

MINISTERIO DE SALUD

DIRECCIÓN DE ATENCION AL CLIENTE



INFORME NACIONAL CONSOLIDADO DE SEGUIMIENTO DE TRÁMITES:

II SEMESTRE 2022

ELABORADO POR: TÉC. KATHERINE ARAYA ROJAS

APROBADO POR: ING. NIDIA MORERA GONZÁLEZ

MAYO 2023

1. PRESENTACIÓN

La Dirección de Atención al Cliente, 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 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, Dirección Regional de Rectoría de la Salud Chorotega.

Licda. Jenory Fernández Peraza, Unidad de Atención al Cliente, Dirección Regional de Rectoría de la Salud Huetar Norte.

Ing. Hugo Chavarría Oviedo, Unidad de Atención al Cliente, Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Norte.

Msc. Celia Jiménez Villegas, Unidad de Atención al Cliente, Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Sur.

Licda. Elena Fallas Barboza, Unidad de Atención al Cliente, Dirección Regional de Rectoría de la Salud Brunca.

MBA. Leydi Serrano Álvarez, Unidad de Atención al Cliente, Dirección Regional de Rectoría de la Salud Huetar Caribe.

Lic. Rolando Salazar Moreno, Unidad de Atención al Cliente, Dirección Regional de Rectoría de la Salud Pacífico Central.

Dra. Adriana Campos Orozco, Unidad de Atención al Cliente, Dirección Regional de Rectoría de la Salud Pacífico Central.

Licda. Ana Patricia Álvarez, Unidad de Atención al Cliente, Dirección Regional de Rectoría de la Salud Occidente.

Licda. Nuria Villalta Solano, Unidad de Atención al Cliente, Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Este.

Ing. Nidia Morera González, Directora a.i, Unidad Plataforma de Servicios, Dirección Atención al Cliente, Nivel Central.

2. 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 solicitantes.

3. 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.

4. 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

- *Confecionar 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.

Cuadro N.1:

Universo de trámites gestionados dentro y fuera del plazo legal, por Unidad Organizativa del Ministerio de Salud durante el II Semestre del año 2022

UNIDAD ORGANIZATIVA	TRPL	TNRPL	TOTAL
DRRS CENTRAL ESTE	251092	116	251208
DRRS CENTRAL SUR	95241	2285	97526
DRRS CENTRAL NORTE	65138	483	65621
DRRS HUETAR CARIBE	37524	167	37691
DRRS PACIFICO CENTRAL	35736	85	35821
DRRS OCCIDENTE	34457	481	34938
DRRS CHOROTEGA	32749	460	33209
DRRS HUETAR NORTE	25782	1025	26807
DRRS BRUNCA	22702	166	22868
UPS- DAC- NIVEL CENTRAL	16146	821	16967
UNIVERSO DE TRÁMITES	616567	6089	622656

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud, Ministerio de Salud.

En el cuadro no.1 se muestra el universo de trámites con valores absolutos, por Dirección Regional de Rectoría de la Salud en unión de los trámites gestionados 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, Permisos de Habilitación de Servicios de Salud, autorizaciones sanitarias, 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 los productos de tabaco y sus derivados, entre otros trámites.

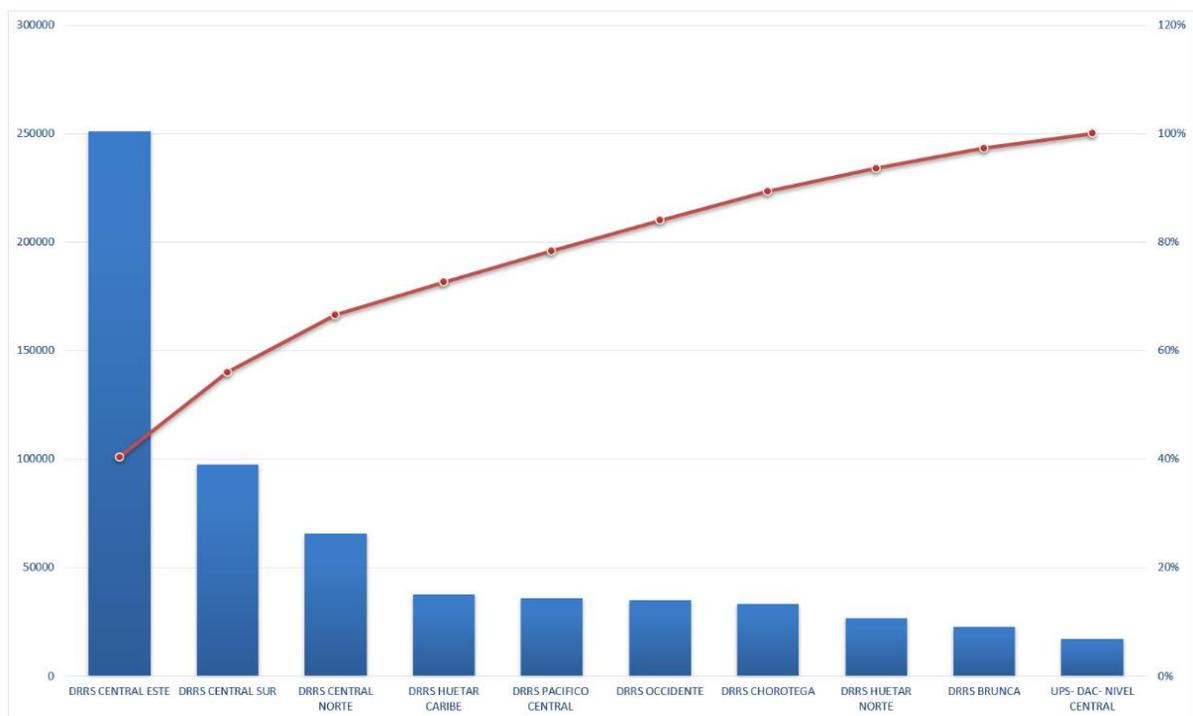
Con relación a los valores relativos, asociados a los datos expuestos anteriormente por cada una de las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud acumulan valores en el siguiente orden: DRRS Central Este acumula el 40%, seguida de la DRRS Central sur con un 16%, la DRRS Central Norte un 11%, la DRRS Huetar Caribe con un 6% y finalmente la DRRS Pacífico Central un 6%.

Las mencionadas Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud acumulan el 78% de trámites gestionados y el restante 22% corresponde a la DRRS Occidente, DRRS Choroteга, DRRS Huetar Norte, DRRS Brunca y la Unidad Plataforma de Servicios en Nivel Central.

A continuación, se muestra una relación 80/20 con respecto a porcentajes de gestión de trámites a nivel nacional.

Gráfico N.1:

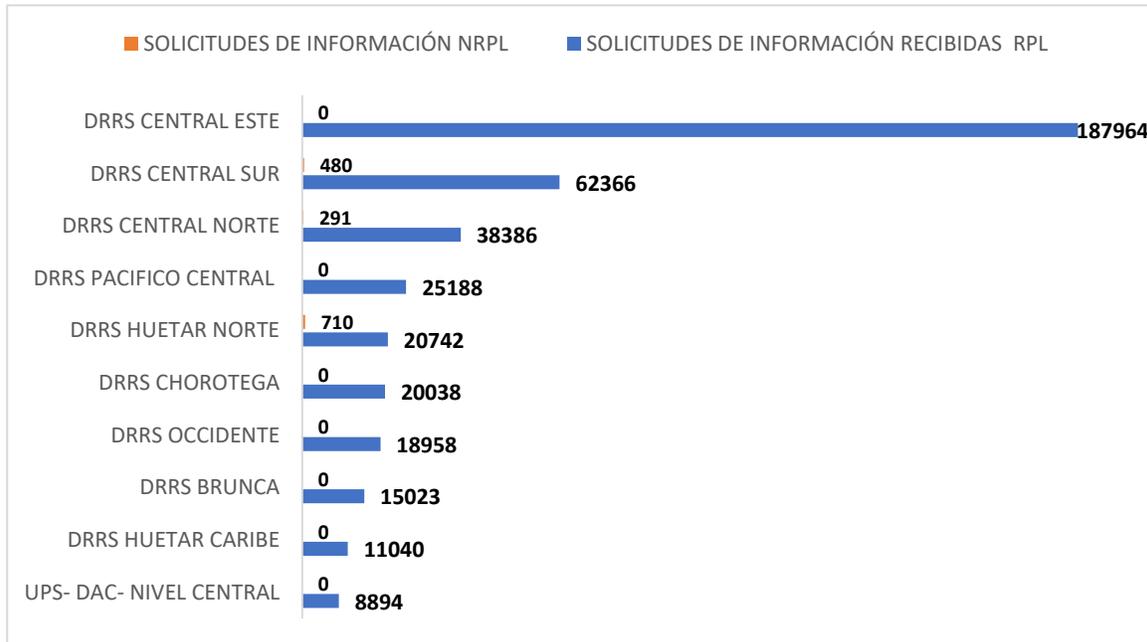
Universo de trámites gestionados (valores relativos) por Unidad Organizativa del Ministerio de Salud durante el II Semestre del año 2022



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud del Ministerio de Salud.

Gráfico No.2:

Solicitudes de información gestionadas (presenciales, vía telefónica, correo, solicitud escrita) por Unidad Organizativa del Ministerio de Salud durante el II Semestre del año 2022



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud del Ministerio de Salud.

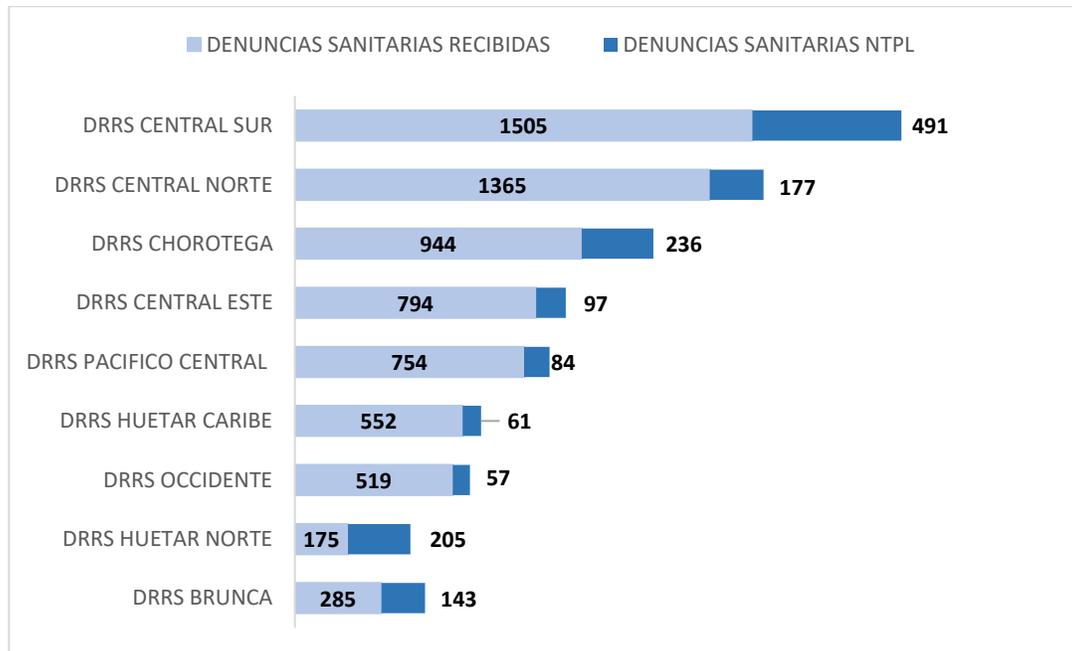
Con relación a las consultas de información externadas por los usuarios por diversas vías, se registran un total de 401186, de las cuales solo 1481 fueron abordadas fuera del plazo legal.

Las consultas abordadas fuera del plazo legal equivalen a menos del 1% del total de consultas recibidas a nivel nacional para el Ministerio de Salud.

Las Direcciones Regionales que reportan datos sobre consultas de información gestionadas fuera del plazo legal corresponden a las DRRS Huetar Norte con 710 consultas, DRRS Central Norte 291 consultas y finalmente la DRRS Central Sur con 480 consultas de información.

Gráfico No. 3:

Denuncias sanitarias gestionadas dentro y fuera del plazo legal por Unidad Organizativa del Ministerio de Salud durante el II Semestre del año 2022



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud del Ministerio de Salud

El abordaje de las denuncias sanitarias en cada una de las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud, se vio afectado por la atención de la pandemia por Covid-19.

Sin embargo, para el segundo semestre 2022 se reporta un cumplimiento aceptable de las denuncias recibidas y atendidas por medio de los gestores ambientales encargados.

Para el segundo semestre 2022 se recibieron un total de 8444 denuncias relacionadas con problemas sanitarios, productos de interés sanitario y productos de tabaco y sus derivados. Del total de denuncias recibidas no fueron gestionadas en plazo legal un total de 1551 denuncias, las cuales equivalen a un 23%. (se detallarán los motivos por los cuales no fueron atendidas en plazo legal en el informe comparativo de planes de mejora por DRRS).

La DRRS Central Sur reporta la mayor cantidad de denuncias recibidas y gestionadas con un total de 1505 y es la Dirección Regional que más incumplimiento en plazo presenta, con un total de 491 denuncias lo equivalente a un 32% del total de denuncias no gestionadas en plazo legal.

La DRRS Central Norte reporta 1365 denuncias recibidas y gestionadas a lo largo del semestre en cuestión, a lo cual corresponde un total de 177 denuncias gestionadas fuera del plazo legal. Esta cifra corresponde a un 11% del total de denuncias gestionadas fuera del plazo legal.

La DRRS Chorotega se encuentra ubicada en el tercer lugar en incumplimiento de gestión de denuncias sanitarias, durante el semestre en cuestión recibieron un total de 944 denuncias; de las cuales 236 fueron tramitadas fuera del plazo legal. Para esta DRRS se ha acumulado un 15% de incumplimiento de las denuncias recibidas a nivel nacional.

Para las DRRS Central Este y Pacífico Central, les corresponde un porcentaje de incumplimiento en gestión de denuncias sanitarias del 6% y 5%, respectivamente.

Para las DRRS faltantes, acumulan el 30% de incumplimiento de la gestión de denuncias durante el semestre en cuestión.

Para la Dirección de Atención al cliente, se reportan 0 datos relacionados con dichos trámites dado que la atención de denuncias sanitarias no se aborda desde Nivel Central, solamente se realiza el traslado de la misma a la DARS correspondiente.

Tabla No. 1

Documentos recibidos y gestionados dentro y fuera del plazo legal por Unidad Organizativa del Ministerio de Salud durante el II semestre del año 2022

UNIDAD ORGANIZATIVA	DOCUMENTOS RECIBIDOS Y TRASLADADOS PLAZO	DOCUMENTOS RECIBIDOS Y TRASLADADOS FUERA DEL PLAZO
	LEGAL	LEGAL
DRRS HUETAR NORTE	682	0
UPS-DAC-NIVEL CENTRAL	97	0
DRRS BRUNCA	2048	0
DRRS HUETAR CARIBE	2755	0
DRRS CHOROTEGA	3965	0
DRRS PACIFICO CENTRAL	3805	0
DRRS CENTRAL SUR	11175	2
DRRS OCCIDENTE	11770	247
DRRS CENTRAL NORTE	11303	20
DRRS CENTRAL ESTE	52947	0
TOTAL DENUNCIAS RECIBIDAS Y GESTIONADAS	100547	269

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud del Ministerio de 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 100547 documentos, sin embargo, solamente las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud Occidente, Central Norte y Central Sur reportan incumplimiento con 247, 20 y 2 documentos que no gestionados a tiempo.

Tabla No. 2

Permisos Sanitarios de Funcionamiento recibidos y gestionados dentro y fuera del plazo legal por Unidad Organizativa del Ministerio de Salud durante el II semestre del año 2022

UNIDAD ORGANIZATIVA	PSF TIPO A	PSF TIPO A	PSF TIPO B	PSF TIPO B	PSF TIPO C	PSF TIPO C
	OTORGADOS EN PL	OTORGADOS FPL	OTORGADOS EN PL	OTORGADOS FPL	OTORGADOS EN PL	OTORGADOS FPL
DRRS OCCIDENTE	30	0	774	20	286	11
DRRS HUETAR CARIBE	51	0	1055	75	415	18
DRRS HUETAR NORTE	44	0	1023	5	536	1
DRRS CENTRAL ESTE	132	0	1634	5	960	0
DRRS PACIFICO CENTRAL	52	0	1077	0	386	0
DRRS BRUNCA	54	0	1380	4	817	0
DRRS CHOROTEGA	59	0	1534	54	713	115
DRRS CENTRAL NORTE	150	7	3126	43	1405	0
DRRS CENTRAL SUR	111	2	3952	244	2479	288
TOTAL DE PSF GESTIONADOS POR TIPO	683	9	15555	450	7997	433

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud del Ministerio de Salud

Para el II semestre 2022, se tramitaron un total de **25127** Permisos Sanitarios de Funcionamiento de los cuales 892 fueron permisos fueron otorgados de manera tardía al solicitante.

La mayor cantidad de permisos tramitados corresponden PSF con tipo de riesgo B, con un total de 16005 con un total de 450 permisos tramitados fuera del plazo legal.

Seguidos por los PSF con tipo de riesgo C, de los cuales fueron otorgados un total de 8430 en todo el país asociándose así, con un total de 433 Permisos otorgados fuera del plazo legal; asignándosele así un 5% en temas de incumplimiento en el otorgamiento de los PSF para ese tipo de riesgo.

Finalmente, la gestión de los permisos con tipo de riesgo clase A arrojó un dato de 692 Permisos otorgados en todo el país, de los cuales 9 fueron otorgados fuera del plazo legal asignándosele el 1% de incumplimiento en temas de gestión de este tipo de PSF.

A continuación, se muestran los datos relacionados con el otorgamiento de las Habilitaciones de Servicios de Salud.

Tabla No. 3

Solicitudes para el otorgamiento de Habilitaciones de Servicios de Salud recibidas y gestionadas dentro y fuera del plazo legal por Unidad Organizativa del Ministerio de Salud durante el II semestre del año 2022

UNIDAD ORGANIZATIVA	HAB SERV SALUD TIPO A* OTORGADOS PL	HAB SERV SALUD TIPO A* OTORGADOS FPL	HAB SERV SALUD TIPO B* OTORGADOS PL	HAB SERV SALUD TIPO B* OTORGADOS FPL
DRRS OCCIDENTE	2	0	14	0
DRRS HUETAR CARIBE	0	0	105	0
DRRS HUETAR NORTE	1	0	68	0
DRRS CENTRAL ESTE	0	0	42	0
DRRS PACIFICO CENTRAL	3	0	98	0
DRRS BRUNCA	3	0	155	0
DRRS CHOROTEGA	7	0	148	0
DRRS CENTRAL NORTE	3	0	381	3
DRRS CENTRAL SUR	33	2	829	17
TOTAL DE PSF GESTIONADOS POR TIPO	52	2	1840	20

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud del Ministerio de Salud

Las solicitudes relacionadas con el otorgamiento de Habilitaciones para Servicios de Salud, ascienden a 1914 solicitudes otorgadas durante el II Semestre 2022.

Para las Habilitaciones de Servicios de Salud vinculadas con la clase de riesgo B se otorgaron 1860 solicitudes; de las cuales 22 de las mismas fueron otorgadas fuera del plazo legal. Dichas habilitaciones corresponden al 1% del total de habilitaciones de ese tipo otorgadas.

Lo correspondiente a las Habilitaciones de Servicios de Salud vinculadas con la clase de riesgo A, fueron otorgadas tales habilitaciones a un total de 54 solicitantes, de las cuales 2 solicitudes se entregaron de manera tardía al solicitante.

Tal y como lo muestran los datos relacionados con el otorgamiento de PSF, la concentración de ambos trámites se encuentra localizado en las DRRS Central Sur y DRRS Central Norte por la amplitud de cobertura de dichas Direcciones Regionales.

Tabla No. 4

Solicitudes para el otorgamiento de Permisos Sanitarios de Funcionamiento para Centros de Reciclaje de residuos valorizables recibidas y gestionadas dentro y fuera del plazo legal por Unidad Organizativa del Ministerio de Salud durante el II semestre 2022

UNIDAD ORGANIZATIVA	PSF CTR. REC. RESIDUOS VAL. OTORGADOS PL	PSF CTR. REC. RESIDUOS VAL. OTORGADOS FPL	TOTAL DE PSF GESTIONADOS POR DRRS
DRRS OCCIDENTE	0	0	0
DRRS HUETAR CARIBE	0	0	0
DRRS HUETAR NORTE	0	0	0
DRRS CENTRAL ESTE	0	0	0
DRRS PACIFICO CENTRAL	0	0	0
DRRS BRUNCA	0	0	0
DRRS CHOROTEGA	0	0	0
DRRS CENTRAL NORTE	6	0	0
DRRS CENTRAL SUR	3	0	0
TOTAL DE PSF GESTIONADOS	9	0	0

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud del Ministerio de Salud

Con relación a la emisión de Permisos Sanitarios de Funcionamiento para Centros de Reciclaje de residuos valorizables para el II semestre 2022, se registran un total de 9 permisos en todo el país.

La DRRS Central Norte registra 6 solicitudes, seguida por la DRRS Central Sur se reporta un total de 3 permisos de funcionamiento, respectivamente.

Para esta tipología de trámite no fueron reportados datos en temas de incumplimiento de plazos.

Tabla No. 5

Solicitudes de carnés de fiebre amarilla, manipulación de alimentos y malaria recibidos y gestionados dentro y fuera del plazo legal por Unidad Organizativa del Ministerio de Salud durante el II semestre del año 2022

UNIDAD ORGANIZATIVA	CFA RECIBIDOS	CFA TFPL	CMA RECIBIDOS	CMA TFPL	CARNÉ MALARIA RECIBIDOS	CARNÉ MALARIA TFPL	TOTAL CARNÉS TRAMITADAS POR U.O
DRRS HUETAR NORTE	161	0	1586	0	0	0	1747
DRRS OCCIDENTE	243	0	1383	136	0	0	1762
DRRS BRUNCA	169	0	2149	0	0	0	2318
DRRS PACIFICO CENTRAL	182	0	2794	0	1	0	2977
DRRS HUETAR CARIBE	176	0	3018	0	0	0	3194
DRRS CHOROTEGA	277	0	4296	21	0	0	4594
DRRS CENTRAL ESTE	726	0	4949	0	0	0	5675
DRRS CENTRAL NORTE	1523	1	5180	50	0	0	6754
DRRS CENTRAL SUR	1771	117	8586	517	0	0	10991
TOTAL DE CARNÉS TRAMITADOS POR CLASE	5067	118	33941	724	1	0	40012

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud del Ministerio de 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 33941 carnés entregados, y solo 724 del total no fueron otorgados en tiempo; siendo que dicha cifra se ve reflejada como un 2% del total de CMA otorgados fuera de plazo. La Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Sur reporta la mayor cantidad de carnés otorgados fuera del plazo pactado por la ley con una cifra de 517 carnés, lo cual corresponde a un 6% del total de carnés otorgados por dicha Dirección Regional.

Para la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Occidente se puede visualizar un reporte de 136 carnés entregados fuera de plazo; al igual que la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Norte y Chorotega con 50 y 21 trámites gestionados fuera del plazo legal.

Las certificaciones internacionales o carnés de fiebre amarilla se reportan solo 118 trámites otorgados fuera del plazo otorgado por Ley, con un total de 5067 carnés tramitados.

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 Pacífico Central reportó la entrega de 1 carné durante el semestre en cuestión, el mismo otorgado en el plazo de ley estipulado.

Tabla No. 6

Solicitudes de autorización de funcionamiento de equipos generadores de radiaciones ionizantes en la práctica de odontología recibidos y gestionados dentro y fuera del plazo legal por Unidad Organizativa del Ministerio de Salud durante el II semestre del año 2022

UNIDAD ORGANIZATIVA	AUTORIZACION DE EQUIPOS EMISORES DE RAD. IONIZANTES EN LA ODONTOLOGÍA	AUTORIZACION DE EQUIPOS EMISORES DE RAD. IONIZANTES EN LA ODONTOLOGÍA TFPL	AUTORIZACION DE EQUIPOS EMISORES DE RAD. IONIZANTES EN LA ODONTOLOGÍA TFPL (VALORES RELATIVOS)
DRRS CENTRAL SUR	86	0	0%
DRRS CENTRAL NORTE	44	0	0%
DRRS CENTRAL ESTE	27	0	0%
DRRS CHOROTEGA	13	4	57%
DRRS HUETAR CARIBE	5	0	0%
DRRS BRUNCA	3	0	0%
DRRS OCCIDENTE	7	0	0%
DRRS PACIFICO CENTAL	8	0	0%
DRRS HUETAR NORTE	4	3	43%
TOTAL DE CARNÉS TRAMITADOS	197	7	100%

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud del Ministerio de Salud

Con relación a la emisión de autorizaciones para el funcionamiento de equipos generadores de radiaciones ionizantes en la práctica de la odontología se registran un total de 197 autorizaciones otorgadas, de las cuales 7 de las mismas fueron gestionadas fuera de plazo legal.

La DRRS Central Sur emitió la mayor cantidad de autorizaciones de este tipo, seguida por la DRRS Central Norte y la DRRS Central Este.

En temas de incumplimiento de plazo, solamente registran datos la DRRS Chorotega y la DRRS Huetar Norte.

Tabla No. 7

Solicitudes de licencia de operador para emisores de radiaciones ionizantes recibidos y gestionados dentro y fuera del plazo legal por Unidad Organizativa del Ministerio de Salud durante el II semestre del año 2022

UNIDAD ORGANIZATIVA	LICENCIA DE OPERADOR PARA EMISORES DE RAD. IONIZANTES	LICENCIA DE OPERADOR PARA EMISORES DE RAD. IONIZANTES TFPL	LICENCIA DE OPERADOR PARA EMISORES DE RAD. IONIZANTES TFPL (VALORES RELATIVOS)
DRRS HUETAR NORTE	16	4	18%
DRRS HUETAR CARIBE	30	0	0%
DRRS OCCIDENTE	56	1	5%
DRRS BRUNCA	62	2	9%
DRRS PACIFICO CENTAL	47	0	0%
DRRS CENTRAL ESTE	158	0	0%
DRRS CHOROTEGA	68	0	0%
DRRS CENTRAL NORTE	325	0	0%
DRRS CENTRAL SUR	334	15	68%
TOTAL DE CARNÉS TRAMITADOS	1096	22	100%

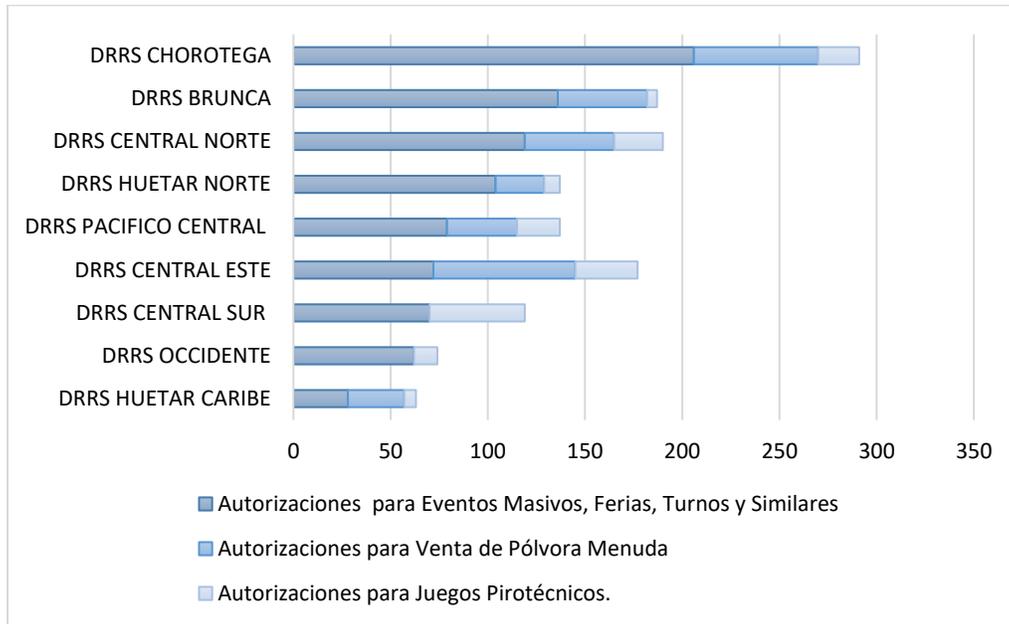
Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud del Ministerio de Salud

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 Sur con 334 solicitudes recibidas, seguida de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Norte con 325 solicitudes. La cantidad de solicitudes va en descenso para las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud Chorotega, Central Este, Pacífico Central, Brunca y Occidente.

El mayor porcentaje de incumplimiento de plazos para el otorgamiento de dichas licencias se encuentra reportado en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Sur, Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Brunca y la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Huetar Norte, respectivamente.

Gráfico No. 4

Solicitudes de autorización para eventos masivos, ferias, turnos y similares, autorizaciones para juegos pirotécnicos y para la venta de pólvora menuda recibidas y gestionadas por Unidad Organizativa del Ministerio de Salud durante el II Semestre del año 2022



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud del Ministerio de Salud

Para las autorizaciones sanitarias temporales otorgadas por Unidad Organizativa relacionadas con eventos masivos, ferias y turnos se reporta un total de 1399 autorizaciones de los tipos mencionados en el gráfico anterior.

Un total de 876 autorizaciones sanitarias para eventos masivos, ferias, turnos y similares con la mayor concentración en la DRRS Pacífico Chorotega, la DRRS Brunca y la DRRS Central Norte con total de 461 autorizaciones emitidas por las tres Direcciones Regionales.

Con relación a las autorizaciones para la venta de pólvora menuda, se otorgaron un total de 319 autorizaciones temporales con la permanencia de las DRRS Chorotega, Brunca y Central Norte con la mayor cantidad de autorizaciones otorgadas.

Finalmente, para las autorizaciones relacionadas con juegos pirotécnicos se otorgaron 180 autorizaciones de las cuales ninguna incumplió con el plazo otorgado por ley para su entrega a los administrados interesados.

A continuación, se muestra la información relacionada con valores absolutos sobre las autorizaciones que fueron otorgadas fuera del plazo legal.

La Dirección de Rectoría de la Salud Huetar Norte, Chorotega y Brunca son las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud que reportan datos en el apartado de incumplimiento de plazos legales.

Dirección Atención al Cliente

Unidad Plataforma de Servicios

dac.ups.correspondencia@misalud.go.cr

Tel. 2257-7821 / 2222-5749

www.ministeriodesalud.go.cr

Cuadro No. 2

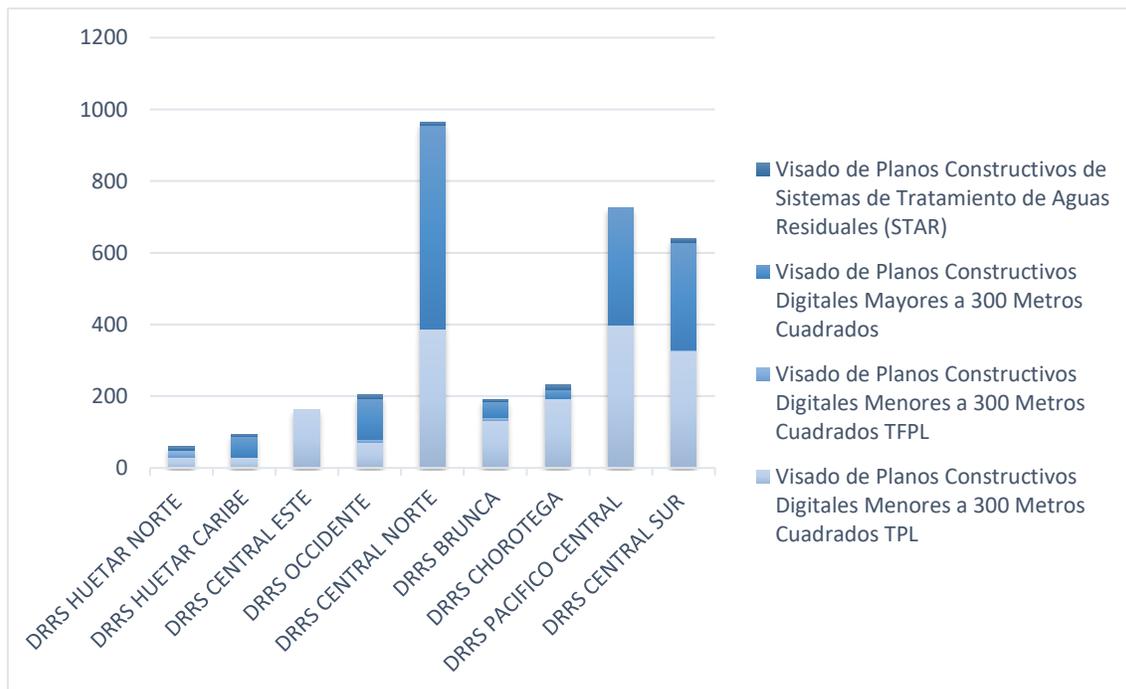
Autorizaciones para eventos masivos, ferias, turnos y similares y autorizaciones para la venta de pólvora menuda recibidas y gestionadas fuera del plazo legal por Unidad Organizativa del Ministerio de Salud durante el II Semestre del año 2022

UNIDAD ORGANIZATIVA	Autorizaciones para Eventos Masivos, Ferias, Turnos y Similares TFPL	Autorizaciones para Venta de Pólvora Menuda TFPL
DRRS HUETAR NORTE	1	0
DRRS CHOROTEGA	15	0
DRRS BRUNCA	0	2
TOTAL AUTORIZACIONES	16	2

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud del Ministerio de Salud

Gráfico No. 5

Solicitudes de visado de planos constructivos digitales menores y mayores a 300 m² y visado de Planos Constructivos de Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales (STAR) recibidas y gestionadas dentro y fuera del plazo legal por Unidad Organizativa del Ministerio de Salud durante el II Semestre del año 2022



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud del Ministerio de Salud

Los trámites relacionados con el visado de planos para diferentes tipos de edificaciones, reporta un total de 3270 planos visados en las nueve Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud.

El visado de planos constructivos digitales menores a 300 m², reporta un total de 1729 planos visados, con 40 valoraciones tramitadas fuera del plazo legal.

Estas 40 valoraciones, corresponden a 18 visados de planos de la DRRS Huetar Norte, 9 de la DRRS Occidente, 8 de la DRRS Brunca, 1 de la DRRS Pacífico Central y 4 planos correspondientes a la DRRS Central Sur. Con relación al visado de planos constructivos digitales mayores a 300 m², fueron tramitados un total de 1437 planos y no se reportan datos de incumplimiento en dicho trámite.

Para el visado de Planos Constructivos de Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales (STAR), se reportan 64 tramites ejecutados en plazo legal, ninguna Direccion Regional reporta datos en temas de incumplimiento.

Tabla No. 8

Solicitudes de permisos de ubicación para Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales (STAR), Ubicación para Cementerios, Ubicación para Iglesias y Centros de Culto y Ubicación para Bodegas y Expendios de Agroquímicos recibidas y gestionadas dentro y fuera del plazo legal por Unidad Organizativa del Ministerio de Salud durante el II Semestre del año 2022

UNIDAD ORGANIZATIVA	Permisos de Ubicación para (STAR)	Permisos de Ubicación para Cementerios	Permisos de Ubicación para Iglesias y Centros de Culto	Permisos de Ubicación para Bodegas y Expendios de Agroquímicos
DRRS CENTRAL ESTE	0	0	0	0
DRRS BRUNCA	18	1	4	3
DRRS CENTRAL SUR	4	1	0	2
DRRS HUETAR CARIBE	9	1	4	0
DRRS OCCIDENTE	14	0	0	0
DRRS HUETAR NORTE	19	2	0	2
DRRS CHOROTEGA	32	0	2	2
DRRS CENTRAL NORTE	38	0	16	0
DRRS PAC. CENTRAL	38	0	1	0
TOTAL PERMISOS TRAMITADOS	172	5	27	9

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud del Ministerio de Salud

Dentro de la tipificación de los trámites anteriormente descritos, fueron otorgados durante el semestre en estudio un total de 223 permisos de ubicación.

Los Permisos de Ubicación para Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales (STAR), comprenden un total de 172, de los cuales solamente se reportan 5 solicitudes tramitadas fuera del plazo legal.

Los permisos de ubicación para cementerios fueron otorgados un total de 5 permisos, de los cuales no se reportan permiso se otorgados fuera del plazo legal y finalmente, los Permisos de ubicación para bodegas y expendios de agroquímicos se otorgaron un total de 9 permisos de los cuales solo la DRRS Brunca reporta 1 permiso de este tipo otorgado fuera del plazo legal el cual corresponde a la DRRS Central Sur.

Tabla No. 9

Recepción y Revisión Reportes Operacionales de Calidad de Vertido de Aguas, Calidad de Emisiones Provenientes de Calderas y Operación de Rellenos Sanitarios recibidos y gestionados dentro y fuera del plazo legal por Unidad Organizativa del Ministerio de Salud durante el II Semestre del año 2022

UNIDAD ORGANIZATIVA	Recepción y Revisión Reportes Operacionales de Calidad de Vertido de Aguas		Recepción y Revisión de Reportes Operacionales de Calidad de Emisiones Provenientes de Calderas	Recepción y Revisión de Reportes de Operación de Rellenos Sanitarios	Recepción y Revisión de informes de reporte de Calidad de Piscinas
	TPL	TNRPL			
DRRS HUETAR NORTE	72	12	13	0	0
DRRS BRUNCA	166	4	17	2	0
DRRS OCCIDENTE	54	0	5	2	24
DRRS CENTRAL ESTE	283	14	55	1	0
DRRS PACIFICO CENTRAL	159	0	23	7	0
DRRS CHOROTEGA	177	1	6	1	0
DRRS HUETAR CARIBE	67	13	13	7	0
DRRS CENTRAL NORTE	550	25	79	2	0
DRRS CENTRAL SUR	492	81	22	3	0
REPORTES OPERACIONALES RECIBIDOS Y REVISADOS	2020	150	233	25	24

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud del Ministerio de Salud

Para el semestre en cuestión, se recibieron y tramitaron un total de 2452 reportes operacionales de vertido de aguas, calderas, rellenos sanitarios e informes de recepción y revisión de reportes de calidad de piscinas. Los datos relacionados a con la recepción y revisión de los reportes de calidad de las emisiones provenientes de calderas ascienden a 233 solicitudes recibidas, para el caso de la recepción y revisión de los reportes operacionales de rellenos sanitarios se recibieron un total de 25 solicitudes.

Finalmente, para el caso de la recepción y Revisión Reportes Operacionales de Calidad de Vertido de Aguas se tramitaron un total de 2020 reportes acompañados de un reporte de 150 trámites que fueron gestionados fuera del plazo legal.

Lo correspondiente a Recepción y Revisión de Reportes de Operación de Rellenos Sanitarios, se tramitaron un total de 25 reportes en tiempo y forma en todo el territorio nacional.

La recepción y revisión de informes de calidad de piscinas, fue reportado únicamente con 24 la DRRS Occidente; en el cual no se reportan datos en incumplimiento de plazos.

Tabla No. 10

Solicitudes para autorizaciones de Cremación, exhumación y transporte internacional de cadáveres y restos humanos, recibidas y gestionadas dentro del plazo legal por Unidad Organizativa del Ministerio de Salud durante el II Semestre del año 2022

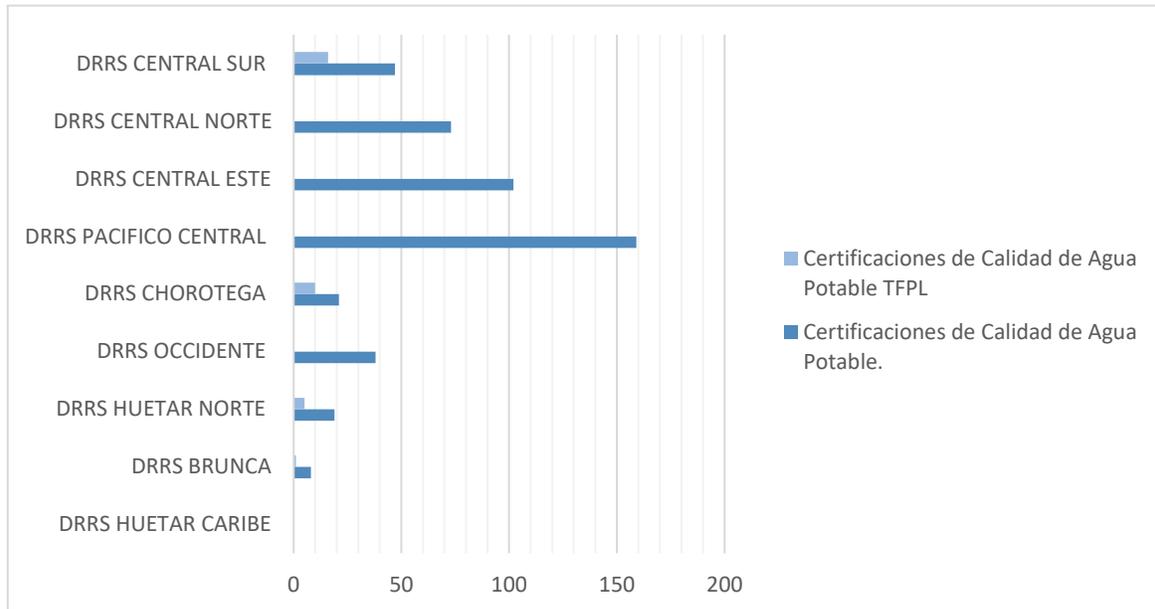
UNIDAD ORGANIZATIVA	Cremación de cadáveres	Autorización exhumación de cadáveres	Autorización Transporte Internacional de cadáveres y restos humanos
DRRS BRUNCA	0	0	0
DRRS CENTRAL ESTE	2	40	2
DRRS CENTRAL NORTE	26	146	9
DRRS CENTRAL SUR	53	298	125
DRRS CHOROTEGA	0	0	0
DRRS HUETAR CARIBE	0	20	0
DRRS HUETAR NORTE	0	14	55
DRRS OCCIDENTE	1	23	0
DRRS PACIFICO CENTRAL	0	0	0
TOTAL AUTORIZACIONES TRAMITADAS	82	541	191

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud del Ministerio de Salud

Los trámites descritos en la tabla no. 10, en conjunto suman un total de 814 autorizaciones, de las cuales no se reportan datos en temas de incumplimiento de plazos en el otorgamiento de dichos permisos.

Gráfico No. 6

Certificaciones de agua potable emitidas dentro por Unidad Organizativa del Ministerio de Salud durante el II Semestre del año 2022



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud del Ministerio de Salud

Dentro de la tipificación del este trámite, se otorgaron 467 certificaciones en todo el territorio nacional, encabezados por la DRRS Pacífico Central con un total de 159 certificaciones otorgadas, seguida por la DRRS Central Este con 102 certificaciones, 73 certificaciones correspondientes a la DRRS Central Norte, 47 solicitudes de la DRRS Central Sur, para la DRRS Occidente 38 autorizaciones, la DRRS Chorotega con 21 autorizaciones, la DRRS Huetar Norte con un total de 19 autorizaciones y la DRRS Brunca con 8 certificaciones y la DRRS Huetar Caribe que no reporta datos en este trámite en específico.

Para las certificaciones de agua potable emitidas fuera del plazo legal, solo se reportan datos de cuatro DRRS; los cuales corresponden a Brunca, Huetar Norte, Chorotega y Central Sur para un total de 32 certificaciones, según se adjunta en el cuadro no.3.

Cuadro No. 3

Certificaciones de agua potable emitidas fuera del plazo legal por Unidad Organizativa del Ministerio de Salud durante el II Semestre del año 2022

UNIDAD ORGANIZATIVA	Certificaciones de Calidad de Agua Potable TFPL
DRRS BRUNCA	1
DRRS HUETAR NORTE	5
DRRS CHOROTEGA	10
DRRS CENTRAL SUR	16
CERTIFICACIONES EMITIDAS	32

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud del Ministerio de Salud

Tabla No. 7

Trámites varios gestionados por Unidad Organizativa del Ministerio de Salud durante el II Semestre del año 2022

DRRS/ TRÁMITE	DRRS HUETAR CARIBE	DRRS HUETAR NORTE	DRRS PACÍFICO CENTRAL
Recepción y gestión de peticiones (Según ley 9097)	0	389	0
Recepción solicitudes Saneamiento Básico Rural	0	34	0
Recepción solicitudes Centros Atención Integral (CAI)	12	4	0
Desalmacenajes de Productos de Interés Sanitario	0	0	167
Otros Trámites Simples	1628	0	0
Permisos Provisionales	9	0	0
Recursos de Revocatoria	18	0	0
Atención tema COVID 19	16190	0	0
TOTAL	17857	487	167

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud del Ministerio de Salud

Dentro de la categoría de “trámites varios” se reportan datos únicamente de tres Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud los cuales se muestran en la tabla no.7; de esta categoría solamente se muestran atrasos en la gestión de los trámites relacionados con la recepción y gestión de peticiones (Según Ley 9097) adjuntos en el cuadro no.4, donde únicamente la DRRS Huetar Norte reportó datos en incumplimiento de plazos, para el trámite en cuestión.

Cuadro No. 4

Certificaciones de agua potable emitidas fuera del plazo legal por Unidad Organizativa del Ministerio de Salud durante el II Semestre del año 2022

UNIDAD ORGANIZATIVA	RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN (LEY 9097)
DRRS HUETAR NORTE	60
Total de peticiones gestionadas FPL	60

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud del Ministerio de Salud

A continuación, se muestran los datos relacionados con el seguimiento de trámites para la Unidad Plataforma de Servicios, Dirección Atención al Cliente, Nivel Central.

Tabla No. 8

Universo de trámites recibidos y gestionados en la Unidad Plataforma de Servicios, Dirección de Atención al Cliente, Nivel Central del Ministerio de Salud para el II Semestre del año 2022

UNIVERSO DE TRÁMITES RECIBIDOS	TRAMITES RESUELTOS FUERA DEL PLAZO DE LEY ESTABLECIDO	PORCENTAJE DE INCUMPLIMIENTO
16967	821	27%

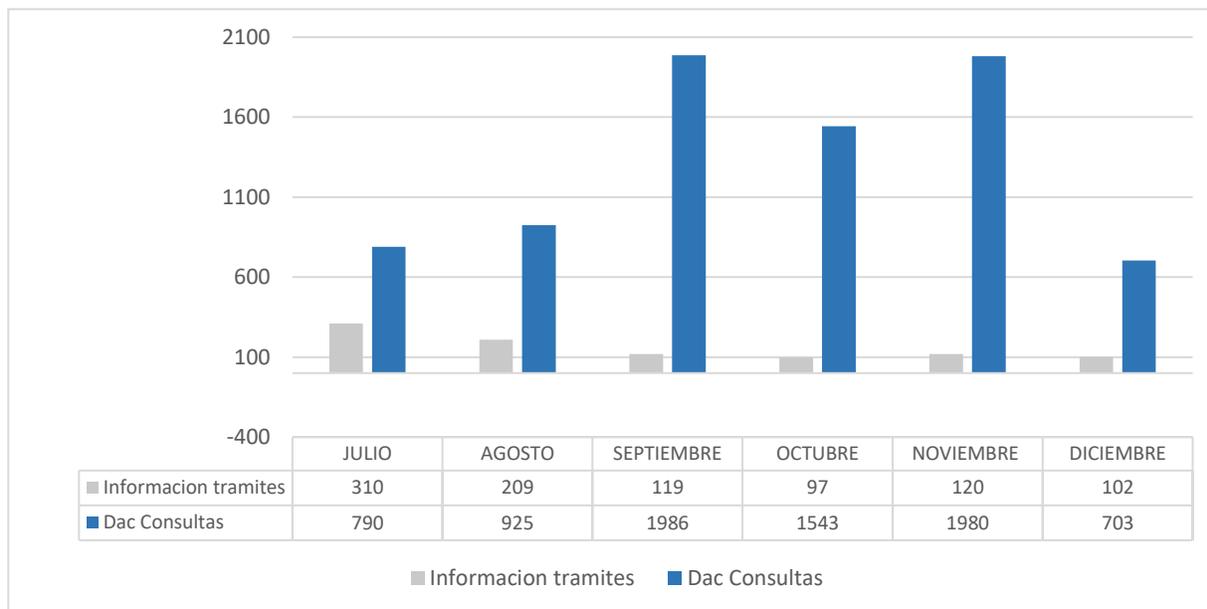
Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Unidad Plataforma de Servicios, Dirección de Atención al Cliente, Nivel Central, Ministerio de Salud.

Con relación al universo de trámites, para el segundo semestre del año 2022 la Unidad Plataforma de Servicios, gestionó un total de 16 967 de los cuales 821 trámites fueron resueltos fuera del plazo legal, estos trámites corresponden a un 27% de incumplimiento del plazo otorgado por ley para dar respuesta a los administrados.

En cuanto a los trámites relacionados con la información, orientación a nuestros clientes por medio de consultas presenciales, vía telefónica y buzones de correo electrónico se detallarán en el gráfico no.1 mismos se muestran a continuación:

Gráfico No.7

Consultas de información recibidas en los buzones: información trámites, dac consultas en la Plataforma de Servicios, Dirección de Atención al Cliente, Nivel Central del Ministerio de Salud para el II Semestre 2022



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Unidad Plataforma de Servicios, Dirección de Atención al Cliente, Nivel Central, Ministerio de Salud.

El total de consultas recibidas de manera mensual en los dos buzones de consultas, se muestran de la siguiente manera: 1110 Julio, 1134 agosto, 2105 septiembre, 1640 octubre, 2100 noviembre y 805 en el mes de diciembre. Las consultas más destacadas son: destacan con relación a las consultas de los clientes, se pueden mencionar: requisitos para permisos sanitarios de funcionamiento y registros sanitarios, certificados de vacunación de Covid-19 y certificados fiebre amarilla. ordenes sanitarias por Covid-19, levantamiento de medidas sanitarias contra el COVID- 19, como formular denuncias sanitarias y el proceso específico para denuncia

Tabla No. 9:

Documentación recibida proveniente de las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud para Direcciones y Unidades del Ministerio de Salud en Nivel Central, procesada por la Unidad Plataforma de Servicios, Dirección de Atención al Cliente, Nivel Central para el II Semestre 2022

<u>DRRS</u> <u>REMITENTE:</u>	<u>CANTIDAD DE DOCUMENTOS</u> <u>ENVIADOS HACIA NIVEL</u> <u>CENTRAL</u>
DRRS HUETAR CARIBE	3
DRRS CENTRAL ESTE	11
DRRS CHOROTEGA	3
DRRS CENTRAL SUR	14
DRRS CENTRAL NORTE	11
DRRS HUETAR NORTE	2
DRRS PACÍFICO CENTRAL	1
DRRS OCCIDENTE	2
DRRS BRUNCA	3
TOTAL DOCUMENTOS	50

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Unidad Plataforma de Servicios, Dirección de Atención al Cliente, Nivel Central, Ministerio de Salud.

Toda la documentación recibida por parte de las Direcciones Regionales de Rectoría de Salud es direccionada hacia el Nivel Central por medio de los mensajeros de la Región correspondiente o por medio de la modalidad EMS de Correos de Costa Rica.

La mayor de documentación recibida se sub divide entre la DRRS Central SUR en un 28% (14 documentos), la DRRS Central Este, en un 22% de igual forma la DRRS Central SUR con un 22% de documentos remitidos. Las tres DRRS mencionadas anteriormente, componen el 72% de la totalidad de documentación recibida por parte de las DRRS, predomina documentación dirigida hacia la Unidad de Recursos Humanos y hacia la Unidad de Comunicación y hacia la DRPIS.

Dentro de la categoría descrita en este apartado, es necesario incluir los datos relacionados con la documentación que se gestiona por medio de la Unidad Plataforma de Servicios, proveniente de las diversas Unidades Organizativas de Nivel Central y debe ser enviada hacia las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud, a continuación, se muestran los datos:

Tabla No.10:

Documentación recibida proveniente de las Direcciones y Unidades Del Ministerio De Salud, Nivel Central, dirigida hacia las Direcciones Regionales De Rectoría De La Salud procesada por la Unidad Plataforma De Servicios, Dirección De Atención Al Cliente, Nivel Central para el II Semestre 2022.

<u>DRRS QUE RECIBE LA DOCUMENTACIÓN</u>	<u>DOCUMENTOS ENVIADOS DESDE NC A DRRS</u>
DRRS CENTRAL SUR	2
DRRS CENTRAL ESTE	6
DRRS CENTRAL NORTE	2
DRRS HUETAR CARIBE	2
DRRS HUETAR NORTE	2
DRRS PACÍFICO CENTRAL	0
DRRS CHOROTEGA	2
DRRS BRUNCA	1
DRRS OCCIDENTE	1
TOTAL DOCUMENTOS	18

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Unidad Plataforma de Servicios, Dirección de Atención al Cliente, Nivel Central, Ministerio de Salud.

La documentación dirigida a las Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud, en un 87% va enviada por la Dirección de Desarrollo Humano, esta información se hace llegar a dichas Direcciones por medio de los mensajeros correspondientes propios del ministerio o en su defecto por medio del sistema EMS Correos de Costa Rica.

Dentro de este mismo apartado se van a incluir, los documentos que son enviados entre DRRS y son gestionados por la Unidad Plataforma de Servicios para su traslado al DRRS correspondiente por medio de los compañeros de Correos de Costa Rica o mensajeros correspondientes.

Tabla No. 11:

Documentación recibida proveniente de las Direcciones Regionales De Rectoría De La Salud dirigida hacia otras direcciones Regionales De Rectoría De La Salud procesada por la Unidad Plataforma De Servicios, Dirección De Atención Al Cliente, Nivel Central para el II Semestre 2022

<u>DRRS REMITENTE:</u>	<u>CANTIDAD DE DOCUMENTOS ENVIADOS:</u>
DRRS CENTRAL SUR	9
DRRS CENTRL NORTE	9
DRRS CENTRL ESTE	5
DRRS PACÍFICO CENTRAL	1
DRRS HUETAR CARIBE	1
DRRS CHOROTEGA	1
DRRS HUETAR NORTE	0
DRRS OCCIDENTE	1
DRRS BRUNCA	2
TOTAL DOCUMENTOS GESTIONADOS	29

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Unidad Plataforma de Servicios, Dirección de Atención al Cliente, Nivel Central, Ministerio de Salud.

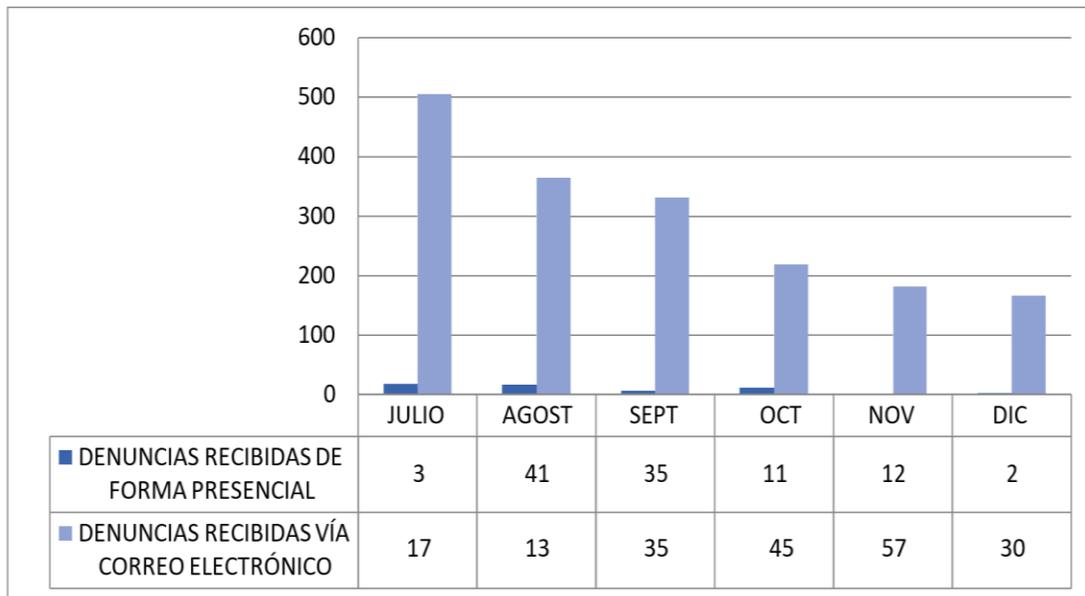
El cuadro anterior detalla la cantidad de documentación recibida y gestionada entre las DRRS, siendo la Unidad Plataforma de Servicios la encargada de canalizar dicha documentación en tiempo. Las DRRS Central Sur, Central Norte y Central Este ocupan el 80% de las solicitudes de traslado de documentación entre DRRS.

Dichos documentos que son trasladados entre DRRS a través de la Unidad Plataforma de Servicios es en un 80% relacionado con las boletas notificación obligatoria VE01 y el restante 20% restante de documentos está relacionado con expedientes y documentación relacionado al proceso, tratamiento de denuncias sanitarias tramitas por los denunciantes.

Desde Nivel Central, se toman y se trasladan a las correspondientes Áreas Rectoras de Salud las denuncias sanitarias, denuncias por infracciones a la Ley 9028 y las denuncias de productos de interés sanitario. Por lo cual en el gráfico no.8 se muestra la cantidad de denuncias recibidas por mes vía presencial por parte de los usuarios y por medio del buzón dac.denuncias, las cuales son trasladadas a la respectiva Área Rectora de salud para ser atendida por los inspectores.

Gráfico No.8

Cantidad de denuncias recibidas y trasladadas por la Unidad Plataforma de Servicios, Dirección De Atención Al Cliente, Nivel Central Hacia Las Áreas Rectoras De Salud para el II Semestre 2022



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Unidad Plataforma de Servicios, Dirección de Atención al Cliente, Nivel Central, Ministerio de Salud.

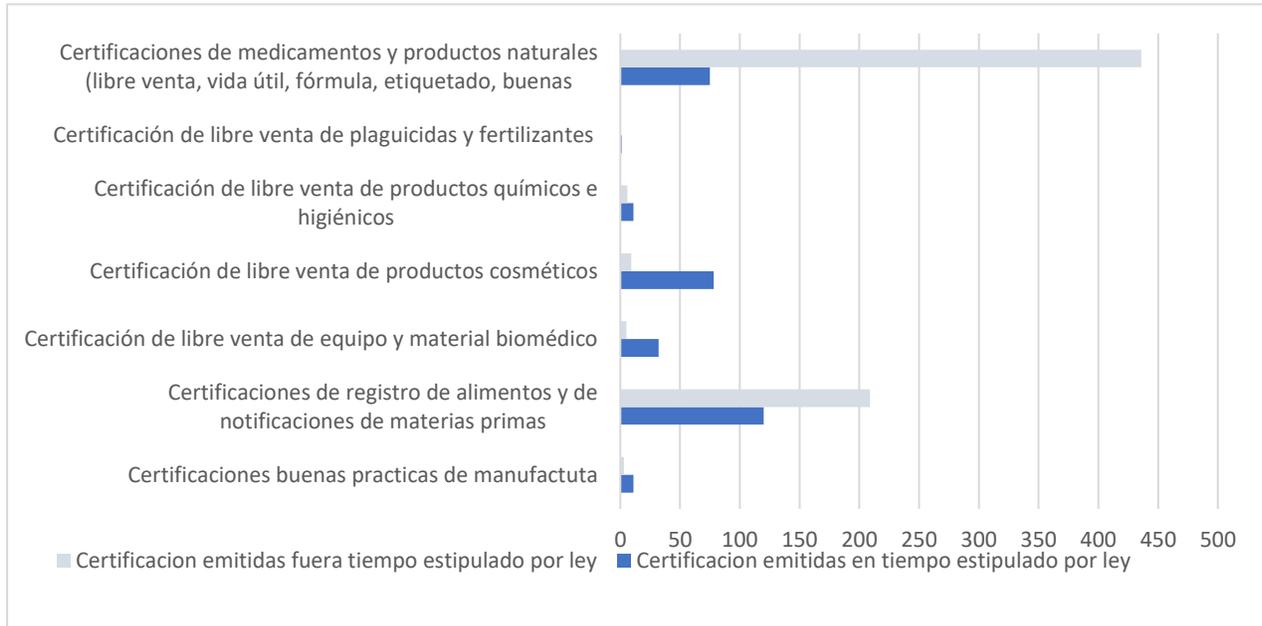
Como se puede evidenciar en el gráfico anterior, la mayor cantidad de denuncias gestionadas por la Unidad Plataforma de Servicios se reciben vía correo electrónico. Dicho aspecto permite inferir que la automatización de los servicios públicos ha beneficiado a los clientes, ya que desde sus hogares pueden interponer las correspondientes denuncias según tipología y así propiciar los fines que dieron origen a nuestro Ministerio.

Durante el segundo semestre 2022 se recibieron y se trasladaron un total 301 denuncias y solo 104 fueron recibidas en la ventanilla de la Unidad Plataforma de Servicios, lo cual equivale a un 34% del total, al restante 65% de las denuncias se les dio trámite vía correo electrónico según lo estipulado en el correspondiente protocolo.

En cuanto a los servicios ofrecidos por la Unidad Plataforma de Servicios, se encuentra la emisión de diversos tipos de certificaciones, las cuales se detallan en el gráfico no. 9 y en complemento se adjunta el cuadro no. 9.1:

Gráfico No. 9

Cantidad de Certificaciones emitidas según tipo por la Unidad Plataforma De Servicios, Dirección De Atención Al Cliente, Nivel Central Durante el II Semestre 2022



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Unidad Plataforma de Servicios, Dirección de Atención al Cliente, Nivel Central, Ministerio de Salud.

Cuadro No.9.1:

Cantidad De Certificaciones Emitidas Según Tipo Por La Unidad Plataforma de Servicios, Dirección de Atención al Cliente, Nivel Central durante el II Semestre 2022

TIPO DE CERTIFICACIÓN EMITIDA	TIEMPOS DE RESPUESTA UPS-DAC	
	CERTIFICACIONES EMITIDAS EN PLAZO	CERTIFICACIONES EMITIDAS FUERA DE PLAZO
Certificaciones de medicamentos y productos naturales (libre venta, vida útil, fórmula, etiquetado, buenas prácticas de manufactura)	75	436
Certificación de libre venta de plaguicidas y fertilizantes	1	0
Certificación de libre venta de productos químicos y higiénicos	11	6
Certificación de libre venta de productos cosméticos	78	9
Certificación de libre venta de equipo y material biomédico	32	5
Certificaciones de registro de alimentos y denotificaciones de materias primas	120	84
Certificados de buenas prácticas de manufactura de fabricantes nacionales (medicamentos, productos naturales, cosméticos, alimentos)	11	3
TOTAL DE CERTIFICACIONES EMITIDAS SEGÚN TIEMPO DE RESPUESTA	328	543

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Unidad Plataforma de Servicios, Dirección de Atención al Cliente, Nivel Central, Ministerio de Salud.

En el transcurso del segundo semestre 2022, se emitieron un total de 871 certificaciones. Dentro del universo de trámites compuesto por estas 871 certificaciones emitidas un total de 543 fueron entregadas a los clientes fuera del plazo otorgado por ley, dichas certificaciones componen el 62% del total, el restante 37% fue entregado a los clientes.

Dentro de las causas que han podido detectarse que ocasionan los retrasos en el otorgamiento de los certificados de buenas prácticas de manufactura son los lapsos en los cuales, las Áreas Rectoras de Salud emiten los reportes de las inspecciones lo cual en la operatividad abre un cuello de botella, debe contemplarse que dicho trámite no se encuentra protocolizado, por lo tanto, quedamos sujetos a que el administrado adjunte con la solicitud del certificado BPM el informe emitido por el Área Rectora de Salud correspondiente.

De lo contrario, el funcionario encargado deberá realizar dicha solicitud, que, dicho plazo de respuesta está contenido dentro de los 10 días que por ley debe durar el trámite.

Los atrasos en la emisión de Certificados de Libre venta, vida útil, fórmula y etiquetado está ligada a la disponibilidad de la información en la plataforma Regístrelo; dado que, si dicha información no se encuentra disponible en la web, debe solicitarse el expediente físico a la Dirección de Regulación de Productos de Interés Sanitario y realizar la búsqueda de manera manual dentro de dicho expediente, lo cual viene a mostrar un proceso no cíclico.

Para los trámites relacionados con productos de tabaco y sus derivados, según lo establecido en la Ley 9028 “Ley del Control del Tabaco y sus efectos nocivos en la Salud” se cuenta con las declaraciones juradas de ingredientes y emisiones de los productos de tabaco y sus derivados, tanto las solicitudes que ingresan por primera vez como las renovaciones anuales.

Como dato importante se valioso mencionar La aprobación de la Nota Técnica 368, por medio del sistema VUCE2.0 de Procomer, detalla la aprobación de 30 importaciones de este tipo de productos, mismas autorizaciones que fueron aprobadas en tiempo y forma.

Se adjunta la tabla no. 12, con la información anteriormente descrita:

Tabla No.12:

Cantidad de autorizaciones de Productos De Tabaco y sus Derivados por Medio de Declaración Jurada en conjunto con las aprobaciones de la Nota Técnica 368 Emitidas por la Unidad Plataforma de Servicios, Dirección de Atención al Cliente, Nivel Central durante el II Semestre 2022

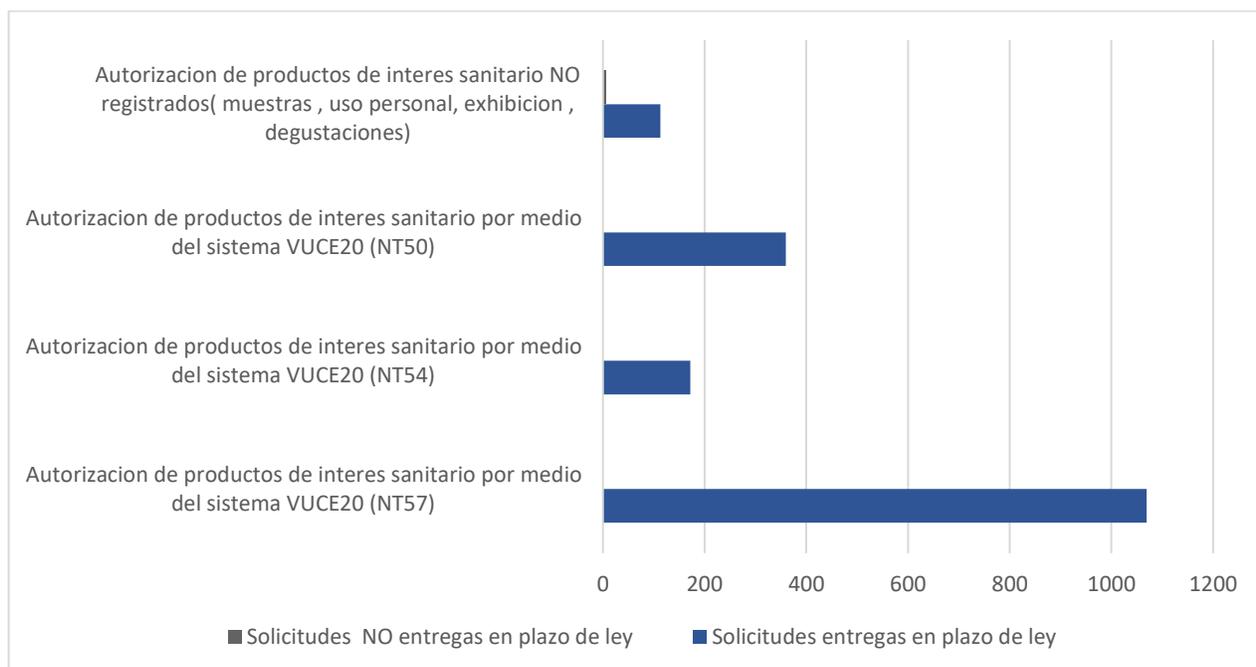
TIPO DE AUTORIZACIÓN	TOTAL DE AUTORIZACIONES OTORGADAS
Registro y renovación de declaraciones juradas de emisiones e ingredientes de productos de tabaco	188
Autorización de importación de productos de tabaco con declaración jurada gestionadas en el VUCE20	30

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Unidad Plataforma de Servicios, Dirección de Atención al Cliente, Nivel Central, Ministerio de Salud.

Dentro de competencia de nuestra cartera, se encuentra velar por la salud de la población costarricense con los controles hacia los productos de interés sanitario que no cuenten con el respectivo Registro Sanitario e ingresen al país por medio de las diversas empresas aduaneras siendo un órgano rector para la población costarricense.

Gráfico No. 10:

Autorizaciones de Productos De Interés Sanitario incluye Notas Técnicas emitidas por la Unidad Plataforma De Servicios, Dirección De Atención Al Cliente, Nivel Central Durante el II Semestre 2022



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Unidad Plataforma de Servicios, Dirección de Atención al Cliente, Nivel Central, Ministerio de Salud.

Las importaciones por medio de la Nota Técnica 57 “Materias primas para medicamentos y cosmético. Medicamentos, cosméticos y equipo médico”, componen el 66% de las autorizaciones de importación realizadas por los profesionales de la Unidad Plataforma de Servicios.

La Nota Técnica 50 “Alimentos”, compone el 22% de las autorizaciones realizadas en conjunto con las aprobaciones de la Nota Técnica 54 “Sustancias tóxicas y peligrosas” con un 12% del total de las importaciones bajo notas técnicas.

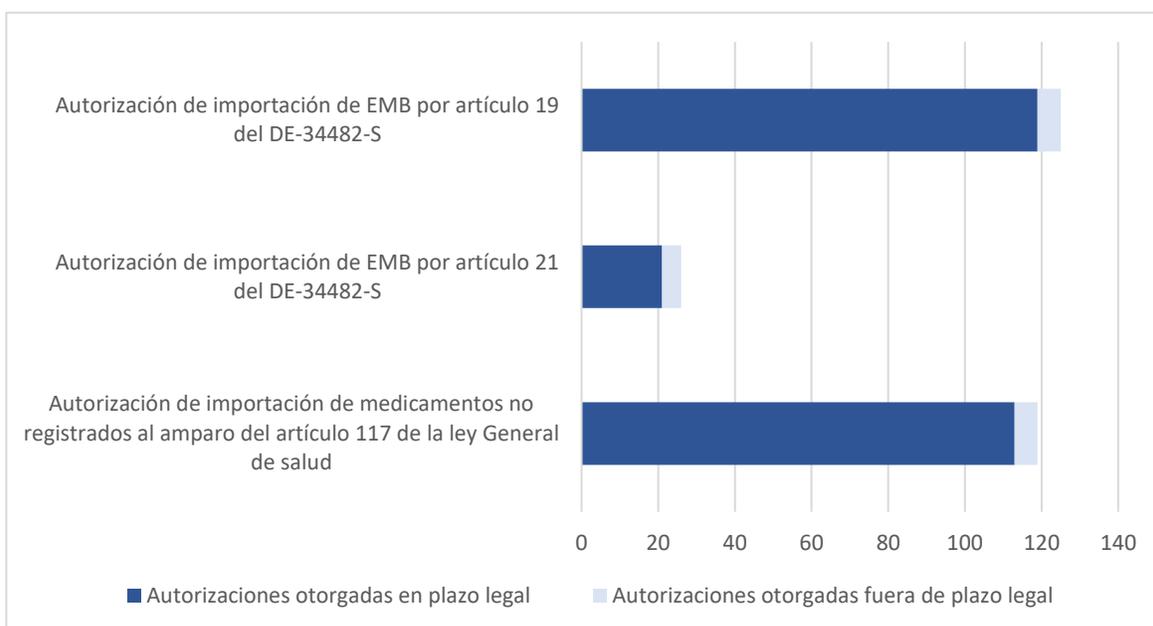
Las denominadas importaciones por “única vez” se realizan siempre y cuando el cliente declare que los productos de su interés serán empleados en uso personal y no serán comercializados bajo ninguna modalidad, dado que el mismo se convierte en el responsable sanitario de dichos productos en el país.

Este tipo de importaciones compone el 7% de las autorizaciones, que en total se recibieron 119 solicitudes durante el semestre en estudio de las cuales 3 autorizaciones fueron emitidas fuera del plazo de ley (2% del total de las autorizaciones compone el incumplimiento de plazo).

Al listado de trámites de importaciones por excepción es necesario incluir, las importaciones realizadas al amparo de los artículos 19, 21 y 23 del Reglamento 34482-S y el artículo 117 de la Ley 5395 “Ley General de Salud”, datos que se muestran a continuación:

Gráfico No. 11:

Autorizaciones de Importación al amparo de los Artículos 19, 21 y 23 Del Decreto 34482-S y Artículo 117 De La Ley General de Salud, otorgadas por la Unidad Plataforma De Servicios, Dirección de Atención al Cliente, Nivel Central durante el II Semestre 2022



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Unidad Plataforma de Servicios, Dirección de Atención al Cliente, Nivel Central, Ministerio de Salud.

Las autorizaciones de EMB por medio del artículo 19 del Decreto 34482-S realizadas únicamente por instituciones públicas prestadoras de salud y organizaciones sin fines de lucro ascienden durante el semestre en estudio a 119 Autorizaciones de las cuales solamente 6 fueron otorgadas fuera del plazo legal.

Durante el semestre en estudio, se otorgaron un total de 25 autorizaciones al amparo del artículo 21 del decreto antes mencionado.

Finalmente, las autorizaciones de importación al amparo del artículo 117 de la Ley 5395, se gestionaron un total de 119 autorizaciones.

Dentro de las 119 autorizaciones, 113 fueron gestionadas en el plazo de ley y seis de ellas fuera del plazo de ley

La tardanza en este tipo de autorizaciones está vinculado al hecho de que los usuarios no aportan completas sus solicitudes y adicional a lo anterior en ocasiones es necesario el criterio de algún profesional en farmacia de la Dirección de Regulación de Productos de Interés Sanitario.

Los siguientes trámites, no pertenecen a una categoría especial o diferenciada, sin embargo, son gestionados desde la Unidad Plataforma de Servicios a solicitud de los usuarios:

Tabla No. 13

Trámites varios gestionados por La Unidad Plataforma de Servicios, Dirección de Atención al Cliente, Nivel Central Durante el II Semestre 2022

TRAMITE	TOTAL DE SOLICITUDES GESTIONADAS	TRAMITES GESTIONADOS FUERA DEL PLAZO DE LEY
Facilitación de expedientes para su fotocopiado, incluye la custodia y resguardo de información confidencial durante este proceso. Incluye expedientes electrónicos	32	11
Devolución de dinero por realizar trámite	0	0
Recepción, revisión y traslado de solicitudes para trámites ante el CONIS	133	0
Confrontación de documentación de productos de Interés Sanitario que se encuentran en trámite de Registro	179	0

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Unidad Plataforma de Servicios, Dirección de Atención al Cliente, Nivel Central, Ministerio de Salud.

El facilitar los expedientes de productos de interés sanitario para su fotocopiado, depende de que el cliente y/o dueño del registro sanitario realice la solicitud de manera correcta dado que alguien diferente al dueño del Registro deberá presentar un poder especial otorgado para la realización de dicha gestión.

Se facilitarán expedientes a personas ajenas al registro sanitario del producto, solamente si hacen solicitud de la información que según nuestra cartera se concibe como “información pública”.

El atraso en el fotocopiado de los expedientes está vinculado a la coordinación de las empresas con el funcionario encargado de la gestión y disponibilidad de horario para el fotocopiado de dichos documentos. Si los expedientes ya se encuentran completos en la plataforma Regístrelo el funcionario encargado se pondrá en contacto con el interesado para hacer envío de los archivos o compartirlos por medio de algún dispositivo portable.

Dentro de las funciones de los funcionarios de las ventanillas de la Unidad Plataforma de Servicios se encuentra la recepción y traslado de las solicitudes de investigadores para acreditación ante el CONIS. Durante el semestre en estudio se recibieron y trasladaron 133 solicitudes.

Finalmente, el confrontado de documentos provenientes del extranjero relacionados a trámites de registros sanitarios de los productos de interés sanitario se realiza con los profesionales de la Unidad Plataforma de Servicios, por medio de una cita coordinada 3 días posterior a la carga de los archivos a la plataforma Regístrelo; durante el segundo semestre 2022 se realizaron un total de 179 confrontaciones de documentos para dar continuidad al trámite de registros sanitario.

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.
- Aun se sigue destinando parte del personal a la atención de la pandemia por COVID-19.

8. RECOMENDACIONES

- Tipificación 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.
- 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.

Anexo 1

Tres desafíos a la hora del levantamiento de la información que el presente informe enriquece en la búsqueda de mejorar nuestros procesos internos, los cuales detallamos a continuación:

Detalles encontrados	Mejoras propuestas	Inicio de mejoras	las Medición de la mejora	de la Resultados esperados
La calidad del dato es muy baja	Estandarizar la calidad de los datos en su forma	Abril 2023	Mayo 2023	Mejora sustancial en los datos para los semestrales
Las fuentes de información son débiles	Se debe crear una estandarización de las fuentes alimentadoras de la información que sumen valor a las acciones operativas de la dirección para la toma de decisiones	Mayo 2023	Junio 2023	Mejora en el procesamiento de la información.
La trazabilidad de las quejas y denuncias de los usuarios es baja	Se debe crear criterios de trazabilidad para las quejas su estado y los mapas de calor e incidencia en las DRRS	Julio 2023	Septiembre 2023	Poseer un mapa de calor y clasificación de en donde están las quejas y su tipicidad para toma de decisiones