejidad)	402	20	4,98%
8	Total, de Carné Manipulación de Alimentos Otorgados	6.693	472	7,05%
10	Total, de Solicitudes de Licencia de Operador para Emisores de Radiaciones Ionizantes	291	5	1,72%
11	Total, de Autorizaciones de Funcionamiento de Equipos Generadores de Radiaciones Ionizantes en la Práctica de Odontología.	26	2	7,69%
13	Total, de Autorizaciones Otorgadas para Eventos Masivos, Ferias, Turnos y Similares	188	2	1,06%
15	Total, de Autorizaciones para Venta de Pólvora Menuda	66	10	15,15%
16	Total, de Visado de Planos Constructivos Digitales Menores a 300 Metros Cuadrados	318	5	1,57%
19	Total, de Permisos de Ubicación para Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales (STAR)	44	2	4,55%
23	Total, Recepción y Revisión Reportes Operacionales de Calidad de Vertido de Aguas.	441	37	8,39%
TOTAL DE TRÁMITES RECIBIDOS / TNRPL		16.207	693	4,28%

FUENTE: Informes consolidados Regionales UAC

En el Cuadro N° 7, se enlistan los trámites de permisos sanitarios de funcionamiento, autorizaciones y habilitaciones para el segundo semestre del 2019 que no fueron resueltos en el plazo legal establecido correspondientes a la **REGIÓN CENTRAL NORTE** y su porcentaje de incumplimiento.

CUADRO N° 8
CANTIDAD DE TRÁMITES RECIBIDOS PARA PERMISOS Y
AUTORIZACIONES NO RESUELTOS EN PLAZO LEGAL ESTABLECIDO
REGIÓN CHOROTEGA SEGUNDO SEMESTRE 2019

N°	TIPO DEL TRÁMITE	RECIBIDOS	TNRPL	%
1	¿Total, de PSF Tipo A Otorgados	72	8	11,11%
2	Total, de PSF Tipo B Otorgados	1.605	65	4,05%
3	Total, de PSF Tipo C Otorgados	779	25	3,21%
6	Total, de Permisos de Habilitación de Establecimientos de Salud y Afines del Grupo B (Moderada Complejidad)	148	16	10,81%
8	Total, de Carné Manipulación de Alimentos Otorgados	5.014	62	1,24%
11	Total, de Autorizaciones de Funcionamiento de Equipos Generadores de Radiaciones Ionizantes en la Práctica de Odontología.	57	7	12,28%
17	Total, de Visado de Planos Constructivos Digitales Mayores a 300 Metros Cuadrados	150	8	5,33%
24	Total, de Certificaciones de Calidad de Agua Potable.	7	2	28,57%
26	Total, Recepción y Revisión de Reportes de Operación de Rellenos Sanitarios	216	2	0,93%
TOTAL DE TRÁMITES RECIBIDOS / TNRPL		8.970	198	2,21%

FUENTE: Informes consolidados Regionales UAC

En el Cuadro N° 8, se enlistan los trámites de permisos sanitarios de funcionamiento, autorizaciones y habilitaciones para el segundo semestre del 2019 que no fueron resueltos en el plazo legal establecido correspondientes a la **REGIÓN CHOROTEGA** y su porcentaje de incumplimiento.

CUADRO N° 9
CANTIDAD DE TRÁMITES RECIBIDOS PARA PERMISOS Y
AUTORIZACIONES NO RESUELTOS EN PLAZO LEGAL ESTABLECIDO
REGIÓN OCCIDENTE SEGUNDO SEMESTRE 2019

N°	TIPO DEL TRÁMITE	RECIBIDOS	TNRPL	%
5	Total, de Permisos de Habilitación de Establecimientos de Salud y Afines del Grupo A (Alta Complejidad)	3	1	33,33%
6	Total, de Permisos de Habilitación de Establecimientos de Salud y Afines del Grupo B (Moderada Complejidad)	90	2	2,22%
TOTAL DE TRÁMITES RECIBIDOS / TNRPL		3.524	4	0,11%

FUENTE: Informes consolidados Regionales UAC

En el Cuadro N° 9, se enlistan los trámites de permisos sanitarios de funcionamiento, autorizaciones y habilitaciones para el segundo semestre del 2019 que no fueron resueltos en el plazo legal establecido correspondientes a la **REGIÓN OCCIDENTE** y su porcentaje de incumplimiento.

CUADRO N° 10
CANTIDAD DE TRÁMITES RECIBIDOS PARA PERMISOS Y
AUTORIZACIONES NO RESUELTOS EN PLAZO LEGAL ESTABLECIDO
REGIÓN HUETAR CARIBE SEGUNDO SEMESTRE 2019

N°	TIPO DEL TRÁMITE	RECIBIDOS	TNRPL	%
2	Total, de PSF Tipo B Otorgados	938	28	3%
6	Total, de Permisos de Habilitación de Establecimientos de Salud y Afines del Grupo B (Moderada Complejidad)	179	4	2%
12	Total, de Autorizaciones de Importación de Ropa Usada	267	182	68%
13	Total, de Autorizaciones Otorgadas para Eventos Masivos, Ferias, Turnos y Similares	182	45	25%
23	Total, Recepción y Revisión Reportes Operacionales de Calidad de Vertido de Aguas.	53	6	11%
24	Total, de Certificaciones de Calidad de Agua Potable.	12	2	17%
26	Total, Recepción y Revisión de Reportes de Operación de Rellenos Sanitarios	2	1	50%
TOTAL DE TRÁMITES RECIBIDOS / TNRPL		5.872	269	4,58%

FUENTE: Informes consolidados Regionales UAC

En el Cuadro N° 10, se enlistan los trámites de permisos sanitarios de funcionamiento, autorizaciones y habilitaciones para el segundo semestre del 2019 que no fueron resueltos en el plazo legal establecido correspondientes a la **REGIÓN HUETAR CARIBE** y su porcentaje de incumplimiento.

CUADRO N° 11
CANTIDAD DE TRÁMITES RECIBIDOS PARA PERMISOS Y
AUTORIZACIONES NO RESUELTOS EN PLAZO LEGAL ESTABLECIDO
REGIÓN HUETAR NORTE SEGUNDO SEMESTRE 2019

N°	TIPO DEL TRÁMITE	RECIBIDOS	TNRPL	%
1	¿Total, de PSF Tipo A Otorgados	88	28	31,82%
2	Total, de PSF Tipo B Otorgados	943	155	16,44%
3	Total, de PSF Tipo C Otorgados	581	59	10,15%
5	Total, de Permisos de Habilitación de Establecimientos de Salud y Afines del Grupo A (Alta Complejidad)	31	6	19,35%
6	Total, de Permisos de Habilitación de Establecimientos de Salud y Afines del Grupo B (Moderada Complejidad)	59	17	28,81%
8	Total, de Carné Manipulación de Alimentos Otorgados	1.709	26	1,52%
10	Total, de Solicitudes de Licencia de Operador para Emisores de Radiaciones Ionizantes	28	4	14,29%
13	Total, de Autorizaciones Otorgadas para Eventos Masivos, Ferias, Turnos y Similares	206	5	2,43%
15	Total, de Autorizaciones para Venta de Pólvora Menuda	31	5	16,13%
TOTAL DE TRÁMITES RECIBIDOS / TNRPL		4.711	345	7,32%

FUENTE: Informes consolidados Regionales UAC

En el Cuadro N° 11, se enlistan los trámites de permisos sanitarios de funcionamiento, autorizaciones y habilitaciones para el segundo semestre del 2019 que no fueron resueltos en el plazo legal establecido correspondientes a la **REGIÓN HUETAR NORTE** y su porcentaje de incumplimiento.

CUADRO N° 12
CANTIDAD DE TRÁMITES RECIBIDOS PARA PERMISOS Y
AUTORIZACIONES NO RESUELTOS EN PLAZO LEGAL ESTABLECIDO
REGIÓN BRUNCA SEGUNDO SEMESTRE 2019

N°	TIPO DEL TRÁMITE	RECIBIDOS	TNRPL	%
16	Total, de Visado de Planos Constructivos Digitales Menores a 300 Metros Cuadrados	112	1	0,89%
TOTAL DE TRÁMITES RECIBIDOS / TNRPL		5.531	1	0,02%

FUENTE: Informes consolidados Regionales UAC

En el Cuadro N° 12, se enlistan los trámites de permisos sanitarios de funcionamiento, autorizaciones y habilitaciones para el segundo semestre del 2019 que no fueron resueltos en el plazo legal establecido correspondientes a la **REGIÓN BRUNCA** y su porcentaje de incumplimiento.

CUADRO N° 13
CANTIDAD DE TRÁMITES RECIBIDOS PARA PERMISOS Y
AUTORIZACIONES NO RESUELTOS EN PLAZO LEGAL ESTABLECIDO
REGIÓN CENTRAL ESTE SEGUNDO SEMESTRE 2019

N°	TIPO DEL TRÁMITE	RECIBIDOS	TNRPL	%
23	Total, Recepción y Revisión Reportes Operacionales de Calidad de Vertido de Aguas.	204	103	50,49%
25	Total, Recepción y Revisión de Reportes Operacionales de Calidad de Emisiones Provenientes de Calderas	204	103	50,49%
TOTAL DE TRÁMITES RECIBIDOS / TNRPL		9.728	206	2,12%

FUENTE: Informes consolidados Regionales UAC

En el Cuadro N° 13, se enlistan los trámites de permisos sanitarios de funcionamiento, autorizaciones y habilitaciones para el segundo semestre del 2019 que no fueron resueltos en el plazo legal establecido correspondientes a la **REGIÓN CENTRAL ESTE** y su porcentaje de incumplimiento.

6. FORTALEZAS:

- Personal altamente capacitado y comprometido con la Institución.
- Existencia de Protocolos y procedimientos establecidos para la resolución de los trámites.
- Disposición en la Implementación de Planes de Mejora Institucional.
- Se visualiza la cantidad de trámites que efectúa la Institución
- Se da a conocer los aspectos que ocasionan la tardanza para efectuar los trámites en plazo de ley.

7. DEBILIDADES:

- Ausencia o falta de personal en los equipos de Atención al Cliente y Regulación de la Salud.
- Falta de presupuesto y/o equipo para realizar las tareas en tiempo.
- Acceso interrumpido y a veces ausente con el Sistema SERSA.
- En el segundo semestre las reducciones de presupuesto en la cantidad de combustible, viáticos y horas extralimitaron el cumplimiento de las actividades de inspección y supervisión relacionadas con la atención de distintos tipos de trámites.
- No se tiene un instrumento automatizado para el registro de los trámites que facilite determinar el tiempo de duración en la resolución de estos

8. RECOMENDACIONES:

8.1. A LA DIRECCION GENERAL DE SALUD:

- Girar instrucciones a todas las Direcciones Regionales para que incluyan en sus planes de mejora la coordinación entre los Equipos de Atención al Cliente y Regulación de la Salud con el apoyo de la Dirección de Área, para la atención oportuna de los casos que así lo requieran.
- Girar instrucciones a todas las Direcciones Regionales para que prioricen el presupuesto de viáticos, combustible y tiempo extraordinario en la ejecución de actividades que aporten alto valor a la gestión y resolución de trámites presentados por los administrados y que generan mayor riesgo en la población.
- Girar instrucciones a todas las Direcciones Regionales para que apoyen a las Áreas Rectoras de Salud con los profesionales de la Unidad de Rectoría de la Sede Regional para garantizar la atención oportuna de visitas, inspecciones o la realización de tareas propias que les corresponde.
- Girar instrucciones a la Dirección de Desarrollo Humano para que realice un estudio institucional de análisis de carga de trabajo en distintos puestos y contar con perfiles adecuados a la realidad y necesidades de la institución con objeto de brindar el servicio que la población demanda de la institución.
- Girar instrucciones al Departamento de Tecnologías de Información para el diseño e implementación de un sistema que permite llevar el control y seguimiento a todos los trámites que realiza el Ministerio de Salud de forma automatizada y que permita emitir reportes fidedignos de la información por cada unidad organizativa.

8.2. A LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

- Girar instrucciones a las Unidades de Atención al Cliente del Nivel Regional para que entreguen el informe de seguimiento de trámites en las fechas establecidas y en el formato definido, con el afán de estandarizar la información institucional y facilitar la elaboración del consolidado nacional.
- Girar instrucciones a las Unidades de Atención al Cliente del Nivel Regional para que presenten los planes de mejora conforme lo instruye el procedimiento de seguimiento de trámites, con los nombres de los responsables y los plazos de cumplimiento, así como las necesidades que se han detectado las cuales deben ser canalizadas con las autoridades superiores.

ALEXANDER
CASCANTE

ALFARO (FIRMA)

Firmado digitalmente por
ALEXANDER CASCANTE
ALFARO (FIRMA)

Fecha: 2020.08.07 09:52:11
-06'00'

MRH. Alexander Cascante Alfaro, Lic. CPA
Jefe Unidad de Gestión de Trámites

CC./ Jefes de Unidades de Atención al Cliente
Archivo