

**MINISTERIO DE SALUD**  
**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE**



**INFORME DE RESULTADOS:**  
**SEGUIMIENTO DE TRÁMITES**  
**SEGUNDO SEMESTRE, 2021**

**ELABORADO POR: BACH. KATHERINE ARAYA ROJAS**

**APROBADO POR: ING. NIDIA MORERA GONZÁLEZ**

**MAYO 2022**

## 1. PRESENTACIÓN

La Dirección de Atención al Cliente, por medio de la Unidad de Gestión de Trámites es la responsable del seguimiento de trámites que se realizan en el Ministerio de Salud. Permitiendo así, identificar las necesidades específicas de cada Región, promoviendo así intervenciones específicas en la toma de decisiones para la promoción de una cultura eficiente y eficaz en beneficio de la calidad de los servicios que se brindan a los clientes.

Esta función está debidamente plasmada en el Plan Operativo Institucional, en coordinación con los jefes de la Unidades de Atención al Cliente en los niveles Regionales para consolidar la información proveniente desde las Áreas Rectoras de Salud.

Con esta labor se cumple con lo establecido 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”.*

En representación de cada unidad organizativa correspondiente colaboraron con los insumos del siguiente informe, los compañeros:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 1. **OBJETIVOS:**

### 2.1 **OBJETIVO GENERAL**

Mejorar de manera continua los servicios institucionales en los tres niveles de gestión, para cumplir con el plazo establecido en la normativa vigente, a fin de incrementar la calidad de los servicios que se brindan a los clientes.

#### 2.1.1 **OBJETIVO ESPECIFICO N° 1**

Identificar los motivos que ocasionan el incumplimiento de los plazos de respuesta según tipificación de los trámites.

#### 2.1.2 **OBJETIVO ESPECIFICO N° 2**

Elaborar un Plan de Mejora continua para implementar medidas correctivas en los tres niveles de gestión que permita fortalecer la gestión en beneficio de los administrados.

## 2. **TEMAS**

El seguimiento de trámites consiste en una parte vital del ciclo administrativo y específicamente en el ciclo de la evaluación y el control de la gestión pública, el cual es: monitorear las actuaciones o gestiones consideradas previamente por la Administración Pública, para la resolución de un asunto administrativo o de una solicitud realizada por los clientes internos y externos.

### **3. METODOLOGÍA EMPLEADA:**

#### **4.1 PROCEDIMIENTO N° 1**

- *Levantamiento de los datos correspondientes a los trámites recibidos en cada Unidad Organizativa*

La Unidad de Plataforma de Servicios, la Dirección de Atención al Cliente, los Equipos Locales y Regionales de Atención al Cliente son los encargados de identificar y registrar los trámites y las solicitudes no resueltas en el plazo legal.

Todo esto con la finalidad de elaborar un informe semestral consolidado desde el nivel Local, Regional y Nivel Central.

En el caso de los tipos de trámites que no 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, Dirección de Atención al Cliente*

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

#### **4.3 PROCEDIMIENTO N° 3**

- ❖ *Confeccionar un plan de mejora para las solicitudes no resueltas en los plazos establecidos en la legislación vigente*

Las Direcciones de Áreas Rectoras de Salud, las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud, la Unidad Plataforma de Servicios del Nivel Central y la Dirección de Atención al Cliente, deben elaborar el plan de mejora, que ayude a solucionar aquellos trámites donde se presenten inconsistencias en sus tiempos de respuesta.

Asimismo, este plan debe contemplar un cronograma con cada una de las actividades que se ajuste a la realidad de la unidad organizativa, con el fin de facilitar su ejecución.

#### 4. Resultados obtenidos:

**Tabla N.1:**

Universo de trámites recibidos por Unidad Organizativa: trámites resueltos y no resueltos en plazo de ley, para el II Semestre 2021

UNIDAD ORGANIZATIVA	TRÁMITES RESUELTOS EN PLAZO DE LEY	TRÁMITES NO RESUELTOS EN PLAZO DE LEY	TOTAL TRÁMITES RECIBIDOS
DRRS CENTRAL ESTE	181344	9546	190890
DRRS CENTRAL SUR	83806	1003	84809
DRRS CENTRAL NORTE	59922	390	60312
DRRS PACIFICO CENTRAL	43931	192	44123
DRRS CHOROTEGA	35815	438	36253
DRRS HUETAR CARIBE	31949	33	31982
DRRS OCCIDENTE	26668	230	26898
DRRS BRUNCA	25115	353	25468
DRRS HUETAR NORTE	21510	916	22426
DAC-UPS, NIVEL CENTRAL	19913	310	20223
<b>Total</b>	<b>529973</b>	<b>13411</b>	<b>543384</b>

Fuente: Informes de seguimiento de trámites, Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud.

En la tabla no. 1 se muestra el universo de trámites con valores absolutos, por Dirección Regional de Rectoría de la Salud en unión de los trámites recibidos en la Unidad de Plataforma de Servicios en Nivel Central.

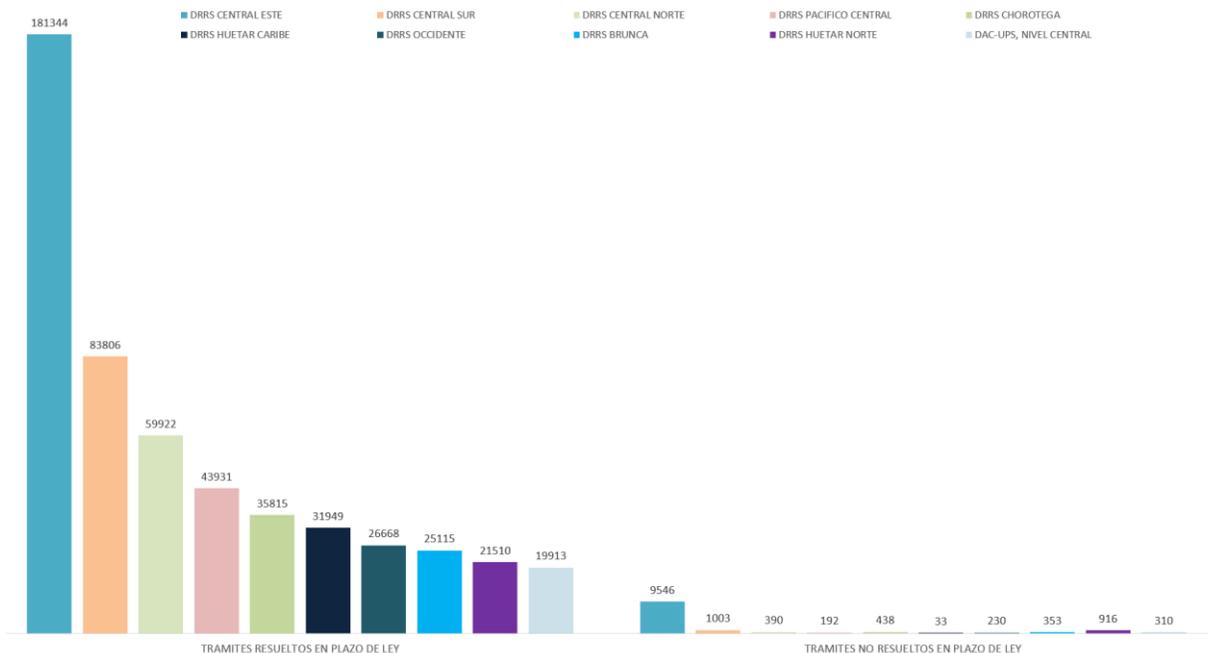
Los trámites incluidos en los datos de las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud son solicitudes de información, traslado de documentos, denuncias sanitarias, permisos sanitarios de funcionamiento, autorizaciones sanitarias, permisos de habilitación entre otros. La mayor concentración de trámites la registra la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Este seguida de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Sur.

Para la Dirección de Atención al Cliente en Nivel Central el universo de trámites incluye: certificados de libre venta, buenas prácticas de manufactura, solicitudes de importación de productos de interés sanitario sin registro sanitario, declaraciones juradas de ingredientes y emisiones de tabaco, entre otros trámites.

En el siguiente gráfico se muestran los porcentajes relativos correspondientes a cada Dirección Regional de Rectoría de la Salud.

**Gráfico N. 1:**

Universo de trámites recibidos: valores absolutos del total de trámites recibidos por unidad organizativa para el II semestre 2021 en el Ministerio de Salud (Valores Nacionales)



Fuentes: Informes de seguimiento de trámites, Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud.

Del universo de trámites gestionados por el Ministerio de Salud a nivel nacional, el 36% de los trámites se gestionó desde las Áreas Rectoras de Salud pertenecientes a la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Este, seguida con un 16% por la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Sur, el restante 48% del universo de trámites corresponde a las 7 Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud las cuales se encuentran alrededor y por debajo del 10%.

Para la Dirección de Atención al cliente, sus valores absolutos equivalen a 20505 trámites recibidos el cual equivale a un 4% del gran total de **543384** de trámites gestionados en el Ministerio de Salud.

**Tabla N.2**  
Total de denuncias recibidas y denuncias no atendidas por Unidad Organizativa  
para el II semestre 2021

UNIDAD ORGANIZATIVA	TOTAL DE DENUNCIAS RECIBIDAS	DENUNCIAS NO RESUELTAS EN PLAZO DE LEY
DRRS CENTRAL ESTE	1006	227
DRRS CENTRAL SUR	2262	516
DRRS CENTRAL NORTE	1970	140
DRRS PACIFICO CENTRAL	1124	181
DRRS CHOROTEGA	1326	286
DRRS HUETAR CARIBE	756	31
DRRS OCCIDENTE	848	58
DRRS BRUNCA	417	141
DRRS HUETAR NORTE	485	231
DIR. ATENCION AL CLIENTE-NC	0	0
<b>Total</b>	<b>10124</b>	<b>1811</b>
<b>Porcentaje de denuncias no atendidas a nivel nacional</b>		<b>18%</b>

Fuente: Informes de seguimiento de trámites, Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud.

Con relación a las denuncias recibidas en las Unidades Organizativas, se recibieron un total de 10124 durante el semestre, siendo así que 1811 denuncias no fueron atendidas en tiempo y forma por razones que se detallarán más adelante, es así como dicha cantidad equivale a un 18% del total de las denuncias recibidas.

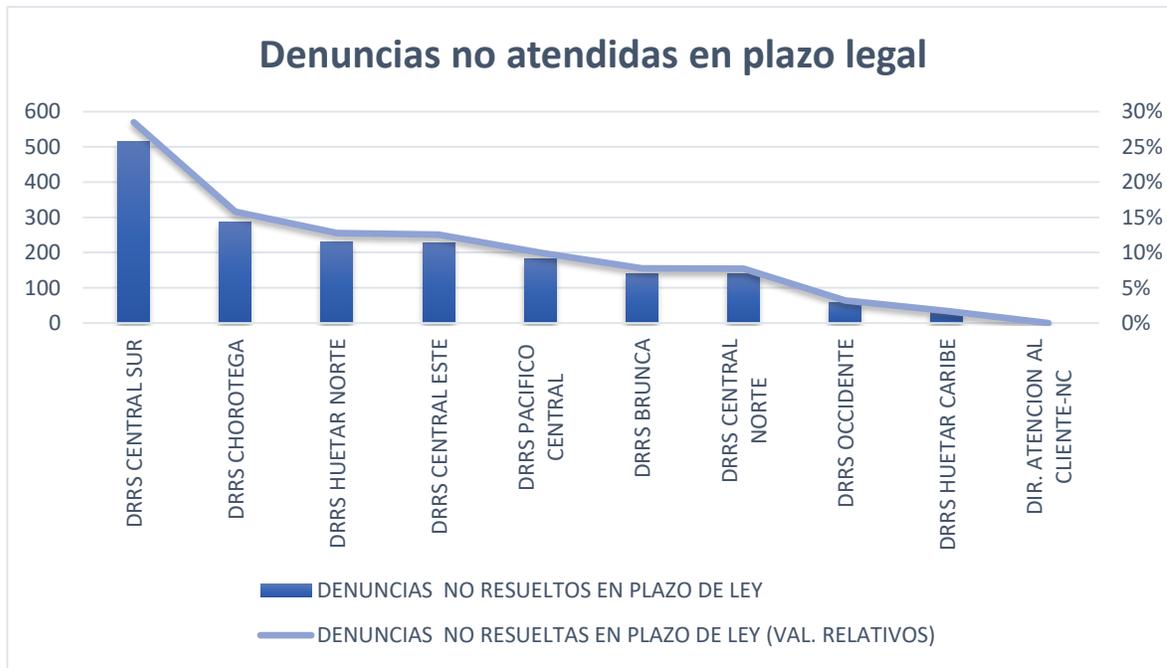
La Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Este, Central sur y Central Norte acumulan cerca de la mitad de las denuncias recibidas, sin embargo, no son las mismas Direcciones que no tramitaron las denuncias recibidas en el plazo de ley establecido para las mismas.

Para la Dirección de Atención al Cliente, se muestran valores en 0 dado que este tipo de trámite no se gestiona desde Nivel Central.

A continuación, se detallan los valores absolutos de las denuncias no tramitadas en el tiempo establecido por ley.

### Gráfico No. 2

Comparativa (valores relativos y absolutos) por Dirección Regional de Rectoría de la Salud de denuncias no atendidas en el plazo de ley durante el II semestre 2021



Fuente: Informes de seguimiento de trámites, Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud.

El gráfico anterior muestra que el 28% de las denuncias no atendidas en el tiempo establecido por ley corresponde a la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Sur, seguido de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Chorotega con un 16%, las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud Huetar Norte y Central Este acumulan un 26% de incumplimiento, el restante 31% de incumplimiento corresponde a Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud Pacífico Central, Brunca, Central Norte, Occidente y Huetar Caribe, dicho porcentaje no abarca aun el 50% del total de las denuncias que no fueron tramitadas en el tiempo de ley establecido.

**Tabla No.3**

Permisos Sanitarios de Funcionamiento riesgo A, B y C y habilitación de servicios de salud con afines a los riesgos A y B, permisos de funcionamiento centros de recuperación de residuos electrónicos valorizables no otorgados en plazo de ley en cada Unidad Organizativa para el II semestre 2021

UNIDAD ORGANIZATIVA	PSF Clase A	PSF Clase B	PSF Clase C	PSF Centros de Recuperación de Residuos Electrónicos Valorizables	Habilitación establecimientos Salud y afines del Grupo A*	Habilitación establecimientos Salud y afines del Grupo B*
DRRS CENTRAL ESTE	0	3	46	0	0	0
DRRS PACIFICO CENTRAL	0	3	6	0	0	0
DRRS HUETAR CARIBE	0	2	0	0	0	0
DRRS BRUNCA	0	35	46	0	0	4
DIR. ATENCION AL CLIENTE-NC	0	0	0	0	0	0
DRRS CENTRAL SUR	3	100	75	0	0	6
DRRS CENTRAL NORTE	7	125	112	0	0	8
DRRS HUETAR NORTE	7	125	112	0	0	16
DRRS CHOROTEGA	10	88	10	0	0	0
DRRS OCCIDENTE	16	13	10	0	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>494</b>	<b>417</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>39</b>

Fuente: Informes de seguimiento de trámites, Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud.

Con relación a los diversos permisos de funcionamiento otorgados por las Unidades Organizativas, los permisos sanitarios de funcionamiento clase B aunados con las habilitaciones de salud y afines al riesgo en mención, presentan mayor cantidad de incumplimiento, seguido por los clase C aunque estos deberían ser entregados al administrado de manera inmediata a la revisión y aprobación de los requisitos establecidos en el Reglamento 39472-S.

Los permisos clase A, se registran en un tercer lugar de incumplimiento, sin embargo, la mayoría de las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud reportan cumplir con el plazo establecido para el otorgamiento de dichos permisos.

**Tabla No. 4**

Consultas de Información, consultas escritas, vía telefónica y Orientación al Cliente no contestadas en plazo de ley

UNIDAD ORGANIZATIVA	Consultas de Información/ consultas escritas y Orientación al Cliente no contestadas en plazo de ley	Consultas de Información / consultas escritas y Orientación al Cliente no contestadas en plazo de ley
DRRS HUETAR NORTE	300	50%
DRRS CENTRAL SUR	200	33%
DRRS BRUNCA	36	6%
DRRS OCCIDENTE	35	6%
DRRS CHOROTEGA	30	5%
DRRS CENTRAL ESTE	0	0%
DRRS CENTRAL NORTE	0	0%
DRRS PACIFICO CENTRAL	0	0%
DRRS HUETAR CARIBE	0	0%
DIR. ATENCION AL CLIENTE-NC	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>601</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes de seguimiento de trámites, Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud.

Para los temas de orientación e información a los clientes externos, a nivel nacional se reportan 601 consultas que por las diversas vías de ingreso al Ministerio de Salud no fueron canalizadas de manera adecuada en tiempo y forma.

La Dirección Regional de Rectoría de la Salud Huetar Norte abarca el 50% de las consultas no respondidas en tiempo y forma, dicho porcentaje equivale a 300 consultas; seguido por la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Sur la cual abarca un 33% del total, siendo así que 200 consultas del total recibidas no fueron atendidas en el tiempo estipulado por Ley.

El restante 17% de las consultas no atendidas en tiempo y forma fueron reportadas por las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud Brunca, Occidente y Chorotega que en sumatoria son 101 consultas del gran total nacional.

**Tabla No. 5**

Carné de manipulación de alimentos, fiebre amarilla y malaria recibidos por Unidad Organizativa con relación a los carnés no entregados en plazo de ley (TNRPL) para el II semestre 2021

UNIDAD ORGANIZATIVA	CARNÉ MANIPULACION DE ALIMENTOS		CARNÉ FIEBRE AMARILLA		CARNÉ DE MALARIA	
	RECIBIDOS	TNRPL	RECIBIDOS	TNRPL	RECIBIDOS	TNRPL
DRRS HUETAR NORTE	1449	0	98	0	0	0
DRRS CENTRAL SUR	7785	0	1072	12	0	0
DRRS BRUNCA	2121	90	137	0	0	0
DRRS OCCIDENTE	982	6	145	0	0	0
DRRS CHOROTEGA	2680	2	749	0	13	0
DRRS CENTRAL ESTE	4037	0	311	0	0	0
DRRS CENTRAL NORTE	4842	180	690	0	0	0
DRRS PACIFICO CENTRAL	2559	0	121	0	0	0
DRRS HUETAR CARIBE	2584	0	124	0	0	0
DIR. ATENCION AL CLIENTE-NC	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>29039</b>	<b>278</b>	<b>3447</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>0</b>

Fuente: Informes de seguimiento de trámites, Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud.

Para la tipología de trámites relacionados con carnés para manipulación de alimentos, fiebre amarilla y malaria, se refleja un elevado grado de cumplimiento en temas de plazos.

Con relación a los carnés de manipulación de alimentos, se reportan un total de 29039 carnés entregados, y solo 278 del total no fueron otorgados en tiempo y forma. La Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Norte reporta la mayor cantidad de carnés otorgados fuera del plazo pactado por la ley con una cifra de 180 carnés.

Para la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Brunca se puede visualizar un reporte de 90 carnés entregados fuera de plazo; las restantes Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud reportan haber confeccionado y entregado dichos carnés en tiempo y forma.

Las certificaciones internacionales o carnés de fiebre amarilla se reportan solo 12 trámites otorgados fuera del plazo otorgado por Ley, esta cifra corresponde a la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Sur.

Finalmente, para los carnés de malaria se denota una cifra a la baja tanto en entrega de los carnés como en datos de incumplimiento. Esto dado a que, solamente la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Chorotega reportó la entrega de 13 carnés durante el semestre en cuestión, los mismos otorgados en el plazo de ley estipulado.

Para la Dirección de Atención al cliente, se reportan 0 datos relacionados con dichos trámites dado que dichos carnés no se gestionan desde Nivel Central.

**Tabla No. 6**

Documentos Recibidos y Traslados (Interno, Externo, Áreas, Región y Nivel Central) con relación a los Documentos Recibidos y no Traslados en el plazo estipulado por Ley, por Unidad Organizativa para el II Semestre 2021

<b>UNIDAD ORGANIZATIVA</b>	<b>Total Documentos Recibidos y Traslados (Interno, Externo, Áreas, Región y Nivel Central)</b>	<b>Documentos Recibidos no Traslados en tiempo de ley (Interno, Externo, Áreas, Región y Nivel Central)</b>
<b>DRRS OCCIDENTE</b>	12152	81
<b>DRRS CENTRAL NORTE</b>	11134	0
<b>DRRS CHOROTEGA</b>	5180	0
<b>DRRS PACIFICO CENTRAL</b>	4891	0
<b>DRRS CENTRAL SUR</b>	4630	0
<b>DRRS BRUNCA</b>	2520	0
<b>DRRS CENTRAL ESTE</b>	2164	0
<b>DRRS HUETAR CARIBE</b>	889	0
<b>DRRS HUETAR NORTE</b>	978	0
<b>DIR. ATENCION AL CLIENTE-NC</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>44538</b>	<b>81</b>

Fuente: Informes de seguimiento de trámites, Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud.

Para los datos relacionados con la recepción y traslado de documentación entre Áreas Rectoras de Salud y sus respectivas Direcciones Regionales en unión con el envío de documentación hacia Nivel Central se reporta un total de 44538 documentos, sin embargo, solamente la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Occidente reporta incumplimiento con 81 documentos que no fueron gestionados a tiempo por sus Áreas Rectoras de Salud.

**Tabla No. 7**

Autorizaciones otorgadas para Eventos Masivos, Ferias, Turnos y Similares , Juegos Pirotécnicos y venta de pólvora menuda por Unidad Organizativa para el II Semestre 2021

UNIDAD ORGANIZATIVA	Autorizaciones Otorgadas para Eventos Masivos, Ferias, Turnos y Similares	Autorizaciones para Juegos Pirotécnicos y venta de pólvora menuda
DRRS HUETAR NORTE	3	6
DRRS CENTRAL SUR	24	73
DRRS BRUNCA	7	3
DRRS OCCIDENTE	3	0
DRRS CENTRAL ESTE	37	1
DRRS CENTRAL NORTE	31	64
DRRS PACIFICO CENTRAL	18	67
DRRS HUETAR CARIBE	5	36
DRRS CHOROTEGA	15	158
DIR. ATENCION AL CLIENTE-NC	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>408</b>

Fuente: Informes de seguimiento de trámites, Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud.

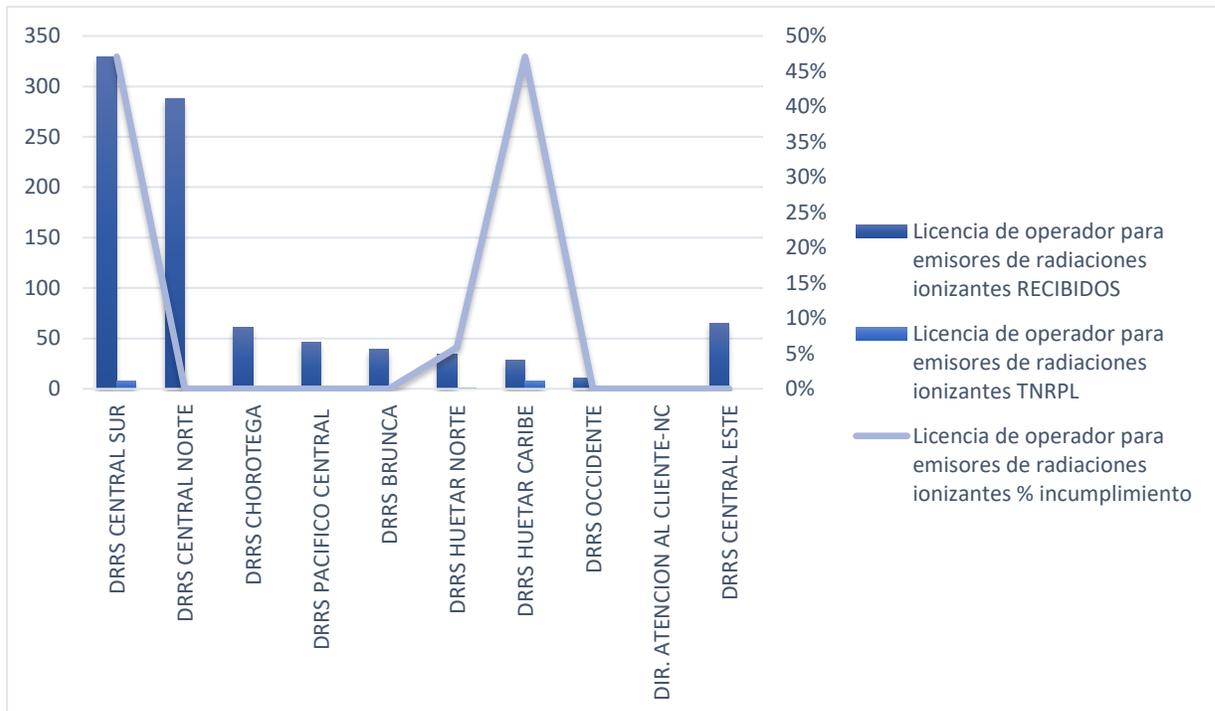
Para las autorizaciones otorgadas por las Unidades Organizativas relacionadas con los eventos masivos, ferias y turnos se reportan 143 autorizaciones otorgadas a nivel nacional de las cuales no reportan datos en temas de incumplimiento de datos.

Para las autorizaciones relacionadas con juegos pirotécnicos y las ventas de pólvora al menudeo se otorgaron 408 autorizaciones de las cuales ninguna incumplió con el plazo otorgado por ley para su entrega a los administrados interesados.

Para la Dirección de Atención al cliente, se reportan 0 datos relacionados con dichos trámites dado que dichas autorizaciones no se gestionan desde Nivel Central.

**Gráfico No. 3**

Solicitudes recibidas para otorgamiento de licencias de operador de equipos generadores de radiaciones ionizantes por Unidad Organizativa para el II semestre 2021



Fuente: Informes de seguimiento de trámites, Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud.

El otorgamiento de licencias para operadores de equipos emisores de radiaciones ionizantes, centraliza su mayor cantidad de solicitudes en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Norte con 329 solicitudes recibidas, seguida de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Sur con 288 solicitudes.

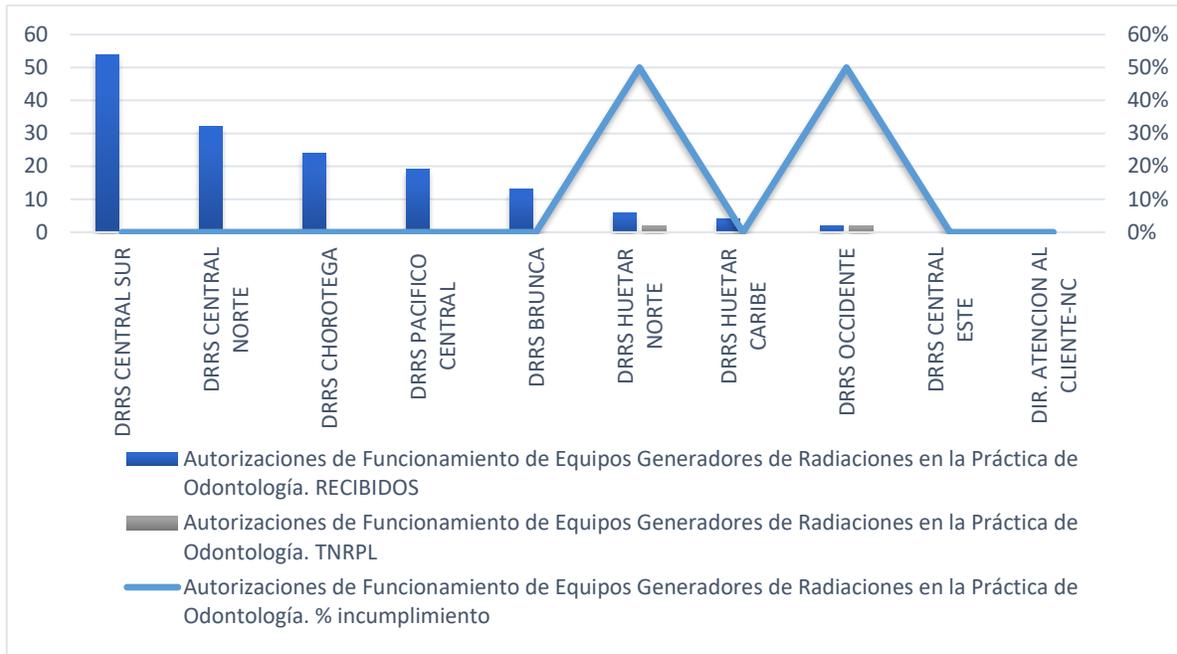
La cantidad de solicitudes va en declive para las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud Brunca, Pacífico Central, Occidente, Huetar Norte y Central Este.

El mayor porcentaje de incumplimiento de plazos para el otorgamiento de dichas licencias se encuentra reportado en las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud Central Norte y Huetar Norte ambas con un 47% de incumplimiento con respecto al total de las solicitudes recibidas.

Para la Dirección de Atención al cliente, se reportan 0 datos relacionados con dichos trámites dado que dichas autorizaciones no se gestionan desde Nivel Central.

**Gráfico No.4**

Solicitudes recibidas para otorgamiento de Autorizaciones de Funcionamiento de Equipos Generadores de Radiaciones en la Práctica de Odontología por Unidad Organizativa para el II semestre 2021



Fuente: Informes de seguimiento de trámites, Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud.

Para este tipo de trámite en específico la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Sur muestra un total de 54 solicitudes de autorización en compañía de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central norte con 32 solicitudes y la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Chorotega con la recepción de 24 solicitudes, finalmente la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Brunca reportó el recibimiento de 13 solicitudes de autorización.

En temas de incumplimiento las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud Huetar Norte y Occidente reportan los datos de incumplimiento cada una con un 50% de incumplimiento con relación al total de las solicitudes; respectivamente fueron recibidas 6 y 2 solicitudes de autorización de este tipo de trámite.

Para la Dirección de Atención al cliente, se reportan 0 datos relacionados con dichos trámites dado que dichas autorizaciones no se gestionan desde Nivel Central.

**Tabla No. 8**

Recepción y Revisión de informes de reporte operacional de calidad de vertido de aguas residuales, emisiones provenientes de calderas y de operación de rellenos sanitarios recibidos por Unidad Organizativa para el II Semestre 2021.

<b>UNIDAD ORGANIZATIVA</b>	<b>Recepción y Revisión de informes de reporte operacional de calidad de vertido de aguas residuales</b>	<b>Recepción y Revisión de informes de reporte operacional de calidad de emisiones provenientes de calderas.</b>	<b>Recepción y revisión reportes de operación de rellenos sanitarios.</b>
DRRS CENTRAL NORTE	69	6	0
DRRS CENTRAL SUR	1029	12	2
DRRS HUETAR CARIBE	378	79	2
DRRS BRUNCA	107	10	0
DRRS PACIFICO CENTRAL	164	13	7
DRRS OCCIDENTE	17	7	0
DRRS HUETAR NORTE	69	6	0
DRRS CENTRAL ESTE	233	0	0
DRRS CHOROTEGA	136	35	2
DIR. ATENCION AL CLIENTE-NC	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2202</b>	<b>168</b>	<b>13</b>

Fuente: Informes de seguimiento de trámites, Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud.

La recepción y revisión de los reportes operacionales de vertido de aguas residuales muestran una recepción total de 2202 a nivel nacional, los datos relacionados a con la recepción y revisión de los reportes de calidad de las emisiones provenientes de calderas ascienden a 168 solicitudes recibidas para el caso de la recepción y revisión de los reportes operacionales de rellenos sanitarios se recibieron un total de 13 solicitudes.

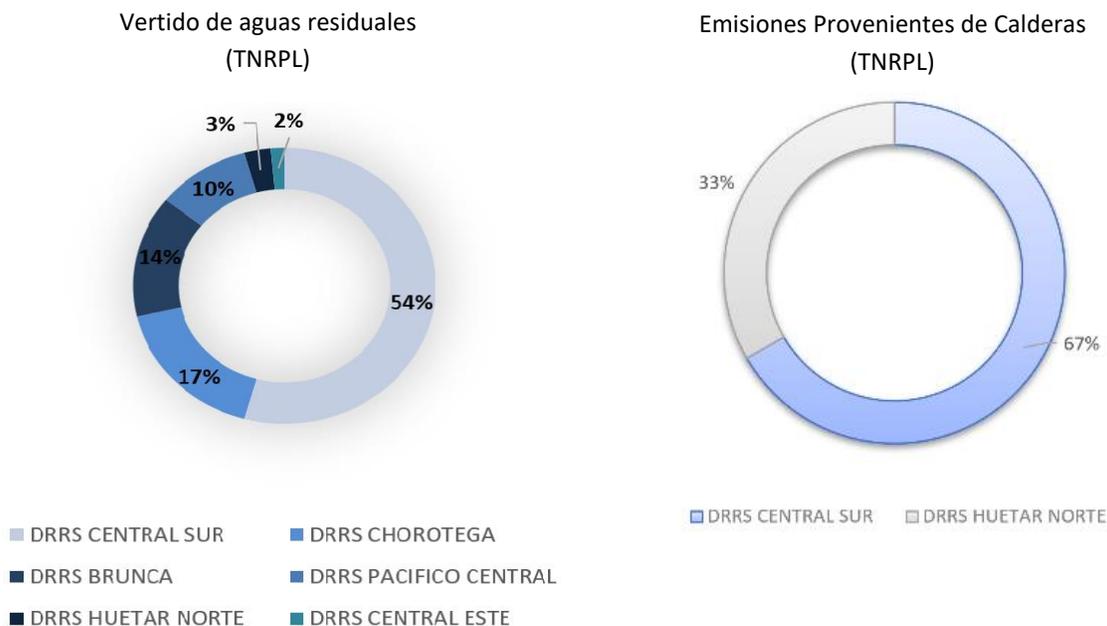
En el orden antes mencionado, la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Sur recibió la mayor cantidad de reportes operaciones con un total de 1029 solicitudes, seguida por la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Huetar Caribe con 378 solicitudes, dicha dirección también acumula el mayor número de solicitudes de recepción y revisión de los reportes operacionales de emisiones provenientes de calderas esta cifra asciende a 79 solicitudes.

Para la Dirección de Atención al cliente, se reportan 0 datos relacionados con dichos trámites dado que dichas recepciones y revisiones de reportes operacionales no se gestionan desde Nivel Central.

El gráfico no.5 detalla los porcentajes de incumplimiento en el trámite en cuestión.

### Gráfico No. 5

Recepción y revisión de informes de reporte operacional de calidad de vertido de aguas residuales en conjunto con la recepción y revisión de informes de reporte operacional de calidad de emisiones provenientes de calderas, **no resueltas** en plazo legal por Unidad Organizativa para el II Semestre 2021.



Fuente: Informes de seguimiento de trámites, Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud.

En el gráfico anterior, se muestra los valores relativos relacionados con los porcentajes de incumplimiento de plazos de entrega en los trámites de recepción y revisión de informes de reporte operacional de calidad de vertido de aguas residuales en conjunto con la recepción y revisión de informes de reporte operacional de calidad de emisiones provenientes de calderas.

La Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Sur agrupa el 54% del total de las solicitudes no resueltas en plazo de tiempo a nivel país, la sumatoria de los trámites no resueltos a tiempo asciende a 70 solicitudes en todo el territorio nacional.

La Dirección Regional de Rectoría de la Salud Chorotega reporta el 17% de incumplimiento, acompañada por la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Brunca con el 14%, la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Pacífico Central con un 10%, la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Huetar Norte un 3% y finalmente la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Este con un 2% del total.

A pesar, de contar con Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud que reportan atrasos en la recepción y revisión de estos reportes en una comparativa a nivel nacional, los números son bastante alentadores; como se muestra en el siguiente cuadro resumen.

**Tabla No. 9**

Resumen de Recepción y revisión de informes de reporte operacional de calidad de vertido de aguas residuales no resueltos en plazo de ley en el Ministerio de Salud para el II semestre 2021

Total de trámites recibidos, ministerio de salud	Recepción y revisión de informes de reporte operacional de calidad de vertido de aguas residuales no resueltos en plazo de ley
<b>1029</b>	70
100%	<b>7%</b>

Fuente: Informes de seguimiento de trámites, Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud.

Con relación a los valores relativos relacionados con recepción y revisión de informes de reporte operacional de calidad de emisiones provenientes de calderas solamente las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud Central Norte y Huetar Norte respectivamente reportaron datos de incumplimiento.

Los valores respectivos de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Sur equivalen al 67% con un total de 4 solicitudes no tramitadas en el tiempo establecido por ley. Para la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Huetar equivale el restante 33% con un total de 2 solicitudes.

Para este trámite solo se reportan 6 solicitudes en total a nivel nacional no resueltas, lo cual es un buen número si es comparado con las 168 solicitudes recibidas.

**Tabla No. 10**

Autorizaciones otorgadas por Unidad Organizativa para Cremación, exhumación y transporte internacional de cadáveres y restos humanos durante el II Semestre 2021

UNIDAD ORGANIZATIVA	Cremación de cadáveres	Autorización exhumación de cadáveres	Autorización Transporte Internacional de cadáveres y restos humanos
DRRS CENTRAL NORTE	8	95	5
DRRS CENTRAL SUR	32	214	200
DRRS HUETAR CARIBE	0	55	3
DRRS HUETAR NORTE	0	5	39
DRRS CENTRAL ESTE	0	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>371</b>	<b>247</b>

Fuente: Informes de seguimiento de trámites, Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud.

Para los trámites relacionados con Cremación, exhumación y transporte internacional de cadáveres y restos humanos solo reportan datos las 5 Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud expuestas en el cuadro anterior, de estas mismas Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud no se reportan incumplimientos en plazos de entrega de las autorizaciones.

La Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Sur reporta la mayor cantidad de autorizaciones de los tipos de trámites en mención, seguida de La Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Norte con 108 autorizaciones como sumatoria de los 3 tipos de trámite.

Como se puede observar la concentración de este tipo de trámites se encuentra en las autorizaciones emitidas para la exhumación de cadáveres.

Para la Dirección de Atención al cliente, se reportan 0 datos relacionados con dichos trámites dado que dichas autorizaciones no se gestionan desde Nivel Central.

**Tabla No. 11**

Visado de planos Constructivos Digitales de viviendas unifamiliares menores y mayores a 300 metros, planos para Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales (STAR) y Visado de Planos de Urbanizaciones y Condominios otorgados por Unidad Organizativa durante el II semestre 2021

UNIDAD ORGANIZATIVA	DRRS PACIFICO CENTRAL	DRRS CENTRAL SUR	DRRS CHOROTEGA	DRRS BRUNCA	DRRS OCCIDENTE	DRRS HUETAR NORTE	DRRS CENTRAL NORTE	DRRS HUETAR CARIBE	DRRS CENTRAL ESTE	DIR. ATENCION AL CLIENTE-NC	TOTAL
Visado de Planos Constructivos Digitales de viviendas unifamiliares y de otras edificaciones menores a 300 Metros Cuadrados	361	305	304	143	117	91	70	57	11	0	1459
Visado de Planos Constructivos Digitales de viviendas unifamiliares y de otras edificaciones mayores a 300 Metros Cuadrados	111	491	81	142	46	37	51	128	0	0	1087
Visado de Planos Constructivos de Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales (STAR)	20	38	10	2	0	1	61	7	9	0	148
Visado de Planos de Urbanizaciones y Condominios	0	0	0	0	0	0	0	0	28	0	28
Visado de Planos de otras edificaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	21	0	21
<b>TOTAL</b>	<b>492</b>	<b>834</b>	<b>395</b>	<b>287</b>	<b>163</b>	<b>129</b>	<b>182</b>	<b>192</b>	<b>69</b>	<b>0</b>	<b>2743</b>

Fuente: Informes de seguimiento de trámites, Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud.

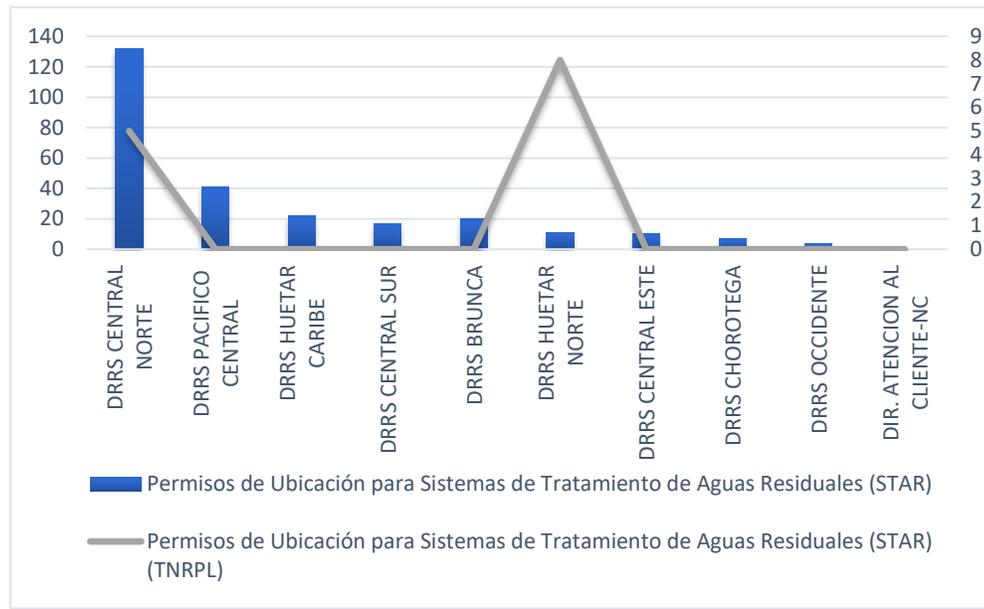
Los trámites relacionados con el visado de planos para diferentes tipos de edificaciones, no reportan incumplimientos en los plazos de revisión y aprobación de los mismos.

Un total de 2743 trámites se ejecutaron en todo el país, con una concentración en las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud Central Sur, Pacífico Central, Chorotega, Brunca y Caribe.

Para la Dirección de Atención al cliente, se reportan 0 datos relacionados con dichos trámites dado que dichas autorizaciones no se gestionan desde Nivel Central.

**Gráfico No.6**

Cantidad total recibida de permisos de Permisos de Ubicación para Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales (STAR) con relación a los que fueron otorgados fuera del plazo de ley, por Unidad Organizativa en el II semestre 2021



Fuente: Informes de seguimiento de trámites, Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud.

Las solicitudes de permiso de ubicación para tratamiento de aguas residuales concentran su mayor cantidad de solicitudes en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Norte, con un total de 132 solicitudes y 5 solicitudes que no fueron respondidas en el lapso estipulado por la ley, la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Pacífico Central se encuentra ubicada en segundo lugar con un total de 41 solicitudes y no se reportan permisos otorgados fuera del plazo otorgado por ley.

Para la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Sur, Brunca, Este, Chorotega y Occidente se reportan 17, 20, 10, 7 y 4 solicitudes de permisos respectivamente, sin reportar solicitudes otorgadas fuera de tiempo.

Es en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Huetar Norte donde se registran la mayor cantidad de trámites otorgados fuera del plazo otorgado por ley con un total de 11 solicitudes recibidas de las cuales 8 se encuentran en estado de haber sido otorgadas fuera del plazo legal.

**Tabla No. 12**

Totalidad de otros trámites recibidos:

Certificaciones de Calidad de Agua Potable, importación de ropa usada, ubicaciones de cementerios, ubicación para Iglesias y centros de culto y de ubicación para Bodegas y expendios de agroquímicos con relación a los que no fueron otorgados en plazo de ley, por unidad organizativa para el II semestre 2021

UNIDAD ORGANIZATIVA	Certificaciones de Calidad de Agua Potable		Autorizaciones de Importación de Ropa Usada		Permisos de Ubicación para Cementerios		Permisos de Ubicación para Iglesias y Centros de Culto		Permisos de Ubicación para Bodegas y Expendios de Agroquímicos.	
	RECIBIDOS	TNRPL	RECIBIDOS	TNRPL	RECIBIDOS	TNRPL	RECIBIDOS	TNRPL	RECIBIDOS	TNRPL
DRRS CENTRAL SUR	156	43	0	0	1	0	3	0	0	0
DRRS CENTRAL NORTE	74	0	0	0	0	0	12	0	0	0
DRRS HUETAR CARIBE	60	0	0	0	1	0	1	0	0	0
DRRS CENTRAL ESTE	56	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DRRS PACIFICO CENTRAL	47	0	0	0	0	0	3	0	0	0
DRRS CHOROTEGA	47	0	6	0	7	0	5	1	0	0
DRRS HUETAR NORTE	27	20	0	0	0	0	2	0	0	0
DRRS OCCIDENTE	11	0	0	0	1	0	8	0	0	0
DRRS BRUNCA	9	0	0	0	1	0	39	0	5	0
DIR. ATENCION AL CLIENTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>487</b>	<b>63</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>73</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

Fuente: Informes de seguimiento de trámites, Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud.

Dentro de la tipificación de los trámites restantes, se puede concluir que las certificaciones de calidad de agua potable ocupan el primer lugar dado que se otorgaron 487 certificaciones en todo el territorio nacional, es la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Sur la que reporta un total de 156 solicitudes recibidas de las cuales 43 certificaciones fueron otorgadas fuera del plazo establecido por ley a los administrados interesados.

La Dirección Regional de Rectoría de la Salud Huetar Norte, es la segunda Dirección que reporta atrasos en dicho trámite con 20 solicitudes otorgadas fuera del plazo legal otorgado por ley, siendo que el número de solicitudes recibidas equivale a 20.

Las restantes 7 Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud, no reportan solicitudes otorgadas fuera del plazo de ley.

Con relación a las autorizaciones de importación de ropa usada solamente la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Chorotega reporta un total de 6 autorizaciones, las cuales fueron otorgadas en tiempo y forma.

Los permisos de ubicación de iglesias y centros de culto, presentan una sumatoria de 73 solicitudes a nivel nacional siendo que en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Brunca se otorgaron la mayor cantidad de autorizaciones (39) en tiempo y forma. En unión con la Dirección Regional de Rectoría de la Salud anterior la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Norte reportó un total de 12 solicitudes procesadas y otorgadas en el tiempo estipulado.

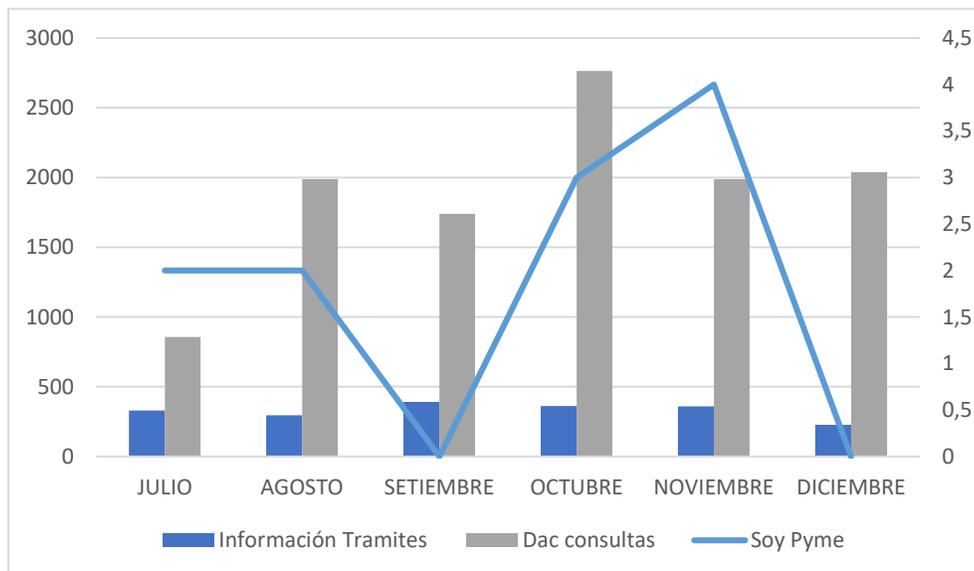
La única solicitud de esta tipología que se reporta otorgada fuera de tiempo, es en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Chorotega, siendo que recibieron un total de 5 solicitudes en total.

Finalmente, el otorgamiento de los permisos de ubicación para bodegas y expendios de agroquímicos solamente registran solicitudes en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Brunca con 5 solicitudes. Las solicitudes recibidas fueron otorgadas en el plazo otorgado por Ley, según los datos proporcionados por dicha Dirección Regional.

A continuación, se detallan los datos obtenidos de la Dirección de Atención al Cliente, Plataforma de Servicios, Nivel Central para el seguimiento de trámites durante el II semestre 2021.

**Gráfico No. 7**

Consultas de información recibidas en los buzones:  
Información trámites, dac consultas y soy pyme en la Dirección de Atención al Cliente, Plataforma de Servicios, Nivel Central para el II Semestre 2021



Fuente: Informe de seguimiento de trámites, Dirección de Atención al Cliente, Plataforma de Servicios, Nivel Central.

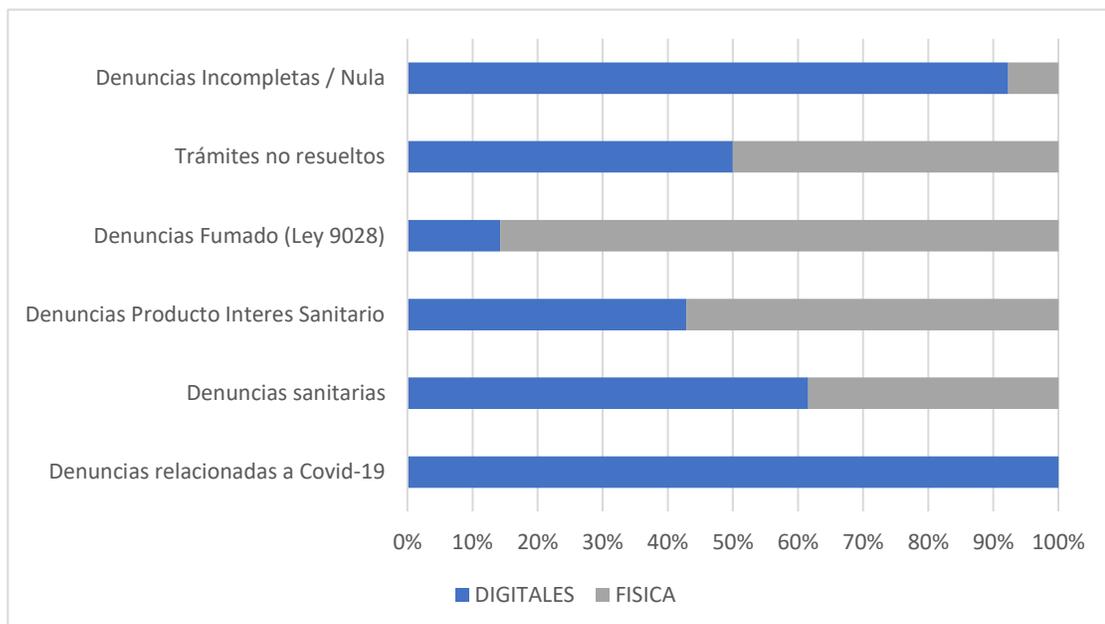
Con relación a las consultas de información recibidas en la Dirección de Atención al Cliente, Plataforma de Servicios, durante el II semestre 2021 específicamente en el mes de octubre se puede observar un repunte de consultas en el buzón de dac consultas, a razón de los trámites relacionados con los Certificados de Vacunación Covid-19; esta misma situación permanece durante los meses de noviembre y diciembre.

Para el buzón de información trámites se observa una cantidad constante durante el semestre completo, donde se reciben consultas sobre trámites realizados por el Ministerio de Salud.

La asesoría brindada por medio del buzón de soypyme pretende dar una guía a los usuarios en temas relacionados con el registro sanitario de productos con respecto a la tarifa diferenciada que pueden cancelar las micropyme en el Sistema Registrelo; sin embargo, los usuarios solo realizaron 11 consultas a lo largo del semestre en cuestión.

### Gráfico No. 8

Traslado de Denuncias hacia Áreas Rectoras de Salud, en la Dirección de Atención al Cliente, Plataforma de Servicios, Nivel Central para el II Semestre 2021



Fuente: Informe de seguimiento de trámites, Dirección de Atención al Cliente, Plataforma de Servicios, Nivel Central.

Con relación al traslado de las denuncias recibidas en la Dirección de Atención al Cliente, Plataforma de Servicios fueron recibidas y trasladadas un total de 799 denuncias por medio del correo electrónico dac denuncias y recibidas por medio de las ventanillas de atención al cliente 142 denuncias.

El total de denuncias digitales está compuesto de la siguiente manera: 601 denuncias relacionadas con Covid-19 (irrespeto a protocolos, medidas sanitarias), 170 denuncias sanitarias donde se evidenció manejo de residuos sólidos, aguas residuales, basura, contaminación sónica.

Las denuncias vinculadas a productos de interés sanitario ocupan el tercer lugar con un total de 12 denuncias digitales recibidas y trasladadas. En conjunto, se evidencian las denuncias recibidas por infracción a la ley 9028 (fumado en zonas no permitidas) las cuales ascienden a 3 denuncias recibidas y trasladadas al Área Rectora de Salud correspondiente.

Las denuncias por trámites no resueltos fueron gestionadas por medio de la Contraloría de Servicios, se recibieron solamente 2 denuncias de este tipo respectivamente a 1 denuncia digital y 1 denuncia física recibida en ventanilla de atención al cliente.

Finalmente, las denuncias categorizadas como “incompletas y/o nula” respectivamente corresponde a 12 personas que hicieron llegar su denuncia vía correo electrónico con información incompleta y en muchos de los casos sin completar el formulario correspondiente, para el caso particular de la denuncia “nula” recibida de manera física en ventanilla de la Unidad de Plataforma de Servicios fue un error en el seguimiento del archivo que contiene los consecutivo que se asignan a cada denuncia recibida de forma física.

Las denuncias recibidas en la ventanilla de la Plataforma de Servicios, están compuestas por: 106 denuncias sanitarias (basura, aguas negras/residuales, manejo de residuos), 16 denuncias correspondientes a productos de interés sanitario; las cuales fueron dirigidas a la Dirección de Regulación de Productos de Interés Sanitario.

Adicional a lo anterior se recibieron 18 denuncias relacionadas con la infracción a la Ley 9028, las cuales fueron dirigidas al Área Rectora de Salud correspondiente.

**Tabla No.13**

Documentación recibida para Direcciones y Unidades del Ministerio de Salud, en la Dirección de Atención al Cliente, Plataforma de Servicios, Nivel Central para el II Semestre 2021 (clientes externos)

DIRECCIÓN / UNIDAD RECEPTORA	CANTIDAD
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN DE LA SALUD	1271
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN RADIOLÓGICA Y SALUD AMBIENTAL	177
CONSEJO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD (CONIS)	79
DIRECCIÓN VIGILANCIA DE LA SALUD	67
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS	8
DESPACHO DEL MINISTRO	6
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	5
DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD	2
CONTRALORIA DE SERVICIOS	1
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	1
UNIDAD DE ASUNTOS INTERNACIONALES	1
TOTAL	1618

Fuente: Informe de seguimiento de trámites, Dirección de Atención al Cliente, Plataforma de Servicios, Nivel Central.

La documentación relacionada con solicitudes de trámites proveniente de los clientes externos asciende en un semestre a 1618 documentos trasladados, la dirección que gestiona mayor cantidad de los documentos recibidos es la Dirección de Regulación de la Salud con 1271 documentos, cifra que equivale a un 79% del total, seguida por la Dirección de Protección Radiológica y Salud Ambiental con 177 documentos que en valores relativos le corresponde el 11% de los documentos gestionados.

El traslado de documentos hacia el CONIS es del 5%, siendo en número absoluto un total de 79 documentos. Finalmente, a la Dirección de Vigilancia de la Salud se le trasladaron un total de 67 documentos, los cuales equivalen al 4% del total de documentos trasladados.

Las restantes Direcciones y/o Unidades del Ministerio de Salud agrupan solamente el 1% de los documentos recibidos por nuestra dirección, siendo en datos absolutos un total de 24 documentos para las 7 Direcciones y/o Unidades restantes.

**Tabla No. 14**

Documentación recibida para Direcciones y Unidades del Ministerio de Salud, proveniente de las Áreas Rectoras de Salud y Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud por medio de la Dirección de Atención al Cliente, Plataforma de Servicios, Nivel Central para el II Semestre 2021 (correo institucional)

DIRECCIÓN / UNIDAD RECEPTORA	CANTIDAD
DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO	98
DIRECCIÓN FINANCIERA DE BIENES Y SERVICIOS	88
SERVICIOS GENERALES Y TRANSPORTES	33
DIRECCIÓN VIGILANCIA DE LA SALUD	28
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN DE LA SALUD	22
UNIDAD DE COMUNICACIÓN	16
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN RADIOLÓGICA Y SALUD AMBIENTAL	9
DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD	9
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN DE LA SALUD	7
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS	5
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	3
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	3
CONTRALORIA DE SERVICIOS	2
DIRECCIÓN GENERAL DE AUDITORIA	2
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	2
UNIDAD DE VECTORES	2
PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL	2
DIVISIÓN ADMINISTRATIVA	1
ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD	1
<b>TOTAL</b>	<b>333</b>

Fuente: Informe de seguimiento de trámites, Dirección de Atención al Cliente, Plataforma de Servicios, Nivel Central.

La información presentada por medio de la tabla No.14 , muestra la cantidad de documentos recibidos por nuestra Dirección por medio del servicio de correo institucional los cuales son gestionados y entregados en las Direcciones y/o Unidades correspondientes, estos documentos son trasladados desde las Direcciones Regionales de Rectoría Salud y las Áreas Rectoras de Salud. (Será ampliada con un análisis 80/20)

La Dirección de Desarrollo Humano ocupa el primer lugar con un total de 98 documentos recibidos bajo esta modalidad, equivaliendo a un 29%, seguida por la Dirección Financiera de Bienes y Servicios con 88 documentos gestionados, equivaliendo a un 28%.

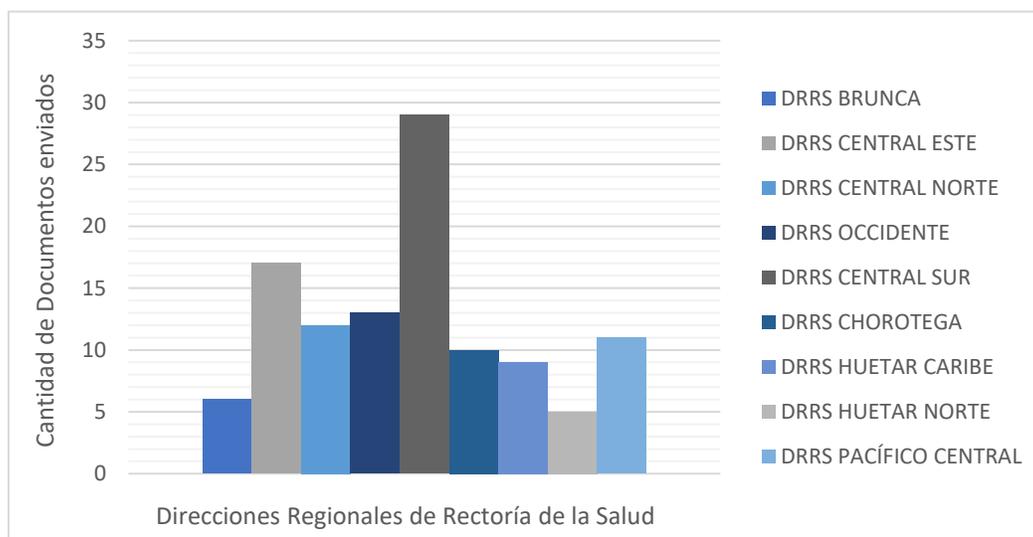
La oficina de Servicios Generales y Transportes recibió un total de 33 documentos, siendo en valores absolutos el 10% del gran total.

Las Direcciones Vigilancia de la Salud, Promoción de la Salud, Protección Radiológica y Salud Ambiental en conjunto con la Unidad de comunicación, gestionaron documentación procedente de las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud vía correo institucional con un total de 75 documentos significando así un 23% de la correspondencia entregada vía esta modalidad.

El restante 20% de los documentos recibidos bajo esta modalidad corresponde a Direcciones y/o Unidades organizativas que recibieron menos de 10 documentos durante todo el semestre en cuestión.

#### Gráfico No. 9

Documentos enviados desde Nivel Central hacia las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud, por medio de Correos en la Dirección de Atención al Cliente, Plataforma de Servicios para el II Semestre 2021



Fuente: Informe de seguimiento de trámites, Dirección de Atención al Cliente, Plataforma de Servicios, Nivel Central.

Los datos presentados en el gráfico No.9, equivalen a toda la correspondencia gestionada desde Nivel Central hasta las 9 Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud.

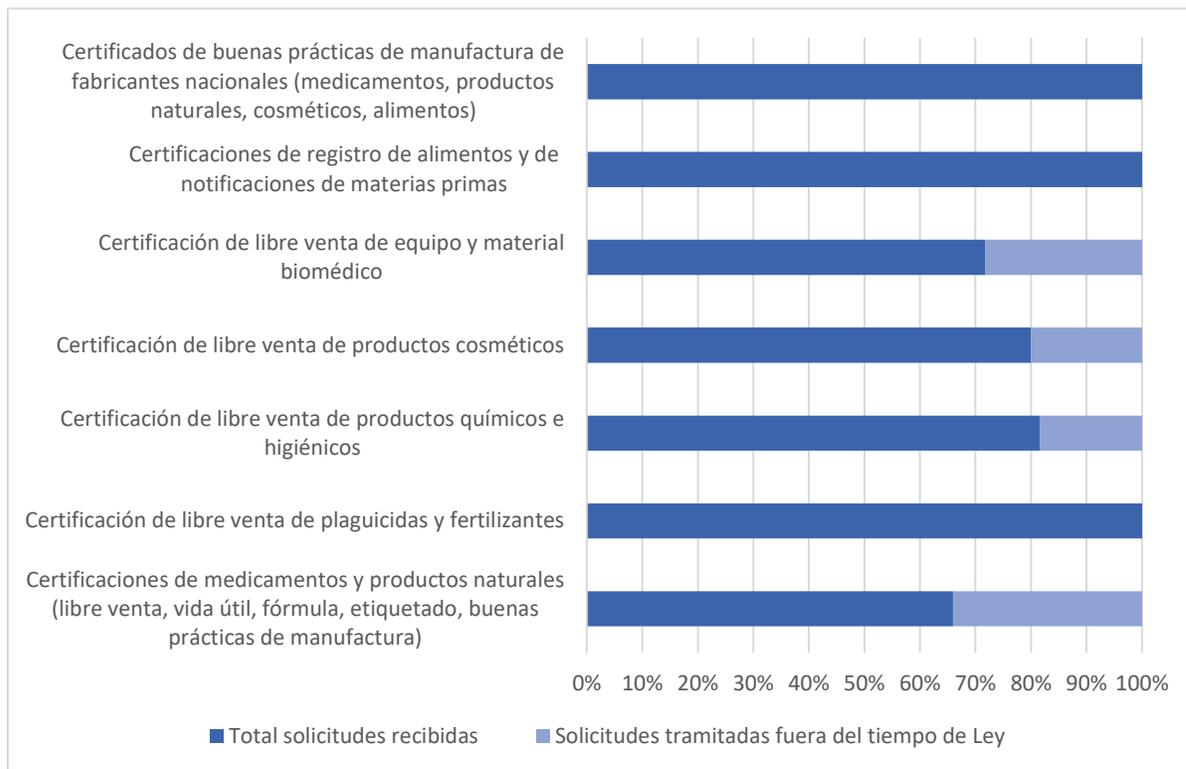
Siendo así que la Región hacia la cual se envió la mayor cantidad de documentos fue hacia la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Sur para un total de 29 documentos, el cual en valores relativos equivale al 26% de la documentación enviada vía correo institucional.

La Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Este, recibió desde Nivel Central un total de 17 documentos los cuales equivalen a un 15%, en compañía de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Occidente con 13 documentos recibidos de esta forma equivaliendo así al 12%, siendo una situación similar la acontecida en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Norte con un total de 12 documentos recibidos para todo el semestre el cual en valores relativo equivale al 11%.

Las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud equivalen al 64% de la documentación gestionada desde Nivel Central bajo la modalidad de Correo Institucional, el restante 36% de la documentación gestionada equivale a Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud que recibieron bajo esta modalidad menos de 10 documentos.

**Gráfico No. 10**

Solicitudes recibidas para gestión de certificaciones de libre venta, vida útil, fórmula, etiquetado, buenas prácticas de manufactura de productos: medicamentos, productos naturales, fertilizantes y plaguicidas, químicos e higiénicos, cosméticos, alimentos, EMB en la Dirección de Atención al Cliente, Plataforma de Servicios para el II Semestre 2021



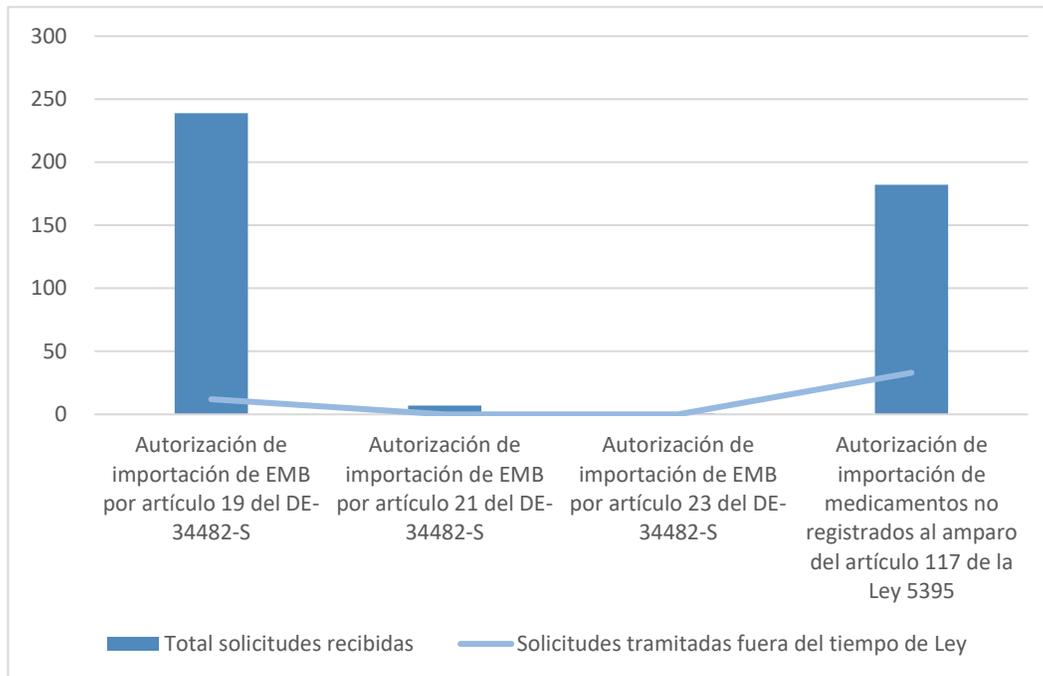
Fuente: Informe de seguimiento de trámites, Dirección de Atención al Cliente, Plataforma de Servicios, Nivel Central.

La mayor cantidad de trámites resueltos fuera del tiempo de ley en nuestra Dirección se reportan en estas solicitudes de trámite.

Las certificaciones relacionadas con libre venta, vida útil, fórmula, etiquetado, buenas prácticas de manufactura de productos naturales y medicamentos. Se recibieron un total de 448 solicitudes, de las cuales 231 fueron gestionadas en tiempo fuera del plazo establecido por Ley.

**Gráfico No. 11**

Solicitudes recibidas bajo la aplicación de los artículos 19, 21 y 23 del Decreto 34482-S y el artículo 117 de la Ley 5395 “Ley General de Salud”, en la Dirección de Atención al Cliente, Plataforma de Servicios para el II Semestre 2021



Fuente: Informe de seguimiento de trámites, Dirección de Atención al Cliente, Plataforma de Servicios, Nivel Central.

Los datos presentados anteriormente, corresponden a autorizaciones otorgadas al amparo del artículo 19, 21 y 23 del Decreto 34482-S y el artículo 117 de la Ley 5395 “Ley General de Salud”.

Las solicitudes otorgadas al amparo del artículo 19 durante el semestre en estudio fue de 239, de las cuales 12 solicitudes fueron otorgadas fuera del plazo de ley. Esta cantidad de solicitudes no otorgadas en tiempo de ley equivale al 0,05% del total.

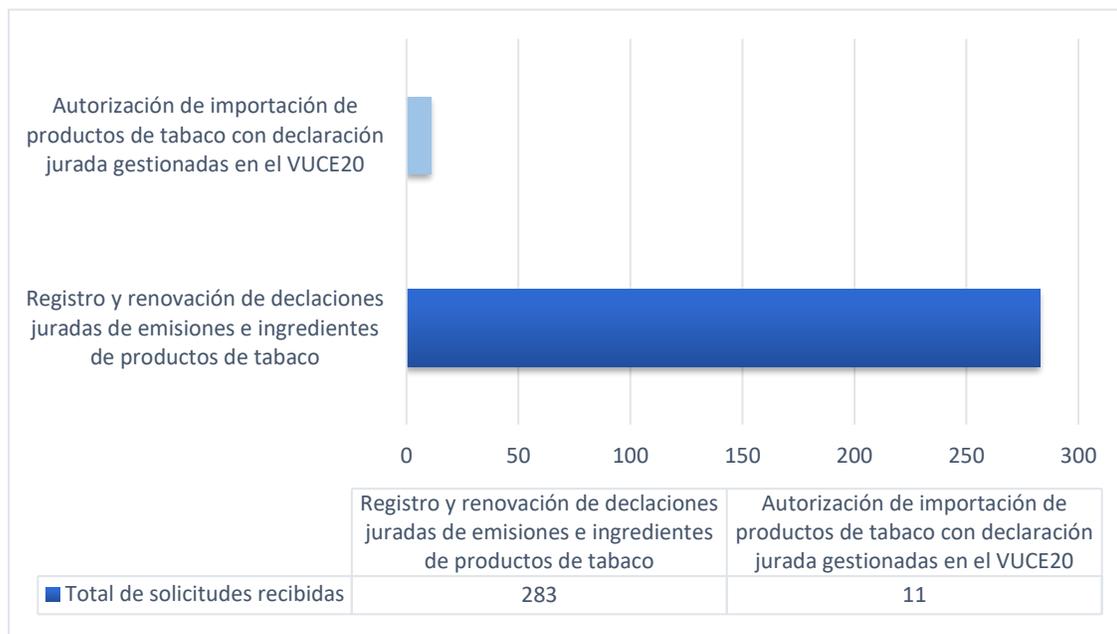
Con relación a las solicitudes recibidas y procesadas al amparo del artículo 21 y 23 del decreto 34482-S se recibieron un total de 7 solicitudes y 1 solicitud -en el orden anteriormente descrito- las cuales fueron otorgadas en el tiempo estipulado por ley.

Para las autorizaciones amparadas en el artículo 117 de la Ley 5395 “Ley General de Salud” fueron otorgadas un total de 182 solicitudes, compuestas por 102 solicitudes gestionadas por la Caja Costarricense del Seguro Social las restantes 82 solicitudes fueron tramitadas por ciudadanos que necesitaban la importación de medicamentos sin Registro Sanitario por padecimientos específicos; empleando como respaldo dictamen médico y/o epicrisis por su padecimiento.

Con relación a las solicitudes otorgadas fuera del tiempo otorgado por ley asciende a 33 autorizaciones, lo cual equivale a un 18% del total de solicitudes recibidas.

### Gráfico No. 12

Solicitudes de renovación de declaraciones juradas de productos de tabaco y sus derivados en conjunto con autorizaciones de importación de productos de tabaco y sus derivados gestionadas por medio del sistema VUCE2.0 en la Dirección de Atención al Cliente, Plataforma de Servicios, Nivel Central para el II Semestre 2021.



Fuente: Informe de seguimiento de trámites, Dirección de Atención al Cliente, Plataforma de Servicios, Nivel Central.

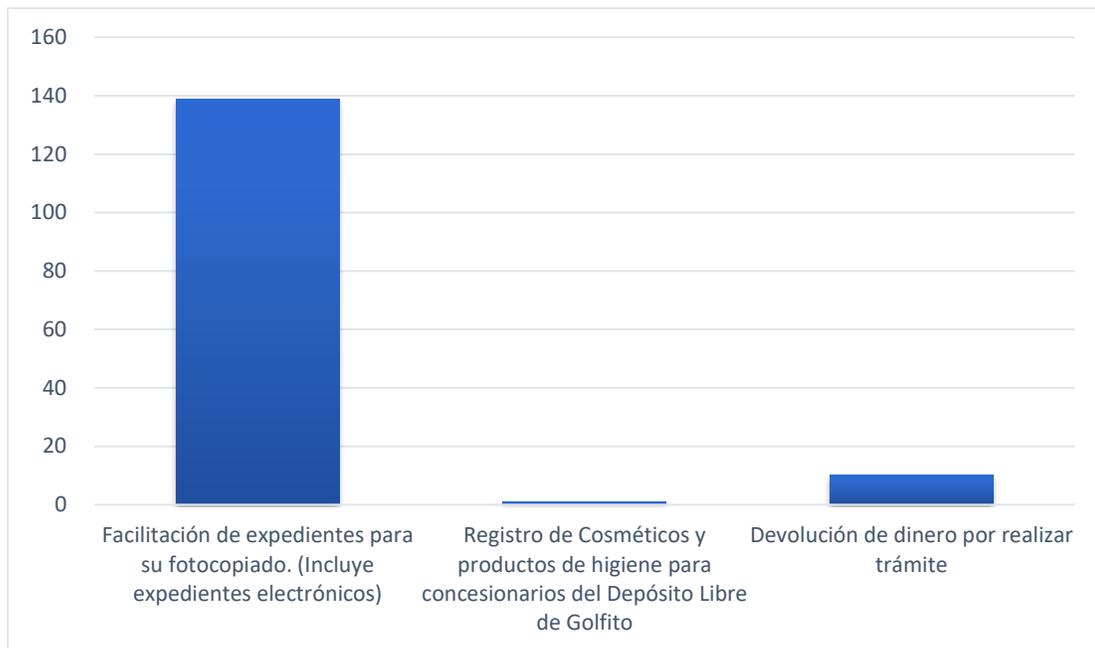
Las solicitudes de renovación y registro de productos de tabaco y sus derivados no presentan atrasos en el plazo de respuesta al administrado. Durante el II semestre 2021 se recibieron un total de 283 solicitudes, las cuales están compuestas por renovaciones anuales y nuevas autorizaciones.

Por medio de la ventanilla de la Unidad de Plataforma de Servicios se recibieron un total de 244 declaraciones juradas de ingredientes y emisiones de productos de tabaco y sus derivados, las cuales fueron otorgadas a los interesados dentro del plazo de ley establecido. Con relación a las 39 solicitudes restantes, las mismas fueron recibidas vía digital por medio del correo electrónico [dac.ups.correspondencia@misalud.go.cr](mailto:dac.ups.correspondencia@misalud.go.cr).

El saldo antes presentado sobre la aprobación de la Nota Técnica 368 a través de la plataforma VUCE2.0 de Procomer no muestra el saldo completo de aprobaciones, dado que no se obtuvieron los datos de la compañera Kimberly Benavides González.

**Gráfico No. 13**

Solicitudes que corresponden a trámites varios: facilitación de expedientes físicos y digitales para fotocopiado, Registro de Cosméticos y productos de higiene para Concesionarios del Depósito Libre de Golfito y la devolución de dinero por realización de trámites, gestionadas en la Dirección de Atención al Cliente, Plataforma de Servicios, Nivel Central para el II Semestre 2021.



Fuente: Informe de seguimiento de trámites, Dirección de Atención al Cliente, Plataforma de Servicios, Nivel Central.

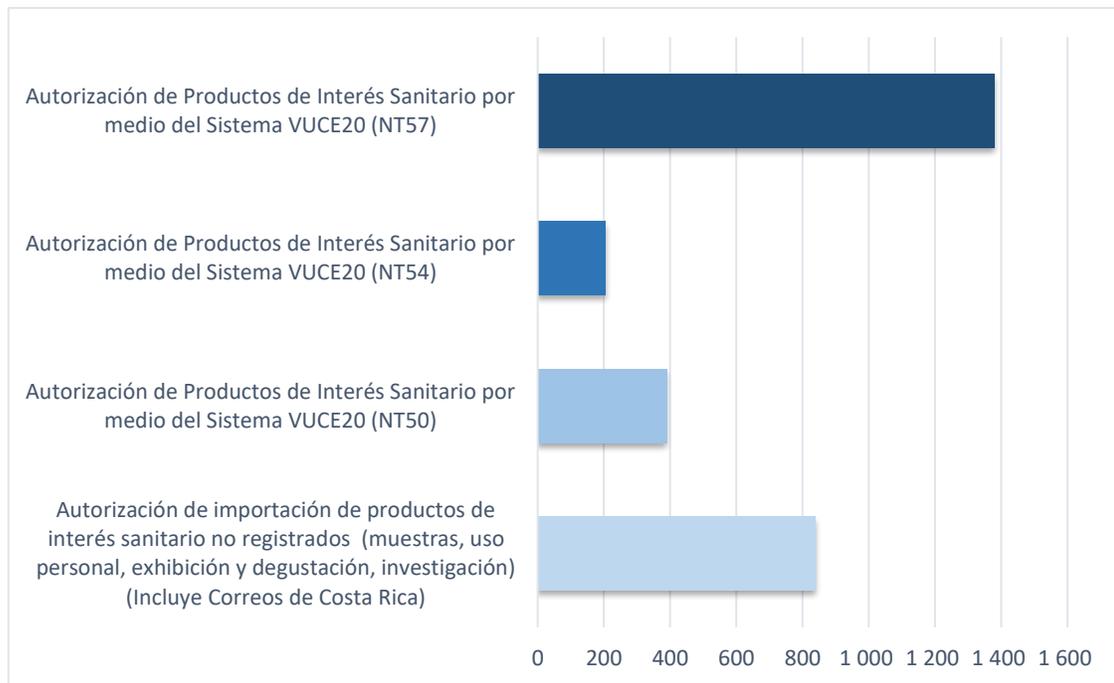
Dentro de la categoría de “trámites varios” se ubica la facilitación de expedientes físicos y digitales a los administrados interesados, se gestionaron un total de 139 solicitudes durante el semestre y no se registran datos de que dichas solicitudes hayan sido procesadas fuera del tiempo estipulado por ley.

Con relación al registro de productos cosméticos e higiene para administrados del Depósito Libre de Golfito solo se procesó una solicitud durante el semestre en estudio.

Finalmente, los trámites relacionados con devoluciones de dinero vinculadas a pagos de mas en Registro Sanitario de Productos solamente se tramitaron 10 solicitudes, las cuales fueron otorgadas a tiempo a los administrados interesados.

**Gráfico No. 14**

Solicitudes recibidas para desalmacenajes de productos no registrados (alimentos, muestras, personal, exhibición y degustación, investigación) en conjunto con desalmacenajes recibidos vía Correos de Costa Rica y aprobación de Notas Técnicas por medio del sistema VUCE2.0 (NT 50, 54 y 57) gestionadas en la Dirección de Atención al Cliente, Plataforma de Servicios, Nivel Central para el II Semestre 2021.



Fuente: Informe de seguimiento de trámites, Dirección de Atención al Cliente, Plataforma de Servicios, Nivel Central.

La aprobación de importaciones de productos de interés sanitario en nuestra Dirección está compuesta por autorizaciones denominadas “por única vez” en conjunto con las importaciones que realizan los administrados por medio de Correos de Costa Rica.

Básicamente, la importación de productos de interés sanitario no registrados comprende una cantidad de 189 solicitudes procesadas durante todo el semestre. Las 651 solicitudes faltantes se procesaron por medio del correo electrónico que se maneja en conjunto con los compañeros de Correos de Costa Rica, siendo así que de las 840 solicitudes recibidas en total se otorgaron dentro del plazo de ley las autorizaciones solicitadas.

Las aprobaciones relacionadas a la Nota Técnica 50 (Alimentos) ascienden a 391 autorizaciones por medio de la plataforma VUCE2.0, en conjunto con las aprobaciones de la Nota Técnica 54 (sustancias tóxicas y peligrosas) de la cuales fueron aprobadas 206 solicitudes bajo esta misma modalidad.

Finalmente, de la Nota Técnica 57 (Medicamentos, cosméticos y equipo médico) fueron recibidas 1381 solicitudes de aprobación por medio de la plataforma VUCE2.0.

Todas las solicitudes de importación bajo las notas técnicas antes mencionadas fueron gestionadas dentro del plazo que le otorga la ley a la Administración.

## 6. FORTALEZAS:

- Personal capacitado para la atención de los diversos trámites que se realizan en las diversas Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud.
- Existencia de Protocolos y procedimientos establecidos para la resolución de los trámites, previamente establecidos por la Institución.
- Disposición en la Implementación de Planes de Mejora Institucional.
- Visualización de los motivos que ocasionan la tardanza en trámites en plazo de ley.

## 7. DEBILIDADES:

- Ausencia o falta de personal en los equipos de Atención al Cliente y Regulación de la Salud.
- Acceso interrumpido del Sistema SERSA.
- La atención de la pandemia por COVID-19 ha generado que se destine gran parte del recurso humano en la misma, dejando así sin atención trámites que requieren mayor seguimiento como lo son las denuncias sanitarias.

## 8. RECOMENDACIONES

- Tipificación o no de las consultas y orientación al cliente como un trámite o servicio, dado que dicho rubro se acerca más a un servicio que puede o no concluir como un trámite al cual se le pueda dar seguimiento.
- La Dirección de Desarrollo Humano debe para que realizar 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.
- Para la Dirección de Atención al Cliente, en Nivel Central es necesario el establecimiento de estándares para la recepción de la información y posterior procesamiento de datos. Esto debido a que, se recibe información desde tres vías diferentes.