



MINISTERIO DE SALUD
REPÚBLICA DE COSTA RICA

**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

Calle 16, Ave 6 y 8. Telefax: 2258-2798 Edificio Norte, Primer Piso

Correo electrónico: ucsi_ms@ministeriodesalud.go.cr

fgolcher@ministeriodesalud.go.cr

ENCUESTA Ley N°8220

Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos

Con el objetivo de conocer cómo se está aplicando la Ley N°8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos en el Ministerio de Salud, al brindar los servicios la Contraloría de Servicios elabora una encuesta sobre la Ley en mención.

El formulario se diseñó basándose en los artículos 2, 3, 4, 5, 6 y 7 de la Ley anteriormente mencionada, los mismos incluyen los siguientes aspectos:

- a. Presentación única de documentos
- b. Respeto de competencias
- c. Publicidad de los trámites y sujeción a la ley
- d. Obligación de informar sobre el trámite
- e. Plazo y calificación únicos
- f. Procedimiento para aplicar el silencio positivo

El instrumento fue aplicado del 01 al 31 de mayo 2015, en las nueve Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud, las ochenta y dos Áreas Rectoras de Salud y a Dirección de Atención al Cliente. Se entregaron un total 2375 encuestas, distribuidas de la siguiente manera:

- Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud: 225 (25 formularios para cada Unidad de Atención al Cliente)
- Áreas Rectoras de Salud: 2125 (25 formularios para cada ARS)
- Dirección de Atención al Cliente , Nivel Central: 25

La Contraloría de Servicios fue la responsable de distribuir y tabular la información de los cuestionarios aplicados. Se obtuvo un total de mil ochocientos setenta y nueve cuestionarios, la cantidad fue de encuestas aplicadas estuvo distribuida de la siguiente manera:

Región	# Encuestas Aplicadas	# Encuestas enviadas
Brunca	120	175
Central Este	142	200
Central Norte	307	325
Central Occidente	70	150
Central Sur	415	500
Chorotega	226	300
Huetar Caribe	157	175
Huetar Norte	135	175
Pacífico Central	307	250
Total	1879	2250

En las nueve Direcciones Regional de Rectoría de la Salud, se aplicaron un total de mil ochocientas setenta y nueve (1879) encuestas.

De las nueve regiones, cuatro reportaron no haber aplicado la encuesta en sus respectivas Unidades de Atención al Cliente, debido a las siguientes razones:

1. La Región Brunca, mediante oficio BRU-UAC-051-2015, de fecha 24 junio 2015 y suscrito por el M.Sc. Ricardo Loaiza Martínez, Jefe de la Unidad de Atención al Cliente de la Dirección Regional indican las razones por las que no se aplicaron encuestas en la Sede Regional, entre las que se mencionan:
 - a. *“...Que es la primera vez que realizan un trámite, por lo que no tienen criterio suficiente para responder a la misma.*
 - b. *Manifiestan que las preguntas no son claras y tienen un vocabulario incompresible para ellos.*
 - c. *El personal manifiesta que las mismas se entregaron con un oficio indicando que eran con relación a la Ley 9028, cuando en realidad son concernientes a la Ley 8220.*
 - d. *No se entrega ningún tipo de instructivo o guía con relación a lo encuestado para orientar al usuario...”*.
2. De la Región Central Este, a través del oficio CE-UAC-0014-2015, de fecha 27 mayo 2015, suscrito por la Dra. M° del Rocío Ureña B. de la Unidad de Atención al Cliente de la Dirección Regional, se indica que *“...las encuestas se pusieron a disposición del cliente externo en la Plataforma de Servicios, sin embargo, en general las personas que se apersonaron, eran para dejar correspondencia o trámites internos...”*.

3. Mediante oficio RHN-UAC-013-2015, de fecha 28 mayo 2015, suscrito por la Licda. Jenory Fernández Peraza, Jefe de la Unidad de Atención al Cliente de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Huetar Norte, se indica que *“...los formularios enviados a la Dirección Regional se devuelven sin aplicar ya que los trámites únicamente se realizan en el Nivel Local...”*.
4. A través de oficio PC-UAC-072-2015, de fecha 28 mayo 2015, suscrito por el Lic. Rolando Salazar Moreno, Jefe de la Unidad de Atención al Cliente de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Pacífico Central, se manifiesta que *“...por la estructura y contenido de las preguntas del formulario, se determina que el mismo es aplicable para los clientes externos que solicitan por primera vez o renovación de permisos de funcionamiento y/o autorizaciones. En este sentido, son las Áreas Rectoras de Salud quienes tienen la competencia directa en la resolución de estos trámites. Además, según información de los dos funcionarios de atención al cliente de esta Unidad, durante el período transcurrido del recibo de los formularios hasta el día de hoy, solo se hizo presente un cliente externo (extranjero) a solicitar un trámite de desalmasene de medicamento...Además, la gran mayoría de consultas sobre requisitos y trámites se realizan vía telefónica...”*.

Resultados Nivel Nacional

A. Presentación única de documentos:

Con relación a la presentación única de documentos, el Ministerio de Salud solicita al administrado, en un 88%, una única vez los documentos, ver gráfico 1. Estos últimos no son solicitados para realizar el mismo trámite y/o desarrollar otro. A su vez se identifica que, generalmente, no se solicitan más requisitos que los que se encuentran claramente establecidos en la Ley, decreto ejecutivo y/o reglamento.

A su vez, se puede observar, que un 79%, expresa que los funcionarios del Ministerio de Salud no les solicitan información que la misma institución emite y/o posee, ver gráfico 2

El 52% de los encuestados, manifiestan no conocer que para que el Ministerio de Salud remita información suya a otra entidad, órgano o funcionario, debe contar con su consentimiento, debido a que no se lo explican, ver gráfico 3.

Gráfico 1

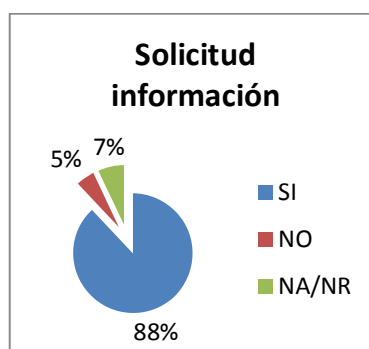


Gráfico 2

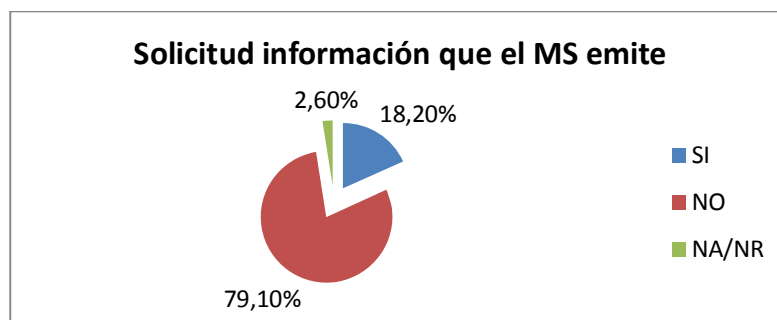
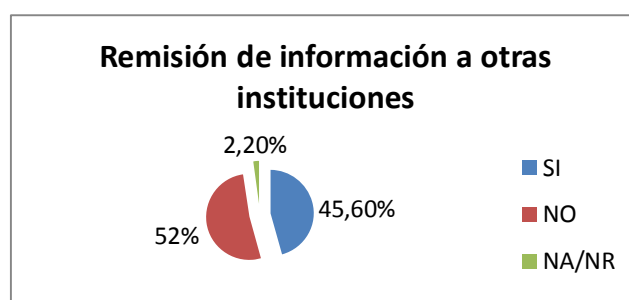


Gráfico 3



B. Respeto de competencias

El 88% de los administrados indica que en el Ministerio de Salud no les han cuestionado los permisos y/o autorizaciones firmes emitidas por otras entidades y/o instituciones, ver gráfico 5. Cabe señalar, en este punto que solamente un 42% indica que al presentar las resoluciones de otras entidades, les solicitan el original, ver gráfico 5. El 53% expresa, que solo requieren presentar la copia de la resolución. Al 71% se le ha solicitado requisitos y/o información que aún se encuentra en proceso de conocimiento o resolución por otra entidad, ver gráfico 6.

Gráfico 4

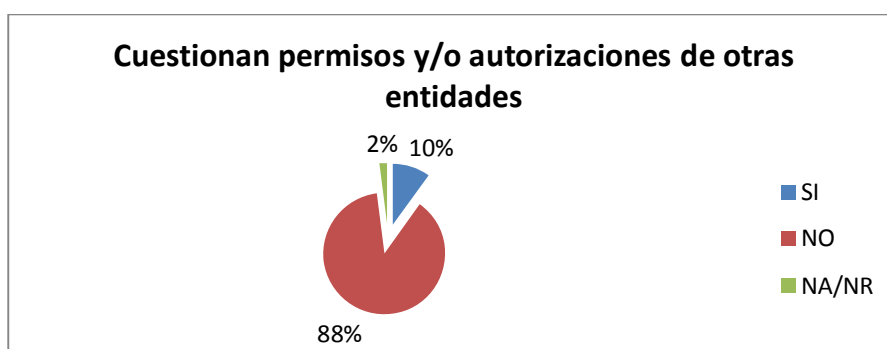


Gráfico 5

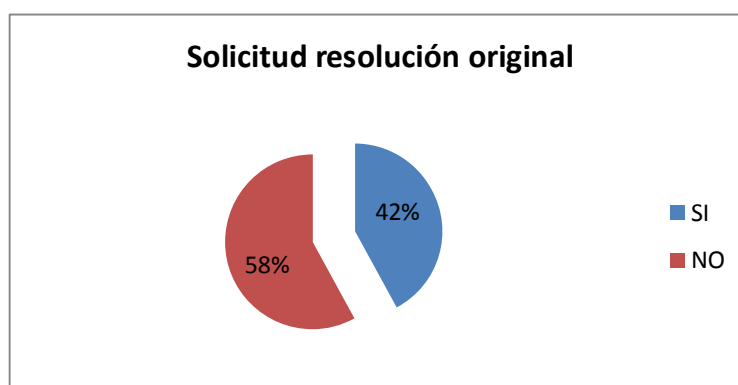
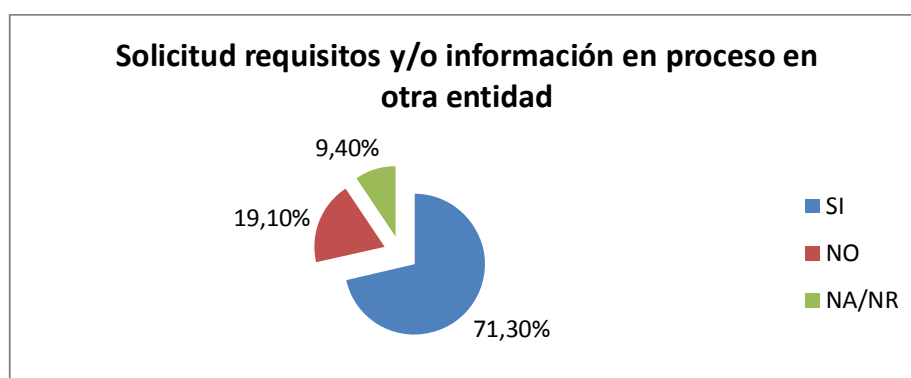


Gráfico 6



C. Publicidad de los trámites y sujeción a la ley

El 71% de los encuestados indican tener conocimiento de que los trámites o requisitos que les exige cumplir el Ministerio de Salud constan en una ley, decreto ejecutivo y/o reglamento, ver gráfico 7. Un 46%, manifiesta conocer que los mismos (trámites y/o requisitos) están publicados en el diario oficial La Gaceta (ver gráfico 8) y/o se encuentran en un lugar visible dentro de la institución. El 74%, afirma conocer que en la Institución y/o sus dependencias, se cuenta con una oficina de información, un departamento o una persona encargada para brindar la misma, ver gráfico 9.

Con relación a los requisitos para realizar trámites, el 89% indica que los funcionarios se los han brindado y explicado, ver gráfico 10. De los procedimientos para otorgar solicitudes, permisos, licencias o autorizaciones, un 74% de los encuestados informan haber recibido la explicación, ver gráfico 11.

Gráfico 7

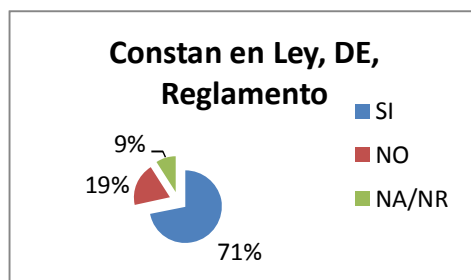


Gráfico 8

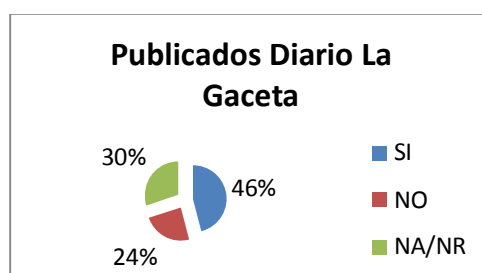


Gráfico 9

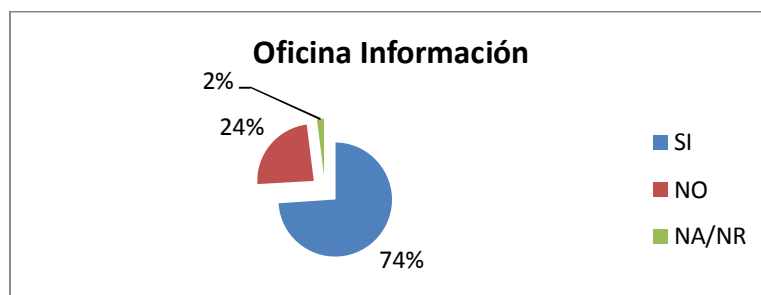
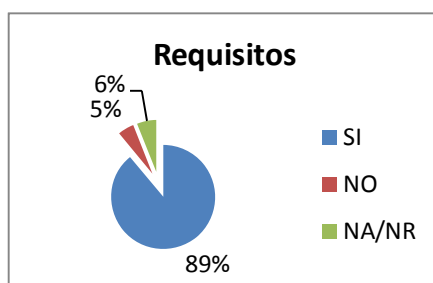
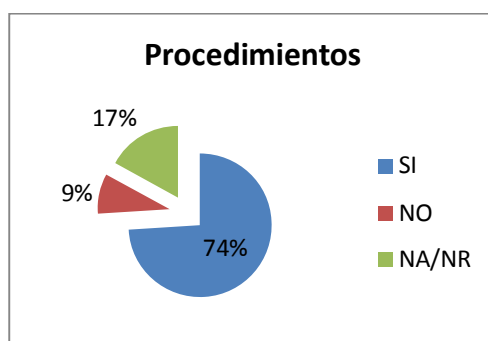


Gráfico 10



"De la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud"

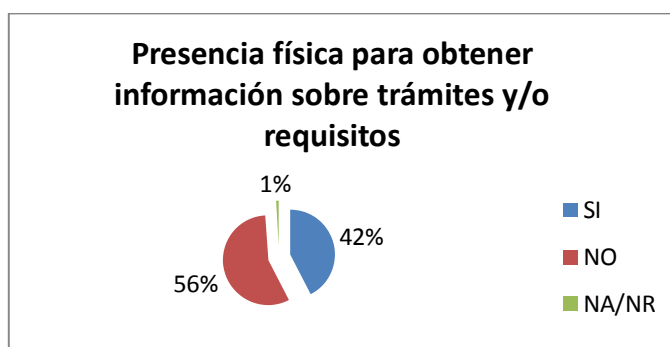
Gráfico 11



D. Obligación de informar sobre el trámite

Con respecto a la obligación de informar sobre el trámite, los administrados expresan que un 42% de los funcionarios del Ministerio de Salud y/o sus dependencias, le han exigido su presencia física para brindarle información sobre trámites y/o requisitos, contra un 56% que no se lo han exigido, ver gráfico 12 .

Gráfico 12



E. Plazo y calificación únicos

El 81% de los administrados, manifiestan que conoce que todo trámite tiene un plazo legal o reglamentario establecido para ser resuelto. A su vez, un 86% indica que la Institución le resuelve sus trámites en el tiempo legal dado, ver gráfico 13.

Con relación a la prevención única, se observa que un 56% no conoce sobre la misma, ver gráfico 14. Un 65%, manifiesta que en el Ministerio de Salud no le han realizado la prevención única respectiva en sus trámites, ver gráfico 15.

Gráfico 13

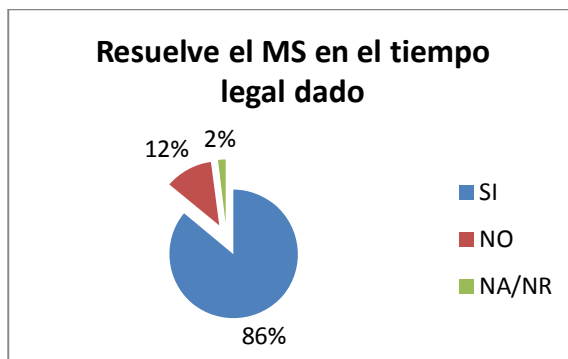


Gráfico 14

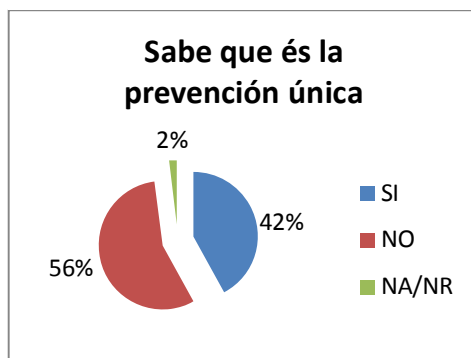
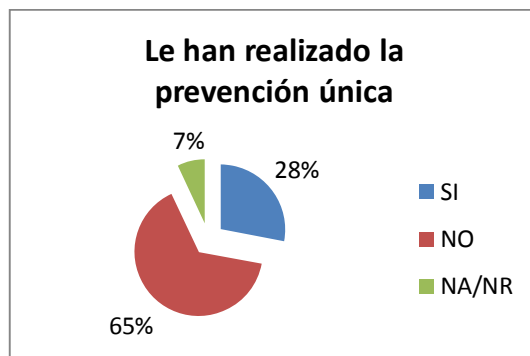


Gráfico 15



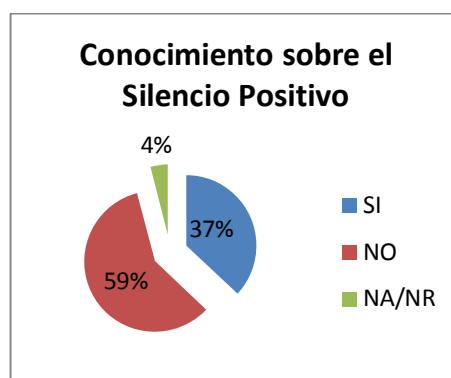
De los administrados a los que se les ha brindado una prevención única, solamente el 31% manifiesta que se la entregaron por escrito, 36% afirma que le indicaron –de manera clara y precisa- los requisitos omitidos en su trámite, a un 36% le solicitaron nuevos requisitos o le señalaron nuevos defectos que no fueron prevenidos oportunamente., un 59% expresó que no le indicaron el plazo para completar o aclarar el contenido en la prevención dada.

F. Silencio positivo

Solamente un 37% de los encuestados tiene conocimiento de lo que es el silencio positivo y de cuándo el mismo puede ser aplicado, ver gráfico 16.

Los administrados, en 45% desconocen si el silencio positivo se aplica en el otorgamiento de permisos, un 44% en licencias y un 42% en autorizaciones.

Gráfico 16



Conclusiones

De la recopilación de las encuestas aplicadas a nivel nacional, se encuentra que en las ochenta y dos Áreas Rectoras de Salud, se realizan los trámites de manera no homogénea, con relación a la solicitud de requisitos y tiempos de resolución.

Sin embargo, de las nueve Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud y sus respectivas Unidades de Atención al Cliente, se encuentra que en cinco de las mismas se realizan trámites y en las cuatro restantes (Región Brunca, Región Central Este, Región Huetar Norte y Región Pacífico Central) éstos no se llevan a cabo. A nivel institucional (nacional), la Ley N° 8220 está siendo aplicada. Sin embargo se observan vacíos en su conocimiento, aplicación y transmisión a los administrados.

- **Presentación única de documentos:**

En su mayoría, los documentos son solicitados una única vez, los mismos se utilizan para diversos trámites y no se le piden más requisitos que los establecidos. A su vez, se observa que los administrados desconocen que se requiere de su consentimiento, para que el Ministerio de Salud remita información suya a otras entidades, principalmente en la Región Central Sur.

- **Respeto de competencias:**
El Ministerio de Salud, no está cuestionando los permisos y/o autorizaciones firmes emitidas por otras entidades. Se está cumpliendo, en la mayoría de las regiones, con solicitarle al administrado copia de las resoluciones finales de determinados trámites, así como copia de requisitos o información que se encuentra en proceso de resolución en otra entidad.
- **Publicidad de los trámites:**
La institución, para poder exigirle los administrados determinados trámites y/o requisitos, cumple con que los mismos se encuentren en una Ley, decreto ejecutivo y/o reglamento.
La publicación de los trámites y/o requisitos en el Diario oficial La Gaceta o su visibilidad dentro de la institución, es un área que debe ser revisada.
Con relación a la información y/o explicación que se le brinda al administrado sobre los trámites y los procedimientos es satisfactoria.
- **Obligación de informar sobre el trámite, esta es un área satisfactoria.** Solamente en la Región Central Occidente, se le exigen al administrado su presencia física para brindarle información sobre los trámites y/o requisitos.
- **Plazo y calificación únicos:**
Los administrados, en su mayoría, conocen que todos los trámites de la institución tienen un plazo legal o reglamentario establecido. En su mayoría, indican que Los tiempos de resolución de los trámites solicitados son cumplidos.

Con respecto a la prevención única, la generalidad de los administrados manifiesta desconocer el término y la aplicación de la misma por parte de los funcionarios de la institución. Se observa, que cuando se ha aplicado esta prevención, la misma no es entregada por escrito, en pocas ocasiones se le indica al cliente (de manera clara y precisa) los requisitos omitidos en su trámite, así como el plazo para completar su solicitud.
- **Procedimiento para aplicar el silencio positivo:**
Los administrados, en su mayoría, no tienen conocimiento de lo que es el silencio positivo y de cuándo éste puede ser aplicado. Desconocen que el mismo se puede aplicar en el otorgamiento de permisos, licencias y autorizaciones.

Recomendaciones

1. Capacitar a los funcionarios de Atención al Cliente de las nueve Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud y de las ochenta y dos Áreas Rectoras de Salud en la Ley N°8220 y sus reformas, con el fin de que la aplicación de la misma se lleve a cabo de manera homogénea a nivel nacional.
La capacitación debería ser desarrollada por la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Institución, en acompañamiento con funcionarios de la Dirección de Mejora Regulatoria y Reglamentación Técnica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio
2. Realizar un análisis de los trámites que se realizan en el niveles regional de gestión, debido a que en cuatro de las direcciones Regionales, se reportó que no se llevan a cabo trámites en es este nivel, ya que la función recae directamente en las Área Rectoras de Salud.

Región Brunca

Se recibieron un total de 120 encuestas aplicadas. En la Unidad de Atención al Cliente de la Dirección Regional no se aplicaron formularios.

SEDE	Formularios Aplicados	Formularios en blanco
Unidad Atención al Cliente	0	25
ARS Coto Brus	12	13
ARS Osa (Palmar Norte)	11	14
ARS Buenos Aires	25	0
ARS Corredores	24	1
ARS Pérez Zeledón	24	1
ARS Golfito	24	1

Mediante oficio BRU-UAC-051-2015, de fecha 24 junio 2015 y suscrito por el M.Sc. Ricardo Loaiza Martínez, Jefe de la Unidad de Atención al Cliente de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Brunca, se indican las razones por las que no se aplicaron encuestas en la Sede Regional, entre las que se mencionan:

- e. *“...Que es la primera vez que realizan un trámite, por lo que no tienen criterio suficiente para responder a la misma.*
- f. *Manifiestan que las preguntas no son claras y tienen un vocabulario incompresible para ellos.*
- g. *El personal manifiesta que las mismas se entregaron con un oficio indicando que eran con relación a la Ley 9028, cuando en realidad son concernientes a la Ley 8220.*
- h. *No se entrega ningún tipo de instructivo o guía con relación a lo encuestado para orientar al usuario...”*.

Con relación al ARS Coto Brus, en el oficio en mención se explica que se aplicaron solamente 12 encuesta ya que:

- a. *“...El tipo de encuesta no es entendible para las características de cliente que se atiende en esta ARS.*
- b. *De las encuestas que se llenaron, indican los clientes que era poco entendible y/o aplicable en los trámites que ellos demandan de nuestra oficina...”*.

Del ARS Osa (Palmar Norte), en la que se llenaron 11 formularios, se indica lo siguiente:

- a. *“...La encuesta no explica acerca de la Ley que se está midiendo.*
- b. *El material es poco adecuado para personas de poca escolaridad, que se atiende es esta ARS.*
- c. *La redacción no le permite entender al usuario...”*.

Resultados de la encuesta

Los resultados de las mismas en la Región Brunca son los siguientes:

A. Presentación única de documentos:

Con relación a la presentación única de documentos, el Ministerio de Salud solicita al administrado, en un 96%, una única vez los documentos. Estos últimos no son solicitados para realizar el mismo trámite y/o desarrollar otro. A su vez se identifica que, generalmente, no se solicitan más requisitos que los que se encuentran claramente establecidos en la Ley, decreto ejecutivo y/o reglamento.

A su vez, se puede observar, que un 78%, expresa que los funcionarios del Ministerio de Salud no les solicitan información que la misma institución emite y/o posee.

El 59% de los encuestados, manifiestan conocer que para que el Ministerio de Salud remita información suya a otra entidad, órgano o funcionario, debe contar con su consentimiento, debido a que no se lo explican.

Gráfico 17

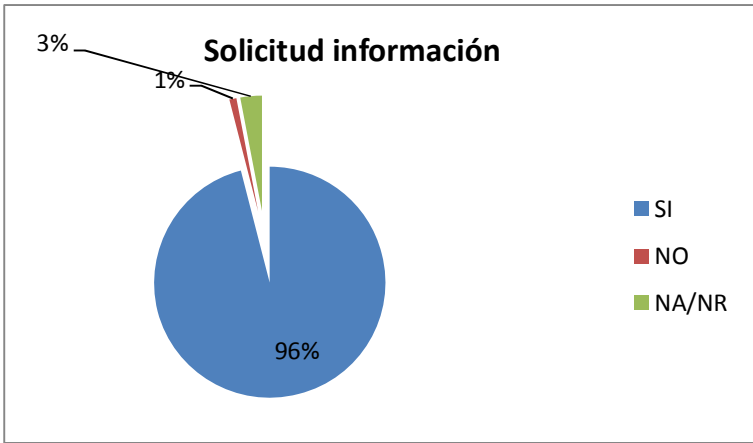


Gráfico 18

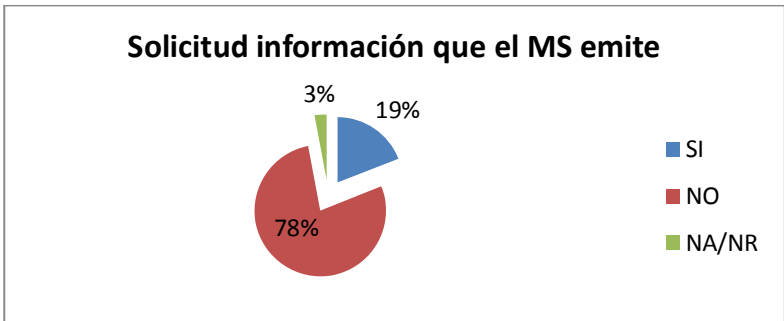
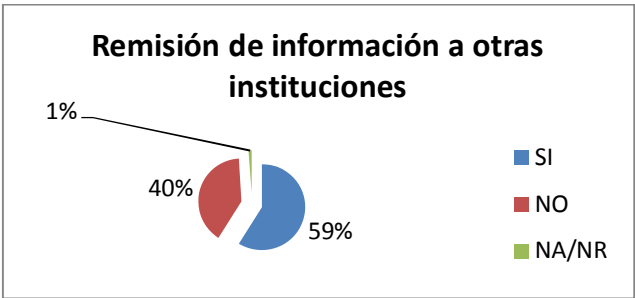


Gráfico 19



B. Respeto de competencias

El 92% de los administrados indica que en el Ministerio de Salud no les han cuestionado los permisos y/o autorizaciones firmes emitidas por otras entidades y/o instituciones. Cabe señalar, en este punto que solamente un 32% indica que al presentar las resoluciones de otras entidades, les solicitan el original. El 55% expresa, que solo requieren presentar la copia de la resolución. Solamente al 19% se le ha solicitado requisitos y/o información que aún se encuentra en proceso de conocimiento o resolución por otra entidad.

Gráfico 20

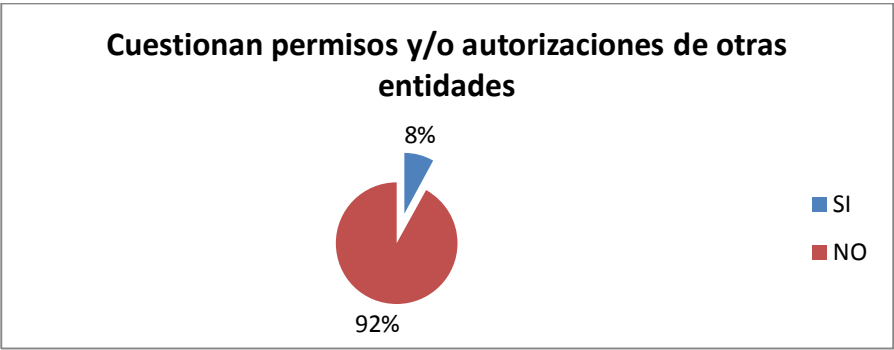


Gráfico 21

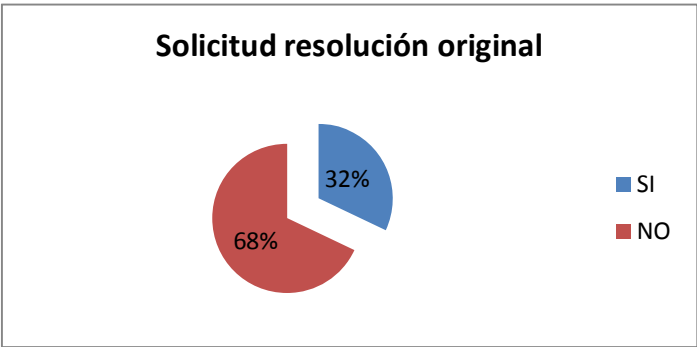
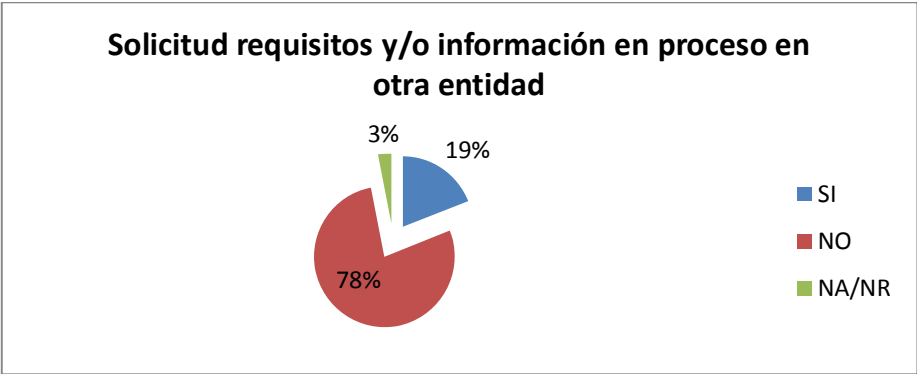


Gráfico 22



C. Publicidad de los trámites y sujeción a la ley

El 76% de los encuestados indican tener conocimiento de que los trámites o requisitos que les exige cumplir el Ministerio de Salud constan en una ley, decreto ejecutivo y/o reglamento. Un 40%, manifiesta conocer que los mismos (trámites y/o requisitos) están publicados en el diario oficial La Gaceta y/o se encuentran en un lugar visible dentro de la institución. El 81%, afirma conocer que en la Institución y/o sus dependencias, se cuenta con una oficina de información, un departamento o una persona encargada para brindar la misma. Con relación a los requisitos para realizar trámites, el 82% indica que los funcionarios se los han brindado y explicado. De los procedimientos para otorgar solicitudes, permisos, licencias o autorizaciones, un 74% de los encuestados informar haber recibido la explicación.

Gráfico 23

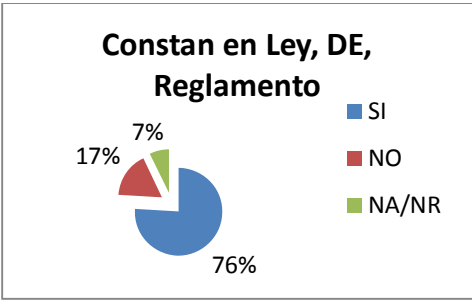


Gráfico 24

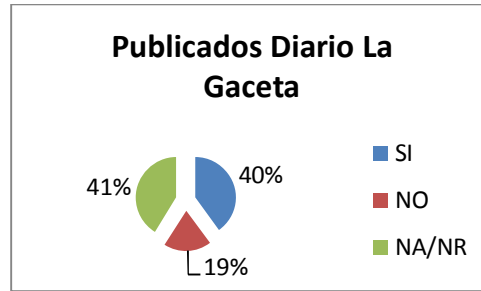


Gráfico 25

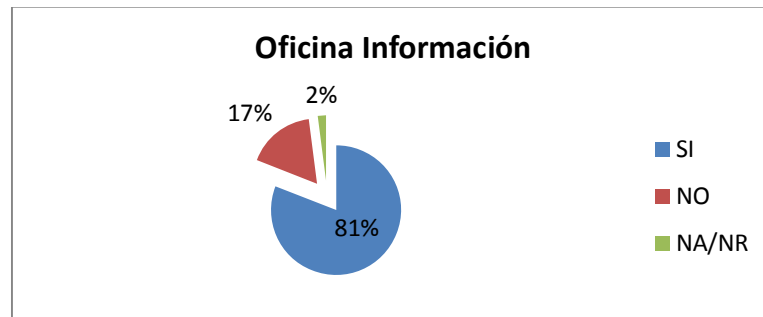


Gráfico 26

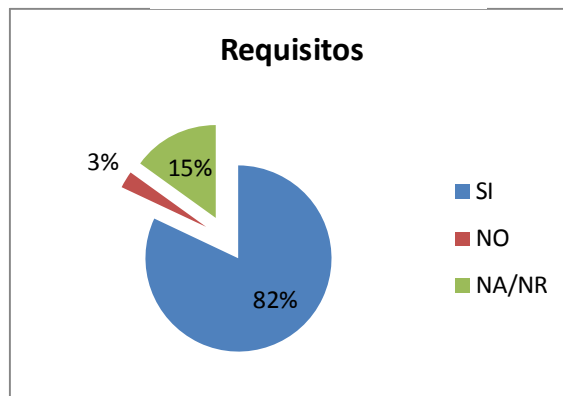
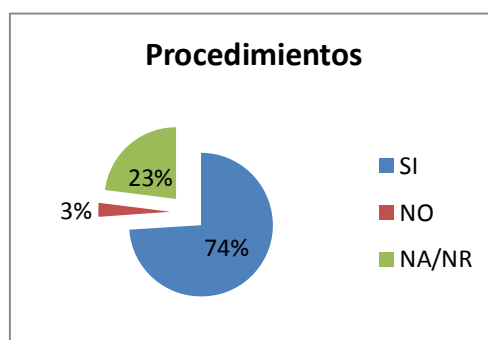


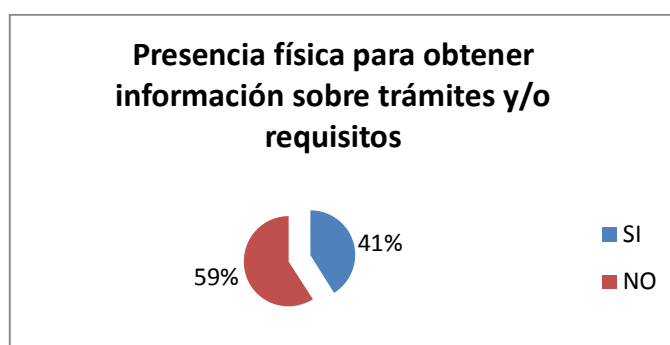
Gráfico 27



D. Obligación de informar sobre el trámite

Con respecto a la obligación de informar sobre el trámite, los administrados expresan que un 41% de los funcionarios del Ministerio de Salud y/o sus dependencias, le han exigido su presencia física para brindarle información sobre trámites y/o requisitos, contra un 59% que no se lo han exigido.

Gráfico 28



E. Plazo y calificación únicos

El 89% de los administrados, manifiestan que conoce que todo trámite tiene un plazo legal o reglamentario establecido para ser resuelto. A su vez, un 87% indica que la Institución le resuelve sus trámites en el tiempo legal dado.

Con relación a la prevención única, se observa que un 58% no conoce sobre la misma. Un 76%, manifiesta que en el Ministerio de Salud no le han realizado la prevención única respectiva en sus trámites.

Gráfico 29

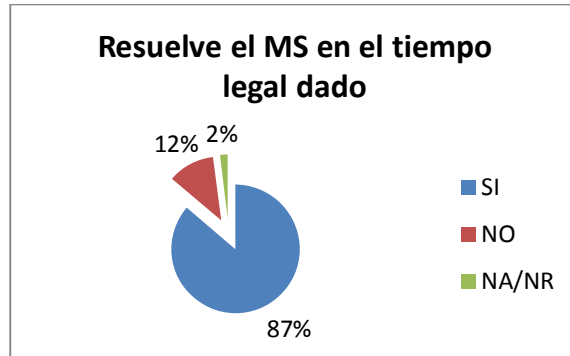


Gráfico 30

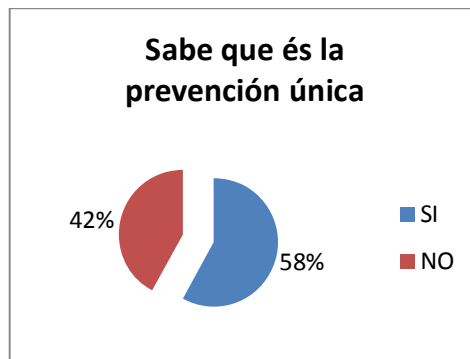
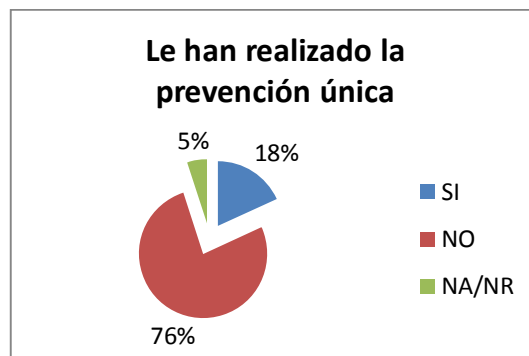


Gráfico 31



De los administrados a los que se les ha brindado una prevención única, solamente el 33% manifiesta que se la entregaron por escrito, 33% afirma que le indicaron –de manera clara y precisa- los requisitos omitidos en su trámite, a un 21% le solicitaron nuevos requisitos o le señalaron nuevos defectos que no fueron prevenidos oportunamente, un 25% expresó que le indicaron el plazo para completar o aclarar el contenido en la prevención dada.

F. Silencio positivo

Un 56% de los encuestados tiene conocimiento de lo que es el silencio positivo y de cuándo el mismo puede ser aplicado.

Los administrados, en 45% desconocen si el silencio positivo se aplica en el otorgamiento de permisos, un 43% en licencias y un 44% en autorizaciones.

Gráfico 32



Conclusiones

En la Región Brunca, en la Unidad de Atención al Cliente de la Dirección Regional propiamente, no se llevan a cabo trámites.

La Ley N° 8220 está siendo aplicando, se encuentran vacíos en su conocimiento, aplicación y transmisión a los administrados.

- **Presentación única de documentos:**

En su mayoría, los documentos son solicitados una única vez, los mismos se utilizan para diversos trámites y no se le piden más requisitos que los establecidos. Afirman que no se les solicita información que el mismo Ministerio de Salud emite. A su vez, en esta Región se observa que los administrados si tienen conocimiento de que se requiere de su consentimiento, para que el Ministerio de Salud remita información suya a otras entidades.

- Respeto de competencias:

Dentro de los resultados, se observa que no se está cuestionando los permisos y/o autorizaciones firmes emitidas por otras entidades. Se está cumpliendo, en la Región Brunca al solicitarle al administrado copia de las resoluciones finales de determinados trámites, así como copia de requisitos o información que se encuentra en proceso de resolución en otra entidad.

- Publicidad de los trámites:

En esta Región, los administrados indican que conocen que los trámites y/o requisitos con que le exige el Ministerio cumplir, constan en una Ley, decreto ejecutivo y/o reglamento. Sin embargo, menos de la mitad manifiestan desconocer que éstos se encuentran publicados en el Diario oficial La Gaceta o se encuentran en un lugar visible dentro de la institución, aspecto que debe ser considerado para mejorar. Con relación a la información y/o explicación que se le brinda al administrado sobre los trámites y los procedimientos es satisfactoria.

- Obligación de informar sobre el trámite, esta es un área satisfactoria.

- Plazo y calificación únicos:

Los administrados, en su mayoría, conocen que todos los trámites de la institución tienen un plazo legal o reglamentario establecido para su resolución. En su mayoría, indican que los tiempos de resolución de los trámites solicitados son cumplidos.

Con respecto a la prevención única, la generalidad de los administrados manifiesta desconocer el término y la aplicación de la misma por parte de los funcionarios de la institución. Se observa, que cuando se ha aplicado esta prevención, la misma no es entregada por escrito, en pocas ocasiones se le indica al cliente (de manera clara y precisa) los requisitos omitidos en su trámite, así como el plazo para completar su solicitud.

- Procedimiento para aplicar el silencio positivo:

Los administrados, en su mayoría, no tienen conocimiento de lo que es el silencio positivo y de cuándo éste puede ser aplicado. Desconocen que el mismo se puede aplicar en el otorgamiento de permisos, licencias y autorizaciones.

Región Central Este

Se recibieron un total de 142 encuestas aplicadas. En la Unidad de Atención al Cliente de la Dirección Regional no se aplicaron formularios.

SEDE	Formularios Aplicados	Formularios en blanco
Unidad Atención al Cliente	0	25
ARS Cartago	20	5
ARS Los Santos	17	8
ARS La Unión	23	2
ARS Paraíso	25	0
ARS Tejar	15	10
ARS Oreamuno	25	0
ARS Turrialba	17	8

Mediante oficio CE-UAC-0014-2015, de fecha 27 mayo 2015, suscrito por la Dra. M° del Rocío Ureña B. de la Unidad de Atención al Cliente de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Este, se indica que *“...las encuestas se pusieron a disposición del cliente externo en la Plataforma de Servicios, sin embargo, en general las personas que se apersonaron, eran para dejar correspondencia o trámites internos...”*.

Resultados de la encuesta REGION CENTRAL ESTE

Los resultados de las mismas son los siguientes:

A. Presentación única de documentos:

Con relación a la presentación única de documentos, el Ministerio de Salud solicita al administrado, en un 92%, una única vez los documentos. Estos últimos no son solicitados para realizar el mismo trámite y/o desarrollar otro. A su vez se identifica que, generalmente, no se solicitan más requisitos que los que se encuentran claramente establecidos en la Ley, decreto ejecutivo y/o reglamento.

A su vez, se puede observar, que un 89%, expresa que los funcionarios del Ministerio de Salud no les solicitan información que la misma institución emite y/o posee.

El 62% de los encuestados, manifiestan no conocer que para que el Ministerio de Salud remita información suya a otra entidad, órgano o funcionario, debe contar con su consentimiento, debido a que no se lo explican.

Gráfico 33

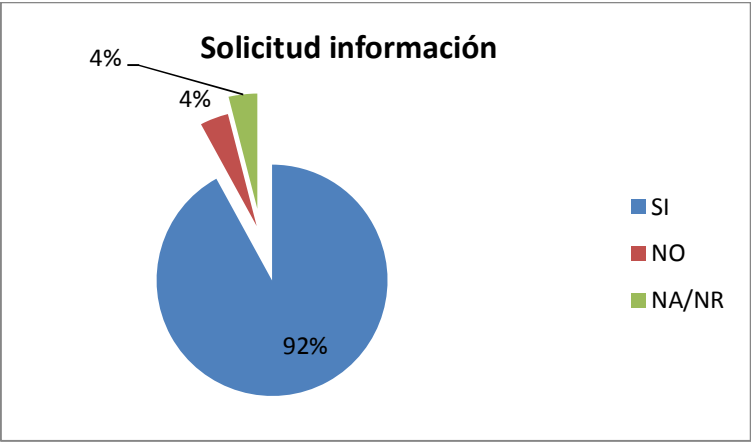


Gráfico 34

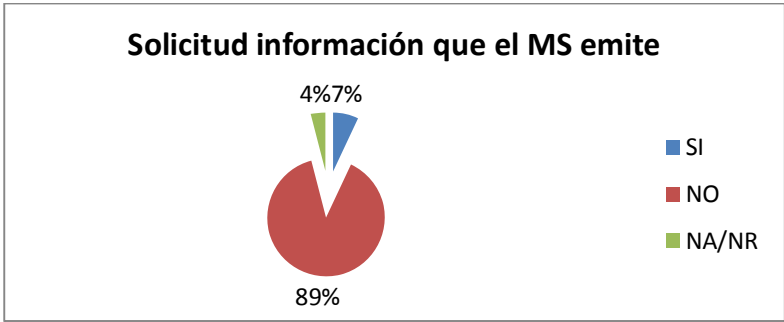
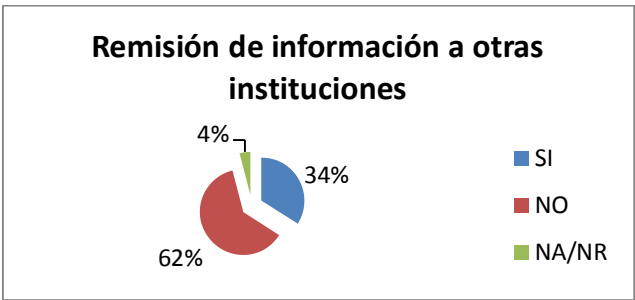


Gráfico 35



B. Respeto de competencias

El 95% de los administrados indica que en el Ministerio de Salud no les han cuestionado los permisos y/o autorizaciones firmes emitidas por otras entidades y/o instituciones. Cabe señalar, en este punto que solamente un 26% indica que al presentar las resoluciones de otras entidades, les solicitan el original. El 74% expresa, que solo requieren presentar la copia de la resolución. Solamente al 7% se le ha solicitado requisitos y/o información que aún se encuentra en proceso de conocimiento o resolución por otra entidad.

Gráfico 36

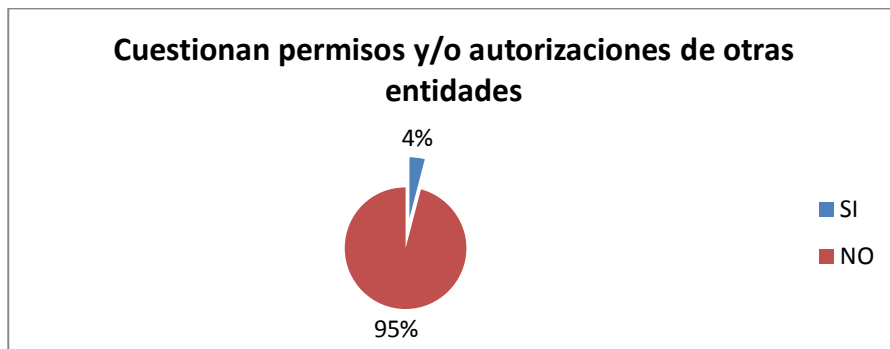


Gráfico 37

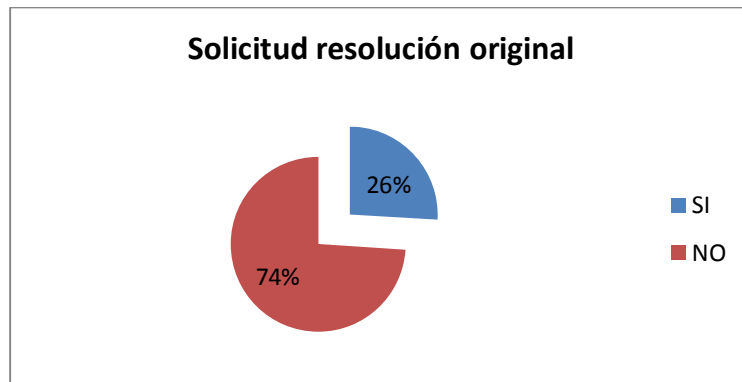
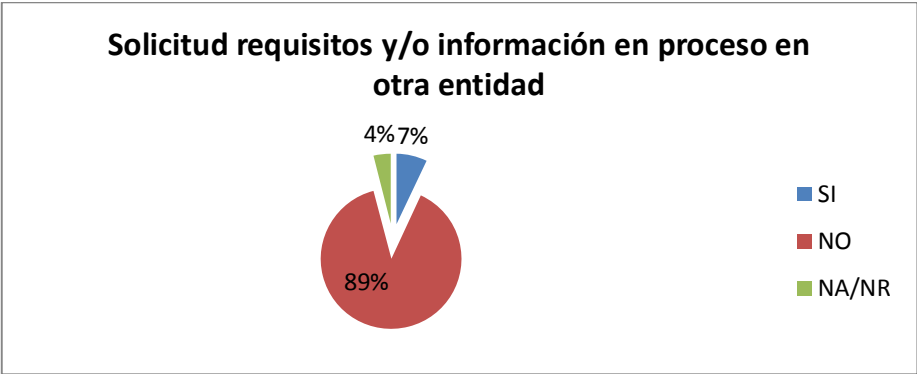


Gráfico 38



C. Publicidad de los trámites y sujeción a la ley

El 72% de los encuestados indican tener conocimiento de que los trámites o requisitos que les exige cumplir el Ministerio de Salud constan en una ley, decreto ejecutivo y/o reglamento. Un 50%, manifiesta conocer que los mismos (trámites y/o requisitos) están publicados en el diario oficial La Gaceta y el 47% que éstos se encuentran en un lugar visible dentro de la institución. El 79%, afirma conocer que en la Institución y/o sus dependencias, se cuenta con una oficina de información, un departamento o una persona encargada para brindar la misma.

Con relación a los requisitos para realizar trámites, el 84% indica que los funcionarios se los han brindado y explicado. De los procedimientos para otorgar solicitudes, permisos, licencias o autorizaciones, un 72% de los encuestados informan haber recibido la explicación.

Gráfico 39

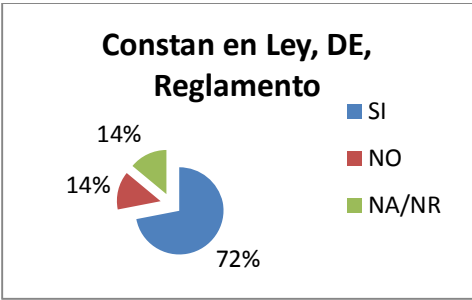


Gráfico 40

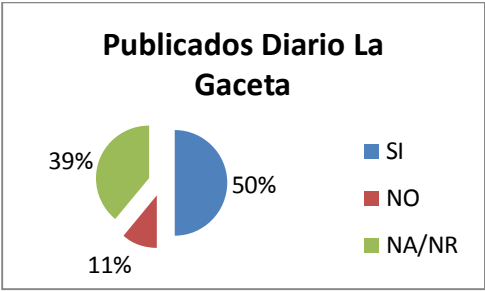


Gráfico 41

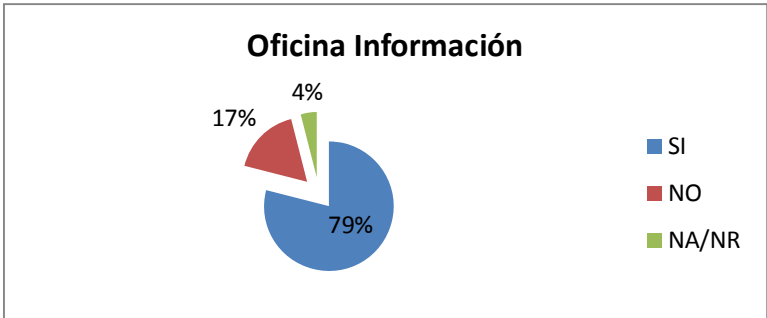


Gráfico 42

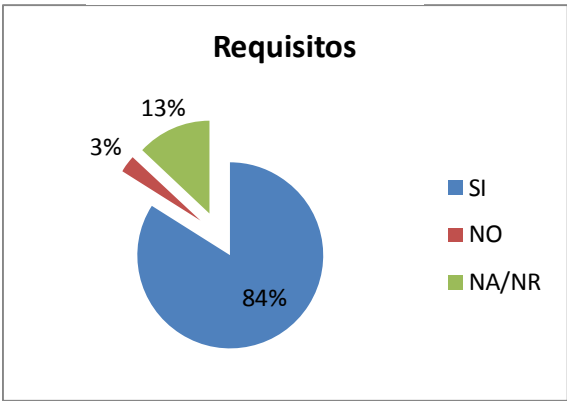
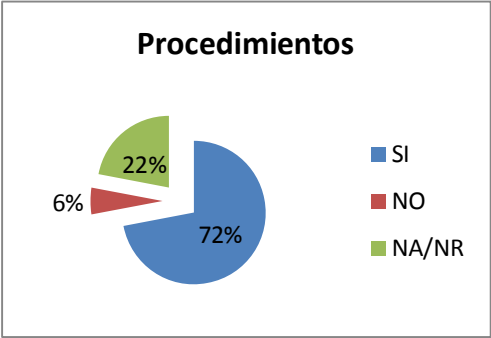


Gráfico 43



- D. Obligación de informar sobre el trámite
- Con respecto a la obligación de informar sobre el trámite, los administrados expresan que un 45% de los funcionarios del Ministerio de Salud y/o sus dependencias, le han exigido su presencia física para brindarle información sobre trámites y/o requisitos, contra un 55% que no se lo han exigido.

Gráfico 44



- E. Plazo y calificación únicos
- El 84% de los administrados, manifiestan que conoce que todo trámite tiene un plazo legal o reglamentario establecido para ser resuelto. A su vez, un 87% indica que la Institución le resuelve sus trámites en el tiempo legal dado.
- Con relación a la prevención única, se observa que un 62% no conoce sobre la misma. Un 69%, manifiesta que en el Ministerio de Salud no le han realizado la prevención única respectiva en sus trámites.

Gráfico 45

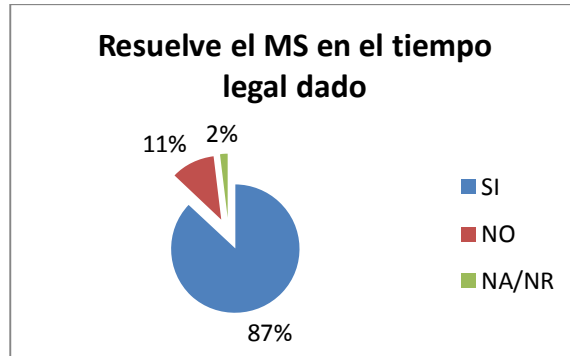


Gráfico 46

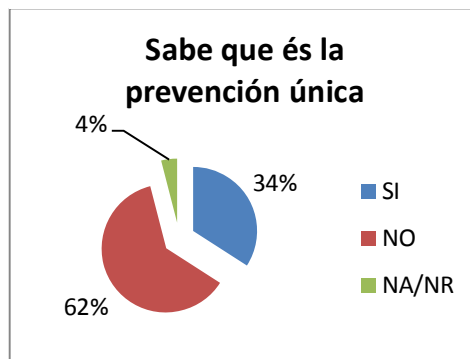
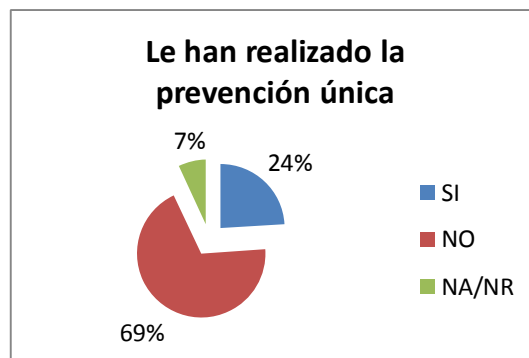


Gráfico 47



De los administrados a los que se les ha brindado una prevención única, solamente el 29% manifiesta que se la entregaron por escrito, 28% afirma que le indicaron –de manera clara y precisa- los requisitos omitidos en su trámite, a un 10% le solicitaron nuevos requisitos o le señalaron nuevos defectos que no fueron prevenidos oportunamente, un 24% expresó que le indicaron el plazo para completar o aclarar el contenido en la prevención dada.

F. Silencio positivo

Un 56% de los encuestados NO tiene conocimiento de lo que es el silencio positivo y de cuándo el mismo puede ser aplicado.

Los administrados, en 44% desconocen si el silencio positivo se aplica en el otorgamiento de permisos, un 40% en licencias y un 39% en autorizaciones.

Gráfico 48



Conclusiones

En la Región Central Este, en la Unidad de Atención al Cliente de la Dirección Regional, no se atiende directamente administrados, ya que ésta función recae sobre las Direcciones de Áreas Rectoras de Salud.

La Ley N° 8220 está siendo aplicando, se encuentran vacíos en su conocimiento, aplicación y transmisión a los administrados.

- **Presentación única de documentos:**

En su gran mayoría, los documentos son solicitados una única vez, los mismos se utilizan para diversos trámites y no se le piden más requisitos que los establecidos. Los administrados manifiestan que no se les solicita información que el mismo Ministerio de Salud emite. A su vez, en esta Región se observa que los administrados si tienen conocimiento de que se requiere de su consentimiento, para que el Ministerio de Salud remita información suya a otras entidades.

"De la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud"

- Respeto de competencias:

Se observa que no se está cuestionando los permisos y/o autorizaciones firmes emitidas por otras entidades. Se está cumpliendo, dentro de la Región con solicitarle al administrado copia de las resoluciones finales de determinados trámites, así como copia de requisitos o información que se encuentra en proceso de resolución en otra entidad.

- Publicidad de los trámites:

En esta Región, los administrados indican que conocen que los trámites y/o requisitos con que le exige el Ministerio cumplir, constan en una Ley, decreto ejecutivo y/o reglamento y que se encuentran publicados en el Diario oficial La Gaceta. Sin embargo, menos de la mitad manifiestan desconocer que éstos deben estar en un lugar visible dentro de la institución, aspecto que debe ser considerado para mejorar.

Con relación a la información y/o explicación que se le brinda al administrado sobre los requisitos de los trámites y los procedimientos para realizarlos es satisfactoria.

- Obligación de informar sobre el trámite, esta área obtuvo resultados satisfactorios.

- Plazo y calificación únicos:

Los administrados, en su mayoría, saben que todos los trámites de la institución tienen un plazo legal o reglamentario establecido para su resolución. En su mayoría, indican que los tiempos de resolución de los trámites solicitados es satisfactorio.

Con respecto a la prevención única, la generalidad de los administrados manifiesta desconocer el término y la aplicación de la misma por parte de los funcionarios de la institución. Se observa, que al aplicar esta prevención, la mayoría de los administrados indican que no se les entrega por escrito, en pocas ocasiones se les indica (de manera clara y precisa) los requisitos omitidos en su trámite, así como el plazo para completar su solicitud.

- Procedimiento para aplicar el silencio positivo:

Los administrados, en su mayoría, no tienen conocimiento de lo que es el silencio positivo y de cuándo éste puede ser aplicado. Desconocen que el mismo se puede aplicar en el otorgamiento de permisos, licencias y autorizaciones.

Región Central Norte

Se recibieron un total de 307 encuestas aplicadas.

SEDE	Formularios Aplicados	Formularios en blanco
Unidad Atención al Cliente	25	0
ARS Santo Domingo	24	0
ARS Poás	25	0
ARS Belén Flores	25	0
ARS Sarapiquí	25	0
ARS Grecia	24	1
ARS Heredia	25	0
ARS Alajuela	25	1
ARS Alajuela 2	23	2
ARS Atenas	24	1
ARS Santa Bárbara	15	10
ARS San Rafael	25	0
ARS San Pablo	25	0

Resultados de la encuesta

Los resultados de las mismas son los siguientes:

A. Presentación única de documentos:

Con relación a la presentación única de documentos, el Ministerio de Salud solicita al administrado, en un 95%, una única vez los documentos. Estos últimos no son solicitados para realizar el mismo trámite y/o desarrollar otro. A su vez se identifica que, generalmente, no se solicitan más requisitos que los que se encuentran claramente establecidos en la Ley, decreto ejecutivo y/o reglamento.

A su vez, se puede observar, que un 81%, expresa que los funcionarios del Ministerio de Salud no les solicitan información que la misma institución emite y/o posee.

El 57% de los encuestados, manifiestan NO conocer que para que el Ministerio de Salud remita información suya a otra entidad, órgano o funcionario, debe contar con su consentimiento, debido a que no se lo explican.

Gráfico 49

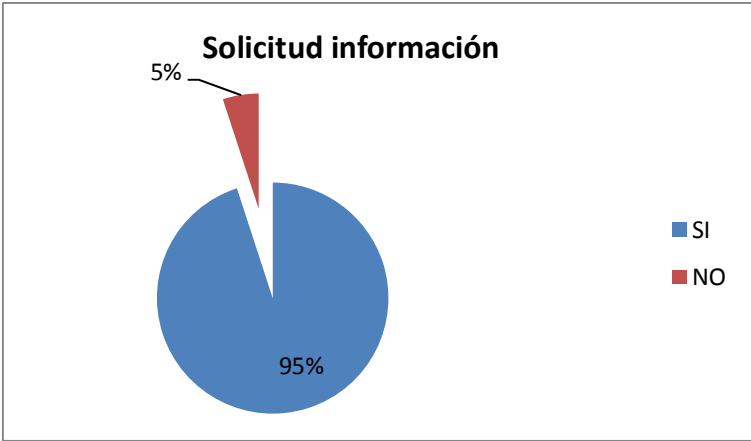


Gráfico 50

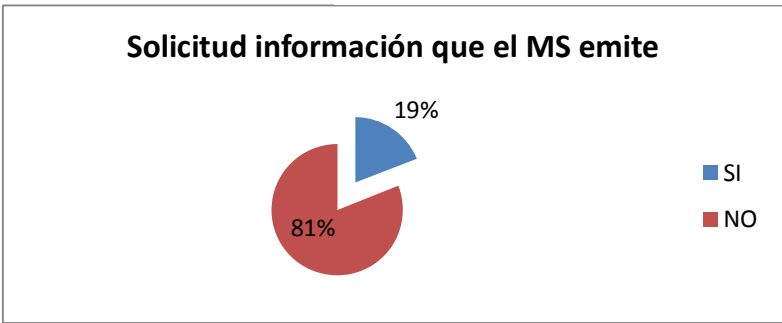
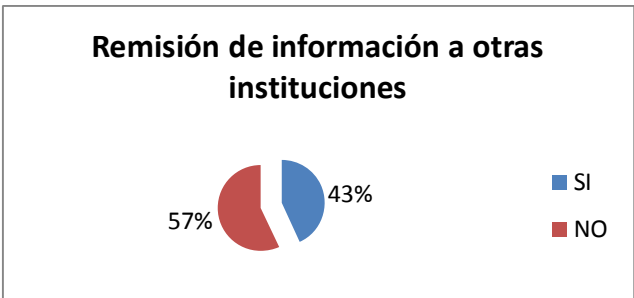


Gráfico 51



B. Respeto de competencias

El 89% de los administrados indica que en el Ministerio de Salud no les han cuestionado los permisos y/o autorizaciones firmes emitidas por otras entidades y/o instituciones. Cabe señalar, en este punto que solamente un 42% indica que al presentar las resoluciones de otras entidades, les solicitan el original. El 63% expresa, que solo requieren presentar la copia de la resolución. Solamente al 19% se le ha solicitado requisitos y/o información que aún se encuentra en proceso de conocimiento o resolución por otra entidad.

Gráfico 52

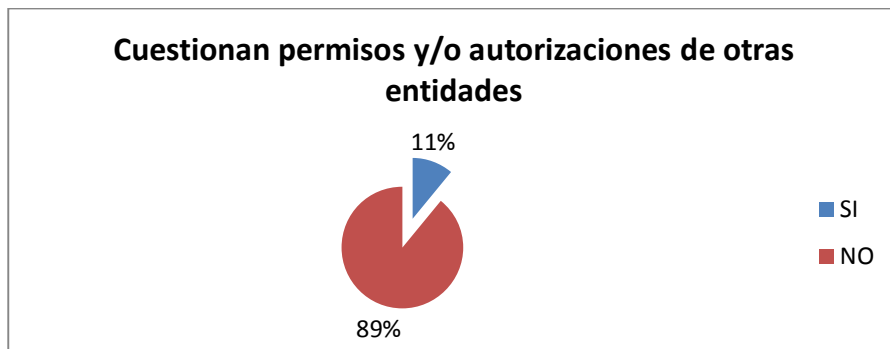


Gráfico 53

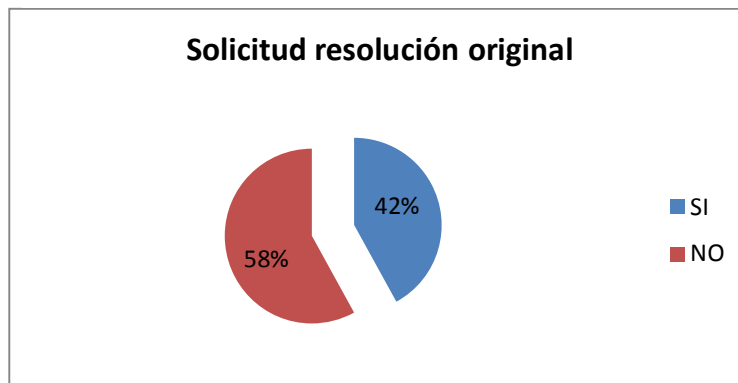
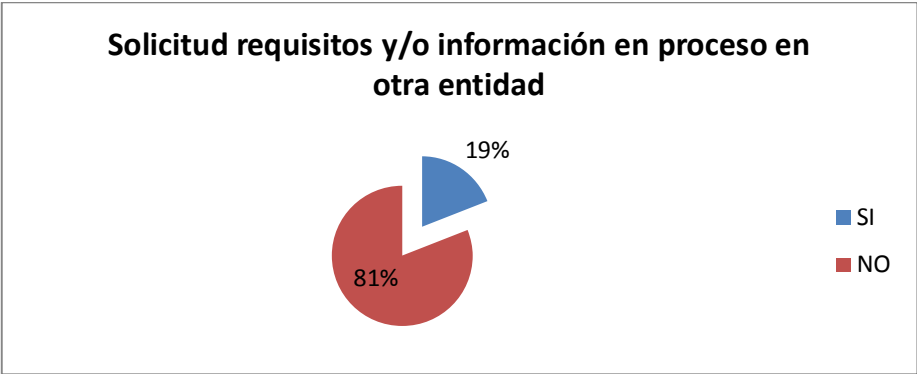


Gráfico 54



C. Publicidad de los trámites y sujeción a la ley

El 73% de los encuestados indican tener conocimiento de que los trámites o requisitos que les exige cumplir el Ministerio de Salud constan en una ley, decreto ejecutivo y/o reglamento. Un 60%, manifiesta conocer que los mismos (trámites y/o requisitos) están publicados en el diario oficial La Gaceta y UN 64% indica que se encuentran en un lugar visible dentro de la institución. El 73%, afirma conocer que en la Institución y/o sus dependencias, se cuenta con una oficina de información, un departamento o una persona encargada para brindar la misma.

Con relación a los requisitos para realizar trámites, el 95% indica que los funcionarios se los han brindado y explicado. De los procedimientos para otorgar solicitudes, permisos, licencias o autorizaciones, un 84% de los administrados informan haber recibido la explicación.

Gráfico 55

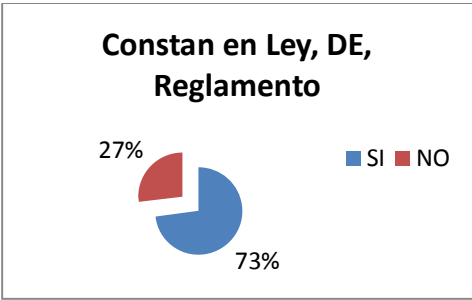


Gráfico 56

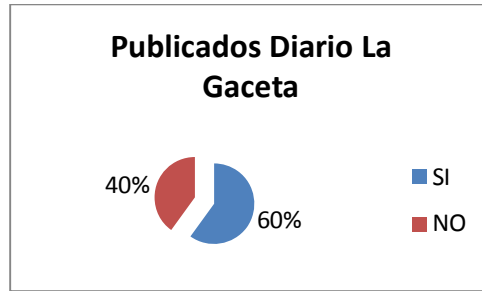


Gráfico 57

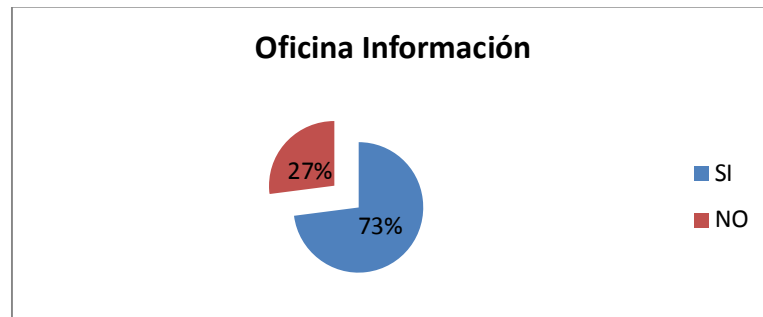


Gráfico 58

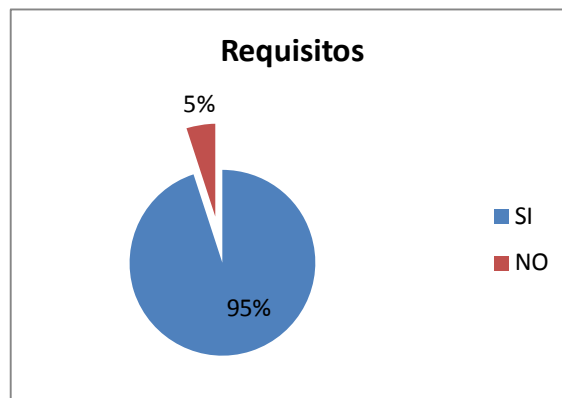
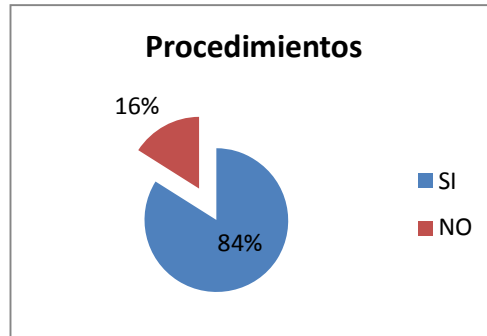


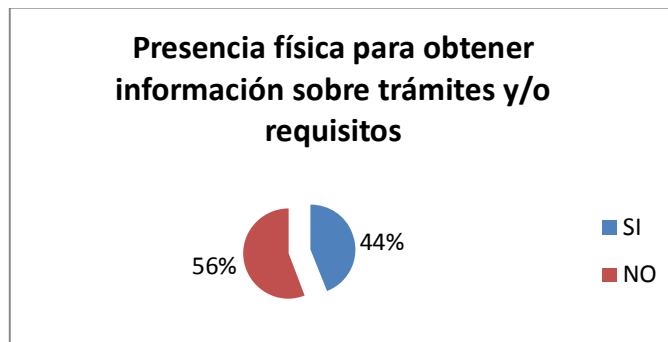
Gráfico 59



D. Obligación de informar sobre el trámite

Con respecto a la obligación de informar sobre el trámite, los administrados expresan que un 44% de los funcionarios del Ministerio de Salud y/o sus dependencias, le han exigido su presencia física para brindarle información sobre trámites y/o requisitos, contra un 56% que no se lo han exigido.

Gráfico 60



E. Plazo y calificación únicos

El 80% de los administrados, manifiestan que conoce que todo trámite tiene un plazo legal o reglamentario establecido para ser resuelto. A su vez, un 83% indica que la Institución le resuelve sus trámites en el tiempo legal dado.

Con relación a la prevención única, se observa que un 70% no conoce sobre la misma. Un 75%, manifiesta que en el Ministerio de Salud no le han realizado la prevención única respectiva en sus trámites.

Gráfico 61

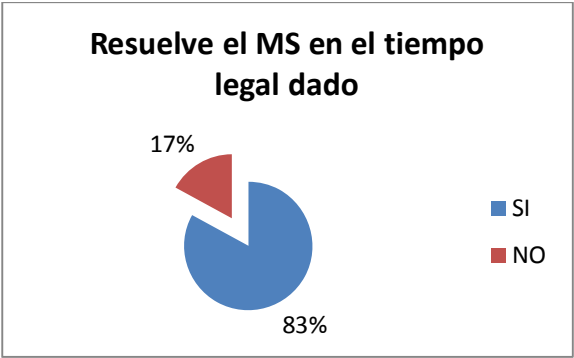


Gráfico 62

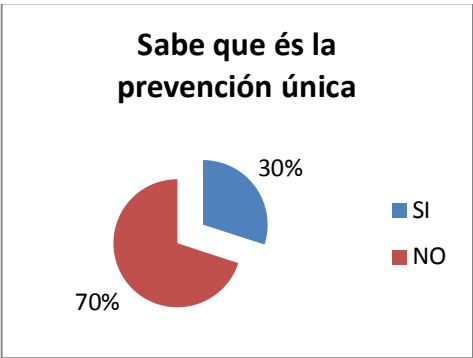


Gráfico 63



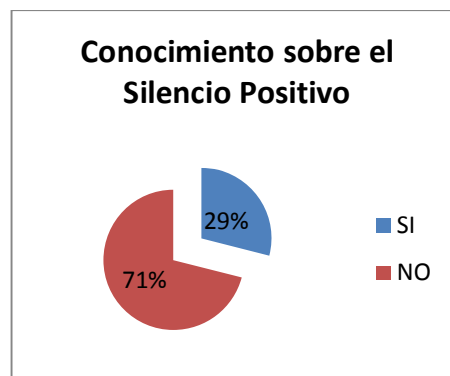
De los administrados a los que se les ha brindado una prevención única, solamente el 41% manifiesta que se la entregaron por escrito, 47% afirma que le indicaron –de manera clara y precisa- los requisitos omitidos en su trámite, a un 29% le solicitaron nuevos requisitos o le señalaron nuevos defectos que no fueron prevenidos oportunamente, un 35% expresó que le indicaron el plazo para completar o aclarar el contenido en la prevención dada.

F. Silencio positivo

Un 29% de los encuestados tiene conocimiento de lo que es el silencio positivo y de cuándo el mismo puede ser aplicado.

Los administrados, en 61% desconocen si el silencio positivo se aplica en el otorgamiento de permisos, un 69% en licencias y un 65% en autorizaciones.

Gráfico 64



Conclusiones

En esta Región, la Ley N° 8220 está siendo aplicada, se encuentran vacíos en su conocimiento, aplicación y transmisión a los administrados.

- **Presentación única de documentos:**

En su mayoría, los documentos son solicitados una única vez, los mismos se utilizan para diversos trámites y no se le piden más requisitos que los establecidos. Afirman que no se les solicita información que el mismo Ministerio de Salud emite. A su vez, en esta Región se observa que los administrados si tienen conocimiento de que se requiere de su consentimiento, para que el Ministerio de Salud remita información suya a otras entidades.

- Respeto de competencias:

Se obtiene que no se cuestionan los permisos y/o autorizaciones firmes emitidas por otras entidades. Se está cumpliendo, al solicitarle al administrado copia de las resoluciones finales de determinados trámites, así como copia de requisitos o información que se encuentra en proceso de resolución en otra entidad.

- Publicidad de los trámites:

En esta Región, los administrados indican que conocen que los trámites y/o requisitos con que le exige el Ministerio cumplir, constan en una Ley, decreto ejecutivo y/o reglamento. Manifiestan conocer que éstos se encuentran publicados en el Diario oficial La Gaceta y/o se encuentran en un lugar visible dentro de la institución.

Con relación a la información y/o explicación que se le brinda al administrado sobre los requisitos de los trámites y los procedimientos es satisfactoria.

- Obligación de informar sobre el trámite, esta es un área satisfactoria.

- Plazo y calificación únicos:

Los administrados, en su mayoría, conocen que todos los trámites de la institución tienen un plazo legal o reglamentario establecido para su resolución. En su mayoría, indican que los tiempos de resolución de los trámites solicitados son cumplidos.

Con respecto a la prevención única, la generalidad de los administrados manifiesta desconocer el término y la aplicación de la misma por parte de los funcionarios de la institución. Se observa, que cuando se ha aplicado esta prevención, la misma no es entregada por escrito, en pocas ocasiones se le indica al cliente (de manera clara y precisa) los requisitos omitidos en su trámite, así como el plazo para completar su solicitud.

- Procedimiento para aplicar el silencio positivo:

Los administrados, en su mayoría, desconocen de lo que es el silencio positivo y de cuándo éste puede ser aplicado. Desconocen que el mismo se puede aplicar en el otorgamiento de permisos, licencias y autorizaciones.

Región Central Occidente

Se recibieron un total de 70 encuestas aplicadas.

SEDE	Formularios Aplicados	Formularios en blanco
Unidad Atención al Cliente	8	17
ARS Zarcero	17	8
ARS Naranjo	23	2
ARS San Ramón	20	1
ARS Palmares	2	23
ARS Valverde Vega	No aplicó encuestas	

Resultados de la encuesta

Los resultados de las mismas son los siguientes:

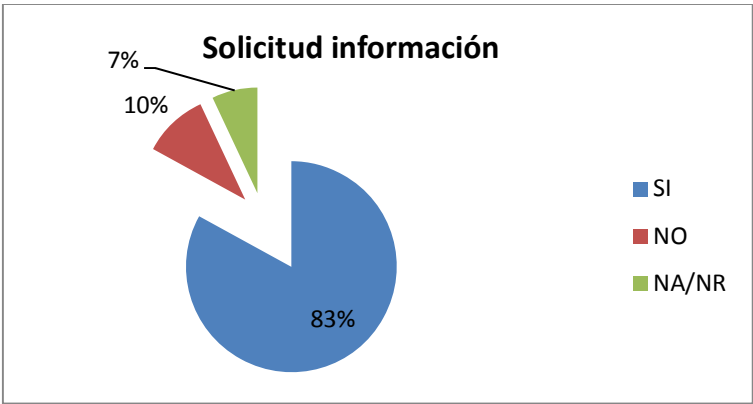
A. Presentación única de documentos:

Con relación a la presentación única de documentos, el Ministerio de Salud solicita al administrado, en un 83%, una única vez los documentos. Estos últimos no son solicitados para realizar el mismo trámite y/o desarrollar otro. A su vez se identifica que, generalmente, no se solicitan más requisitos que los que se encuentran claramente establecidos en la Ley, decreto ejecutivo y/o reglamento.

A su vez, se puede observar, que un 78%, expresa que los funcionarios del Ministerio de Salud no les solicitan información que la misma institución emite y/o posee.

El 46% de los encuestados, manifiestan conocer que para que el Ministerio de Salud remita información suya a otra entidad, órgano o funcionario, debe contar con su consentimiento, debido a que no se lo explican.

Gráfico 65



“De la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud”

Gráfico 66

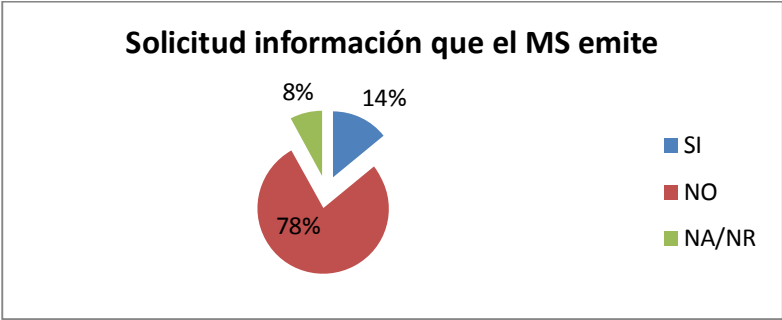
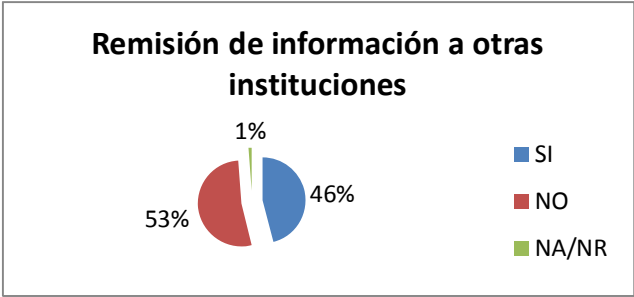


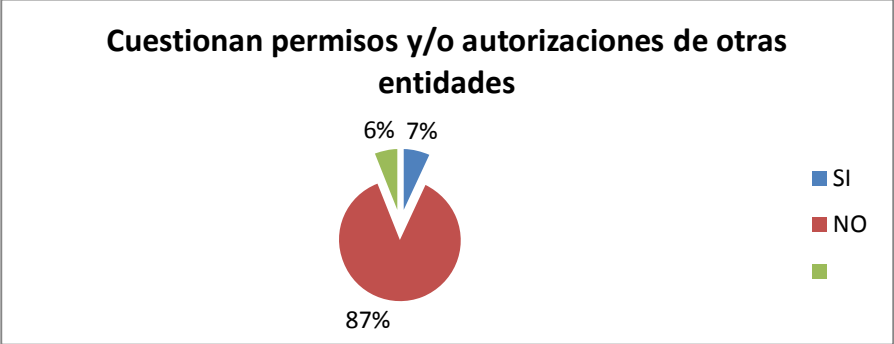
Gráfico 67



B. Respeto de competencias

El 87% de los administrados indica que en el Ministerio de Salud no les han cuestionado los permisos y/o autorizaciones firmes emitidas por otras entidades y/o instituciones. Cabe señalar, en este punto que solamente un 43% indica que al presentar las resoluciones de otras entidades, les solicitan el original. El 40% expresa, que solo requieren presentar la copia de la resolución. Solamente al 19% se le ha solicitado requisitos y/o información que aún se encuentra en proceso de conocimiento o resolución por otra entidad.

Gráfico 68



“De la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud”

Gráfico 69

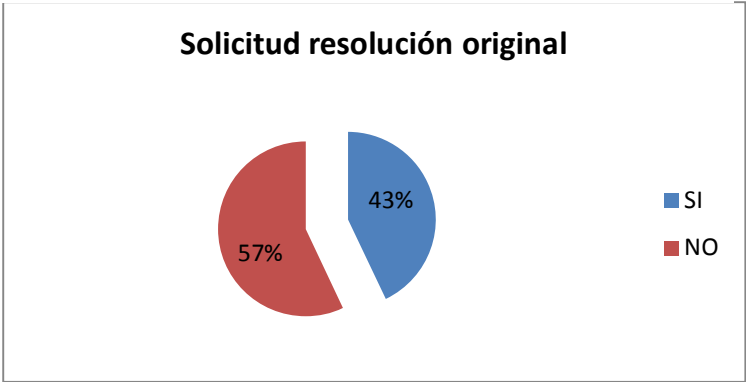
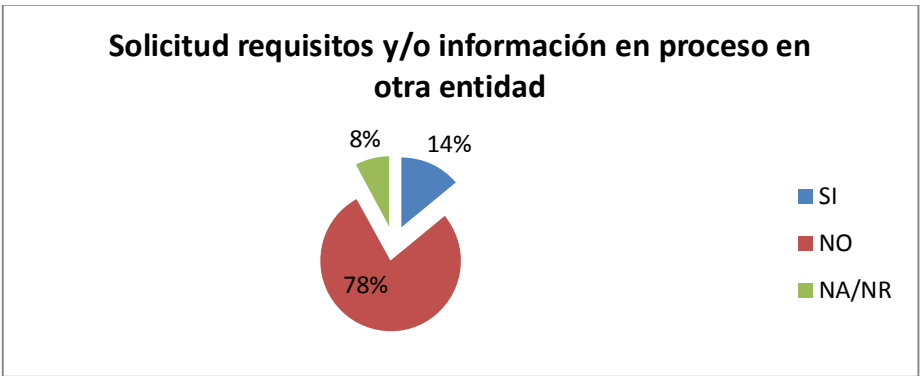


Gráfico 70



C. Publicidad de los trámites y sujeción a la ley

El 72% de los encuestados indican tener conocimiento de que los trámites o requisitos que les exige cumplir el Ministerio de Salud constan en una ley, decreto ejecutivo y/o reglamento. Un 49%, manifiesta conocer que los mismos (trámites y/o requisitos) están publicados en el diario oficial La Gaceta y un 50% manifiesta que se encuentran en un lugar visible dentro de la institución. El 73%, afirma conocer que en la Institución y/o sus dependencias, se cuenta con una oficina de información, un departamento o una persona encargada para brindar la misma.

Con relación a los requisitos para realizar trámites, el 88% indica que los funcionarios se los han brindado y explicado. De los procedimientos para otorgar solicitudes, permisos, licencias o autorizaciones, un 80% de los encuestados informar haber recibido la explicación.

Gráfico 71

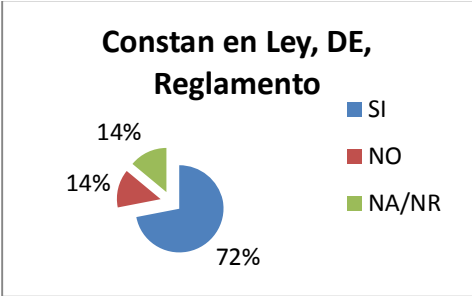


Gráfico 72

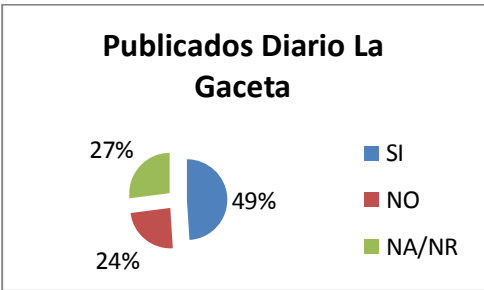


Gráfico 73

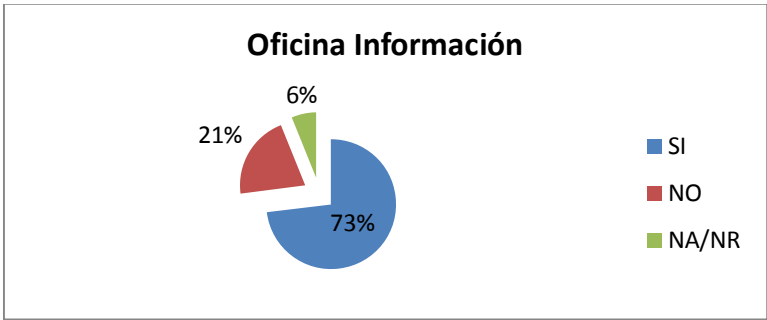


Gráfico 74

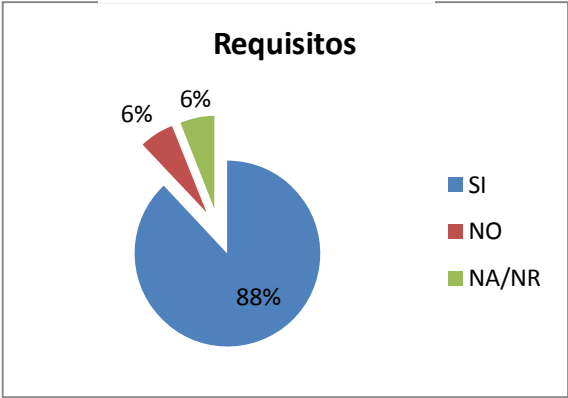
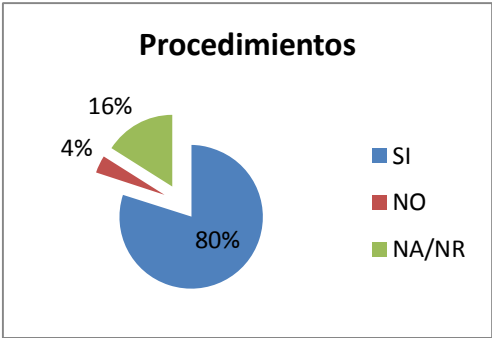


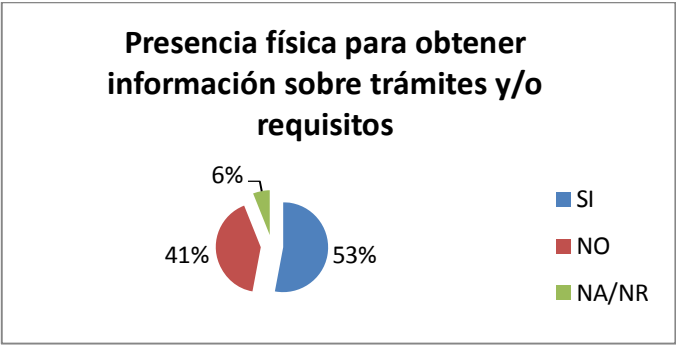
Gráfico 75



D. Obligación de informar sobre el trámite

Con respecto a la obligación de informar sobre el trámite, los administrados expresan que un 53% de los funcionarios del Ministerio de Salud y/o sus dependencias, le han exigido su presencia física para brindarle información sobre trámites y/o requisitos, contra un 41% que no se lo han exigido.

Gráfico 76



E. Plazo y calificación únicos

El 76% de los administrados, manifiestan que conoce que todo trámite tiene un plazo legal o reglamentario establecido para ser resuelto. A su vez, un 77% indica que la Institución le resuelve sus trámites en el tiempo legal dado.

Con relación a la prevención única, se observa que un 67% no conoce sobre la misma. Un 56%, manifiesta que en el Ministerio de Salud no le han realizado la prevención única respectiva en sus trámites.

Gráfico 77

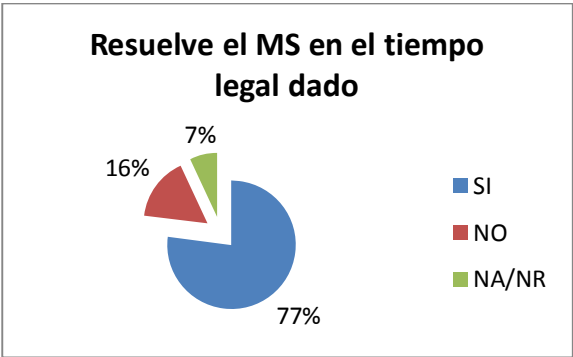


Gráfico 78

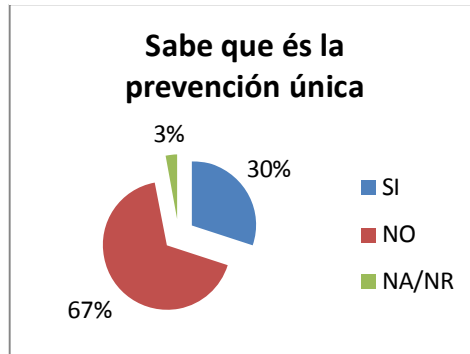
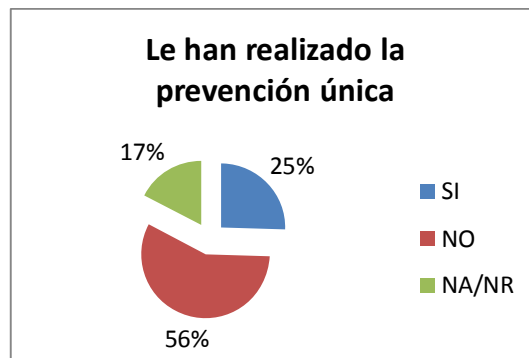


Gráfico 79



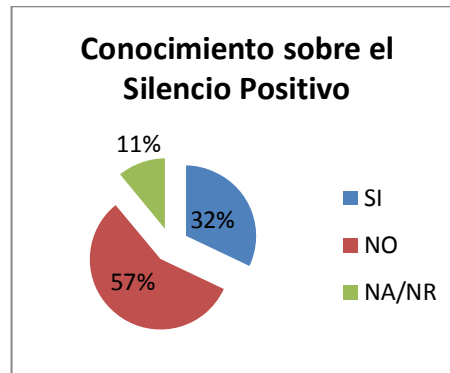
De los administrados a los que se les ha brindado una prevención única, solamente el 18% manifiesta que se la entregaron por escrito, 26% afirma que le indicaron –de manera clara y precisa- los requisitos omitidos en su trámite, a un 6% le solicitaron nuevos requisitos o le señalaron nuevos defectos que no fueron prevenidos oportunamente, un 18% expresó que le indicaron el plazo para completar o aclarar el contenido en la prevención dada.

F. Silencio positivo

Un 32% de los encuestados tiene conocimiento de lo que es el silencio positivo y de cuándo el mismo puede ser aplicado.

Los administrados, en 46% desconocen si el silencio positivo se aplica en el otorgamiento de permisos, un 47% en licencias y un 46% en autorizaciones.

Gráfico 80



Conclusiones

En la Región Central Occidente, se observa que la Ley N° 8220 está siendo aplicada, se encuentran vacíos en su conocimiento, aplicación y transmisión a los administrados.

- **Presentación única de documentos:**

En su mayoría, los documentos son solicitados una única vez, los mismos se utilizan para diversos trámites y no se le piden más requisitos que los establecidos. Afirman que no se les solicita información que el mismo Ministerio de Salud emite. A su vez, en esta Región se observa que los administrados si tienen conocimiento de que se requiere de su consentimiento, para que el Ministerio de Salud remita información suya a otras entidades.

- **Respeto de competencias:**

Dentro de los resultados, se observa que no se está cuestionando los permisos y/o autorizaciones firmes emitidas por otras entidades. Se está cumpliendo, en la Región Brunca al solicitarle al administrado copia de las resoluciones finales de determinados trámites, así como copia de requisitos o información que se encuentra en proceso de resolución en otra entidad.

- **Publicidad de los trámites:**

En esta Región, los administrados indican que conocen que los trámites y/o requisitos con que le exige el Ministerio cumplir, constan en una Ley, decreto ejecutivo y/o reglamento. Sin embargo, menos de la mitad manifiestan desconocer que éstos se encuentran publicados en el Diario oficial La Gaceta o se encuentran en un lugar visible dentro de la institución, aspecto que debe ser considerado para mejorar. Con relación a la información y/o explicación que se le brinda al administrado sobre los requisitos de los trámites y los procedimientos es satisfactoria.

- **Obligación de informar sobre el trámite, en esta Área se encuentra que se le está exigiendo al administrado su presencia física para brindarle información sobre los trámites y/o requisitos.**

"De la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud"

- Plazo y calificación únicos:

Los administrados, en su mayoría, conocen que todos los trámites de la institución tienen un plazo legal o reglamentario establecido para su resolución. En su mayoría, indican que el Ministerio de Salud le resuelve sus trámites en el tiempo legal dado.

Con respecto a la prevención única, la mayoría de los administrados manifiesta desconocer el término y la aplicación de la misma por parte de los funcionarios de la institución. Se observa, en general, al aplicar la prevención única al administrado la misma no es entregada por escrito, en pocas ocasiones se le indica al cliente (de manera clara y precisa) los requisitos omitidos en su trámite, así como el plazo para completar su solicitud.

- Procedimiento para aplicar el silencio positivo:

Los administrados, en su mayoría, no tienen conocimiento de lo que es el silencio positivo y de cuándo éste puede ser aplicado. Desconocen que el mismo se puede aplicar en el otorgamiento de permisos, licencias y autorizaciones.

Región Central Sur

Se recibieron un total de 415 encuestas aplicadas.

SEDE	Formularios Aplicados	Formularios en blanco
Unidad Atención al Cliente	14	11
ARS Aserri	22	3
ARS Mora	4	21
ARS Moravia	21	4
ARS Hospital Mata Redonda	25	0
ARS Hatillo	25	0
ARS Desamparados	25	0
ARS Curridabat	21	4
ARS Coronado	15	10
ARS Carmen Merced Uruca	25	0
ARS Acosta	17	8
ARS Goicoechea	25	0
ARS Alajuelita	24	1
ARS Pavas	14	11
ARS Escazú	21	4
ARS Tibás	24	1
ARS Santa Ana	24	1
ARS Sureste Metropolitana	25	0
ARS Puriscal	15	10
ARS Montes de Oca	24	0

Resultados de la encuesta

Los resultados de las mismas son los siguientes:

A. Presentación única de documentos:

Con relación a la presentación única de documentos, el Ministerio de Salud solicita al administrado, en un 84%, una única vez los documentos. Estos últimos no son solicitados para realizar el mismo trámite y/o desarrollar otro. A su vez se identifica que, generalmente, no se solicitan más requisitos que los que se encuentran claramente establecidos en la Ley, decreto ejecutivo y/o reglamento.

A su vez, se puede observar que un 79% expresa que los funcionarios del Ministerio de Salud no les solicitan información que la misma institución emite y/o posee.

El 49% de los encuestados, manifiestan no tener conocimiento que para que el Ministerio de Salud remita información suya a otra entidad, órgano o funcionario, debe contar con su consentimiento, debido a que no se lo explican.

Gráfico 81

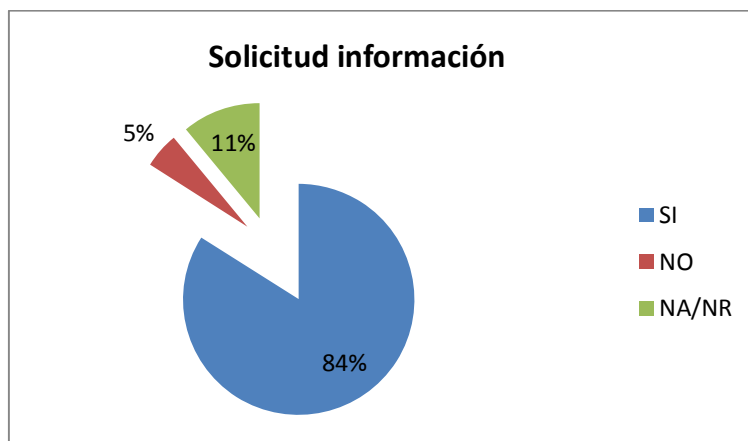


Gráfico 82

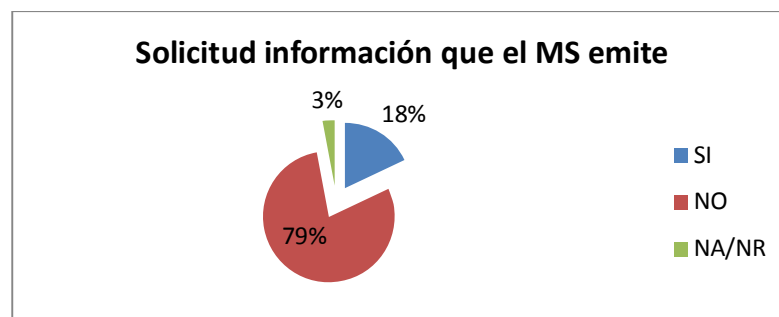
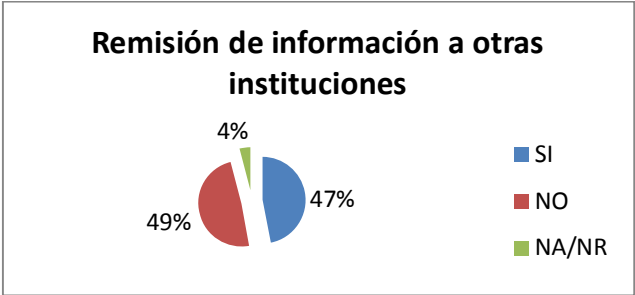


Gráfico 83



B. Respeto de competencias

El 84% de los administrados indica que en el Ministerio de Salud no les han cuestionado los permisos y/o autorizaciones firmes emitidas por otras entidades y/o instituciones. Cabe señalar, en este punto que solamente un 48% indica que al presentar las resoluciones de otras entidades, les solicitan el original. El 52% expresa, que solo requieren presentar la copia de la resolución. Solamente al 18% se le ha solicitado requisitos y/o información que aún se encuentra en proceso de conocimiento o resolución por otra entidad.

Gráfico 84

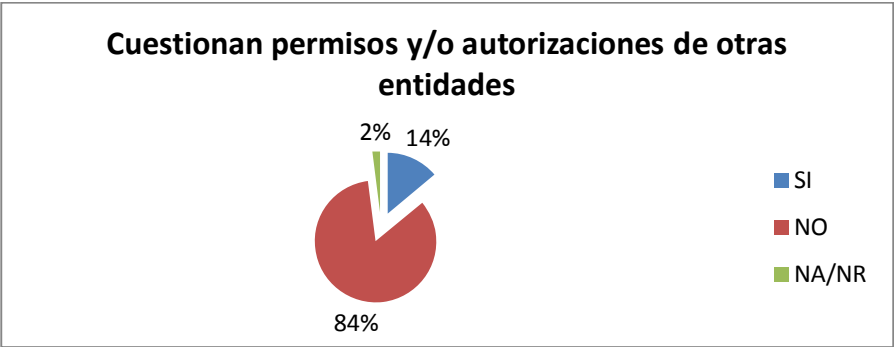


Gráfico 85

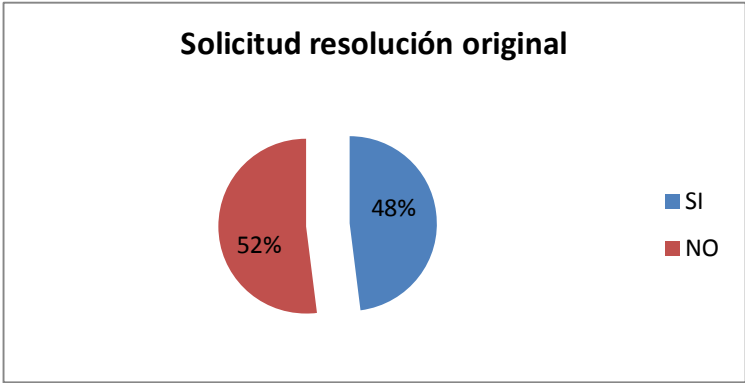
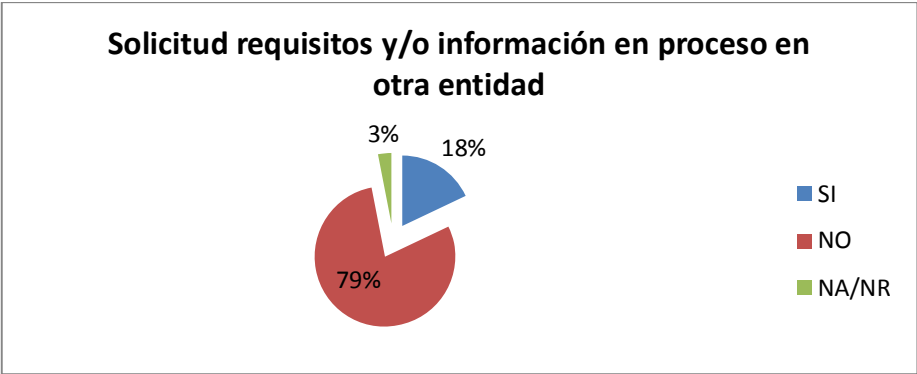


Gráfico 86



C. Publicidad de los trámites y sujeción a la ley

El 65% de los encuestados indican tener conocimiento de que los trámites o requisitos que les exige cumplir el Ministerio de Salud constan en una ley, decreto ejecutivo y/o reglamento. Un 38%, manifiesta conocer que los mismos (trámites y/o requisitos) están publicados en el diario oficial La Gaceta y un 40% indica que los mismos se encuentran en un lugar visible dentro de la institución. El 66%, afirma conocer que en la Institución y/o sus dependencias, se cuenta con una oficina de información, un departamento o una persona encargada para brindar la misma.

Con relación a los requisitos para realizar trámites, el 87% indica que los funcionarios se los han brindado y explicado. De los procedimientos para otorgar solicitudes, permisos, licencias o autorizaciones, un 70% de los encuestados informar haber recibido la explicación.

Gráfico 87

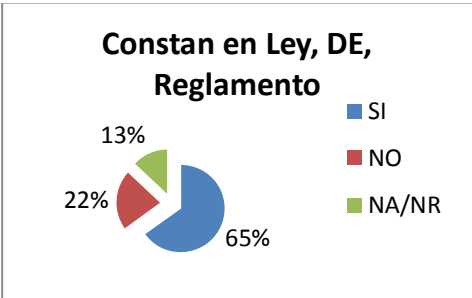


Gráfico 88

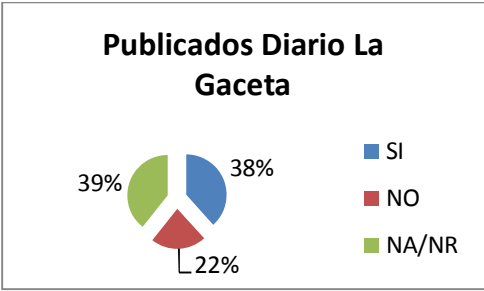


Gráfico 89

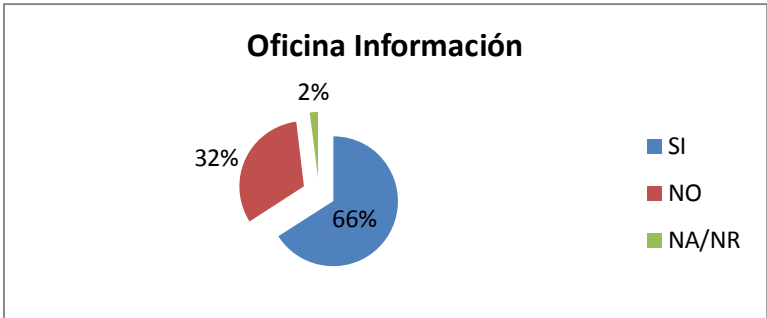


Gráfico 90

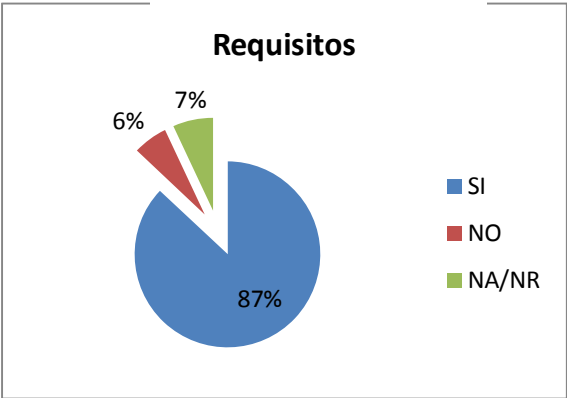
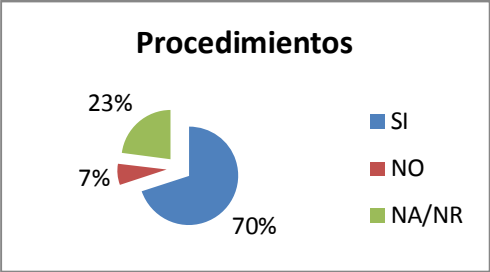


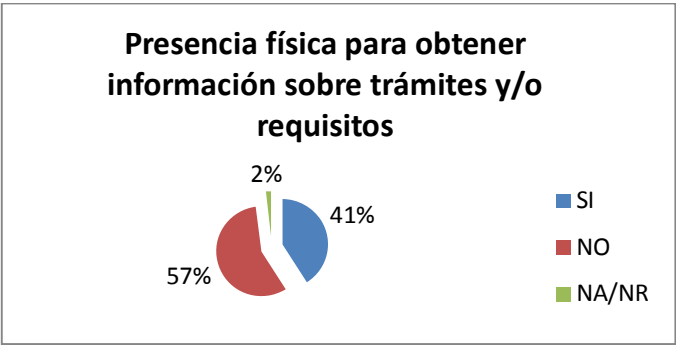
Gráfico 91



D. Obligación de informar sobre el trámite

Con respecto a la obligación de informar sobre el trámite, los administrados expresan que un 41% de los funcionarios del Ministerio de Salud y/o sus dependencias, le han exigido su presencia física para brindarle información sobre trámites y/o requisitos, contra un 59% que no se lo han exigido.

Gráfico 92



E. Plazo y calificación únicos

El 80% de los administrados, manifiestan que conoce que todo trámite tiene un plazo legal o reglamentario establecido para ser resuelto. A su vez, un 90% indica que la Institución le resuelve sus trámites en el tiempo legal dado.

Con relación a la prevención única, se observa que un 51% no conoce sobre la misma. Un 53%, manifiesta que en el Ministerio de Salud no le han realizado la prevención única respectiva en sus trámites.

Gráfico 93

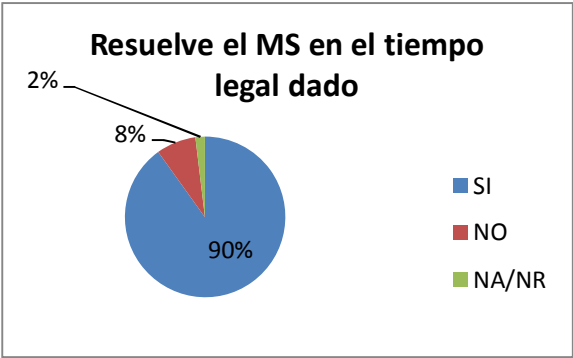


Gráfico 94

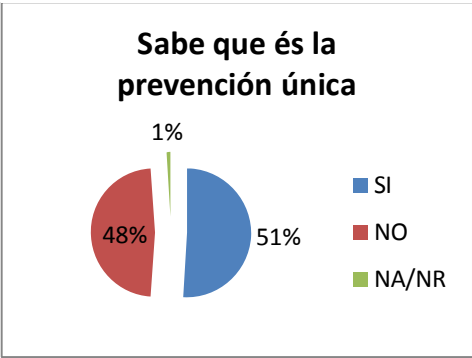
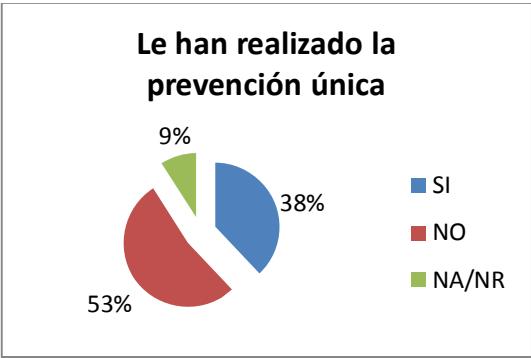


Gráfico 95



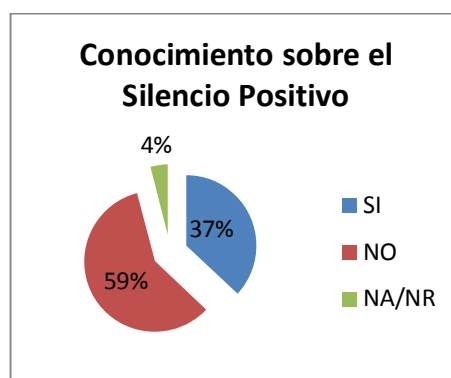
De los administrados a los que se les ha brindado una prevención única, solamente el 35% manifiesta que se la entregaron por escrito, 37% afirma que le indicaron –de manera clara y precisa- los requisitos omitidos en su trámite, a un 20% le solicitaron nuevos requisitos o le señalaron nuevos defectos que no fueron prevenidos oportunamente, un 31% expresó que le indicaron el plazo para completar o aclarar el contenido en la prevención dada.

F. Silencio positivo

Un 37% de los encuestados tiene conocimiento de lo que es el silencio positivo y de cuándo el mismo puede ser aplicado.

Los administrados, en 43% desconocen si el silencio positivo se aplica en el otorgamiento de permisos, un 38% en licencias y un 39% en autorizaciones.

Gráfico 96



Conclusiones

En la Región Central Sur, la Ley N° 8220 está siendo aplicada, se encuentran vacíos en su conocimiento, aplicación y transmisión a los administrados.

- **Presentación única de documentos:**

En su mayoría, los documentos son solicitados una única vez, los mismos se utilizan para diversos trámites y no se le piden más requisitos que los establecidos. Afirman que no se les solicita información que el mismo Ministerio de Salud emite. A su vez, en esta Región se observa que los administrados desconocen de que se requiere de su consentimiento, para que el Ministerio de Salud remita información suya a otras entidades.

- **Respeto de competencias:**
Dentro de los resultados, se observa que no se está cuestionando los permisos y/o autorizaciones firmes emitidas por otras entidades. Se está cumpliendo, en la Región Brunca al solicitarle al administrado copia de las resoluciones finales de determinados trámites, así como copia de requisitos o información que se encuentra en proceso de resolución en otra entidad.
- **Publicidad de los trámites:**
En esta Región, los administrados indican que conocen que los trámites y/o requisitos con que le exige el Ministerio cumplir, constan en una Ley, decreto ejecutivo y/o reglamento. Sin embargo, menos de la mitad manifiestan desconocer que éstos se encuentran publicados en el Diario oficial La Gaceta o se encuentran en un lugar visible dentro de la institución, aspecto que debe ser considerado para mejorar. Con relación a la información y/o explicación que se le brinda al administrado sobre los requisitos trámites y los procedimientos es satisfactoria, principalmente con los primeros.
- **Obligación de informar sobre el trámite, esta es un área satisfactoria.**
- **Plazo y calificación únicos:**
Los administrados, en su mayoría, conocen que todos los trámites de la institución tienen un plazo legal o reglamentario establecido para su resolución. En su mayoría, indican que los tiempos de resolución de los trámites solicitados son cumplidos.
Con respecto a la prevención única, la generalidad de los administrados manifiesta desconocer el término y la aplicación de la misma por parte de los funcionarios de la institución. Se observa, que la mayoría de los administrados responden un “no aplica” a la pregunta de si la prevención única s entregada por escrito, si le han indicado (de manera clara y precisa) los requisitos omitidos en su trámite, así como el plazo para completar su solicitud.
- **Procedimiento para aplicar el silencio positivo:**
Los administrados, en su mayoría, no tienen conocimiento de lo que es el silencio positivo y de cuándo éste puede ser aplicado. Desconocen que el mismo se puede aplicar en el otorgamiento de permisos, licencias y autorizaciones.

Región Chorotega

Se recibieron un total de 226 encuestas aplicadas. En la Unidad de Atención al Cliente de la Dirección Regional no se aplicaron formularios.

SEDE	Formularios Aplicados	Formularios en blanco
Unidad Atención al Cliente	12	13
ARS Bagaces	20	5
ARS Santa Cruz	11	14
ARS Cañas	9	16
ARS Hojancha	8	17
ARS Nandayure	16	9
ARS Upala	25	0
ARS La Cruz	25	0
ARS Carrillo	25	0
ARS Abangares	25	0
ARS Liberia	22	3
ARS Nicoya	26	0

Resultados de la encuesta

Los resultados de las mismas son los siguientes:

A. Presentación única de documentos:

Con relación a la presentación única de documentos, el Ministerio de Salud solicita al administrado, en un 81%, una única vez los documentos. Estos últimos no son solicitados para realizar el mismo trámite y/o desarrollar otro. A su vez se identifica que, generalmente, no se solicitan más requisitos que los que se encuentran claramente establecidos en la Ley, decreto ejecutivo y/o reglamento.

A su vez, se puede observar, que un 77%, expresa que los funcionarios del Ministerio de Salud no les solicitan información que la misma institución emite y/o posee.

El 49% de los encuestados, manifiestan conocer que para que el Ministerio de Salud remita información suya a otra entidad, órgano o funcionario, debe contar con su consentimiento, debido a que no se lo explican.

Gráfico 97

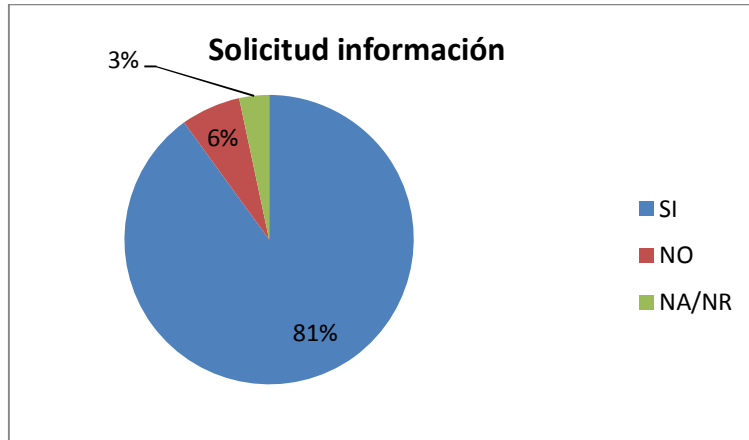


Gráfico 98

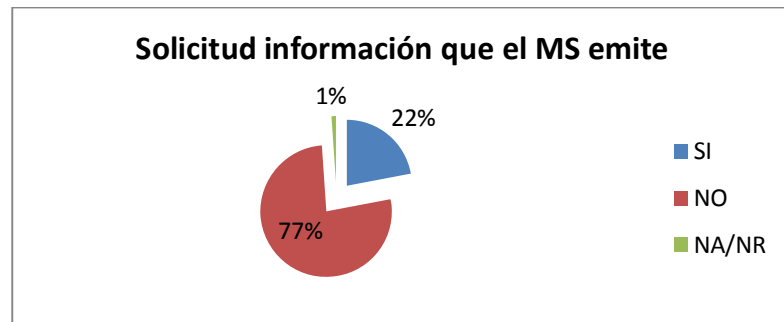
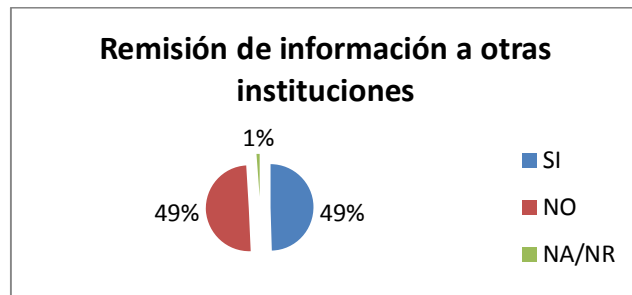


Gráfico 99



B. Respeto de competencias

El 90% de los administrados indica que en el Ministerio de Salud no les han cuestionado los permisos y/o autorizaciones firmes emitidas por otras entidades y/o instituciones. Cabe señalar, en este punto un 53% indica que al presentar las resoluciones de otras entidades, les solicitan el original. El 55% expresa, que solo requieren presentar la copia de la resolución. Solamente al 2% se le ha solicitado requisitos y/o información que aún se encuentra en proceso de conocimiento o resolución por otra entidad.

Gráfico 100

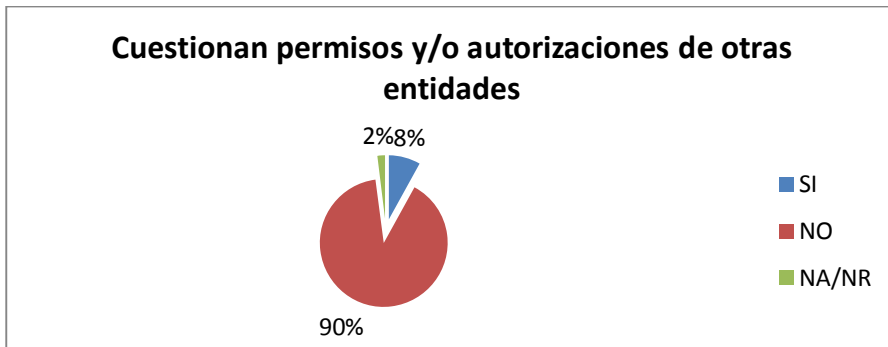


Gráfico 101

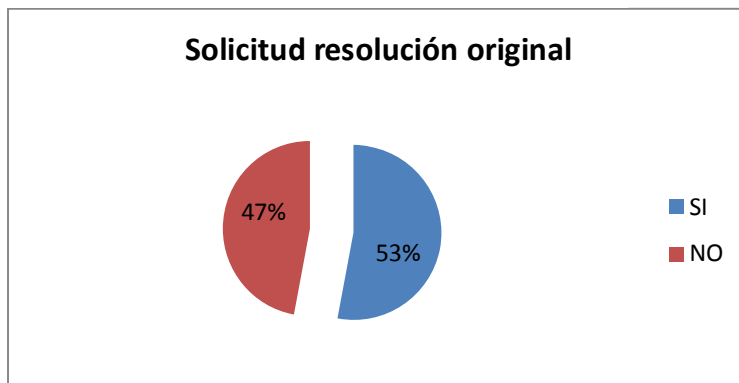
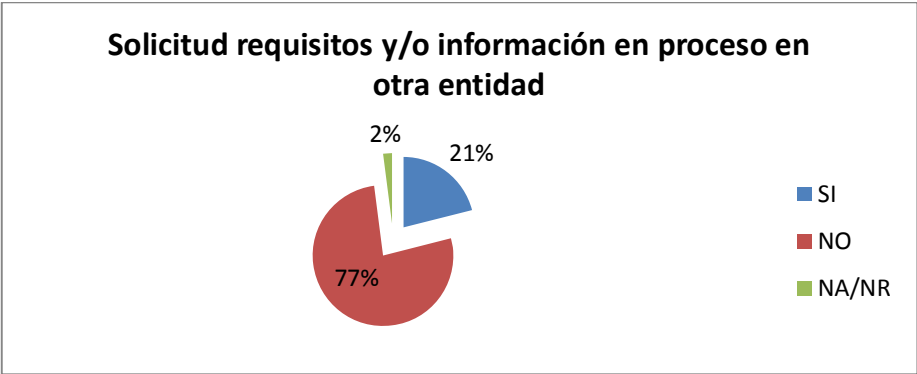


Gráfico 102



C. Publicidad de los trámites y sujeción a la ley

El 75% de los encuestados indican tener conocimiento de que los trámites o requisitos que les exige cumplir el Ministerio de Salud constan en una ley, decreto ejecutivo y/o reglamento. Un 48%, manifiesta conocer que los mismos (trámites y/o requisitos) están publicados en el diario oficial La Gaceta y un 43% indican que estos se encuentran en un lugar visible dentro de la institución. El 83%, afirma conocer que en la Institución y/o sus dependencias, se cuenta con una oficina de información, un departamento o una persona encargada para brindar la misma.

Con relación a los requisitos para realizar trámites, el 87% indica que los funcionarios se los han brindado y explicado. De los procedimientos para otorgar solicitudes, permisos, licencias o autorizaciones, un 70% de los encuestados informar haber recibido la explicación.

Gráfico 103

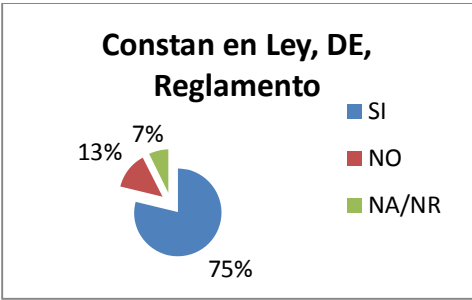


Gráfico 104

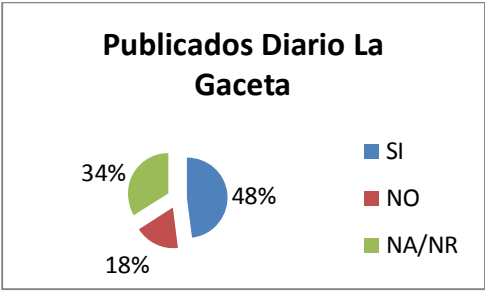


Gráfico 105

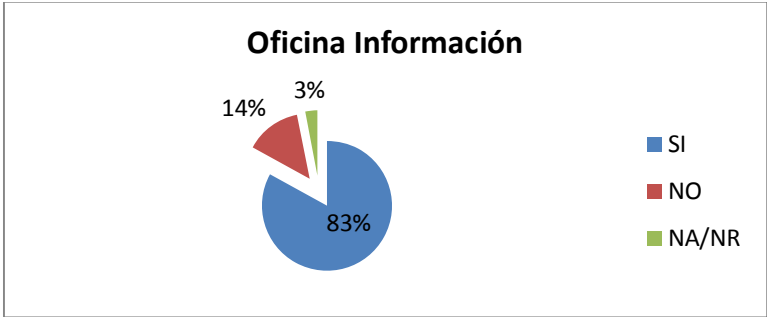


Gráfico 106

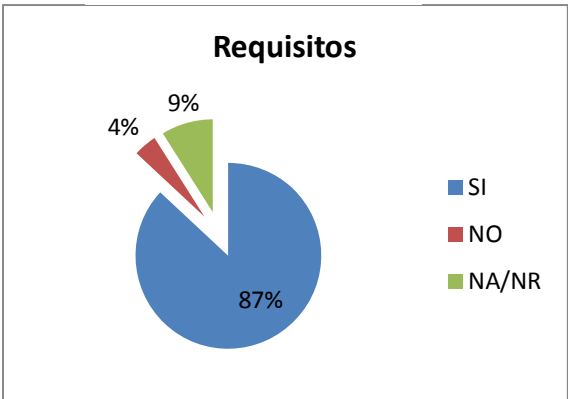
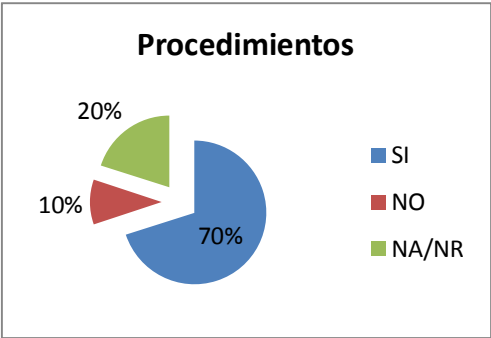


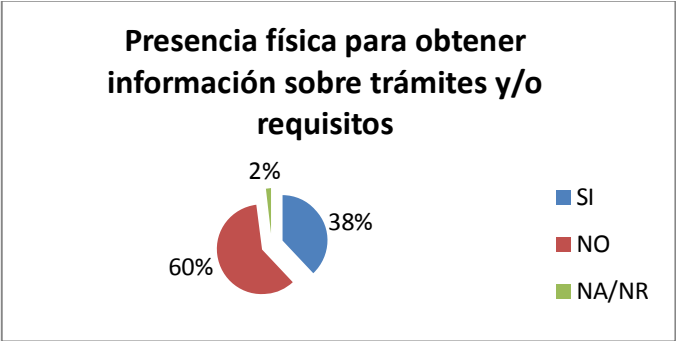
Gráfico 107



D. Obligación de informar sobre el trámite

Con respecto a la obligación de informar sobre el trámite, los administrados expresan que un 38% de los funcionarios del Ministerio de Salud y/o sus dependencias, le han exigido su presencia física para brindarle información sobre trámites y/o requisitos, contra un 59% que no se lo han exigido.

Gráfico 108



E. Plazo y calificación únicos

El 81% de los administrados, manifiestan que conoce que todo trámite tiene un plazo legal o reglamentario establecido para ser resuelto. A su vez, un 86% indica que la Institución le resuelve sus trámites en el tiempo legal dado.

Con relación a la prevención única, se observa que un 48% no conoce sobre la misma. Un 70%, manifiesta que en el Ministerio de Salud no le han realizado la prevención única respectiva en sus trámites.

Gráfico 109

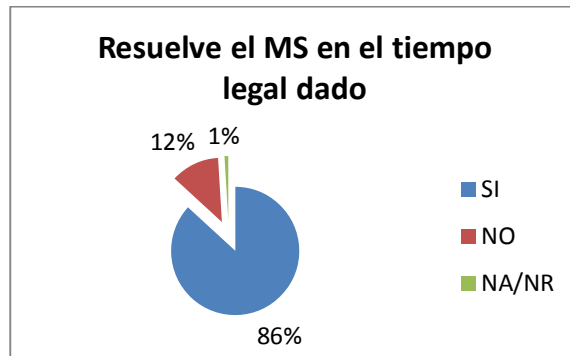


Gráfico 110

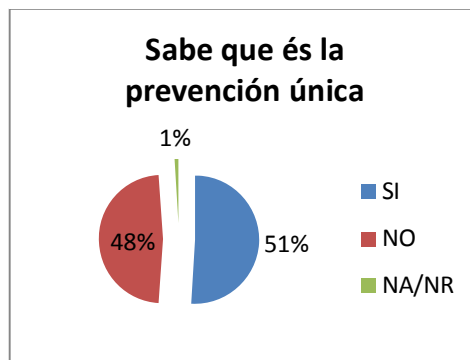
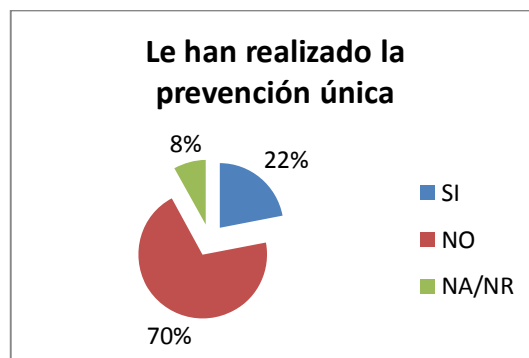


Gráfico 111



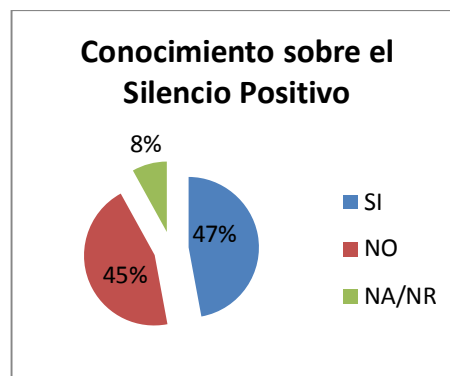
De los administrados a los que se les ha brindado una prevención única, solamente el 19% manifiesta que se la entregaron por escrito, 28% afirma que le indicaron –de manera clara y precisa- los requisitos omitidos en su trámite, a un 12% le solicitaron nuevos requisitos o le señalaron nuevos defectos que no fueron prevenidos oportunamente, un 18% expresó que le indicaron el plazo para completar o aclarar el contenido en la prevención dada.

F. Silencio positivo

Un 45% de los encuestados tiene conocimiento de lo que es el silencio positivo y de cuándo el mismo puede ser aplicado.

Los administrados, en 34% desconocen si el silencio positivo se aplica en el otorgamiento de permisos, un 32% en licencias y un 30% en autorizaciones.

Gráfico 112



Conclusiones

Dentro de la Región Chorotega, se obtiene que la Ley N° 8220 está siendo aplicada, se encuentran vacíos en su conocimiento, aplicación y transmisión a los administrados.

- **Presentación única de documentos:**

Los documentos son solicitados una única vez, los mismos se utilizan para diversos trámites y no se le piden más requisitos que los establecidos. Afirman que no se les solicita información que el mismo Ministerio de Salud emite. A su vez, en esta Región se observa que menos de la mitad de los administrados desconocen que se requiere de su consentimiento, para que el Ministerio de Salud remita información suya a otras entidades.

- **Respeto de competencias:**
Dentro de los resultados, se observa que no se está cuestionando los permisos y/o autorizaciones firmes emitidas por otras entidades. Se está cumpliendo, en la Región Brunca al solicitarle al administrado copia de las resoluciones finales de determinados trámites, así como copia de requisitos o información que se encuentra en proceso de resolución en otra entidad.
- **Publicidad de los trámites:**
En esta Región, los administrados indican que conocen que los trámites y/o requisitos con que le exige el Ministerio cumplir, constan en una Ley, decreto ejecutivo y/o reglamento. Sin embargo, menos de la mitad manifiestan desconocer que éstos se encuentran publicados en el Diario oficial La Gaceta o se deben encontrar en un lugar visible dentro de la institución, aspecto que debe ser considerado para mejorar.
Con relación a la información y/o explicación que se le brinda al administrado sobre los trámites y los procedimientos es satisfactoria.
- **Obligación de informar sobre el trámite, esta es un área satisfactoria.**
- **Plazo y calificación únicos:**
Los administrados, en su mayoría, conocen que todos los trámites de la institución tienen un plazo legal o reglamentario establecido para su resolución. En su mayoría, indican que los tiempos de resolución de los trámites solicitados son cumplidos.
Con respecto a la prevención única, la generalidad de los administrados manifiesta conocer lo que es la misma. Sin embargo, afirman en su mayoría que ésta no ha sido aplicada por parte de los funcionarios de la institución. Se observa, que cuando se ha aplicado esta prevención, la misma, en su minoría, no es entregada por escrito, en pocas ocasiones se le indica al cliente (de manera clara y precisa) los requisitos omitidos en su trámite, así como el plazo para completar su solicitud.
- **Procedimiento para aplicar el silencio positivo:**
Los administrados, en su mayoría, no tienen conocimiento de lo que es el silencio positivo y de cuándo éste puede ser aplicado. Desconocen que el mismo se puede aplicar en el otorgamiento de permisos, licencias y autorizaciones.

Región Huetar Caribe

Se recibieron un total de 157 encuestas aplicadas.

SEDE	Formularios Aplicados	Formularios en blanco
Unidad Atención al Cliente	14	11
ARS Siquirres	24	1
ARS Matina	24	1
ARS Limón	25	0
ARS Pococí	24	1
ARS Talamanca	24	1
ARS Guácimo	24	1

Resultados de la encuesta

Los resultados de las mismas son los siguientes:

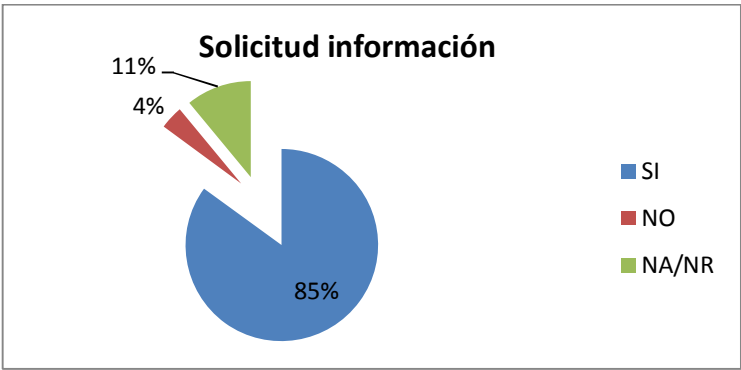
A. Presentación única de documentos:

Con relación a la presentación única de documentos, el Ministerio de Salud solicita al administrado, en un 85%, una única vez los documentos. Estos últimos no son solicitados para realizar el mismo trámite y/o desarrollar otro. A su vez se identifica que, generalmente, no se solicitan más requisitos que los que se encuentran claramente establecidos en la Ley, decreto ejecutivo y/o reglamento.

A su vez, se puede observar, que un 79%, expresa que los funcionarios del Ministerio de Salud no les solicitan información que la misma institución emite y/o posee.

El 41% de los encuestados, manifiestan conocer que para que el Ministerio de Salud remita información suya a otra entidad, órgano o funcionario, debe contar con su consentimiento, debido a que no se lo explican.

Gráfico 113



"De la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud"

Gráfico 114

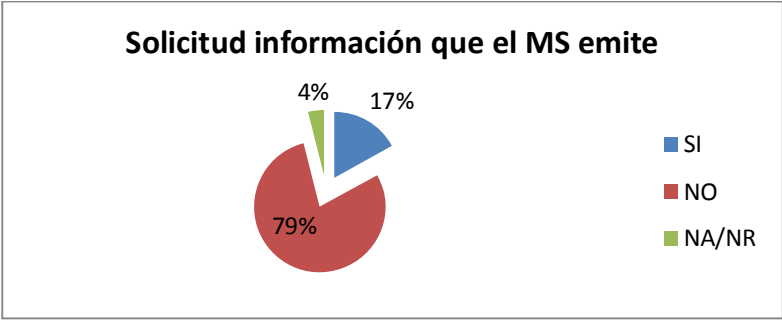
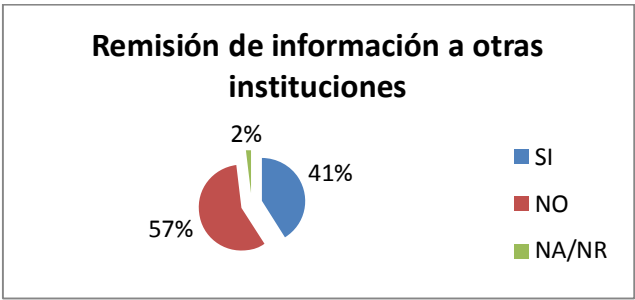


Gráfico 115



B. Respeto de competencias

El 85% de los administrados indica que en el Ministerio de Salud no les han cuestionado los permisos y/o autorizaciones firmes emitidas por otras entidades y/o instituciones. Cabe señalar, en este punto que un 55% indica que al presentar las resoluciones de otras entidades, les solicitan el original. El 36% expresa, que solo requieren presentar la copia de la resolución. Solamente al 17% se le ha solicitado requisitos y/o información que aún se encuentra en proceso de conocimiento o resolución por otra entidad.

Gráfico 116

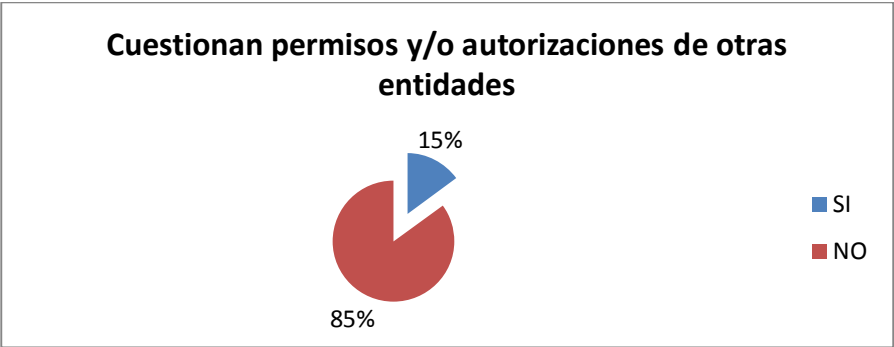


Gráfico 117

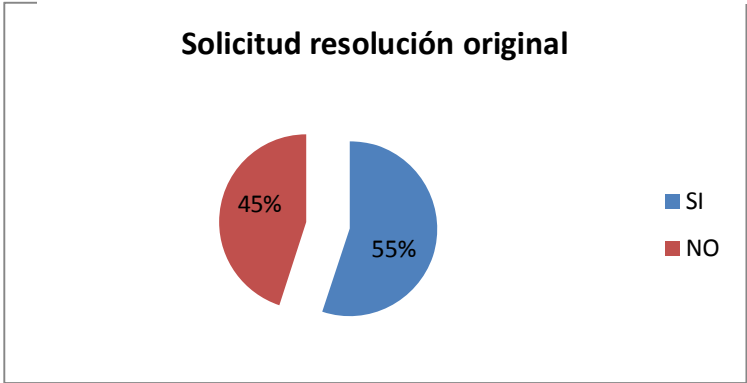
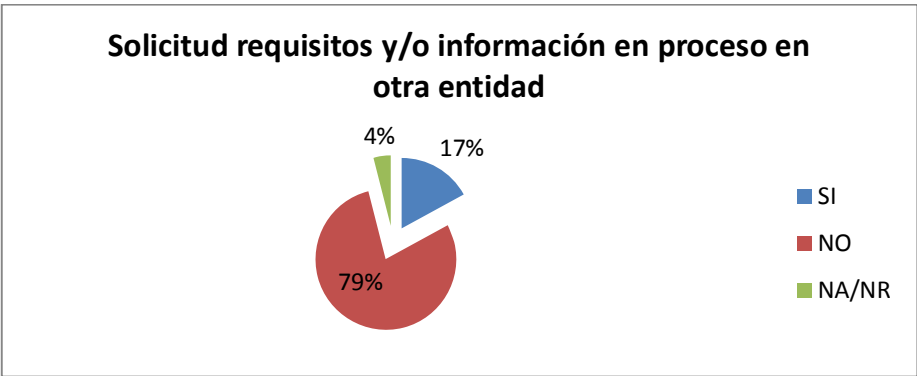


Gráfico 118



C. Publicidad de los trámites y sujeción a la ley

El 72% de los encuestados indican tener conocimiento de que los trámites o requisitos que les exige cumplir el Ministerio de Salud constan en una ley, decreto ejecutivo y/o reglamento. Un 43%, manifiesta conocer que los mismos (trámites y/o requisitos) están publicados en el diario oficial La Gaceta y EL 21% afirma que estos se encuentran en un lugar visible dentro de la institución. El 76%, afirma conocer que en la Institución y/o sus dependencias, se cuenta con una oficina de información, un departamento o una persona encargada para brindar la misma.

Con relación a los requisitos para realizar trámites, el 83% indica que los funcionarios se los han brindado y explicado. De los procedimientos para otorgar solicitudes, permisos, licencias o autorizaciones, un 64% de los encuestados informar haber recibido la explicación.

Gráfico 119

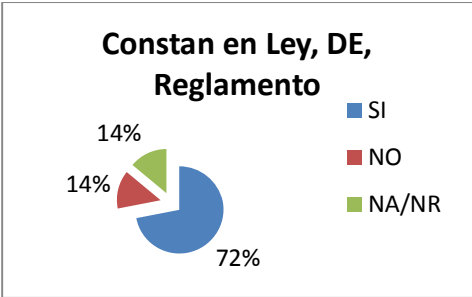


Gráfico 120

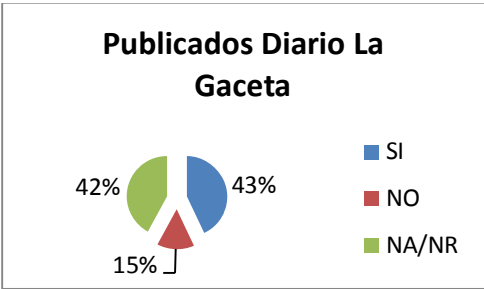


Gráfico 121

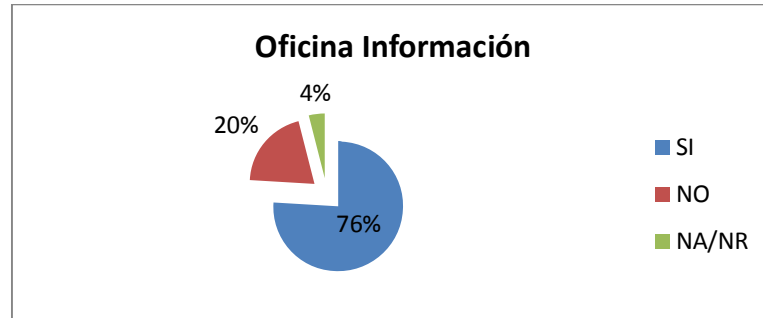


Gráfico 122

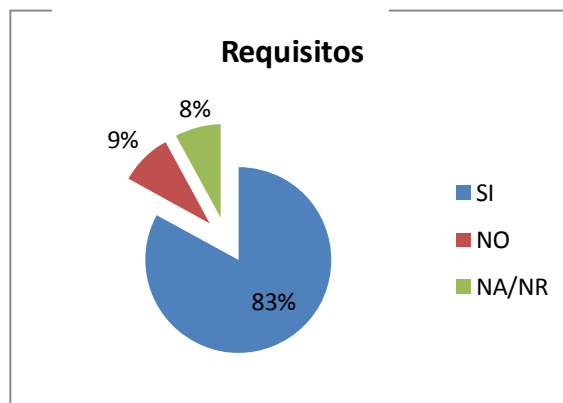
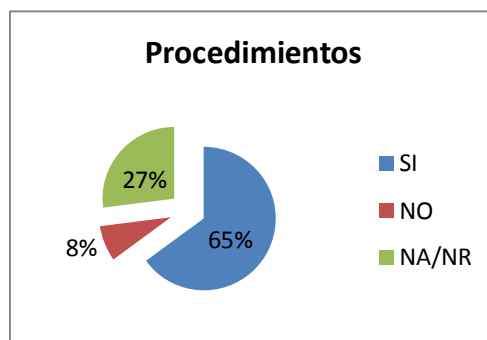


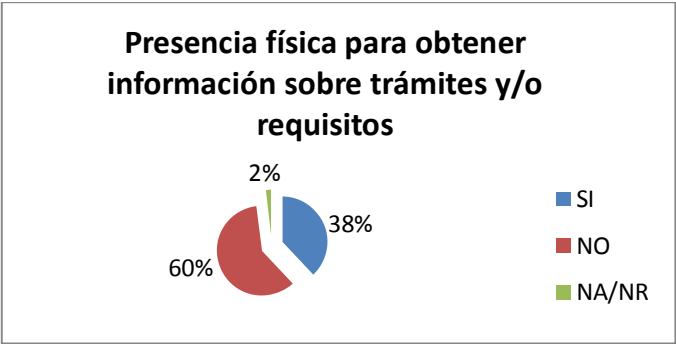
Gráfico 123



D. Obligación de informar sobre el trámite

Con respecto a la obligación de informar sobre el trámite, los administrados expresan que un 38% de los funcionarios del Ministerio de Salud y/o sus dependencias, le han exigido su presencia física para brindarle información sobre trámites y/o requisitos, contra un 59% que no se lo han exigido.

Gráfico 124



E. Plazo y calificación únicos

El 75% de los administrados, manifiestan que conoce que todo trámite tiene un plazo legal o reglamentario establecido para ser resuelto. A su vez, un 76% indica que la Institución le resuelve sus trámites en el tiempo legal dado.

Con relación a la prevención única, se observa que un 61% no conoce sobre la misma. Un 74%, manifiesta que en el Ministerio de Salud no le han realizado la prevención única respectiva en sus trámites.

Gráfico 125

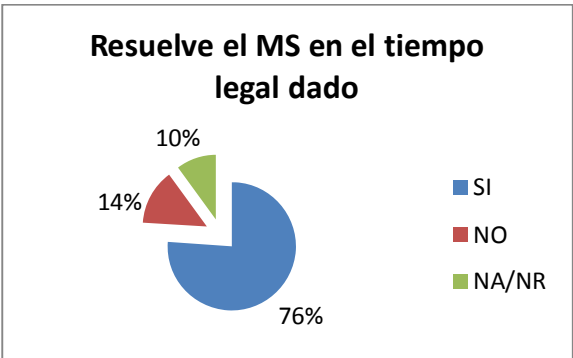


Gráfico 126

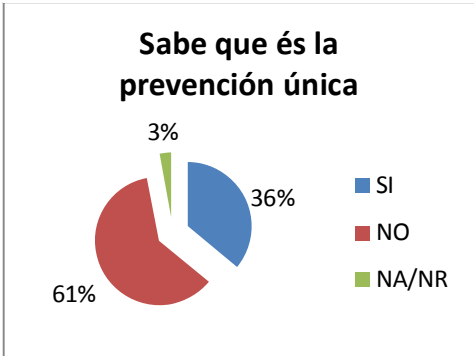
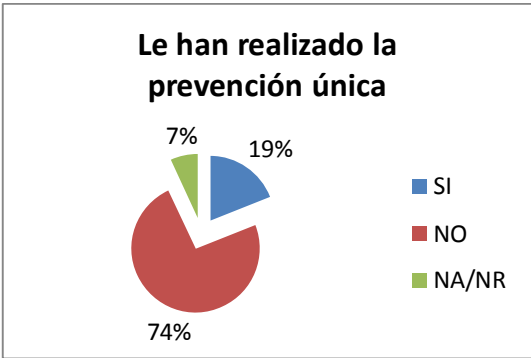


Gráfico 127



De los administrados a los que se les ha brindado una prevención única, solamente el 18% manifiesta que se la entregaron por escrito, 21% afirma que le indicaron –de manera clara y precisa- los requisitos omitidos en su trámite, a un 12% le solicitaron nuevos requisitos o le señalaron nuevos defectos que no fueron prevenidos oportunamente, un 15% expresó que le indicaron el plazo para completar o aclarar el contenido en la prevención dada.

F. Silencio positivo

Un 37% de los encuestados tiene conocimiento de lo que es el silencio positivo y de cuándo el mismo puede ser aplicado, un 60% desconoce.

Los administrados, en 44% desconocen si el silencio positivo se aplica en el otorgamiento de permisos, un 41% en licencias y un 40% en autorizaciones.

Gráfico 128



Conclusiones

En la Región Huetar Caribe, si está siendo aplicada, se encuentran vacíos en su conocimiento, aplicación y transmisión a los administrados.

- **Presentación única de documentos:**

En su mayoría, los documentos son solicitados una única vez, los mismos se utilizan para diversos trámites y no se le piden más requisitos que los establecidos. Afirman que no se les solicita información que el mismo Ministerio de Salud emite. A su vez, en esta Región se observa que los administrados no tienen conocimiento de que se requiere de su consentimiento, para que el Ministerio de Salud remita información suya a otras entidades.

- **Respeto de competencias:**

Dentro de los resultados, se observa que no se está cuestionando los permisos y/o autorizaciones firmes emitidas por otras entidades. Se está cumpliendo, en la Región Branca al solicitarle al administrado copia de las resoluciones finales de determinados trámites, así como copia de requisitos o información que se encuentra en proceso de resolución en otra entidad.

- **Publicidad de los trámites:**

En esta Región, los administrados indican que conocen que los trámites y/o requisitos con que le exige el Ministerio cumplir, constan en una Ley, decreto ejecutivo y/o reglamento. Sin embargo, menos de la mitad manifiestan desconocer que éstos se encuentran publicados en el Diario oficial La Gaceta o se encuentran en un lugar visible dentro de la institución, aspecto que debe ser considerado para mejorar. Con relación a la información y/o explicación que se le brinda al administrado sobre los trámites y los procedimientos es satisfactoria.

- Obligación de informar sobre el trámite, esta es un área satisfactoria.
- Plazo y calificación únicos:
Los administrados, en su mayoría, conocen que todos los trámites de la institución tienen un plazo legal o reglamentario establecido para su resolución. En su mayoría, indican que los tiempos de resolución de los trámites solicitados son cumplidos.
Con respecto a la prevención única, la generalidad de los administrados manifiesta desconocer el término y la aplicación de la misma por parte de los funcionarios de la institución. Se observa, que al aplicar esta prevención, la mayoría de los administrados no responden si la misma es entregada por escrito, si se les indica al cliente (de manera clara y precisa) los requisitos omitidos en su trámite, así como el plazo para completar su solicitud.
- Procedimiento para aplicar el silencio positivo:
Los administrados, en su mayoría, no tienen conocimiento de lo que es el silencio positivo y de cuándo éste puede ser aplicado. Desconocen que el mismo se puede aplicar en el otorgamiento de permisos, licencias y autorizaciones.

Región Huetar Norte

Se recibieron un total de 135 encuestas aplicadas.

SEDE	Formularios Aplicados	Formularios en blanco
Unidad Atención al Cliente	0	25
ARS Ciudad Quesada	25	0
ARS Guatuso	19	6
ARS Los Chiles	23	2
ARS Aguas Zarcas	20	5
ARS Santa Rosa Pocosol	22	3
ARS Florencia	24	1

En la Unidad de Atención al Cliente de la Dirección Regional no se aplicaron formularios.

Mediante oficio RHN-UAC-013-2015, de fecha 28 mayo 2015, suscrito por la Licda. Jenory Fernández Peraza, Jefe de la Unidad de Atención al Cliente de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Huetar Norte, se indica que *“...los formularios enviados a la Dirección Regional se devuelven sin aplicar ya que los trámites únicamente se realizan en el Nivel Local...”*.

Resultados de la encuesta

Los resultados de las mismas son los siguientes:

A. Presentación única de documentos:

Con relación a la presentación única de documentos, el Ministerio de Salud solicita al administrado, en un 83%, una única vez los documentos. Estos últimos no son solicitados para realizar el mismo trámite y/o desarrollar otro. A su vez se identifica que, generalmente, no se solicitan más requisitos que los que se encuentran claramente establecidos en la Ley, decreto ejecutivo y/o reglamento.

A su vez, se puede observar, que un 68%, expresa que los funcionarios del Ministerio de Salud no les solicitan información que la misma institución emite y/o posee.

Solamente un 41% de los encuestados, manifiestan conocer que para que el Ministerio de Salud remita información suya a otra entidad, órgano o funcionario, debe contar con su consentimiento, debido a que no se lo explican.

Gráfico 129

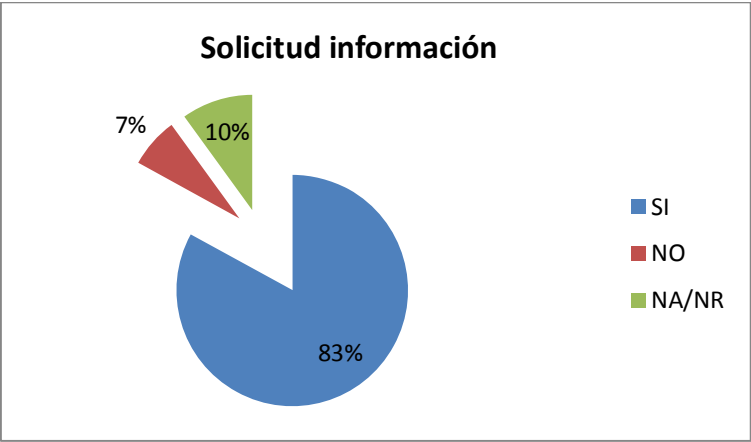


Gráfico 130

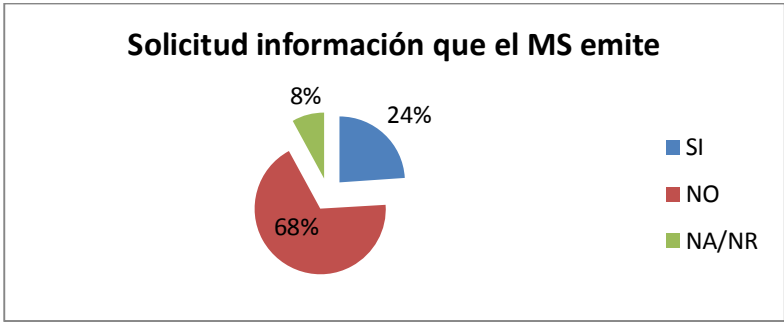
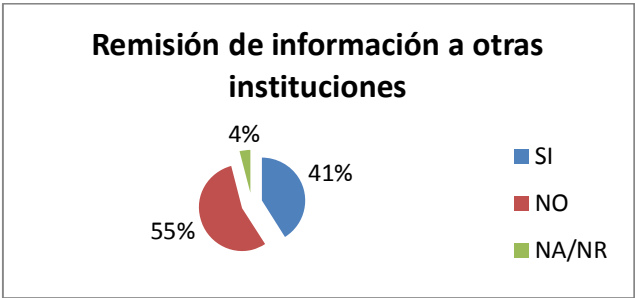


Gráfico 131



B. Respeto de competencias

El 85% de los administrados indica que en el Ministerio de Salud no les han cuestionado los permisos y/o autorizaciones firmes emitidas por otras entidades y/o instituciones. Cabe señalar, en este punto que solamente un 33% indica que al presentar las resoluciones de otras entidades, les solicitan el original. El 45% expresa, que solo requieren presentar la copia de la resolución. Solamente al 24% se le ha solicitado requisitos y/o información que aún se encuentra en proceso de conocimiento o resolución por otra entidad.

Gráfico 132

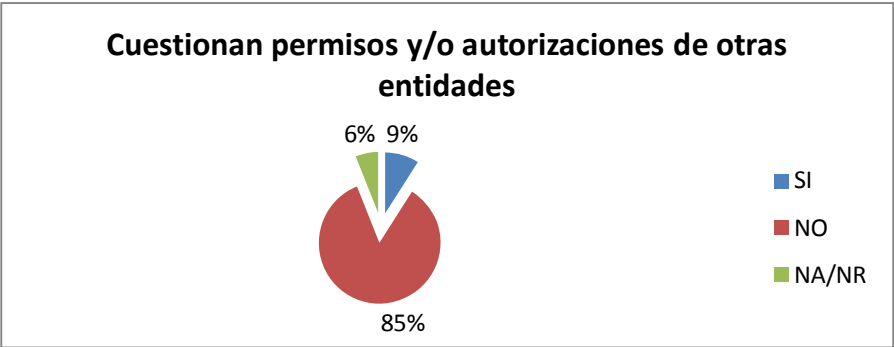


Gráfico 133

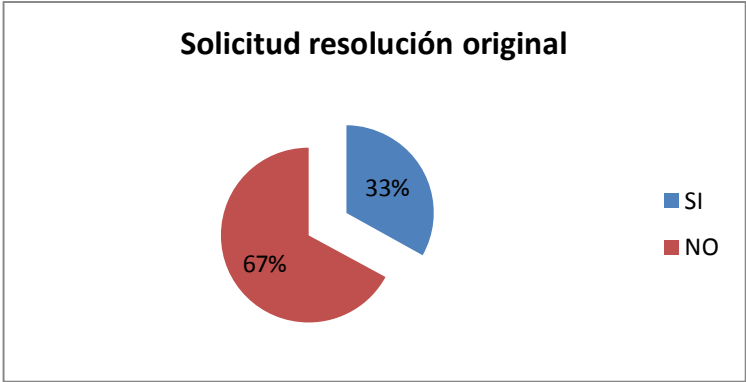
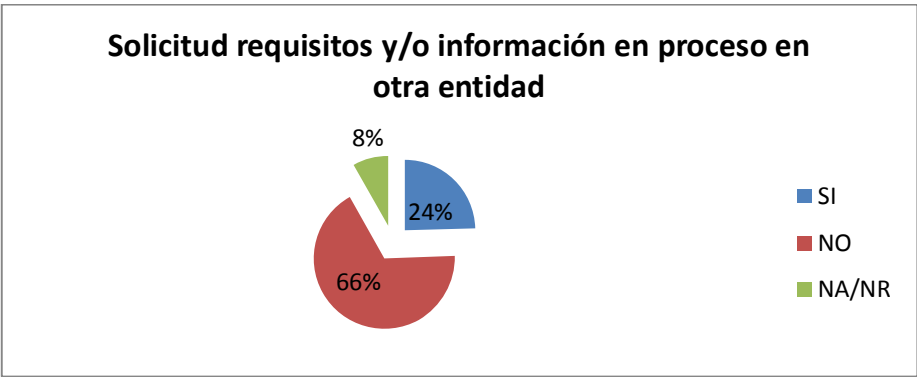


Gráfico 134



C. Publicidad de los trámites y sujeción a la ley

El 60% de los encuestados indican tener conocimiento de que los trámites o requisitos que les exige cumplir el Ministerio de Salud constan en una ley, decreto ejecutivo y/o reglamento. Un 31%, manifiesta conocer que los mismos (trámites y/o requisitos) están publicados en el diario oficial La Gaceta y el 44% manifiesta que encuentran en un lugar visible dentro de la institución. El 63%, afirma conocer que en la Institución y/o sus dependencias, se cuenta con una oficina de información, un departamento o una persona encargada para brindar la misma.

Con relación a los requisitos para realizar trámites, el 86% indica que los funcionarios se los han brindado y explicado. De los procedimientos para otorgar solicitudes, permisos, licencias o autorizaciones, un 62% de los encuestados informar haber recibido la explicación.

Gráfico 135

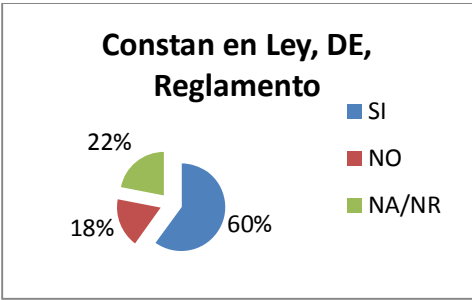


Gráfico 136

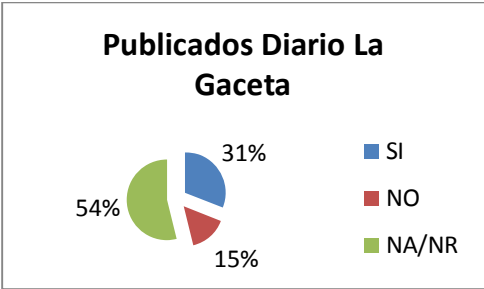


Gráfico 137

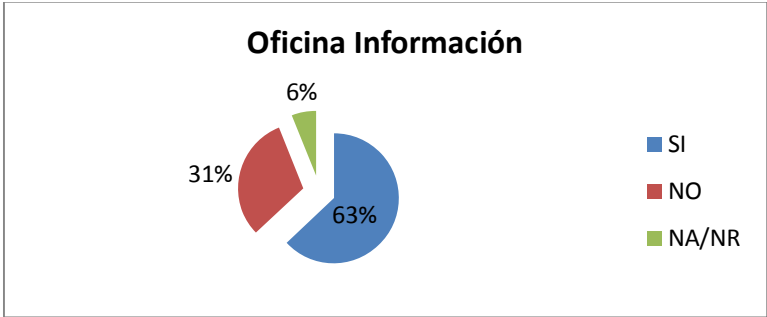


Gráfico 138

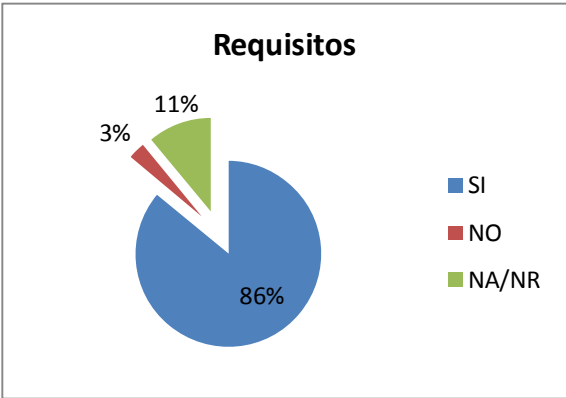
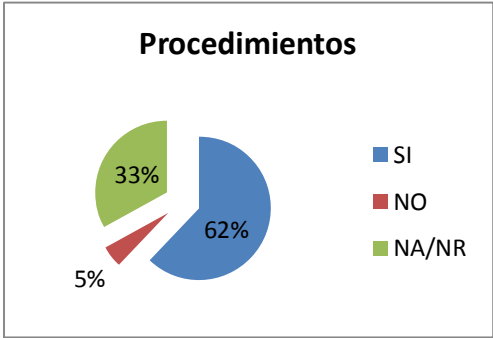


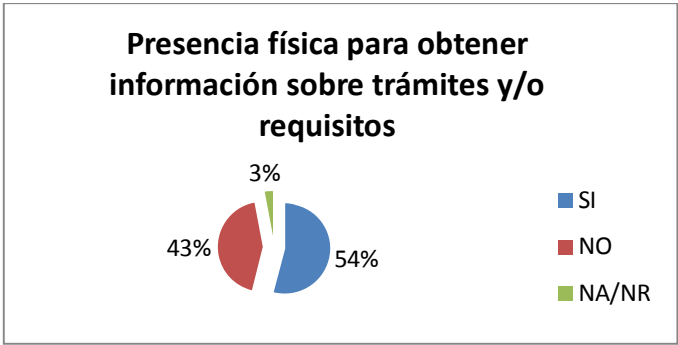
Gráfico 139



D. Obligación de informar sobre el trámite

Con respecto a la obligación de informar sobre el trámite, los administrados expresan que un 54% de los funcionarios del Ministerio de Salud y/o sus dependencias, le han exigido su presencia física para brindarle información sobre trámites y/o requisitos, contra un 59% que no se lo han exigido.

Gráfico 140



E. Plazo y calificación únicos

El 81% de los administrados, manifiestan que conoce que todo trámite tiene un plazo legal o reglamentario establecido para ser resuelto. A su vez, un 88% indica que la Institución le resuelve sus trámites en el tiempo legal dado.

Con relación a la prevención única, se observa que un 54% no conoce sobre la misma. Un 41%, manifiesta que en el Ministerio de Salud no le han realizado la prevención única respectiva en sus trámites.

Gráfico 141

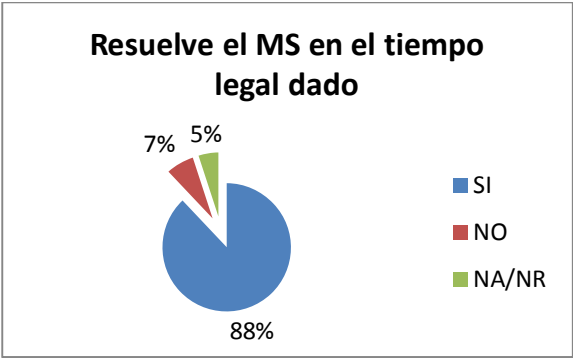


Gráfico 142

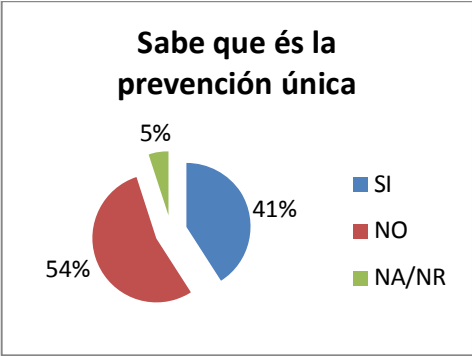
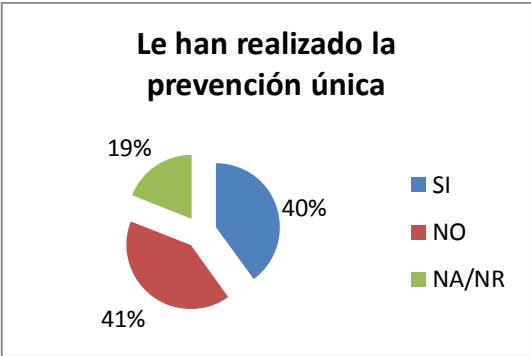


Gráfico 143



De los administrados a los que se les ha brindado una prevención única, solamente el 36% manifiesta que se la entregaron por escrito, 45% afirma que le indicaron –de manera clara y precisa- los requisitos omitidos en su trámite, a un 14% le solicitaron nuevos requisitos o le señalaron nuevos defectos que no fueron prevenidos oportunamente, un 28% expresó que le indicaron el plazo para completar o aclarar el contenido en la prevención dada.

F. Silencio positivo

Un 28% de los encuestados tiene conocimiento de lo que es el silencio positivo y de cuándo el mismo puede ser aplicado, frente a un 61% que lo desconoce.

Los administrados, en 36% desconocen si el silencio positivo se aplica en el otorgamiento de permisos, un 35% en licencias y un 33% en autorizaciones.

Gráfico 144



Conclusiones

Se obtiene que en esta Región la Ley N° 8220 está siendo aplicada, se encuentran vacíos en su conocimiento, aplicación y transmisión a los administrados.

- **Presentación única de documentos:**

En su mayoría, los documentos son solicitados una única vez, los mismos se utilizan para diversos trámites y no se le piden más requisitos que los establecidos. Afirman que no se les solicita información que el mismo Ministerio de Salud emite. A su vez, en esta Región se observa que los administrados no tienen conocimiento de que se requiere de su consentimiento, para que el Ministerio de Salud remita información suya a otras entidades.

- **Respeto de competencias:**
Dentro de los resultados, se observa que no se está cuestionando los permisos y/o autorizaciones firmes emitidas por otras entidades. Se está cumpliendo, en la Región Brunca al solicitarle al administrado copia de las resoluciones finales de determinados trámites, así como copia de requisitos o información que se encuentra en proceso de resolución en otra entidad.
- **Publicidad de los trámites:**
En esta Región, los administrados indican que conocen que los trámites y/o requisitos con que le exige el Ministerio cumplir, constan en una Ley, decreto ejecutivo y/o reglamento. Sin embargo, menos de la mitad manifiestan desconocer que éstos se encuentran publicados en el Diario oficial La Gaceta o se encuentran en un lugar visible dentro de la institución, aspecto que debe ser considerado para mejorar. Con relación a la información y/o explicación que se le brinda al administrado sobre los trámites y los procedimientos es satisfactoria.
- **Obligación de informar sobre el trámite, esta es un área satisfactoria.**
- **Plazo y calificación únicos:**
Los administrados, en su mayoría, conocen que todos los trámites de la institución tienen un plazo legal o reglamentario establecido para su resolución. En su mayoría, indican que los tiempos de resolución de los trámites solicitados son cumplidos.
Con respecto a la prevención única, la generalidad de los administrados manifiesta desconocer el término y la aplicación de la misma por parte de los funcionarios de la institución. Se observa, que cuando se ha aplicado esta prevención, la misma no es entregada por escrito, en pocas ocasiones se le indica al cliente (de manera clara y precisa) los requisitos omitidos en su trámite, así como el plazo para completar su solicitud.
- **Procedimiento para aplicar el silencio positivo:**
Los administrados, en su mayoría, no tienen conocimiento de lo que es el silencio positivo y de cuándo éste puede ser aplicado. Desconocen que el mismo se puede aplicar en el otorgamiento de permisos, licencias y autorizaciones.

Región Pacífico Central

Se recibieron un total de 307 encuestas aplicadas.

SEDE	Formularios Aplicados	Formularios en blanco
Unidad Atención al Cliente	0	0
ARS Puntarenas	25	0
ARS Esparza	21	4
ARS Península	14	11
ARS Barranca	12	13
ARS Montes de Oro	25	0
ARS Orotina	25	0
ARS Parrita	25	0
ARS Garabito	25	0
ARS Aguirre	25	0

En la Unidad de Atención al Cliente de la Dirección Regional no se aplicaron formularios.

A través de oficio PC-UAC-072-2015, de fecha 28 mayo 2015, suscrito por el Lic. Rolando Salazar Moreno, Jefe de la Unidad de Atención al Cliente de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Pacífico Central, se indica que *“...por la estructura y contenido de las preguntas del formulario, se determina que el mismo es aplicable para los clientes externos que solicitan por primera vez o renovación de permisos de funcionamiento y/o autorizaciones. En este sentido, son las Áreas Rectoras de Salud quienes tienen la competencia directa en la resolución de estos trámites. Además, según información de los dos funcionarios de atención al cliente de esta Unidad, durante el período transcurrido del recibo de los formularios hasta el día de hoy, solo se hizo presente un cliente externo (extranjero) a solicitar un trámite de desalmasaje de medicamento...Además, la gran mayoría de consultas sobre requisitos y trámites se realizan vía telefónica...”*.

Resultados de la encuesta

Los resultados de las mismas son los siguientes:

A. Presentación única de documentos:

Con relación a la presentación única de documentos, el Ministerio de Salud solicita al administrado, en un 94%, una única vez los documentos. Estos últimos no son solicitados para realizar el mismo trámite y/o desarrollar otro. A su vez se identifica que, generalmente, no se solicitan más requisitos que los que se encuentran claramente establecidos en la Ley, decreto ejecutivo y/o reglamento.

A su vez, se puede observar, que un 79%, expresa que los funcionarios del Ministerio de Salud no les solicitan información que la misma institución emite y/o posee.

El 51% de los encuestados, manifiestan conocer que para que el Ministerio de Salud remita información suya a otra entidad, órgano o funcionario, debe contar con su consentimiento, debido a que no se lo explican.

Gráfico 145

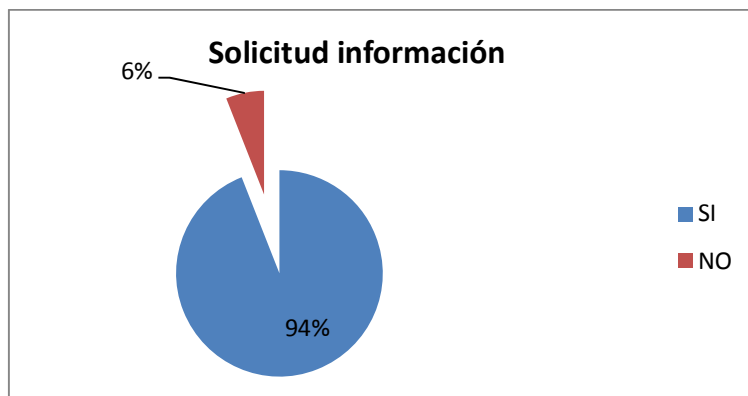
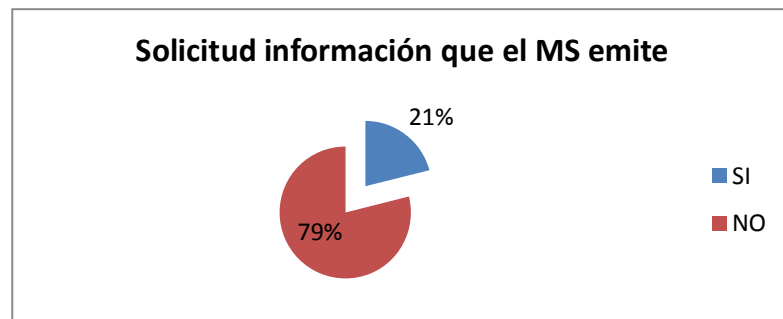
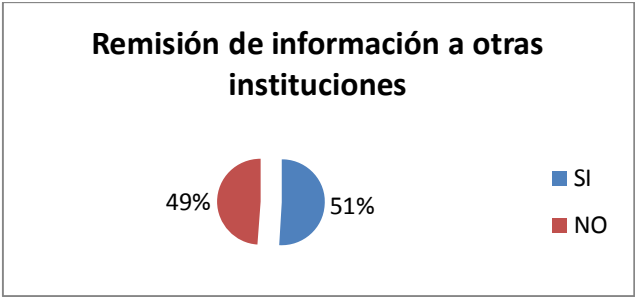


Gráfico 146



"De la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud"

Gráfico 147



B. Respeto de competencias

El 90% de los administrados indica que en el Ministerio de Salud no les han cuestionado los permisos y/o autorizaciones firmes emitidas por otras entidades y/o instituciones. Cabe señalar, en este punto que solamente un 35% indica que al presentar las resoluciones de otras entidades, les solicitan el original. El 67% expresa, que solo requieren presentar la copia de la resolución. Solamente al 21% se le ha solicitado requisitos y/o información que aún se encuentra en proceso de conocimiento o resolución por otra entidad.

Gráfico 148

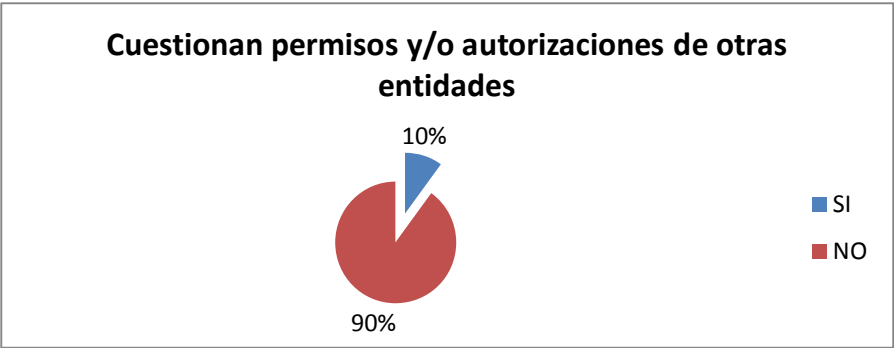


Gráfico 149

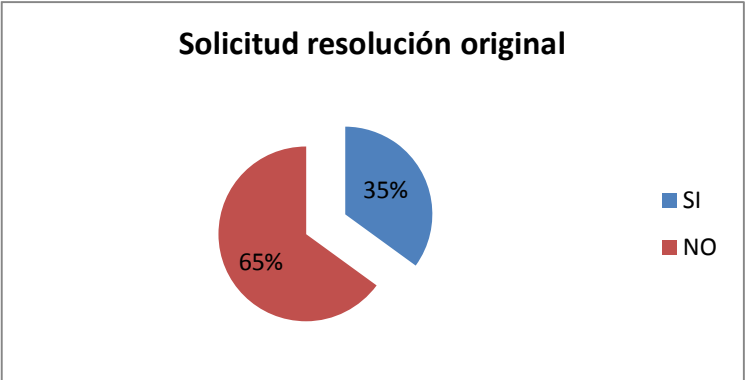
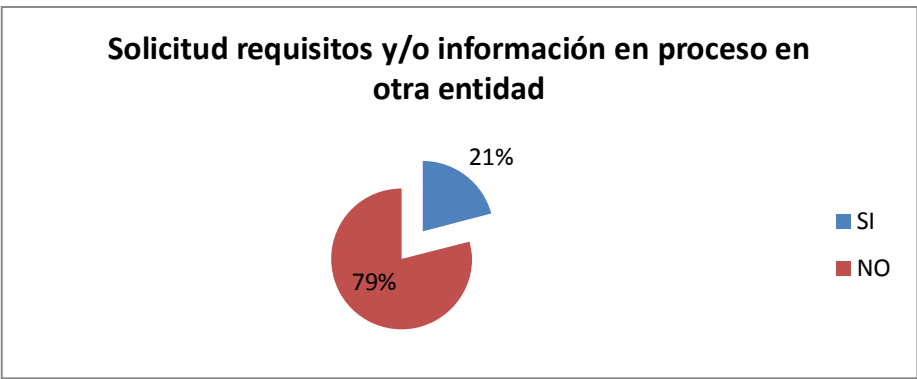


Gráfico 150



C. Publicidad de los trámites y sujeción a la ley

El 79% de los encuestados indican tener conocimiento de que los trámites o requisitos que les exige cumplir el Ministerio de Salud constan en una ley, decreto ejecutivo y/o reglamento. Un 59%, manifiesta conocer que los mismos (trámites y/o requisitos) están publicados en el diario oficial La Gaceta y el 68% indica que se encuentran en un lugar visible dentro de la institución. El 78%, afirma conocer que en la Institución y/o sus dependencias, se cuenta con una oficina de información, un departamento o una persona encargada para brindar la misma.

Con relación a los requisitos para realizar trámites, el 96% indica que los funcionarios se los han brindado y explicado. De los procedimientos para otorgar solicitudes, permisos, licencias o autorizaciones, un 88% de los encuestados informar haber recibido la explicación.

Gráfico 151

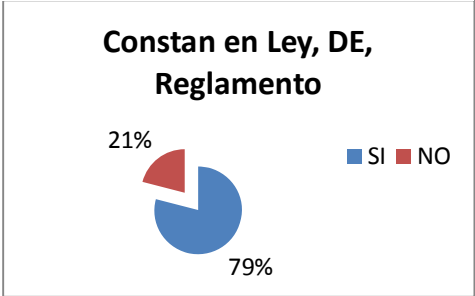


Gráfico 152

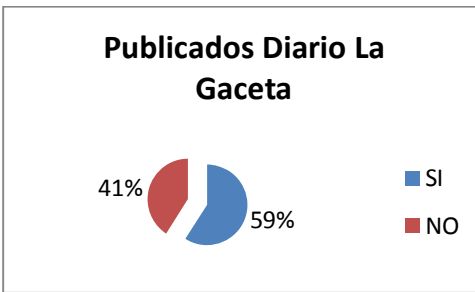


Gráfico 153

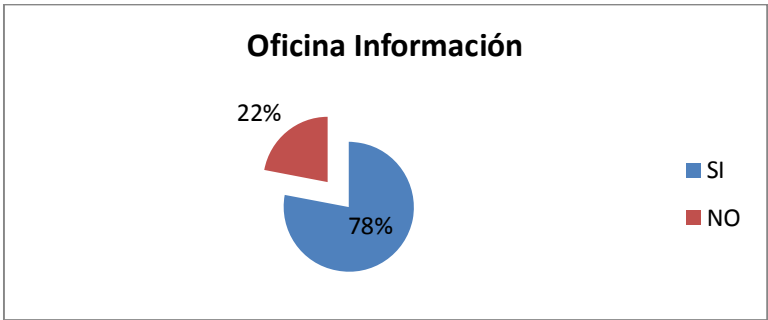
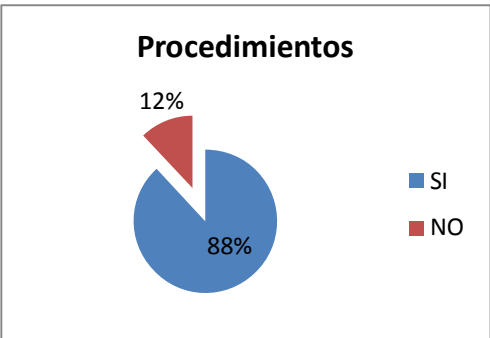


Gráfico 154



Gráfico 155



D. Obligación de informar sobre el trámite

Con respecto a la obligación de informar sobre el trámite, los administrados expresan que un 38% de los funcionarios del Ministerio de Salud y/o sus dependencias, le han exigido su presencia física para brindarle información sobre trámites y/o requisitos, contra un 59% que no se lo han exigido.

Gráfico 156



E. Plazo y calificación únicos

El 81% de los administrados, manifiestan que conoce que todo trámite tiene un plazo legal o reglamentario establecido para ser resuelto. A su vez, un 87% indica que la Institución le resuelve sus trámites en el tiempo legal dado.

Con relación a la prevención única, se observa que un 60% no conoce sobre la misma. Un 73%, manifiesta que en el Ministerio de Salud no le han realizado la prevención única respectiva en sus trámites.

Gráfico 157

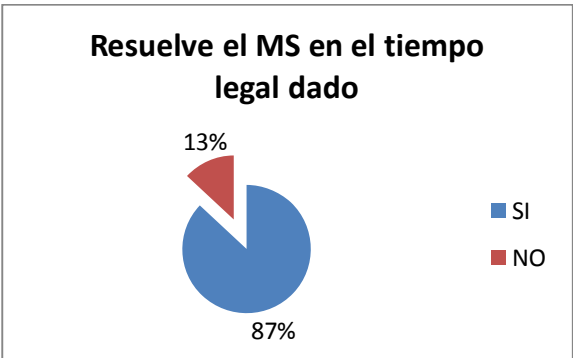


Gráfico 158

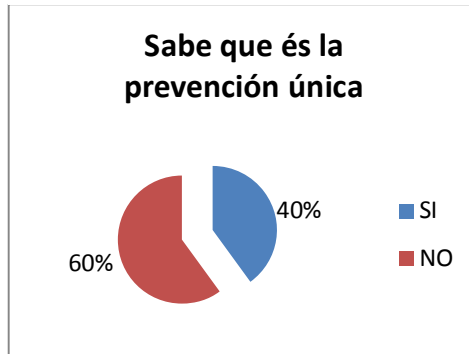


Gráfico 159



De los administrados a los que se les ha brindado una prevención única, solamente el 51% manifiesta que se la entregaron por escrito, 54% afirma que le indicaron –de manera clara y precisa- los requisitos omitidos en su trámite, a un 38% le solicitaron nuevos requisitos o le señalaron nuevos defectos que no fueron prevenidos oportunamente, un 46% expresó que le indicaron el plazo para completar o aclarar el contenido en la prevención dada.

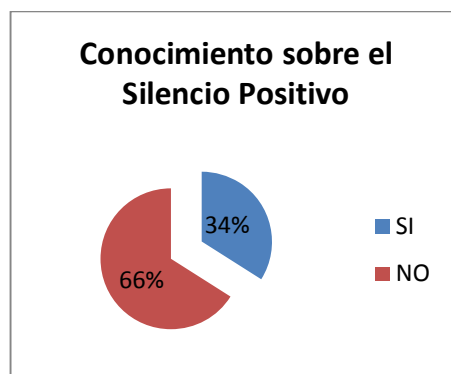
F. Silencio positivo

Solamente un 34% de los encuestados tiene conocimiento de lo que es el silencio positivo y de cuándo el mismo puede ser aplicado, frente a un 66% que desconoce el término.

Los administrados, en 58% desconocen si el silencio positivo se aplica en el otorgamiento de permisos, un 69% en licencias y un 61% en autorizaciones.

"De la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud"

Gráfico 160



Conclusiones

La Ley N° 8220 está siendo aplicada, se encuentran vacíos en su conocimiento, aplicación y transmisión a los administrados.

- **Presentación única de documentos:**
En su mayoría, los documentos son solicitados una única vez, los mismos se utilizan para diversos trámites y no se le piden más requisitos que los establecidos. Afirman que no se les solicita información que el mismo Ministerio de Salud emite. A su vez, en esta Región se observa que los administrados si tienen conocimiento de que se requiere de su consentimiento, para que el Ministerio de Salud remita información suya a otras entidades.
- **Respeto de competencias:**
Dentro de los resultados, se observa que no se está cuestionando los permisos y/o autorizaciones firmes emitidas por otras entidades. Se está cumpliendo, en la Región Brunca al solicitarle al administrado copia de las resoluciones finales de determinados trámites, así como copia de requisitos o información que se encuentra en proceso de resolución en otra entidad.
- **Publicidad de los trámites:**
En esta Región, los administrados indican que conocen que los trámites y/o requisitos con que le exige el Ministerio cumplir, constan en una Ley, decreto ejecutivo y/o reglamento. Igualmente, la mayoría indica conocer que éstos se encuentran publicados en el Diario oficial La Gaceta o se encuentran en un lugar visible dentro de la institución, aspecto que debe ser considerado para mejorar.
Con relación a la información y/o explicación que se le brinda al administrado sobre los trámites y los procedimientos es satisfactoria.

- Obligación de informar sobre el trámite, esta es un área satisfactoria.
- Plazo y calificación únicos:
Los administrados, en su mayoría, conocen que todos los trámites de la institución tienen un plazo legal o reglamentario establecido para su resolución. En su mayoría, indican que los tiempos de resolución de los trámites solicitados son cumplidos.
Con respecto a la prevención única, la generalidad de los administrados manifiesta desconocer el término y la aplicación de la misma por parte de los funcionarios de la institución. Se observa, que cuando se ha aplicado esta prevención, la misma no es entregada por escrito, en pocas ocasiones se le indica al cliente (de manera clara y precisa) los requisitos omitidos en su trámite, así como el plazo para completar su solicitud.
- Procedimiento para aplicar el silencio positivo:
Los administrados, en su mayoría, no tienen conocimiento de lo que es el silencio positivo y de cuándo éste puede ser aplicado. Desconocen que el mismo se puede aplicar en el otorgamiento de permisos, licencias y autorizaciones.

Nivel Central, Dirección Atención al Cliente

Se recibieron un total de 23 encuestas aplicadas.

Resultados de la encuesta

Los resultados de las mismas son los siguientes:

A. Presentación única de documentos:

Con relación a la presentación única de documentos, el Ministerio de Salud solicita al administrado, en un 74%, una única vez los documentos. Estos últimos no son solicitados para realizar el mismo trámite y/o desarrollar otro. A su vez se identifica que, generalmente, no se solicitan más requisitos que los que se encuentran claramente establecidos en la Ley, decreto ejecutivo y/o reglamento. A su vez, se puede observar, que un 70%, expresa que los funcionarios del Ministerio de Salud no les solicitan información que la misma institución emite y/o posee. El 43% de los encuestados, manifiestan conocer que para que el Ministerio de Salud remita información suya a otra entidad, órgano o funcionario, debe contar con su consentimiento, debido a que no se lo explican.

Gráfico 161

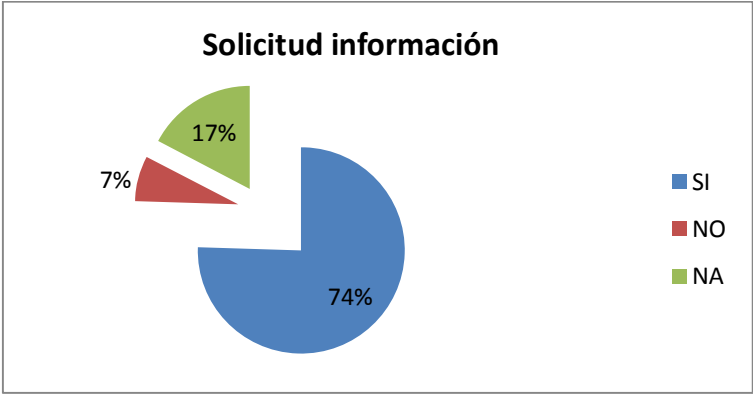
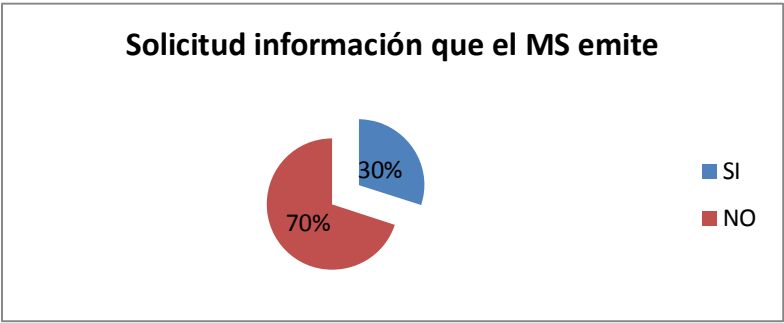
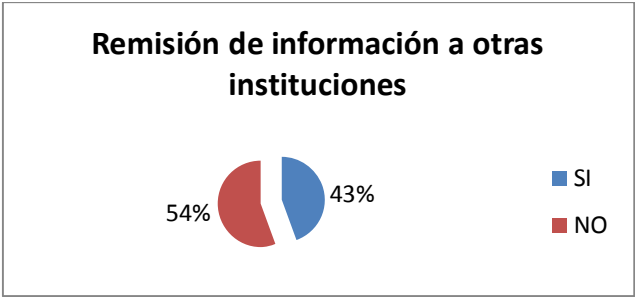


Gráfico 162



“De la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud”

Gráfico 163



B. Respeto de competencias

El 65% de los administrados indica que en el Ministerio de Salud no les han cuestionado los permisos y/o autorizaciones firmes emitidas por otras entidades y/o instituciones. Cabe señalar, en este punto que solamente un 54% indica que al presentar las resoluciones de otras entidades, les solicitan el original. El 54% expresa, que solo requieren presentar la copia de la resolución. Solamente al 30% se le ha solicitado requisitos y/o información que aún se encuentra en proceso de conocimiento o resolución por otra entidad.

Gráfico 164

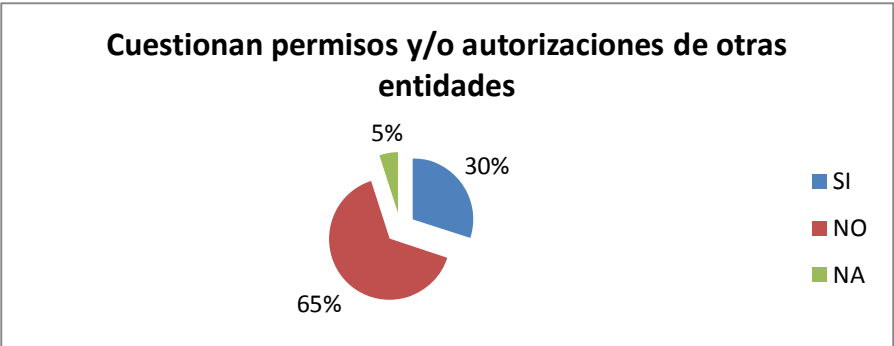


Gráfico 165

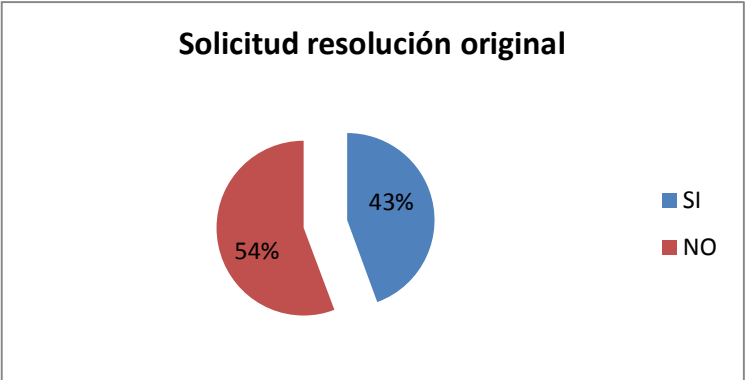
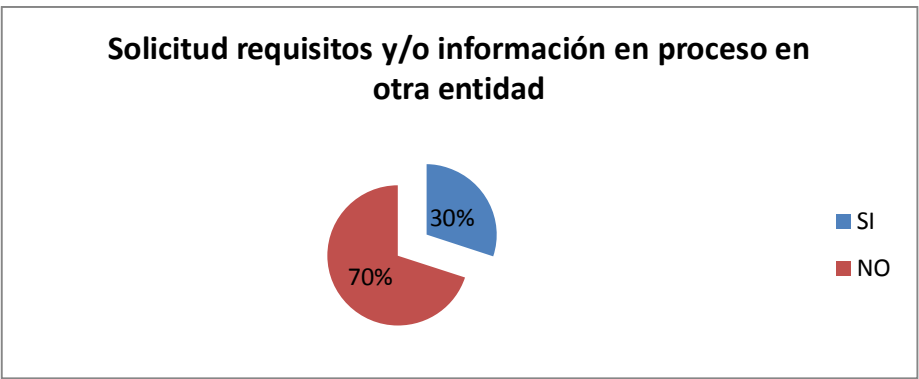


Gráfico 166



C. Publicidad de los trámites y sujeción a la ley

El 91% de los encuestados indican tener conocimiento de que los trámites o requisitos que les exige cumplir el Ministerio de Salud constan en una ley, decreto ejecutivo y/o reglamento. Un 61%, manifiesta conocer que los mismos (trámites y/o requisitos) están publicados en el diario oficial La Gaceta y el 26% indica que se encuentran en un lugar visible dentro de la institución. El 61%, afirma conocer que en la Institución y/o sus dependencias, se cuenta con una oficina de información, un departamento o una persona encargada para brindar la misma.

Con relación a los requisitos para realizar trámites, el 70% indica que los funcionarios se los han brindado y explicado. De los procedimientos para otorgar solicitudes, permisos, licencias o autorizaciones, un 65% de los encuestados informar haber recibido la explicación.

Gráfico 167

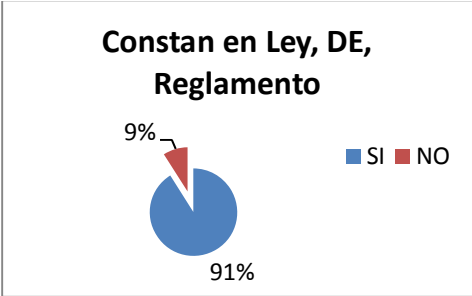


Gráfico 168

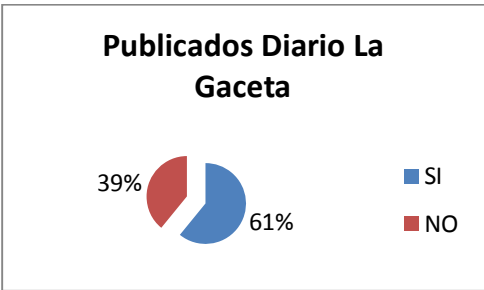


Gráfico 169

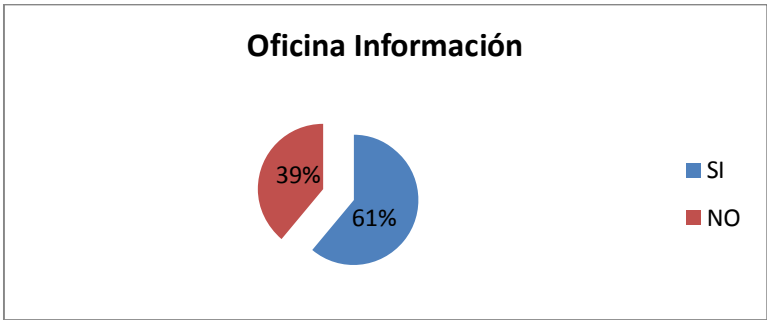


Gráfico 170

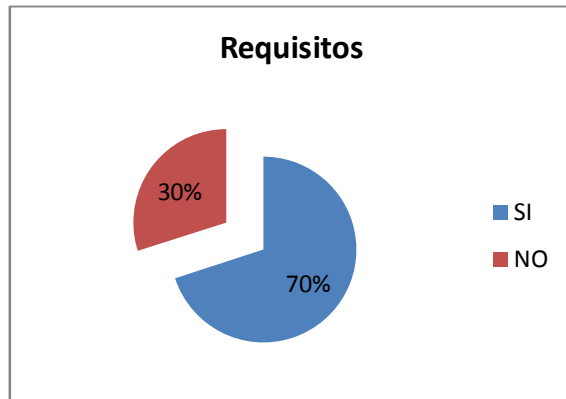
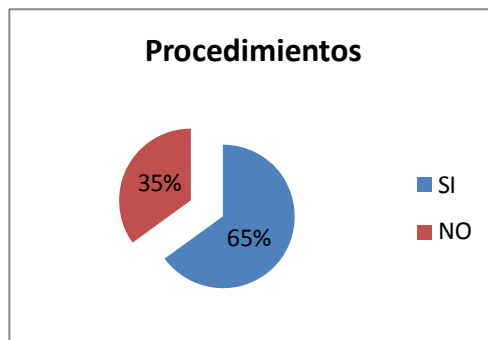


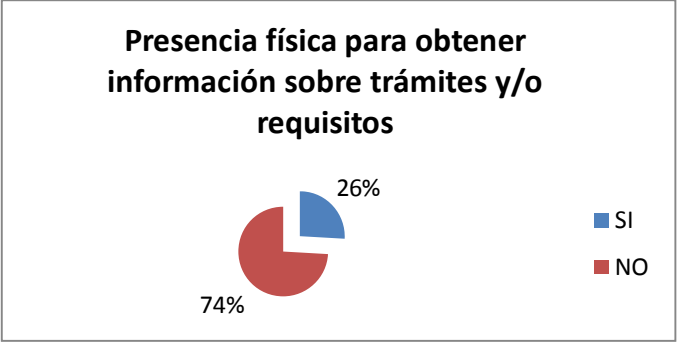
Gráfico 171



D. Obligación de informar sobre el trámite

Con respecto a la obligación de informar sobre el trámite, los administrados expresan que un 26% de los funcionarios del Ministerio de Salud y/o sus dependencias, le han exigido su presencia física para brindarle información sobre trámites y/o requisitos, contra un 74% que no se lo han exigido.

Gráfico 172



E. Plazo y calificación únicos

El 91% de los administrados, manifiestan que conoce que todo trámite tiene un plazo legal o reglamentario establecido para ser resuelto. A su vez, solamente un 39% indica que la Institución le resuelve sus trámites en el tiempo legal dado, frente a un 61% que indica que los tiempos no se cumplen. Con relación a la prevención única, se observa que un 91% conoce sobre la misma. Un 87%, manifiesta que en el Ministerio de Salud le han realizado la prevención única respectiva en sus trámites.

Gráfico 173

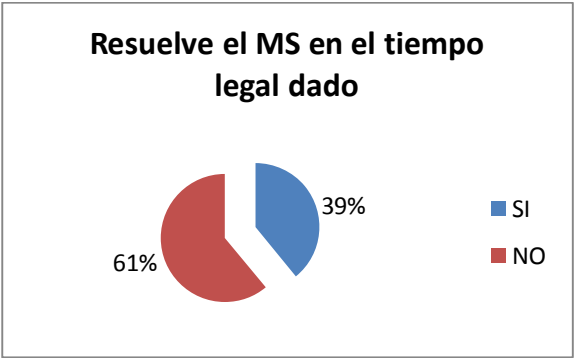


Gráfico 174

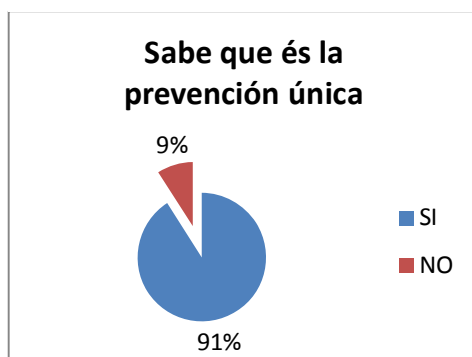


Gráfico 175



De los administrados a los que se les ha brindado una prevención única, el 83% manifiesta que se la entregaron por escrito, 48% afirma que le indicaron –de manera clara y precisa- los requisitos omitidos en su trámite, a un 48% le solicitaron nuevos requisitos o le señalaron nuevos defectos que no fueron prevenidos oportunamente, un 91% expresó que le indicaron el plazo para completar o aclarar el contenido en la prevención dada.

F. Silencio positivo

Solamente un 83% de los encuestados tiene conocimiento de lo que es el silencio positivo y de cuándo el mismo puede ser aplicado, frente a un 17% que desconoce el término.

Los administrados, en 65% desconocen si el silencio positivo se aplica en el otorgamiento de permisos, un 70% en licencias y un 52% en autorizaciones.

"De la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud"

Gráfico 176



Conclusiones

La Ley N° 8220 está siendo aplicada en la Plataforma de Servicios de la Dirección de Atención al Cliente, se encuentran vacíos en su conocimiento, aplicación y transmisión a los administrados.

- **Presentación única de documentos:**

En su mayoría, los documentos son solicitados una única vez, los mismos se utilizan para diversos trámites y no se le piden más requisitos que los establecidos. Afirman que no se les solicita información que el mismo Ministerio de Salud emite. A su vez, en esta Unidad de Plataforma de Servicios, se observa que los administrados no tienen conocimiento de que se requiere de su consentimiento, para que el Ministerio de Salud remita información suya a otras entidades.

- **Respeto de competencias:**

Dentro de los resultados, se observa que no se está cuestionando los permisos y/o autorizaciones firmes emitidas por otras entidades. Se está cumpliendo, al solicitarle al administrado copia de las resoluciones finales de determinados trámites, así como copia de requisitos o información que se encuentra en proceso de resolución en otra entidad.

- **Publicidad de los trámites:**

En la Plataforma de Servicios, los administrados indican que conocen que los trámites y/o requisitos con que le exige el Ministerio cumplir, constan en una Ley, decreto ejecutivo y/o reglamento. Igualmente, la mayoría indica conocer que éstos se encuentran publicados en el Diario oficial La Gaceta, en su minoría indican que los mismos se encuentran en un lugar visible dentro de la institución, aspecto que debe ser considerado para mejorar.

Con relación a la información y/o explicación que se le brinda al administrado sobre los trámites y los procedimientos es satisfactoria.

- Obligación de informar sobre el trámite, esta es un área satisfactoria.
- Plazo y calificación únicos:
Los administrados, en su mayoría, conocen que todos los trámites de la institución tienen un plazo legal o reglamentario establecido para su resolución. En su mayoría, indican que los tiempos de resolución de los trámites solicitados no se cumplen.
Con respecto a la prevención única, la generalidad de los administrados manifiesta conocer el término y la aplicación de la misma por parte de los funcionarios de la institución. Se observa, que cuando se ha aplicado esta prevención, la misma ha sido entregada por escrito, en pocas ocasiones se le indica al cliente (de manera clara y precisa) los requisitos omitidos en su trámite; con relación al plazo para completar su solicitud, a la mayoría de los administrados se les ha indicado.
- Procedimiento para aplicar el silencio positivo:
Los administrados, en su mayoría, conocen sobre el silencio positivo y de cuándo éste puede ser aplicado. Desconocen, en su mayoría, que el mismo se puede aplicar en el otorgamiento de permisos, licencias y autorizaciones.