

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



INFORME DE RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE
TRÁMITES
ANÁLISIS COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE AÑO
2019-2020

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

INDICE DEL CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN:	3
2. OBJETIVOS:	5
2.1. OBJETIVO GENERAL	5
2.2. OBJETIVO ESPECIFICO N° 1	5
2.3. OBJETIVO ESPECIFICO N° 2	5
3. TEMAS:	5
3.1. UNIVERSO DE TRÁMITES (RECIBIDOS):	6
3.2. TRÁMITES NO RESUELTOS EN PLAZO LEGAL (TNRPL):	6
3.3. PLANES DE MEJORA REGIONAL:	6
4. METODOLOGÍA EMPLEADA:	7
4.1. PROCEDIMIENTO N° 1	7
4.2. PROCEDIMIENTO N° 2	7
4.3. PROCEDIMIENTO N° 3	8
5. RESULTADOS OBTENIDOS:	9
6. FORTALEZAS:	13
7. DEBILIDADES:	13
8. RECOMENDACIONES:	14
8.1. A LA DIRECCION GENERAL DE SALUD:	14
8.2. A LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE:	15

1. PRESENTACIÓN:

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

Msc. Ricardo Loaiza Martínez, Unidad de Atención al Cliente Región Brunca.

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

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

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

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

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

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

2. OBJETIVOS:

2.1. OBJETIVO GENERAL

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

2.2. OBJETIVO ESPECIFICO N° 1

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

2.3. OBJETIVO ESPECIFICO N° 2

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

3. TEMAS:

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

3.1. UNIVERSO DE TRÁMITES (RECIBIDOS):

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

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

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

3.3. PLANES DE MEJORA REGIONAL:

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

4. METODOLOGÍA EMPLEADA:

4.1. PROCEDIMIENTO N° 1

Transferir los datos de los trámites a la herramienta Forms office 365.

La Unidad de Plataforma de Servicios, la Unidad de Atención al Cliente y los Equipos Locales de Atención al Cliente son los responsables de identificar del registro de trámites las solicitudes no resueltas en el plazo legal por tipo de trámite en forma semestral conforme al listado de plazos legales de los diferentes trámites del Ministerio de Salud que se encuentran en la Intranet Institucional, “Procedimiento de Seguimiento de Trámites MS.NI.SLA.07.01.02”, esta información debe ser tabulada y consolidada desde el Nivel Local, luego a Nivel Regional y por último en el Nivel Central. En el caso de los tipos de trámites que no se hayan resuelto en el tiempo establecido, se deben incluir las justificaciones brindadas por cada Unidad Organizativa responsable del trámite.

4.2. PROCEDIMIENTO N° 2

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

Las Unidades de Atención al Cliente del Nivel Regional y la Plataforma de Servicios del Nivel Central envían un Informe consolidado Semestral el cual debe incluir un plan de mejora para lo no resuelto en el plazo legal establecido, así como el seguimiento de los planes de mejora presentados e implementados con anterioridad.

4.3. PROCEDIMIENTO N° 3

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

Las Direcciones de Áreas Rectoras de Salud, las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud, la Plataforma de Servicios del Nivel Central y la Dirección de Atención al Cliente, deben elaborar el plan de mejora, que ayude a solucionar aquellos tipos de trámites que presentan inconsistencias en sus tiempos de respuesta orientándose con el procedimiento que se encuentra en la intranet “Procedimiento de Seguimiento de Trámites MS.NI.SLA.07.01.02”. Asimismo, este plan debe contemplar un cronograma de actividades que se ajuste a la realidad de la unidad organizativa, con el fin de facilitar su ejecución. Cabe mencionar que estas unidades organizativas de forma proactiva pueden ir desarrollando las actividades del plan que se puedan ejecutar de forma inmediata.

5. RESULTADOS OBTENIDOS:

CUADRO N° 1 UNIVERSO DE TRÁMITES RECIBIDOS POR DIRECCIÓN REGIONAL TOTAL, DE TRÁMITES NO RESUELTOS EN EL PLAZO LEGAL ANÁLISIS COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE 2019-2020

N°	DIRECCION REGIONAL	1ER SEM 2019			1ER SEM 2020			DIFERENCIAS		
		TOTAL RECIBIDOS	TOTAL NRPL	PORCENTAGE %	TOTAL RECIBIDOS	TOTAL NRPL	PORCENTAGE %	DIF ABS T. REC.	DIF ABS NRPL	DIF REL %
1	REGIÓN CENTRAL SUR	142.781	2.072	1,45%	71.152	1.237	1,74%	-71.629	-835	0,29%
2	REGIÓN CENTRAL OCCIDENTE	13.322	230	1,73%	19.156	459	2,40%	5.834	229	0,67%
3	REGIÓN CENTRAL ESTE	66.854	133	0,20%	76.522	207	0,27%	9.668	74	0,07%
4	REGIÓN CENTRAL NORTE	74.884	138	0,18%	85.078	605	0,71%	10.194	467	0,53%
5	REGIÓN CHOROTEGA	23.501	607	2,58%	24.885	798	3,21%	1.384	191	0,62%
6	REGIÓN PACÍFICO CENTRAL	30.364	238	0,78%	20.944	78	0,37%	-9.420	-160	-0,41%
7	REGIÓN HUETAR CARIBE	35.671	222	0,62%	30.389	603	1,98%	-5.282	381	1,36%
8	REGIÓN BRUNCA	28.447	172	0,60%	11.283	248	2,20%	-17.164	76	1,59%
9	REGIÓN HUETAR NORTE	20.494	857	4,18%	20.077	980	4,88%	-417	123	0,70%
10	PLATAFORMA DE SERVICIOS (NC)	NSP	NSP	NSP	NSP	NSP	NSP	NSP	NSP	NSP
TOTAL DE TRÁMITES		436.318	4.669	1,07%	359.486	5.215	1,45%	-76.832	546	0,38%

FUENTE: Informes consolidados Regionales UAC

Del cuadro anterior se observa que para el primer semestre de 2019 se recibieron un total de 436.318 trámites, de los cuales 4.669 no fueron atendidos en el plazo legal establecido, o sea un 1.07% del total. Sin embargo; para el primer semestre de 2020 se recibieron un total de 359.486 trámites, de los cuales 5.215 no fueron atendidos en el plazo legal establecido, o sea un 1.45% del total. Si bien es cierto la cantidad de trámites disminuyó para el 2020, no obstante, la cantidad de trámites no resueltos en el plazo legal establecido aumentó 0.38%.



Para el primer semestre de 2019 las tres Direcciones Regionales con el mayor porcentaje de trámites no resueltos en el plazo legal establecido son: 1.- Dirección Regional Huetar Norte 2.- Dirección Regional Chorotega 3.- Dirección Regional Occidente. Para el primer semestre de 2020 se mantienen las mismas tres Direcciones Regionales e incluso se nota un incremento en dicho porcentaje. Con respecto a Plataforma de Servicios del Nivel Central no suministró el informe de seguimiento de trámites.



DIRECCION DE ATENCIÓN AL CLIENTE
 UNIDAD DE GESTIÓN DE TRÁMITES
 ANEXO # 2
 CONSOLIDADO NACIONAL TOTAL DE TRÁMITES RECIBIDOS
 COMPARATIVO 1ER SEMESTRE 2019 - 2020

N°	TIPO DEL TRÁMITE	DRRCS I-2019	DRRCS I-2020	DRROCC I-2019	DRROCC I-2020	DRRCE I-2019	DRRCE I-2020	DRRCH I-2019	DRRCH I-2020	DRRCH I-2019	DRRCH I-2020	DRRCP I-2019	DRRCP I-2020	DRRHC I-2019	DRRHC I-2020	DRRBR I-2019	DRRBR I-2020	DRRHN I-2019	DRRHN I-2020	PS-DAC I-2019	PS-DAC I-2020	TOTAL DE TRÁMITES	%
1	¿Total, de Consultas de Información y Orientación al Cliente recibidas	73.257	29.419	3.989	5.420	34.061	49.001	42.147	41.125	6.682	6.859	9.063	10.808	17.571	8.288	14.805	4.022	12.298	12.379	NSP	NSP	381.194	47,90%
2	Total, de Denuncias Sanitarias recibidas	2.892	2.974	661	941	903	1.051	1.500	2.735	1.062	1.583	1.222	1.276	827	946	472	296	447	588	NSP	NSP	22.376	2,81%
3	¿Total, de Consultas Escritas de Información y Orientación al Cliente recibidas	10.570	8.757	0	4.244	5.562	8.186	7.924	19.194	1.488	4.630	12.308	3.073	1.002	6.214	1.637	1.995	933	2.573	NSP	NSP	100.290	12,60%
4	¿Total, de Documentos Recibidos y Traslados	25.472	16.523	5.437	5.880	18.339	13.720	8.287	11.374	6.772	6.647	1.926	2.037	7.288	9.967	5.980	2.891	1.466	1.214	NSP	NSP	151.220	19,00%
5	¿Total, de PSF Tipo A Otorgados	171	103	21	21	87	27	122	90	73	54	40	32	44	47	32	22	63	45	NSP	NSP	1.094	0,14%
6	Total, de PSF Tipo B Otorgados	5.058	2.321	703	580	1.432	900	3.351	2.223	1.902	1.128	1.369	743	1.382	869	1.342	514	974	655	NSP	NSP	27.446	3,45%
7	Total, de PSF Tipo C Otorgados	2.871	1.553	320	269	719	472	1.530	1.108	640	710	416	271	590	406	646	340	592	378	NSP	NSP	13.831	1,74%
8	¿Total, de PSF para Centros de Recuperación de Residuos Electrónicos Valorizables?	3	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	NSP	NSP	7	0,00%
9	Total, de Permisos de Habilitación de Establecimientos de Salud y Afines del Grupo A (Alta Complejidad)	21	16	7	3	0	0	3	1	1	0	2	5	99	0	1	0	1	4	NSP	NSP	164	0,02%
10	Total, de Permisos de Habilitación de Establecimientos de Salud y Afines del Grupo B (Moderada Complejidad)	890	404	14	54	58	39	79	263	128	113	127	84	461	92	0	34	78	61	NSP	NSP	2.979	0,37%
11	Total, de Carné Fiebre Amarilla Otorgados	4.657	1.459	403	156	1.035	227	2.384	934	535	118	407	128	4.560	121	319	69	367	115	NSP	NSP	17.994	2,26%
12	Total, de Carné Manipulación de Alimentos Otorgados	12.839	5.412	1.364	854	4.118	2.640	5.997	4.480	3.416	2.541	2.690	1.720	0	2.170	2.773	877	2.391	1.509	NSP	NSP	57.791	7,26%
13	Carne de Malaria	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	1	20	34	0	0	0	0	0	NSP	NSP	63	0,01%
14	Total, de Solicitudes de Licencia de Operador para Emisores de Radiaciones Ionizantes	477	173	34	28	78	26	186	188	72	64	26	93	9	32	51	23	31	20	NSP	NSP	1.611	0,20%
15	Total, de Autorizaciones de Funcionamiento de Equipos Generadores de Radiaciones Ionizantes en la Práctica de Odontología.	90	49	8	8	24	2	22	42	21	4	14	2	202	9	14	4	20	5	NSP	NSP	540	0,07%
16	Total, de Autorizaciones de Importación de Ropa Usada	0	1	0	0	0	0	29	152	2	0	0	0	62	0	0	0	0	0	NSP	NSP	246	0,03%

DIRECCION DE ATENCIÓN AL CLIENTE
UNIDAD DE GESTIÓN DE TRÁMITES
ANEXO # 2
CONSOLIDADO NACIONAL TOTAL DE TRÁMITES RECIBIDOS
COMPARATIVO 1ER SEMESTRE 2019 - 2020

N°	TIPO DEL TRÁMITE	DRRCS I-2019	DRRCS I-2020	DRROCC I-2019	DRROCC I-2020	DRRCE I-2019	DRRCE I-2020	DRRCH I-2019	DRRCH I-2020	DRRCH I-2019	DRRCH I-2020	DRRCH I-2019	DRRCH I-2020	DRRHC I-2019	DRRHC I-2020	DRRBR I-2019	DRRBR I-2020	DRRHN I-2019	DRRHN I-2020	PS-DAC I-2019	PS-DAC I-2020	TOTAL DE TRÁMITES	%
17	Total, de Autorizaciones Otorgadas para Eventos Masivos, Ferias, Turnos y Similares	362	70	121	45	123	27	187	40	189	61	204	69	45	35	99	35	159	67	NSP	NSP	1.938	0,24%
18	Total, de Autorizaciones para Juegos Pirotécnicos	52	6	6	1	26	5	29	10	39	13	28	11	3	0	25	0	3	1	NSP	NSP	258	0,03%
19	Total, de Autorizaciones para Venta de Pólvora Menuda	75	12	4	6	0	0	68	31	35	14	0	7	45	34	2	7	15	10	NSP	NSP	365	0,05%
20	Total, de Visado de Planos Constructivos Digitales Menores a 300 Metros Cuadrados	358	280	50	375	55	47	248	186	130	91	191	136	56	38	90	28	168	140	NSP	NSP	2.667	0,34%
21	Total, de Visado de Planos Constructivos Digitales Mayores a 300 Metros Cuadrados	602	391	0	133	0	0	0	36	16	7	55	151	70	34	0	28	4	49	NSP	NSP	1.576	0,20%
22	Total, de Visado de Planos Constructivos de Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales (STAR)	94	76	0	0	0	0	0	5	1	2	17	23	1	4	0	0	2	1	NSP	NSP	226	0,03%
23	Total, de Permisos de Ubicación para Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales (STAR)	94	44	0	4	0	0	46	27	11	16	0	30	21	12	0	0	6	6	NSP	NSP	317	0,04%
24	Permisos de Ubicación para Cementerios	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	1	0	0	0	0	1	1	NSP	NSP	8	0,00%
25	Total de Permisos de Ubicación para Iglesias y Centros de Culto	5	7	0	3	0	0	3	5	4	0	0	2	17	19	0	13	2	2	NSP	NSP	82	0,01%
26	Total, de Permisos de Ubicación para Bodegas y Expendios de Agroquímicos	2	0	0	0	0	0	0	13	4	4	0	0	0	0	0	3	0	3	NSP	NSP	29	0,00%
27	Total, Recepción y Revisión Reportes Operacionales de Calidad de Vertido de Aguas.	1.401	778	95	116	177	109	313	606	235	171	191	169	196	327	94	62	84	90	NSP	NSP	5.214	0,66%
28	Total, de Certificaciones de Calidad de Agua Potable.	191	102	51	6	27	24	55	72	13	37	24	26	129	0	24	13	6	5	NSP	NSP	805	0,10%
29	Total, Recepción y Revisión de Reportes Operacionales de Calidad de Emisiones Provenientes de Calderas	39	10	4	9	16	9	280	59	23	13	32	18	12	5	25	7	11	13	NSP	NSP	585	0,07%
30	Total, Recepción y Revisión de Reportes de Operación de Rellenos Sanitarios	4	2	1	0	1	0	3	1	0	1	4	9	2	2	0	0	0	0	NSP	NSP	30	0,00%
31	Autorizaciones de Exhumación de Cadáveres y restos humanos	234	117	28	0	9	9	85	71	0	0	7	0	15	50	16	0	6	0	NSP	NSP	647	0,08%
32	Autorizaciones de Cremación de cadáveres y restos humanos	0	10	0	0	1	1	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	NSP	NSP	20	0,00%
33	Autorización Transporte Internacional de cadáveres y restos humanos	0	82	0	0	2	0	1	2	0	0	0	0	1	3	0	0	21	15	NSP	NSP	127	0,02%
34	Recepción y gestión de peticiones (Según ley 9097)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	926	665	0	0	178	94	NSP	NSP	1.863	0,23%
35	Recepción solicitudes SANEBAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	162	30	NSP	NSP	192	0,02%
36	Recepción solicitudes Centros Atención Integral (CAI)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	4	NSP	NSP	9	0,00%
TOTAL DE TRÁMITES		142.781	71.152	13.322	19.156	66.854	76.522	74.884	85.078	23.501	24.885	30.364	20.944	35.671	30.389	28.447	11.283	20.494	20.077	NSP	NSP	795.804	100,00%

En el cuadro anterior corresponde a la plantilla que se utiliza como anexo # 2 del Protocolo de Seguimiento de Trámites, de los 36 principales trámites que se reciben por cada una de las Direcciones Regionales para ambos semestres 2019-2020. Para efectos de detallar las cantidades y tipos de trámites que no fueron atendidos en el plazo legal establecido en cada una de la Direcciones Regionales se adjuntan los Anexos # 1, Anexos # 2 y Anexo # 3, preparados por los funcionarios de la UGT que tienen asignadas la respectivas Regiones para el Seguimiento de Trámites y las supervisiones capacitantes.

6. FORTALEZAS:

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

7. DEBILIDADES:

- Ausencia o falta de personal en los equipos de Atención al Cliente y Regulación de la Salud.
- Falta de presupuesto y/o equipo para realizar las tareas en tiempo.
- Acceso interrumpido y a veces ausente con el Sistema SERSA.
- En el segundo semestre las reducciones de presupuesto en la cantidad de combustible, viáticos y horas extralimitaron el cumplimiento de las actividades de inspección y supervisión relacionadas con la atención de distintos tipos de trámites.

- No se tiene un instrumento automatizado para el registro de los trámites que facilite determinar el tiempo de duración en la resolución de estos.

8. RECOMENDACIONES:

8.1. A LA DIRECCION GENERAL DE SALUD:

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

- Girar instrucciones al Departamento de Tecnologías de Información para el diseño e implementación de un sistema que permite llevar el control y seguimiento a todos los trámites que realiza el Ministerio de Salud de forma automatizada y que permita emitir reportes fidedignos de la información por cada unidad organizativa.

8.2. A LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

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

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

CC./ Jefes de Unidades de Atención al Cliente
Archivo