



## **Dirección Atención al Cliente Unidad de Gestión de Trámites**

---

### **Informe de resultados del seguimiento de trámites, I Semestre 2023**

**MS-DAC-UGT-IT-038-2023**

**Elaborado por:**

**Licda. Isabel Rodríguez Vargas  
Unidad Gestión de Trámites**

**Aprobado por:**

**Ing. Nidia Morera González  
Dirección de Atención al Cliente**

**Año 2023**



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1.PRESENTACIÓN</b> .....	3
<b>2.OBJETIVOS</b> .....	5
<b>3.TEMAS</b> .....	6
<b>4.METODOLOGÍA EMPLEADA</b> .....	7
<b>5.RESULTADOS OBTENIDOS</b> .....	8
A. UNIVERSO DE TRÁMITES RECIBIDOS, I SEMESTRE 2023:.....	8
B. TRÁMITES NO RESUELTOS EN PLAZO LEGAL (TNRPL):.....	9
C. PLANES DE MEJORA:.....	24
<b>6.FORTALEZAS</b> .....	25
<b>7.DEBILIDADES</b> .....	25
<b>8.RECOMENDACIONES</b> .....	27
<b>9.CONCLUSIONES</b> .....	29



## 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 jefatura de la Unidad de Plataforma de Servicios del nivel central, para tabular y consolidar la información desde las unidades organizativas. 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 entrega de insumos en representación de cada unidad organizativa los siguientes funcionarios:

Bach. Daniela Sánchez Oconitrillo, Unidad de Atención al Cliente, DRRS Central Sur.

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

MLA. Rolando Salazar Moreno, Unidad de Atención al Cliente, DRRS Pacífico Central.

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

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

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

MBA. Leidy Serrano Álvarez, Unidad de Atención al Cliente, DRRS Huetar Caribe.

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

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

Ing. José María Cordero Herrera, Unidad de Atención al Cliente, DRRS Huetar Norte.

Licda. Patricia Calvo Chacón, Unidad de Atención al Cliente, DRRS Central Occidente.

Ing. Jonathan Gutiérrez Pineda, Unidad Plataforma de Servicios, Dirección de Atención al Cliente



## 2. OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Contribuir con el mejoramiento continuo de los trámites y 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.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Analizar los datos reportados por las Unidades de Atención al Cliente y la Unidad de Plataforma de Servicios durante el I Semestre 2023.
- Determinar el universo de trámites gestionados a nivel institucional durante el I semestre 2023
- Identificar los trámites y servicios no resueltos en el plazo establecido en la normativa y los motivos que originan el incumplimiento.
- Analizar los resultados del seguimiento de planes de mejora implementados en cada nivel de gestión.



### 3. TEMAS

#### **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...

#### **TRÁMITES NO RESUELTOS EN PLAZO LEGAL (TNRPL):**

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, no resueltas en el tiempo establecido por el ordenamiento jurídico para la respuesta de cada trámite.

#### **PLAN DE MEJORA EN LA RESOLUCIÓN DE TRÁMITES:**

Conjunto de acciones debidamente programadas por cada unidad organizativa en un período establecido, 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. De manera que con la implementación de este plan se logre una disminución en los plazos de resolución para ese tipo de trámite en el próximo semestre.



## 4. METODOLOGÍA EMPLEADA

Según lo definido en el Procedimiento de Seguimiento de Trámites, Código MS.NI.SLA.07.01.02, se realizan las siguientes acciones:

**ACTIVIDAD N°1: Transferir los datos de los trámites:** La Unidad de Plataforma de Servicios, la Unidad de Atención al Cliente y los Equipos Locales de Atención al Cliente son los responsables de transferir los datos de los trámites registrados al Anexo 2 “Herramienta para seguimiento de trámites”, del Procedimiento “Seguimiento de Trámites”.

**ACTIVIDAD N°2: Envío de informe consolidado a la Dirección de Atención al Cliente:** Las Unidades de Atención al Cliente regionales y la Unidad de Plataforma de Servicios en el nivel Central, envían un informe consolidado del semestre anterior y de los resultados del seguimiento de los planes de mejora implementados.

**ACTIVIDAD N°3: Analizar los consolidados del nivel regional y del nivel central:** La Unidad de Gestión de Trámites debe analizar los consolidados enviados por las Unidades de Atención al Cliente, junto con el de la Unidad de Plataforma de Servicios del nivel central, para determinar los aspectos que deben ser incorporados en el consolidado institucional.

**ACTIVIDAD N°4: Elaborar un informe institucional y las oportunidades de mejora.**

La Unidad de Gestión de Trámites debe elaborar el informe institucional según el Anexo 7 “Informe institucional”, el cual debe incluir aspectos relevantes detectados en los consolidados del nivel regional (contempla la Unidad de Atención al Cliente y el Nivel Local) y la Unidad de Plataforma de Servicio del nivel central. Dicho informe debe ser enviado al director de la Dirección de Atención al Cliente para su revisión.



## 5. RESULTADOS OBTENIDOS

### A. UNIVERSO DE TRÁMITES RECIBIDOS, I SEMESTRE 2023:

Corresponde a la totalidad de las solicitudes de trámites y servicios recibidos en los tres niveles de gestión, durante el I Semestre 2023. En la tabla N°1 se presentan los datos absolutos de lo recibido en cada Dirección Regional y en la Unidad de Plataforma de Servicios del nivel central.

**Tabla N°1**  
**Cantidad de trámites recibidos, por unidad organizativa**  
**I Semestre 2023**

UNIDAD ORGANIZATIVA	TOTAL TRÁMITES RECIBIDOS
DRRS CENTRAL NORTE	69 597
DRRS CENTRAL SUR	99 475
DRRS CHOROTEGA	29 026
DRRS HUETAR NORTE	21 606
DRRS CENTRAL OCCIDENTE	36 992
DRRS BRUNCA	28 200
DRRS HUETAR CARIBE	37 929
DRRS CENTRAL ESTE	316 825
DRRS PACIFICO CENTRAL	37 804
UNIDAD PLATAFORMA DE SERVICIOS	19 156
<b>TOTAL</b>	<b>696 610</b>

Fuente: Elaboración propia, según datos de Informes de Seguimiento de Trámites, I Semestre 2023

En la tabla N°1 se presentan los datos del total de trámites recibidos por cada unidad organizativa. A nivel institucional se recibió un total de 696,610 solicitudes de trámites o servicios; de los cuales 677,454 corresponden al nivel regional y 19,156 se recibieron en el nivel central.

Como se observa en la tabla N°1, hay mayor recepción de trámites y servicios en la Región Central Este con 316,825 y en un segundo lugar la Región Central Sur con 99,475 trámites, seguido de la Región Central Norte con 69,597 solicitudes.



## B. TRÁMITES NO RESUELTOS EN PLAZO LEGAL (TNRPL):

En general, los tres niveles de gestión informan el incumplimiento de plazos en la atención y resolución de los trámites y servicios en plazo legal, durante el I Semestre 2023. En la tabla N°2, se presentan los datos absolutos y porcentuales de los trámites no resueltos en plazo legal, en relación con el universo de trámites recibidos por cada unidad organizativa.

Como se observa en la tabla N°2, se reporta mayor incumplimiento de plazos en la atención de los trámites en la Unidad de Plataforma de Servicios, con un total de 708 trámites no resueltos en plazo legal, lo que equivale al 4% del total de solicitudes recibidas. Sin embargo, es la unidad organizativa con menor cantidad de trámites recibidos a nivel institucional.

En relación con la cantidad de trámites recibidos, de acuerdo con los datos porcentuales de la tabla N°2 se observa en un segundo lugar de incumplimiento de plazos con un 2% a las Regiones Central Norte, Chorotega y Central Occidente.

**Tabla N°2**  
**Cantidad de trámites recibidos y no resueltos**  
**en plazo legal, por unidad organizativa.**  
**I Semestre 2023**

UNIDAD ORGANIZATIVA	TOTAL TRÁMITES RECIBIDOS	TOTAL TRÁMITES NRPL	PORCENTAJE NRPL
DRRS CENTRAL NORTE	69 597	1109	2%
DRRS CENTRAL SUR	99 475	838	1%
DRRS CHOROTEGA	29 026	555	2%
DRRS HUETAR NORTE	21 606	477	2%
DRRS CENTRAL OCCIDENTE	36 992	453	1%
DRRS BRUNCA	28 200	260	1%
DRRS HUETAR CARIBE	37 929	126	0%
DRRS CENTRAL ESTE	316 825	106	0%
DRRS PACIFICO CENTRAL	37 804	75	0%
UNIDAD PLATAFORMA DE SERVICIOS	19 156	708	4%
<b>TOTAL</b>	<b>696 610</b>	<b>4707</b>	<b>1%</b>

Fuente: Elaboración propia, según datos de Informes de Seguimiento de Trámites, I Semestre 2023

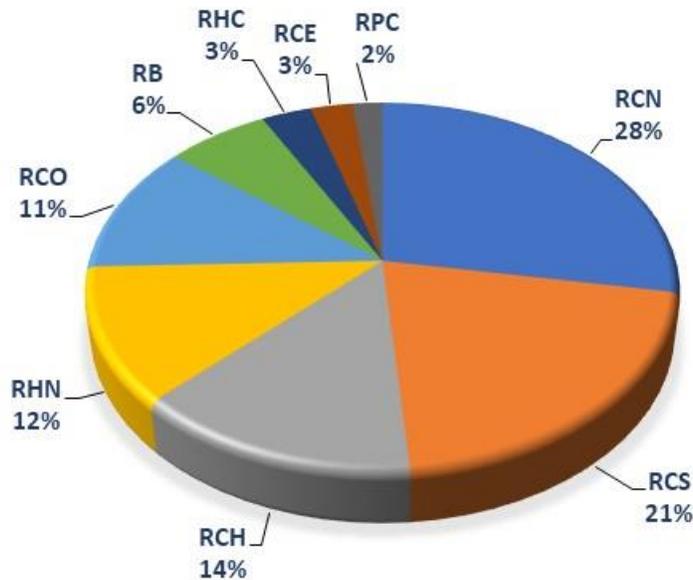


En el gráfico N°1, se muestra la distribución porcentual del total de trámites no resueltos en plazo legal por unidad organizativa. en el Ministerio de Salud, durante el I Semestre del 2023.

Como se muestra en el gráfico N°1, el mayor porcentaje de TNRPL le corresponde a la Región Central Norte con el 23%, es la que tiene mayor porcentaje con el 23%, la Región Central Sur ocupa el segundo lugar con el 18%, en tercer lugar, se encuentra la Unidad de Plataforma de Servicios con el 15%, en un cuarto lugar la Región Chorotega con el 12% y en quinto lugar las Regiones Huetar Norte y Central Occidente con el 10%.

Las unidades organizativas que se observan con menor porcentaje de incumplimiento de plazos son las Regiones Brunca, Huetar Caribe, Central Este y Pacífico Central.

**Gráfico N°1**  
**Trámites no resueltos en plazo legal, por región**  
**I Semestre 2023**



Fuente: Elaboración propia, según datos de Informes de Seguimiento de Trámites, I Semestre 2023



**Nivel regional: trámites y servicios no resueltos en plazo legal, por tipo de trámite:**

**Tabla N°3  
Trámites y servicios no resueltos en plazo legal,  
por tipo de trámite, nivel regional  
I Semestre 2023**

TRÁMITES NO RESUELTOS EN PLAZO LEGAL POR REGIÓN										
TIPO DEL TRÁMITE	RB	RCE	RCH	RCN	RCO	RCS	RHC	RHN	RPC	N° TRÁMITES NO RESUELTOS
Información y orientación al cliente	0	0	0	0	6	21	0	100	0	127
Atención de consultas escritas	0	0	0	5	5	34	9	0	0	53
Traslado de correspondencia entre las direcciones del nivel central y proveniente de la Dirección Regional	0	0	0	0	208	0	0	0	0	208
Recepción y traslado de correspondencia hacia la unidades organizativas del Ministerio	0	0	0	810	12	0	0	0	0	822
Permisos Sanitarios de funcionamiento Riesgo C	46	0	82	0	29	104	10	20	0	291
Certificación Internacional de vacunación (fiebre amarilla)	2	0	0	0	0	1	2	0	0	5
Carné de manipulador de alimentos	70	0	0	70	0	10	26	27	0	203
Denuncias generales de salud pública	122	75	375	148	123	304	37	154	61	1399
Permisos Sanitarios de funcionamiento Riesgo A	0	0	2	1	4	21	0	3	0	31
Permisos Sanitarios de funcionamiento Riesgo B	3	31	86	35	62	205	17	75	0	514
Habilitación de establecimientos de salud y afines del grupo A	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Habilitación de establecimientos de salud y afines del grupo B	0	0	0	0	0	30	3	5	0	38
Autorización para eventos masivos	0	0	0	1	1	4	0	1	0	7
Autorización de Juegos Protécnicos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Visado de Planos Constructivos digitales de viviendas unifamiliares y de otras edificaciones menores a 300 metros	7	0	3	0	3	5	0	0	0	18
Visado de Planos Constructivos digitales de viviendas unifamiliares y de otras edificaciones mayores a 300 metros	0	0	0	0	0	16	0	0	14	30
Certificación de calidad de agua potable	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Recepción y Revisión de informes de reporte operacional de calidad de vertido de aguas residuales	5	0	3	35	0	70	15	16	0	144
Recepción y Revisión de informes de reporte operacional de calidad de emisiones provenientes de calderas.	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Licencia de operador para emisores de radiaciones ionizantes	2	0	0	0	0	1	0	1	0	4
Autorización de funcionamiento de equipos generadores de radiaciones ionizantes en la práctica de odontología	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Autorización de Ferias, Turnos y Similares	1	0	0	0	0	0	0	5	0	6
Autorizaciones para venta de pólvora menuda	0	0	4	2	0	2	0	4	0	12
Permisos de ubicación para sistemas de tratamiento de aguas residuales	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Permisos de ubicación para cementerios	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Recepción y Revisión de informes de reporte operacional de calidad de agua para consumo humano17741	0	0	0	0	0	0	7	0	0	7
Recepción y gestión de peticiones (Según ley 9097	0	0	0	0	0	0	0	10	0	10
Casos especiales por Permisos Sanitarios de Funcionamiento	0	0	0	0	0	0	0	28	0	28
Casos especiales por Habilitación Servicios de Salud.	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Recepción solicitudes SANEBAR	0	0	0	0	0	0	0	25	0	25
<b>TOTALES</b>	<b>260</b>	<b>106</b>	<b>555</b>	<b>1109</b>	<b>453</b>	<b>838</b>	<b>126</b>	<b>477</b>	<b>75</b>	<b>3999</b>

Fuente: Elaboración propia, datos suministrados en Informes de Seguimiento de Trámites, nivel regional.



En la tabla N°3 se presenta el consolidado regional de los trámites y servicios no resueltos en plazo legal durante el I Semestre 2023; detallado por tipo de trámite y por Dirección Regional.

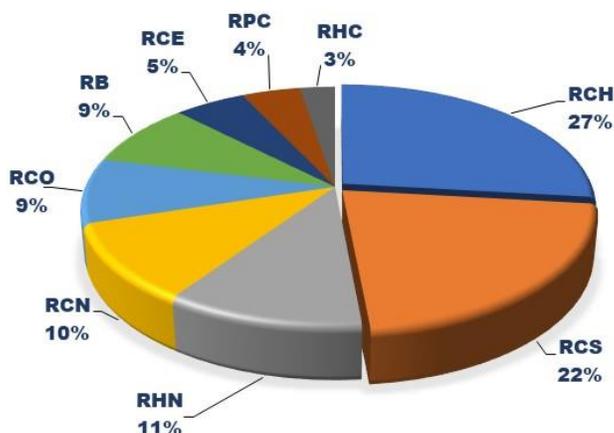
Como se observa en la tabla N°3, los trámites que presentan mayor incumplimiento son: las denuncias de salud pública, la recepción y el traslado de correspondencia, las solicitudes de permisos sanitarios de funcionamiento, el otorgamiento de carné de manipulación de alimentos, la recepción y revisión de reportes operacionales de calidad de vertido de aguas residuales, la información y orientación al cliente y la atención de consultas escritas y las solicitudes de habilitación de establecimientos de salud y afines.

A continuación, el detalle de los principales hallazgos de incumplimiento de los plazos de atención de los trámites y servicios en el nivel regional, según el tipo de trámite:

### Denuncias Generales de Salud Pública:

En términos de incumplimiento de plazos de resolución, el trámite “Denuncias generales de salud pública” es el que presenta la mayor cantidad con un total de 1399 denuncias no resueltas en plazo legal, debido a la limitación de recurso humano en los procesos de Atención al Cliente y Regulación, la falta de combustible o vehículos para atender las denuncias y que la cantidad de denuncias supera la capacidad resolutoria.

**Gráfico N°2**  
**Denuncias generales de salud pública NRPL, por región**  
**I Semestre 2023**



Fuente: Elaboración propia, según datos de Informes de Seguimiento de Trámites, I Semestre 2023.



En el gráfico N°2 se muestra la distribución porcentual de las denuncias no resueltas en plazo legal, por unidad organizativa. Observamos que la mayoría de los incumplimientos se presenta en las Regiones Chorotega con 28% y la Región Central Sur con 22% de denuncias no resueltas en plazo legal.

### Recepción y traslado de correspondencia:

En un segundo lugar de incumplimiento de plazos, se observan en la tabla N°3 los trámites de “Recepción y traslado de correspondencia”, que suman un total de un total de 1030 trámites que no fueron gestionados en el plazo legal en las Regiones Central Norte y Central Occidente, debido a exceso de cargas de trabajo y falta de recurso humano en el proceso de Atención al Cliente (se cuenta con un solo funcionario).

Como se observa en el gráfico N°3, la Región Central Norte presenta mayor incumplimiento con respecto a la recepción y traslado de correspondencia, con un total de 822 solicitudes no atendidas en plazo establecido, seguida de la Región Central Occidente con 208 trámites.

**Gráfico N°3**  
**Recepción y traslado de correspondencia**  
**no atendida en plazo legal, por región**  
**I Semestre 2023**





Fuente: Elaboración propia, según datos de Informes de Seguimiento de Trámites, I Semestre 2023.

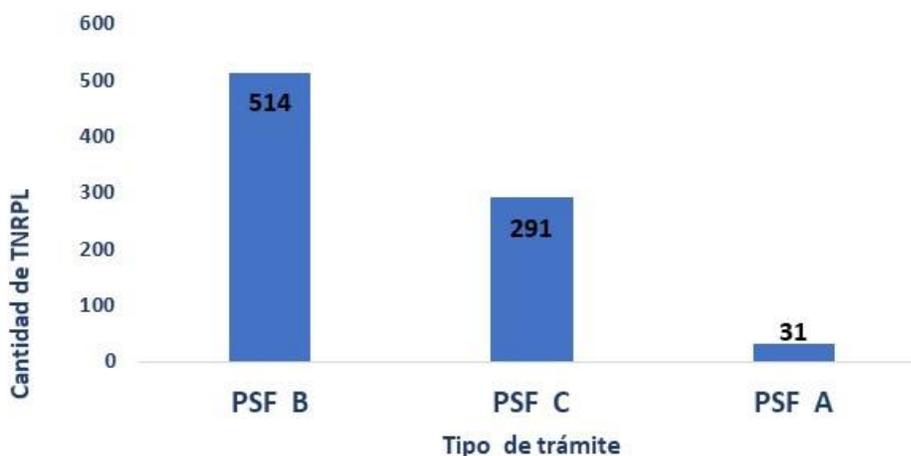
### Permisos Sanitarios de Funcionamiento, riesgos A, B y C:

Como se aprecia en la tabla N°3, un total de 836 permisos sanitarios de funcionamiento no fueron atendidos en plazo legal en el nivel regional, con excepción de la Región Pacífico Central que reporta que todas las solicitudes fueron atendidas en el plazo legal.

En el gráfico N°2 se puede observar que la mayoría de los incumplimientos corresponde al trámite de PSF riesgo B con un total de 514, seguido de los PSF riesgo C con 291 y en menor cantidad los PSF riesgo A con 31 trámites resueltos fuera del plazo legal establecido.

Las unidades organizativas reportan como justificaciones del incumplimiento de los plazos las siguientes: falta de recurso humano en los procesos de Atención al Cliente y Regulación, fallas constantes en el internet, exceso de cargas de trabajo y que con la capacidad instalada no es posible tramitar el mismo día las solicitudes que ingresan digitalmente.

**Gráfico N°4**  
**Cantidad de PSF no resueltos en plazo legal**  
**I Semestre 2023**



Fuente: Elaboración propia, según datos de Informes de Seguimiento de Trámites, I Semestre 2023.

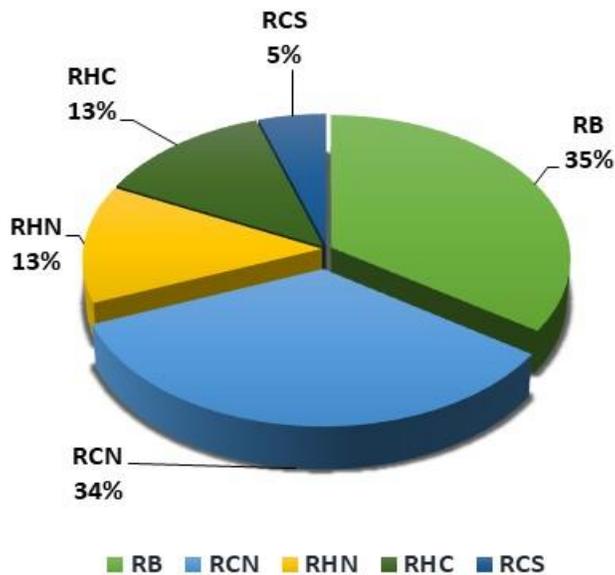


### Carné de manipulador de alimentos:

En la tabla N°3 se muestra un total de 203 solicitudes de carné de manipulador de alimentos que se resolvieron fuera del plazo legal, por causa de fallas constantes de conectividad de internet, el exceso de cargas de trabajo y la falta de recurso humano en el proceso de Atención al Cliente.

Como se observa en el gráfico N°5, los trámites no resueltos en plazo legal están distribuidos en cinco regiones: en su mayoría el incumplimiento se presenta en las Regiones Brunca y Central Norte, seguidas de la Región Huetar Norte y la Región Huetar Caribe y la Región Central Sur con el menor porcentaje de trámites no resueltos en plazo legal.

**Gráfico N°5**  
**Porcentaje de solicitudes de carné de manipulador**  
**de alimentos NRPL, por región**  
**I Semestre 2023**



Fuente: Elaboración propia, según datos de Informes de Seguimiento de Trámites, I Semestre 2023.

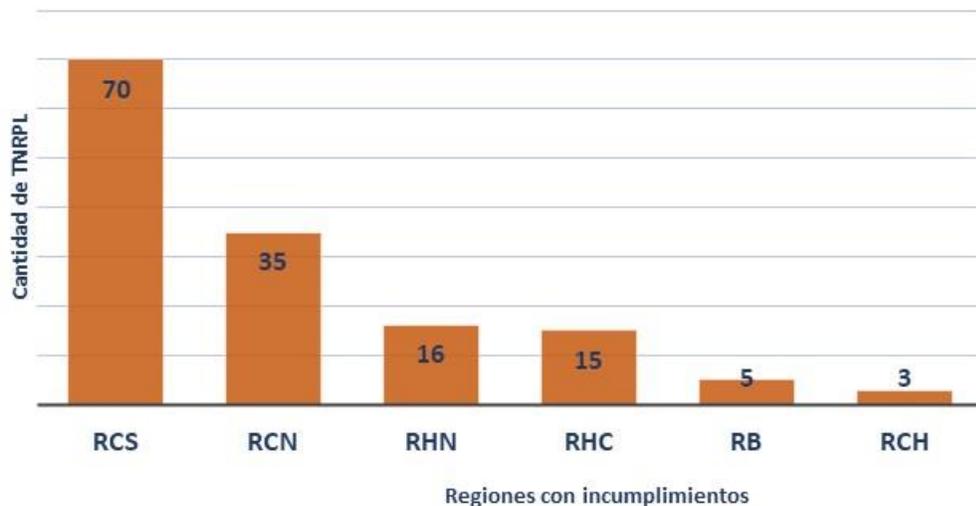


### Recepción y revisión de informes de reporte operacional de calidad de vertido de aguas residuales:

Como se observa en la tabla N°3, el nivel regional reporta que hay un incumplimiento de resolución de 144 trámites en plazo legal, distribuidos en seis regiones.

En términos de justificación, se informa que el incumplimiento es generado por la falta de recurso humano en los procesos de Atención al Cliente y Regulación, el recargo de funciones de gestión documental para el proceso de Atención al Cliente, el deficiente servicio de internet y la participación de los funcionarios en capacitaciones y reuniones.

**Gráfico N°6**  
**Cantidad de solicitudes de reportes operacionales de calidad de vertido de agua residual NRPL, por región I Semestre 2023**



Fuente: Elaboración propia, según datos de Informes de Seguimiento de Trámites, I Semestre 2023

En el gráfico N°6, se observa que solamente seis regiones presentan incumplimiento de atención de las solicitudes en el plazo legal. Se muestra que hay un mayor incumplimiento en la atención del trámite en las Regiones Central Sur, Central Norte, Huetar Norte y Huetar Caribe y con menor incumplimiento se observan las Regiones Brunca y Chorotega.

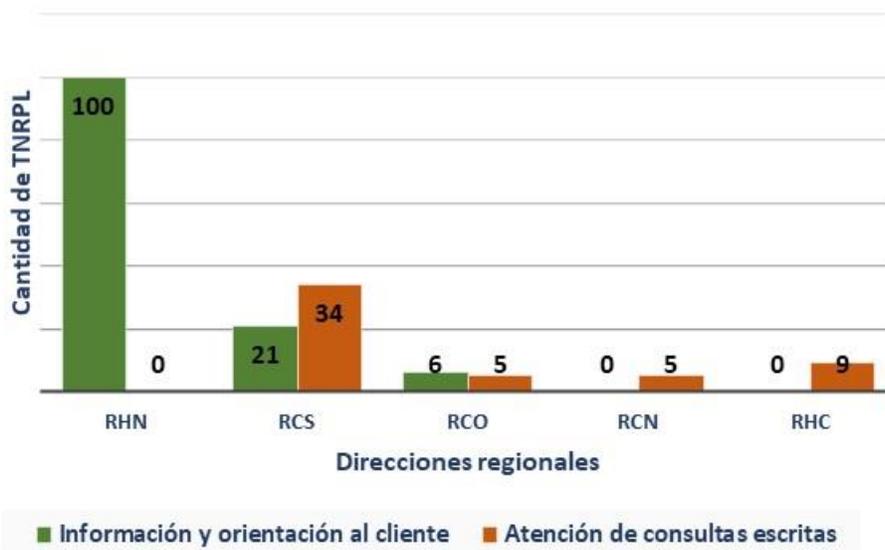


### Información y orientación al cliente y atención de consultas escritas:

Como se observa en la tabla N°3, hay 127 solicitudes de información y orientación al cliente y 53 consultas escritas que fueron atendidas fuera del plazo legal, debido a la falta de recurso humano en los procesos de Atención al Cliente y Regulación o que la unidad organizativa cuenta con un solo funcionario en el proceso de Atención al Cliente para la atención presencial y virtual de los trámites, por lo que no se puede brindar una respuesta inmediata a las solicitudes presentadas vía correo electrónico.

Con respecto al trámite de Información y Orientación al Cliente, en el gráfico N°7, se aprecia mayor incumplimiento en la Región Huetar Norte con 100 trámites y la Región Central Sur con 21 solicitudes no atendidas en plazo legal. Según se observa en la atención de consultas escritas hay mayor cantidad de incumplimientos en la Región Central Sur con 34 consultas seguida de la Región Huetar Caribe con 9 TNRPL.

**Gráfico N°7**  
**Servicios de información y orientación al cliente y atención de consultas escritas no atendidas en plazo legal, por región I Semestre 2023**



Fuente: Elaboración propia, según datos de Informes de Seguimiento de Trámites, I Semestre 2023



### Habilitación de establecimientos de salud y afines grupos A y B:

Como se observa en la tabla N°3, el trámite de Habilitaciones de Establecimientos de Salud y Afines presenta un total de 39 trámites no atendidos en plazo legal.

Con respecto al incumplimiento se justifica que es debido a la falta de recurso humano o vacaciones de los funcionarios del proceso de Regulación, además por fallas que se presentan en el seguimiento de las prevenciones únicas, atrasos en la programación de visitas, la verificación de órdenes sanitarias que retrasan la emisión del certificado y por fallas de internet y electricidad en la zona.

En el gráfico N°8 se observa que la mayoría de los incumplimientos se da en la Región Central Sur con 31 trámites, seguida de la Región Huetar Norte con 5 y Huetar Caribe con 3 trámites no resueltos en plazo legal.

**Gráfico N°8**  
**Cantidad de Solicitudes de habilitación de servicios de salud NRPL, por grupo de riesgo I Semestre 2023**



Fuente: Elaboración propia, según datos de Informes de Seguimiento de Trámites, I Semestre 2023



## Nivel central: trámites y servicios no resueltos en plazo legal, por tipo de trámite.

En la tabla N°4 se presenta el consolidado de trámites y servicios no atendidos en plazo legal en por la Unidad de Plataforma de Servicios, por tipo de trámite, cantidad de solicitudes recibidas, cantidad y porcentaje de solicitudes no resueltas en plazo legal.

**Tabla N°4**  
**Consolidado de TNRPL por tipo de trámite, nivel central**  
**I Semestre 2023**

Tipo de trámite	Cantidad de solicitudes recibidas	Cantidad de solicitudes NRPL	Porcentaje de solicitudes NRPL
Atención de consultas escritas	3460	2	0%
Autorización de importación de alimentos no registrados para uso personal	863	65	8%
Autorización de importación de cosméticos no registrados para uso personal	1634	35	2%
Autorización de importación de EMB por Art. 19	136	4	3%
Autorización de importación de equipo y material biomédico para donaciones	21	1	5%
Autorización de importación de medicamentos Art.117	518	3	1%
Autorización de importación de medicamentos no registrados para uso personal	1715	23	1%
Autorización de importación de productos de higiene del hogar no registrados para uso personal	49	4	8%
Autorización de importación de productos de tabaco con declaración presentada	658	5	1%
Autorización de importación de productos higiénico, químico, no registrados para uso personal	774	67	9%
Autorización de importación de productos naturales no registrados para uso personal.	125	11	9%
Certificación de libre venta de equipo y material biomédico y notificación de materias primas	162	31	19%
Certificación de libre venta de medicamentos	73	8	11%
Certificación de libre venta de plaguicidas	75	14	19%
Certificación de libre venta de productos cosméticos	153	20	13%
Certificación de libre venta de productos de higiene del hogar	140	22	16%
Certificación de libre venta de productos químicos peligrosos	295	49	17%
Certificaciones de productos alimenticios registrados	217	24	11%
Certificados de buenas prácticas de manufactura de laboratorios nacionales alimentos y suplementos alimenticios	49	3	6%
Certificados de buenas prácticas de manufactura de laboratorios nacionales medicamentos	121	15	12%
Certificados de productos farmacéuticos ((CPP))	542	135	25%
Certificados de vida útil, fórmulas y etiquetado de productos registrados	623	121	19%
Notificación de materias primas de alimentos	400	37	9%
Registro de declaraciones de emisiones e ingredientes de productos de tabaco	393	9	2%
<b>TOTALES</b>	<b>13196</b>	<b>708</b>	<b>5%</b>

Fuente: Elaboración propia, según datos de Informes de Seguimiento de Trámites, I Semestre 2023.



Como se observa en la tabla N°4, la Unidad de Plataforma de Servicios reportó un total de 13,196 trámites recibidos durante el I Semestre 2023, de los cuales 708 no fueron resueltos en plazo legal.

Los trámites y servicios que presentan mayor incumplimiento de plazos en el nivel central son: las autorizaciones de importación de productos no registrados, las certificaciones de libre venta de productos, certificados de productos alimenticios y farmacéuticos (CPP), entre otros.

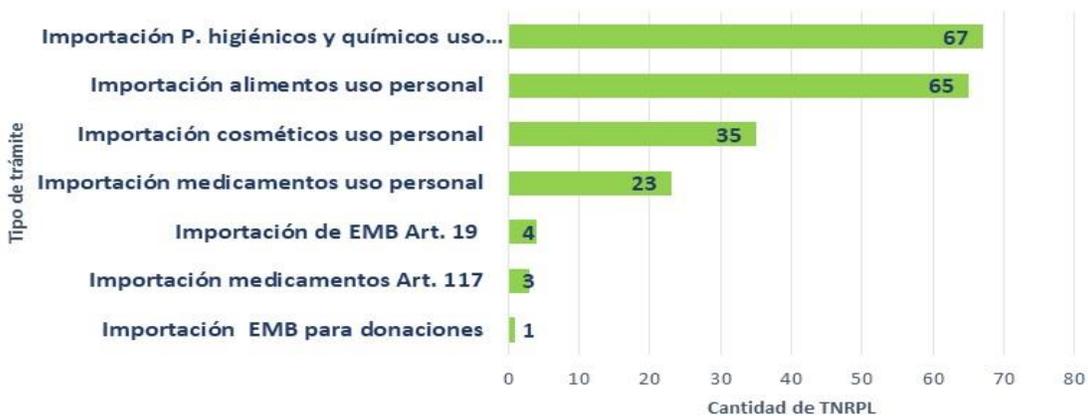
A continuación, se presenta el detalle de los principales hallazgos de incumplimiento de los plazos en la atención de los trámites y servicios en el nivel central:

### Autorizaciones de importación de productos no registrados:

En el gráfico N°9 se muestra la cantidad de 198 solicitudes de autorización para la importación de productos que no se resolvieron en plazo legal, durante el I Semestre 2023, debido a que existe un problema en la trazabilidad de los trámites desde su ingreso hasta la notificación de la resolución.

Según se observa, hay mayor incumplimiento de plazos de resolución en el trámite de autorización de importación de productos higiénicos y químicos, seguido de autorización para la importación de alimentos y de productos cosméticos para uso personal.

**Gráfico N°9**  
**Cantidad de autorizaciones de importación de productos NRPL**  
**I Semestre 2023**



Fuente: Elaboración propia, según datos de Informes de Seguimiento de Trámites, I Semestre 2023



### Certificaciones de libre venta de productos de interés sanitario:

En el gráfico N°9, se muestra la cantidad de 144 solicitudes de certificación de libre venta de productos de interés sanitario, no resueltas en plazo legal durante el I Semestre 2023.

Con respecto a la cantidad de trámites no resueltos, se muestra que hay mayor incumplimiento de plazos en el trámite de CLV de productos químicos peligrosos con 49 solicitudes. Además, un total de 14 trámites no se logró determinar la fecha de notificación al cliente, por lo tanto, se desconoce si existió incumplimiento de plazos.

En un segundo lugar, se observa el trámite de solicitud de CLV de equipo y material biomédico, con 31 solicitudes no resueltas en plazo legal, debido a que en ocasiones un trámite posee cerca de 60 solicitudes de CLV, lo que provoca el atraso en la resolución del trámite.

**Gráfico N°10**  
**Cantidad de solicitudes de certificados de**  
**libre venta de productos, NRPL**  
**I Semestre 2023**



Fuente: Elaboración propia, según datos de Informes de Seguimiento de Trámites, I Semestre 2023



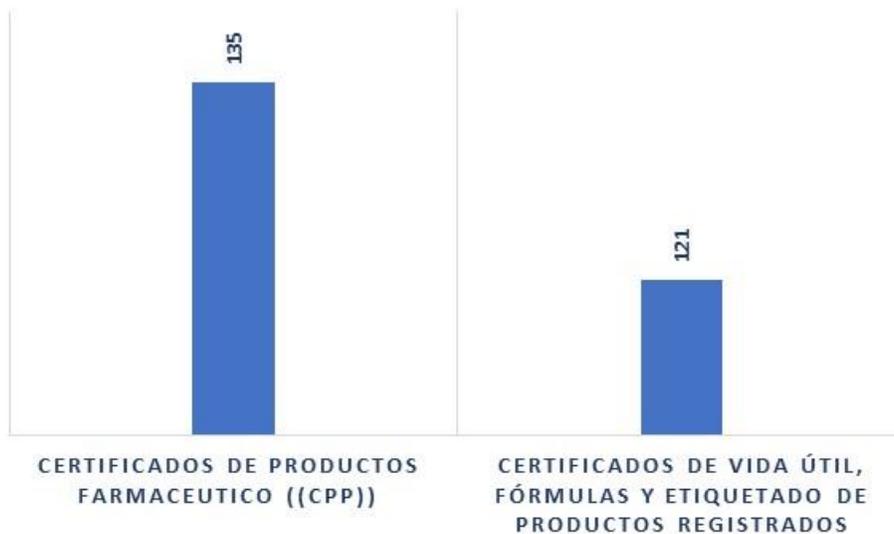
### Solicitudes de certificados de productos, no resueltas en plazo legal:

En el gráfico N°11, se muestra la cantidad de 256 solicitudes de certificados de productos que se resolvieron fuera del plazo legal, durante el I Semestre del 2023.

Se observa el incumplimiento de plazo en 135 solicitudes de certificado de productos farmacéuticos (CPP), además en 75 trámites no se logró determinar la fecha de entrega o notificación al cliente. Es importante mencionar que en este trámite el volumen de solicitudes recibidas es bastante alto con respecto a otras certificaciones, lo que puede incidir en el tiempo de entrega hacia el cliente final.

También se muestra que 121 solicitudes de certificados de vida útil, fórmulas y etiquetado de productos registrados, no fueron resueltas en plazo legal. Se determinó que el incumplimiento de plazos es debido fallas en la trazabilidad de las solicitudes, que se consume alrededor de seis días desde su ingreso hasta llegar a manos del funcionario responsable de generar el certificado.

**Gráfico N°11**  
**Solicitudes de certificados no resueltas en plazo legal,**  
**Unidad de Plataforma de Servicios**  
**I Semestre 2023**



Fuente: Elaboración propia, según datos de Informes de Seguimiento de Trámites, I Semestre 2023



### Otros trámites no resueltos en plazo legal:

Como se observa en la tabla N°4 la Unidad de Plataforma de Servicios reportó el incumplimiento de plazos en otros trámites gestionados durante el I Semestre 2023. Entre ellos, notificaciones de materias primas, certificados de buenas prácticas de manufactura, certificaciones de productos registrados.

En el gráfico N°10 se muestra la cantidad de solicitudes no resueltas en plazo legal según el tipo de trámite, que también son importantes de considerar para las propuestas de mejora de los trámites y servicios que atiende la Unidad de Plataforma de Servicios.

**Gráfico N°12**  
**Otros trámites no resueltos en plazo legal, por tipo de trámite,**  
**Unidad de Plataforma de Servicios**  
**I Semestre 2023**



Fuente: Elaboración propia, según datos de Informes de Seguimiento de Trámites, I Semestre 2023



### C. PLANES DE MEJORA:

#### Resultados del seguimiento de los planes de mejora implementados:

En lo referente a la presentación de los informes de seguimiento de planes de mejora del II Semestre 2022 que fueron implementados, solamente las Direcciones Regionales Huetar Norte y Brunca presentaron el informe, según lo establecido en el Procedimiento “Seguimiento de Trámites”.

La Región Brunca, informa el seguimiento de los planes de mejora en las Áreas Rectoras de Salud: Osa, Buenos Aires, Golfito y Corredores. Según los resultados obtenidos hay evidencia del cumplimiento parcial de los planes de mejora en las Áreas Rectoras de Salud Osa, Golfito y Corredores, en el caso del ARS Buenos Aires se comprueba que no elaboró plan de mejoras y en cuanto a las ARS Coto Brus y Pérez Zeledón, se reprogramó la visita para la primera semana de agosto 2023, debido a la suspensión de las giras para la atención de actividades prioritarias requeridas por el nivel central.

En lo referente a la Región Huetar Norte, se informa el seguimiento de planes de mejora en cada Área Rectora de Salud. En los resultados se evidencia el cumplimiento total en el ARS Guatuso, el cumplimiento parcial en el ARS Santa Rosa y las ARS Ciudad Quesada, las ARS Florencia y Los Chiles no tienen registro de Plan de Mejora de Trámites no resueltos en plazo legal para el período supervisado.

#### Elaboración de planes de mejora para trámites no resueltos en el I Semestre 2023:

Con respecto a los incumplimientos de plazo reportados en el I Semestre 2023, se informa la elaboración de planes de mejora en las siguientes unidades organizativas:

- Región Central Occidente: en las ARS Zarcero, Palmares, San Ramón y Naranjo.
- Región Huetar Norte: en ARS Ciudad Quesada, Florencia, Guatuso, Los Chiles y Santa Rosa.
- Región Central Este: informa que las ARS presentaron planes de mejora donde se detallan las fechas en que se llevará a cabo el abordaje de las denuncias no atendidas en plazo legal.



## 6. FORTALEZAS

- El recurso humano del Proceso de Atención al Cliente recibe capacitación y está comprometido con sus labores.
- El proceso de Atención al Cliente cuenta con instrumentos como los protocolos y procedimientos oficializados, que facilitan la aplicación de normativa.
- La coordinación de reuniones mensuales o bimensuales de la UAC con los EAC del nivel local permite a los funcionarios involucrados estar actualizados sobre diferentes lineamientos, normativas y procedimientos para una mejor calidad de los servicios.
- Buena comunicación y trabajo en equipo de los procesos de Atención al Cliente y Regulación para la atención de los trámites, atención de consultas, dudas o resolución de casos complejos.
- Manejo de bases de datos unificadas a nivel regional que permiten consolidación y análisis de información de manera eficiente.
- A pesar del poco personal con que cuenta el proceso de Atención al Cliente en los niveles regional y local, se logra cumplir con las cargas de trabajo, gracias a los esfuerzos y compromiso de los funcionarios del proceso de Atención al Cliente.
- Se realizan supervisiones para brindar acompañamiento técnico y capacitaciones desde la Unidad de Atención al Cliente, que facilitan el empoderamiento del servicio que se brinda en el nivel local.

## 7. DEBILIDADES

- Falta de recurso humano, unidades organizativas sin puestos asignados o con poco personal en el Proceso de Atención al Cliente (la mayoría de las ARS cuentan con solo 1 funcionario asignado).
- Exceso de carga de trabajo para el proceso de Atención al Cliente en los niveles regional y local (por la cantidad de trámites y la afluencia de clientes). No existen



estudios de perfil de puestos y/o cargas de trabajo en el proceso de Atención al Cliente, que pueda crear conciencia en nuestras autoridades para la creación de nuevas plazas, mejores condiciones y estabilidad laboral en el proceso.

- Existen Áreas Rectoras de Salud que no tienen personal designado en el proceso de Gestión Documental, función que es asignada al recurso humano del proceso de Atención al Cliente, lo cual incrementa la sobrecarga de funciones en estos funcionarios.
- Falta de funcionarios con conocimiento básico para cubrir puesto del Proceso de Atención al Cliente, en ausencia del titular por incapacidad o vacaciones.
- Falta de capacitación en el idioma inglés, para los funcionarios del proceso de Atención al Cliente en las ARS que tienen su jurisdicción territorial en zonas costeras con importante afluencia turística.
- Falta de recursos tecnológicos (micrófonos y auriculares) en el proceso de Atención al Cliente, necesarios para la atención telefónicas del cliente.
- En el nivel local, algunas ARS no cuentan con infraestructura óptima para la atención del cliente interno y externo y el desempeño de las labores de los funcionarios (poca ventilación o sin aire acondicionado, pocas sillas, espacios estrechos).
- Recurso humano insuficiente en el proceso de Regulación, para la atención de inspecciones de campo y denuncias.
- Inestabilidad del sistema SINPRA genera atrasos en la resolución de los trámites.
- La conectividad y velocidad de internet es limitada, lo que impide realizar supervisiones y capacitaciones virtuales a nivel regional y afecta la resolución de los trámites y la calidad del servicio que se brinda a nivel local.
- Falta de capacitación para el manejo de protocolos operativos de trámites y servicios para funcionarios de la Unidad Plataforma de Servicios.



- Falta combustible y vehículos, que dificultan el cumplimiento de funciones de inspección y supervisión relacionadas con la atención de distintos tipos de trámites.
- Deficiencias en el uso de herramientas de registro y seguimiento de trámites en la Unidad de Plataforma de Servicios, que impiden verificar el cumplimiento de plazos de ley para la resolución de las solicitudes presentadas.
- Atrasos de los funcionarios en el registro y traslado de los trámites a los responsables de su resolución, provocan el incumplimiento de plazos legal en la resolución de los trámites en la Unidad de Plataforma de Servicios.

## 8. RECOMENDACIONES

- Exponer problemática de falta de recurso humano en el proceso de Atención al Cliente a las autoridades superiores y proponer la consolidación de los equipos de trabajo en las Áreas Rectoras, mediante la creación de nuevas plazas con el fin de contar con una estructura de equipo de trabajo, compuesto por Encargados de la Plataforma de Servicios, encargados de Gestión de Trámites y un Coordinador.
- Gestionar ante la Dirección de Desarrollo Humano, estudios de carga para los funcionarios del proceso de Atención al Cliente, con el fin de determinar la cantidad de personal necesaria para la eficiente realización de las tareas derivadas de las funciones asignadas al proceso.
- Informar a las autoridades superiores la problemática de falta de recurso humano en los Equipos de Regulación, necesario para la oportuna atención de inspecciones de campo, trámites y denuncias.
- Gestionar ante el Departamento de Tecnologías de Información para dotar al nivel local de un mayor ancho de banda y conexión a internet estable, equipos de cómputo nuevos, con dispositivos (cámara, auriculares y micrófonos) para la atención de llamadas, la revisión e ingreso de datos a los sistemas automatizados, así como para realizar las tareas asignadas en forma oportuna.



- Presentar a las autoridades superiores la necesidad en algunas ARS de contar con infraestructura óptima para la atención del cliente interno y externo y el desempeño de las labores de los funcionarios (poca ventilación o sin aire acondicionado, pocas sillas, espacios estrechos).
- Conservar una adecuada 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 trámites que así lo requiera y revisar de ser necesario el procedimiento interno que está utilizando para realizar los trámites para encontrar oportunidades de mejora y reducir el tiempo de resolución de estos.
- Programar de forma planificada las vacaciones de los funcionarios y de ser necesario asignar de forma temporal las tareas del funcionario que está de vacaciones a otro con conocimiento básico para cubrir el puesto, con el fin de que no se interrumpa la atención y resolución de los trámites.
- Gestionar la capacitación en el idioma inglés, para los funcionarios del proceso de Atención al Cliente en las ARS que tienen su jurisdicción territorial en zonas costeras o con importante afluencia turística.
- Capacitar y dar retroalimentación continua a los funcionarios de la Unidad de Plataforma de Servicios, en temas relacionados con sus funciones, normativa y protocolos operativos; para mejorar el registro de los trámites y la atención oportuna de las solicitudes.
- Elaborar planes de mejora para los trámites no resueltos en plazo legal, con el fin de minimizar los factores que influyen en forma negativa en el cumplimiento de plazos y dar seguimiento a las actividades programadas en el plan de mejora del semestre anterior, con el fin de que se logre la disminución en el incumplimiento de plazos para el siguiente semestre.



## 9. CONCLUSIONES

A nivel institucional un alto porcentaje de los trámites y servicios fueron resueltos en el plazo de ley, durante el I Semestre 2023. En el análisis de los datos reportados por las unidades organizativas se determina que, a nivel institucional se recibió un total de 696,610 solicitudes de trámites de los cuales 4,707 que equivalen al 1% del total de recibidas, no fueron resueltas en plazo legal.

En relación con los resultados del II Semestre 2022, se comprueba que se mantiene el porcentaje del 1% trámites no resueltos en plazo legal. Sin embargo, del análisis por unidad organizativa se evidencia la disminución de cantidad de trámites no resueltos en plazo legal en las Regiones Central Sur, Huetar Norte, Central Occidente, Huetar Caribe, Central Este, Pacífico Central y la Unidad de Plataforma de Servicios y un aumento en las Regiones Chorotega y Brunca.

Los resultados por unidad organizativa muestran que hay mayor incumplimiento de plazos de resolución en las Regiones Central Norte con 1109 solicitudes y Central Sur con 938, seguidas de la Unidad de Plataforma de Servicios con 708, Región Chorotega con 555, Huetar Norte con 477, Central Occidente con 453, Brunca con 260, Huetar Caribe 126, Central Este con 106 y Pacífico Central con 75 trámites no resueltos en plazo legal. Se evidencia en los informes la elaboración de planes de mejora para los trámites no resueltos en plazo legal, en las Regiones Central Occidente, Huetar Norte, Central Este y la Unidad de Plataforma de Servicios.

Analizando los resultados por tipo de trámite, se comprueba mayor incumplimiento de plazos en la atención de las “Denuncias generales de salud pública”, con un total de 1399 denuncias no atendidas en plazo legal, seguidas de los permisos sanitarios de funcionamiento con 836 solicitudes y el otorgamiento de carné de manipulación de alimentos con 203 solicitudes, entre otros. A nivel central, los trámites con mayor



incumplimiento de plazo son las autorizaciones de importación de productos no registrados con un total de 213 solicitudes, los certificados de libre venta de productos con 144 trámites, seguidos de certificados de productos, certificados de buenas prácticas de manufactura, entre otros.

Considerando las justificaciones brindadas por cada unidad organizativa, se concluye que a nivel Regional la falta de recurso humano y las cargas de trabajo que superan la capacidad resolutoria en los procesos de Atención al Cliente y Regulación, siendo éstas las principales causantes de los incumplimientos de plazo legal en la resolución de los trámites y servicios. A nivel Central, las principales causas de incumplimiento de plazos radican en fallas en la trazabilidad de los trámites por la falta de registro y atrasos en el traslado de las solicitudes a los responsables de su resolución, que son provocadas por la falta de sistemas de registro de trámites y la necesidad de capacitación a los funcionarios sobre el uso de herramientas como protocolos y procedimientos oficializados que facilitan la aplicación de la normativa vigente y la atención oportuna de los trámites y servicios

**Elaborado por: Licda. Isabel Rodríguez Vargas**  
**Unidad Gestión de Trámites**

**Aprobado por: Ing. Nidia Morera González**  
**Directora a.i. Dirección Atención al Cliente**