

Resultados Encuesta Sistema Web Recetarios División Sustancias Controlada





Encuesta a usuarios

Objetivo de la encuesta: Conocer el grado de satisfacción de los usuarios con el nuevo sistema de gestión de recetarios vía Web.

Población objetivo: Dirigida a todos los usuarios médicos, veterinarios, odontólogos y prestadores de salud. Se estima que son aproximadamente 1500 usuarios

Tipo de encuesta: Formulario Web.

Período de realización: De setiembre a diciembre 2015

Índice de respuesta: 359 encuestas respondidas 24%.

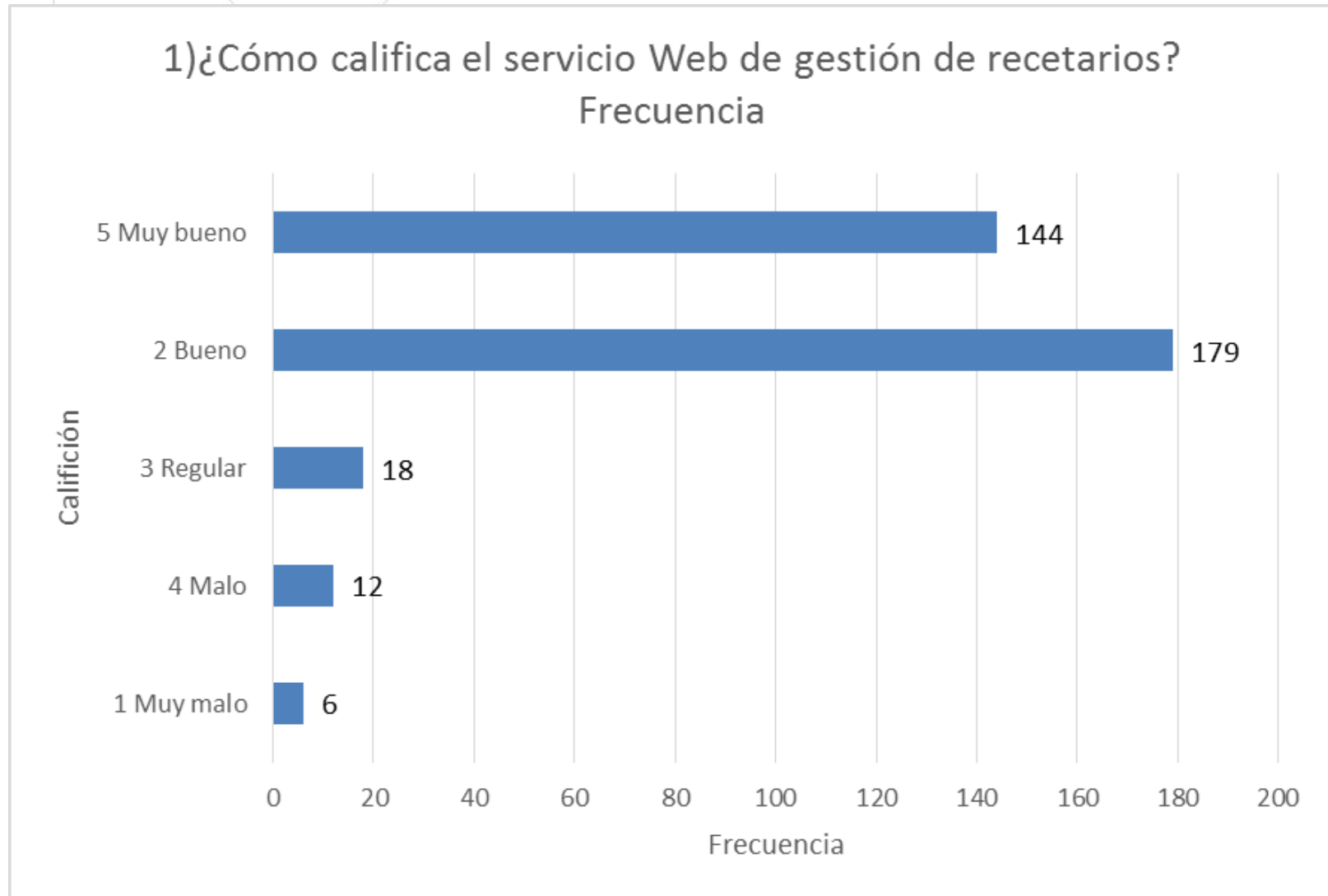


Formulario de Encuesta

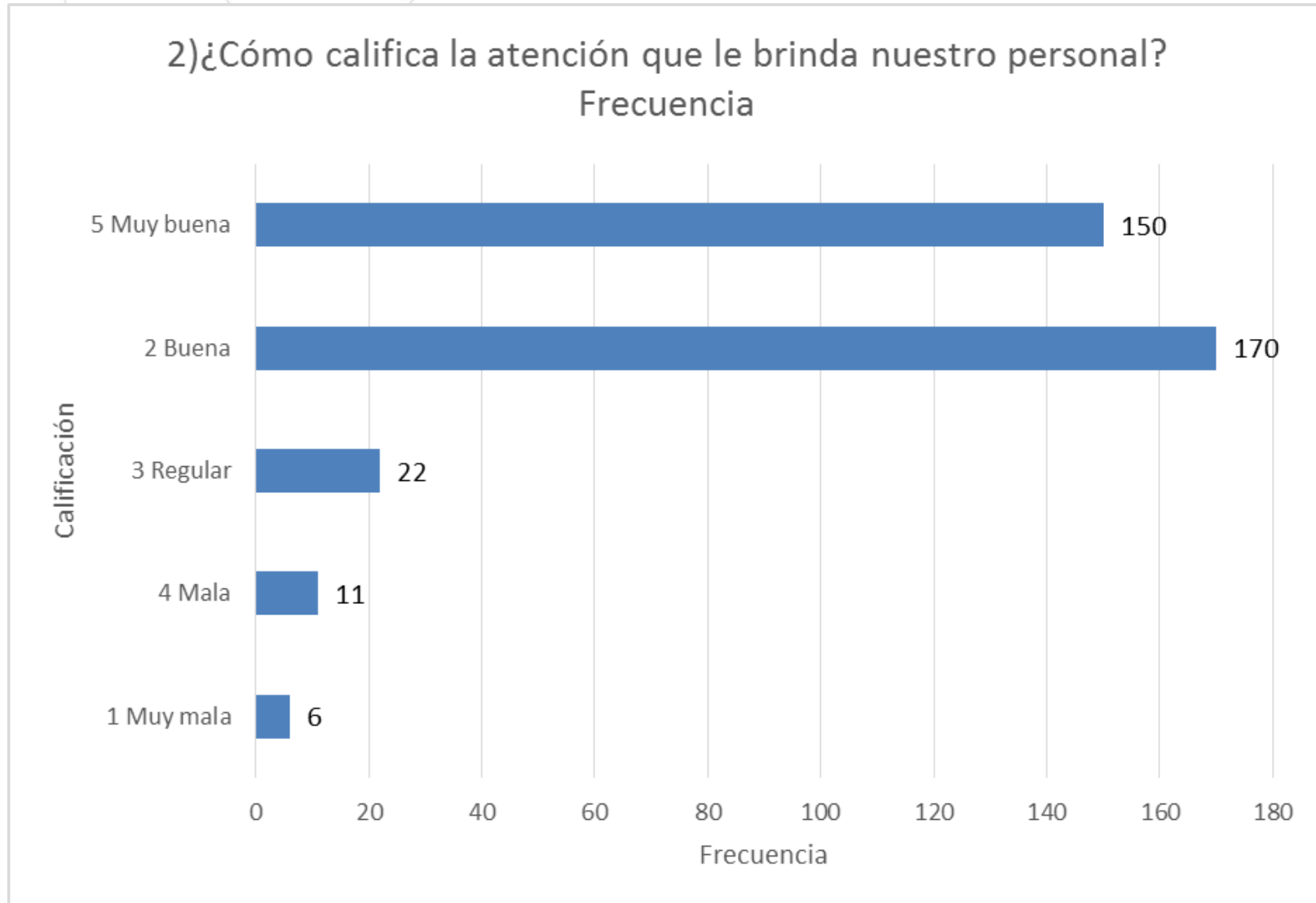
| Preguntas | Opciones de respuestas | | | | |
|---|------------------------|--------|---------|------------|----------------|
| 1) ¿Cómo califica el servicio Web de gestión de recetarios? | Muy bueno | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo |
| 2) ¿Cómo califica la atención que le brinda nuestro personal? | Muy buena | Buena | Regular | Mala | Muy mala |
| 3) ¿Cómo califica el tiempo de respuesta frente a sus solicitudes? | Muy rápido | Rápido | Normal | Prolongado | Muy prolongado |
| 4) Frente a un problema, la gestión de nuestro personal para resolverlo le resultó: | Muy buena | Buena | Regular | Mala | Muy mala |
| 5) ¿Cómo califica el servicio de pago descentralizado en la red de cobranza Abitab? | Muy bueno | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo |
| 6) ¿Cómo califica el servicio de pago descentralizado en la red de cobranza RedPagos? | Muy bueno | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo |
| 7) ¿Cómo califica el servicio de envío a través del Correo Uruguayo? | Muy bueno | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo |
| 8) Sus observaciones u sugerencias son útiles en nuestro proceso de mejora: | | | | | |



1) ¿Cómo califica el servicio Web de gestión de recetarios?

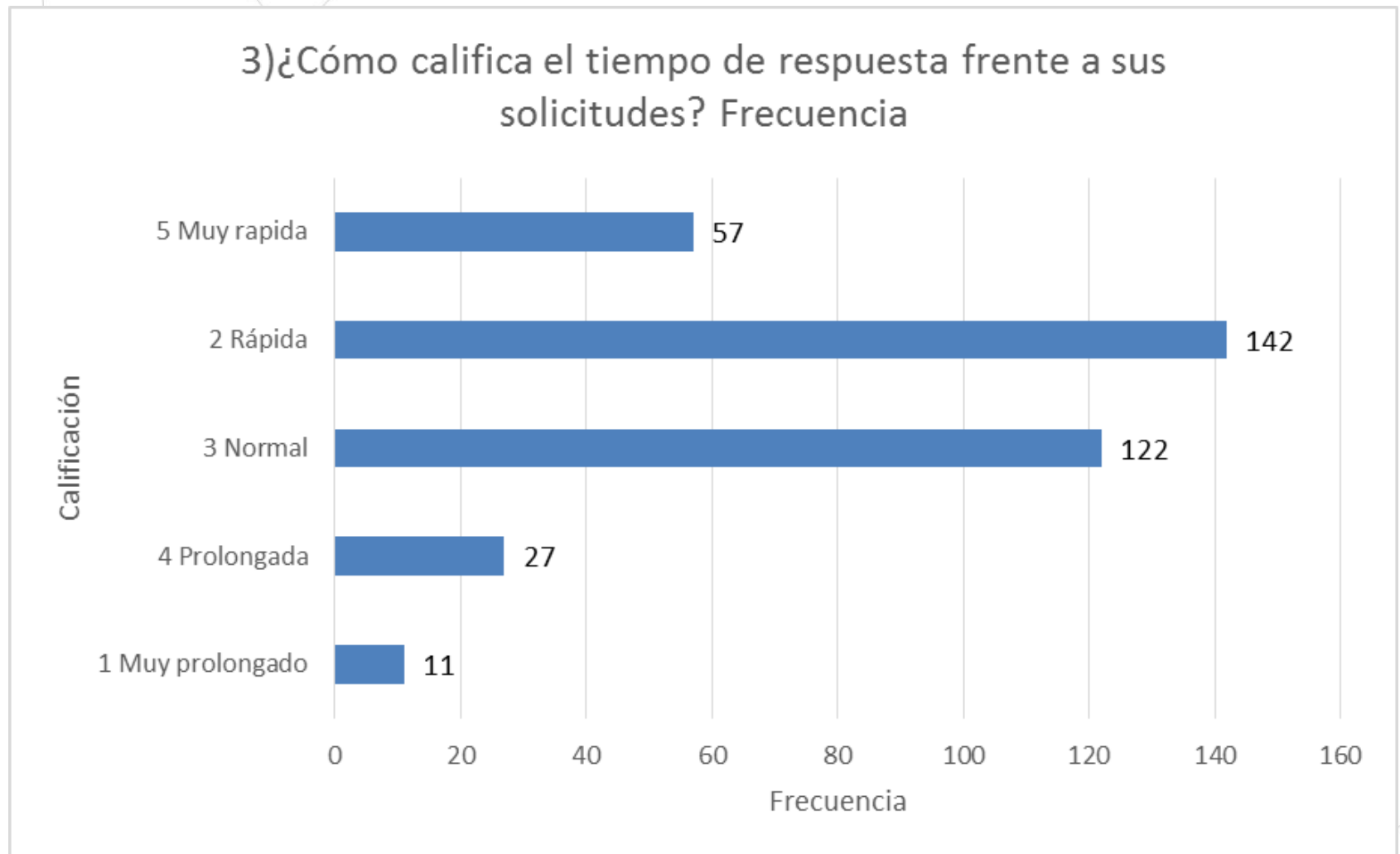


2) ¿Cómo califica la atención que le brinda nuestro personal?



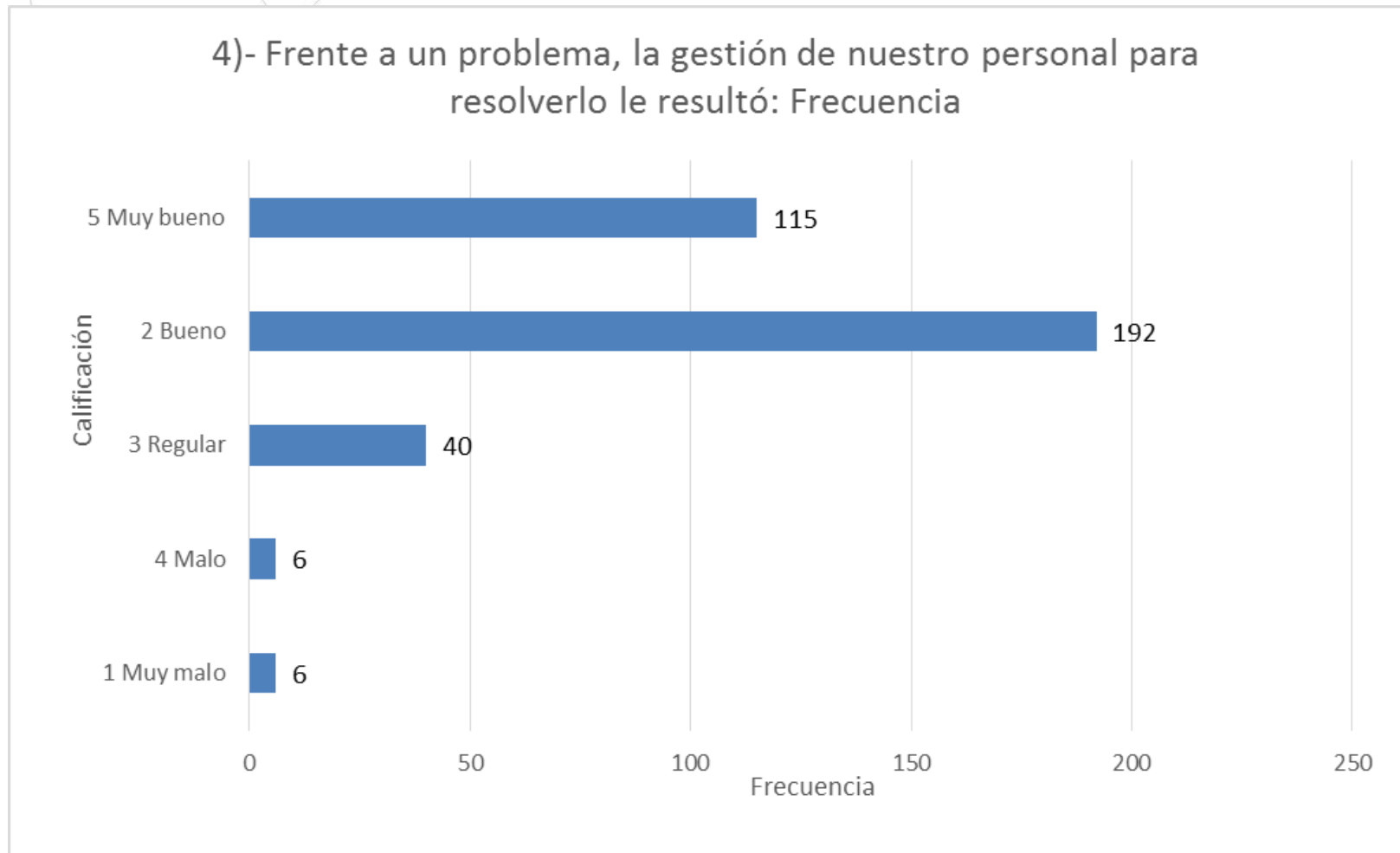


3) ¿Cómo califica el tiempo de respuesta frente a sus solicitudes?





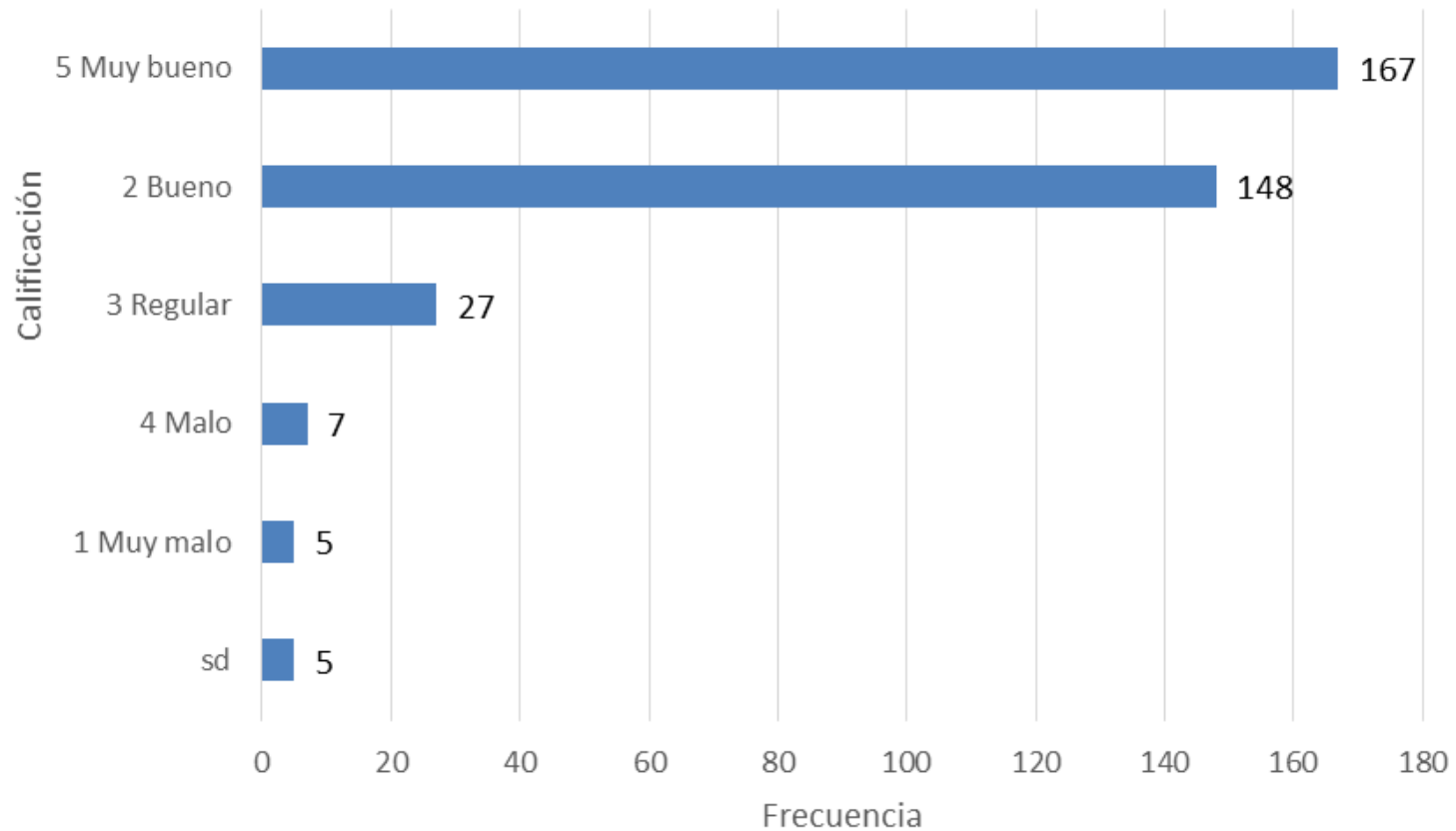
4) Frente a un problema, la gestión de nuestro personal para resolverlo le resultó:





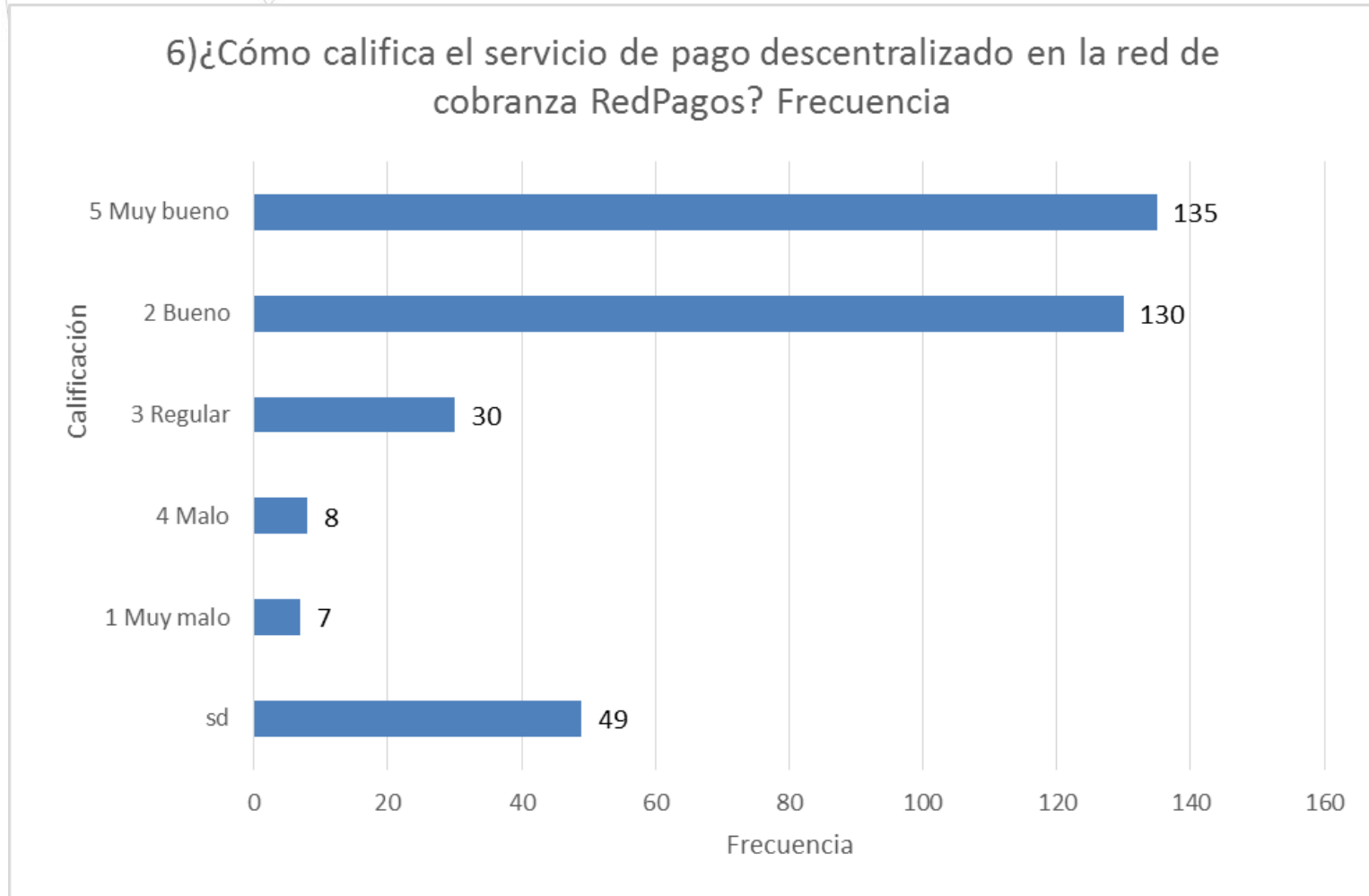
5) ¿Cómo califica el servicio de pago descentralizado en la red de cobranza Abitab?

5)¿Cómo califica el servicio de pago descentralizado en la red de cobranza Abitab? Frecuencia



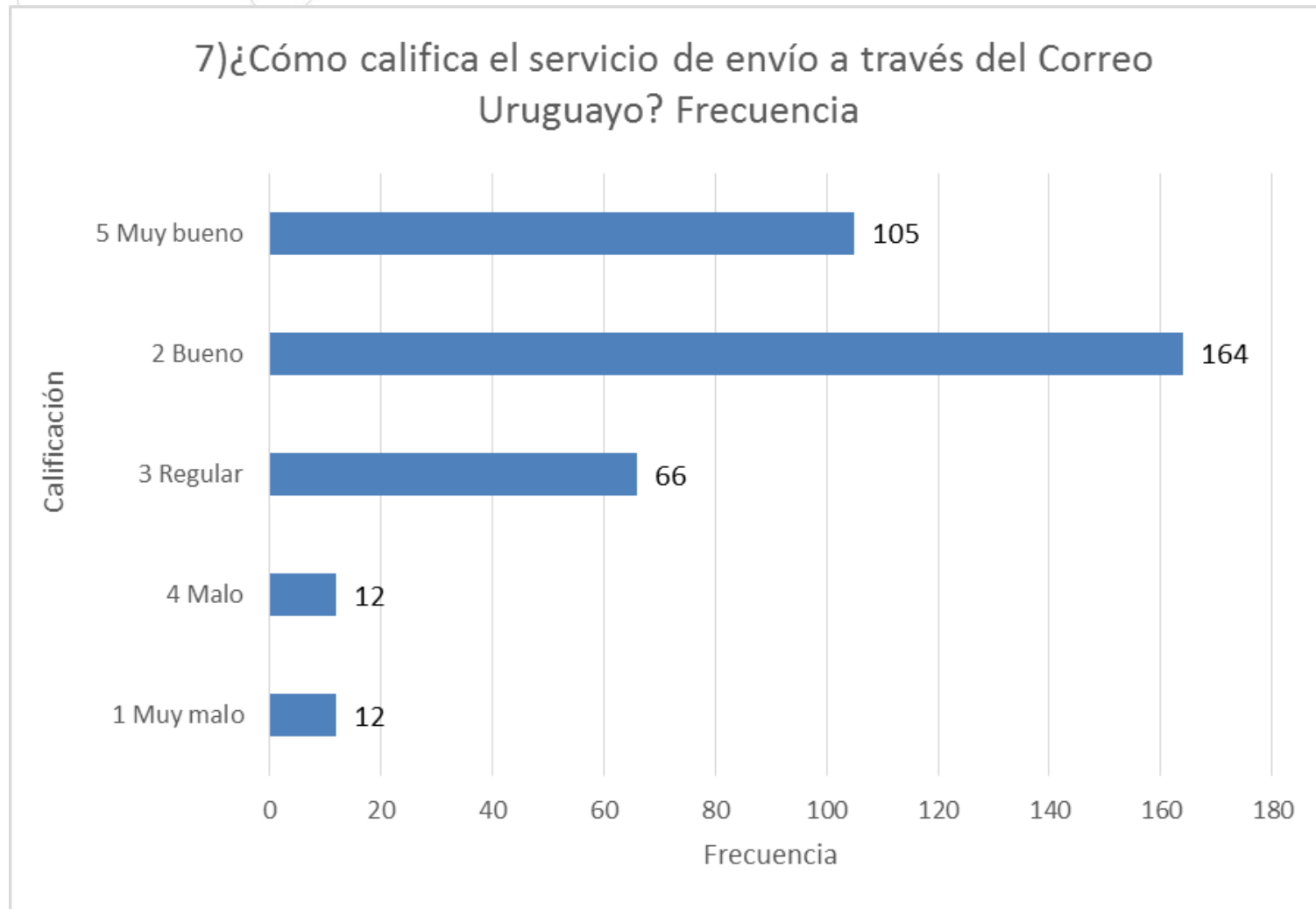


6) ¿Cómo califica el servicio de pago descentralizado en la red de cobranza RedPagos?





7) ¿Cómo califica el servicio de envío a través del Correo Uruguayo?





8) Observaciones y Sugerencias

118 respuestas que fueron agrupadas y clasificadas

| Referencia | NC | Neutro | Conformidad | No conformidad | Sugerencia de mejora |
|---|-----|--------|-------------|----------------|----------------------|
| Servicio Web de gestión de recetarios | 106 | 21 | 35 | 13 | 13 |
| Atención que le brinda nuestro personal | 124 | 0 | 12 | 5 | 1 |
| Tiempo de respuesta frente a sus solicitudes | 113 | 0 | 1 | 6 | 0 |
| Frente a un problema, la gestión del personal | 121 | 0 | 5 | 2 | 0 |
| Servicio de pago descentralizado en Abitab | 116 | 0 | 2 | 4 | 0 |
| Servicio de pago descentralizado en RedPagos | 114 | 0 | 0 | 4 | 0 |
| Servicio de envío del Correo Uruguayo | 103 | 0 | 1 | 14 | 2 |



Sugerencias de Mejora en punto 8)

Se propusieron un total de 16 Sugerencias de Mejora con el siguiente contenido y frecuencia:

- 1 Caja en PB MSP
- 1 Poda modificar pedidos
- 1 Incorporar número de pedido
- 2 Incorporar urgentes
- 2 Visualizar pedidos pendientes
- 1 Más fluida la entrega de correo
- 1 Mayor cupo recetarios por pedido
- 1 Mayor horario de atención
- 2 Mayor plazo pedidos
- 1 Numerar renglones de pedidos
- 2 Simplificar acceso al sistema
- 1 Solicitud mensual



¡GRACIAS!