

Encuesta de satisfacción: Trámites en línea 2018

División Sustancias Controladas



**Ministerio
de SALUD**

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	2
2. Análisis de información.....	3
2.1 Presentación de balance trimestral de medicamentos	3
2.2 Presentación de planilla de estupefacientes	4
2.3 Solicitud de apertura o expansión de cupo para sustancias controladas.....	5
2.4 Destrucción de productos controlados	6
2.5 Hurto o extravío de recetarios	6
2.6 Hurto o extravío de productos controlados	6
3. Grado de satisfacción total	7

1. Introducción

A modo de realizar un seguimiento de la satisfacción del usuario frente a los trámites en línea, se realiza una encuesta de satisfacción culminados los mismos. El informe a continuación expone los resultados de la encuesta de satisfacción de los siguientes trámites:

- Presentación de balance trimestral de medicamentos controlados
- Presentación de planilla de estupefacientes
- Solicitud de apertura o expansión de cupo para sustancias controladas
- Destrucción de productos controlados
- Hurto o extravío de recetarios
- Hurto de productos controlados

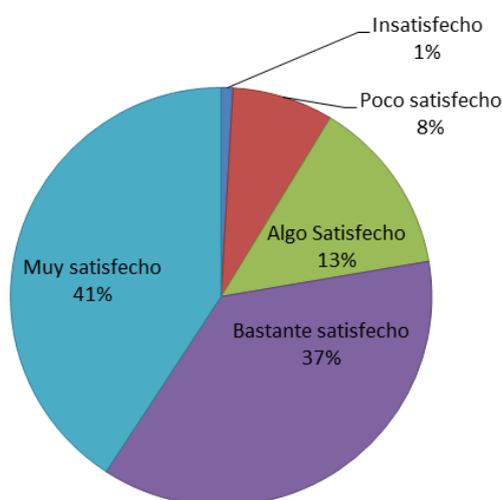
Los resultados son producto de las encuestas realizadas en el periodo de noviembre de 2017 a noviembre de 2018.

2. Análisis de información

2.1 Presentación de balance trimestral de medicamentos

Se analizaron los resultados de 2112 encuestas realizadas obteniéndose la siguiente información.

Grado de satisfacción
Presentación de balance trimestral de medicamentos controlados



Como se observa en la figura 1, el 78% de los usuarios se encuentra entre muy y bastante satisfecho con el trámite. Por otro lado, el 13% se encuentra algo satisfecho y el 2% y el 1% poco satisfecho e insatisfecho respectivamente.

Con respecto a los comentarios realizados, el 79% informan conformidad con el trámite en cuestión. De los comentarios recibidos con disconformidad, la mayoría indica problemas en el desarrollo del trámite y la

Figura 1- Grado de satisfacción- Trámite de presentación de balance trimestral de medicamentos controlados

cantidad de etapas que tiene el mismo. A su vez se solicita en reiterados comentarios que se notifique con antelación a los usuarios cuando se realice la modificación del formato de la planilla. Muchos comentarios indican que les resulta innecesario completar la encuesta cada vez que realizan el trámite. Por último, se destaca que muchos usuarios solicitan el autocompletado de los datos una vez ingresado el nombre de la farmacia.

2.2 Presentación de planilla de estupefacientes

Se analizaron los resultados de 625 encuestas realizadas por los usuarios.

Grado de satisfacción
Presentación de planilla de estupefacientes

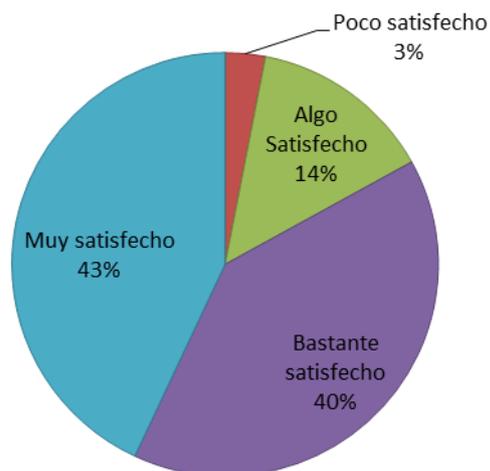


Figura 2- Grado de satisfacción- Trámite de presentación de planilla de estupefacientes

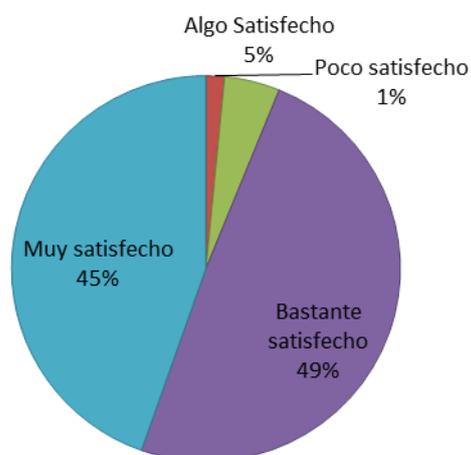
Como se expone en la figura el 83% de los usuarios se hallan entre muy y bastante satisfechos con este trámite. Asimismo, el 14% se encuentra algo satisfecho y el 3% poco satisfecho.

El 87% de los comentarios recibidos demuestran conformidad con este trámite. Por otro lado, los comentarios recibidos con disconformidad indican en su mayoría problemas en el desarrollo del trámite, la cantidad de etapas que tiene el mismo y la rigidez del formato de la planilla a enviar. Se destaca, al igual que en el trámite anterior que muchos usuarios solicitan el autocompletado de los datos una vez ingresado el nombre de la farmacia.

2.3 Solicitud de apertura o expansión de cupo para sustancias controladas

Se analizaron 65 encuestas realizadas por los usuarios.

Grado de satisfacción
Solicitud de apertura o expansión de cupo



Como se observa en la figura 3, el 94% de los usuarios se encuentra entre muy satisfecho y bastante satisfecho con este trámite. Asimismo, el 5% se encuentra algo satisfecho y el 1% poco satisfecho.

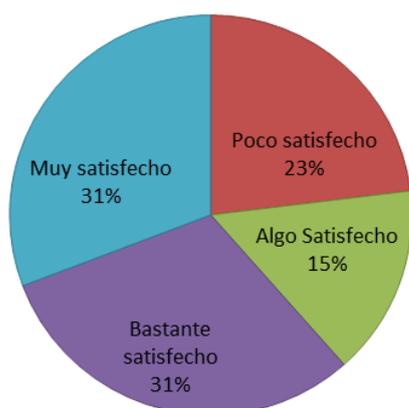
En lo referente a los comentarios recibidos, el 95% demuestra conformidad con el trámite mientras que el 5% se encuentra no conforme.

Figura 3- Grado de satisfacción- Trámite de solicitud de apertura o expansión de cupo de sustancias controladas

2.4 Destrucción de productos controlados

Se evaluaron 13 encuestas realizadas por los usuarios.

Grado de satisfacción
Destrucción de productos controlados



El 62% de los usuarios se encuentra muy o bastante satisfecho con el trámite en cuestión, mientras que el 15% se encuentra algo satisfecho y el 23% poco satisfecho.

En relación a los comentarios recibidos, el 50% expresan conformidad mientras que el otro 50% manifiesta que el trámite lleva muchas etapas y no hay un lugar en donde evacuar las dudas.

Figura 4- Grado de satisfacción- Trámite de destrucción de productos controlados

2.5 Hurto o extravío de recetarios

Se analizaron 4 encuestas realizadas por los usuarios. Tres de los usuarios se manifestaron entre muy y bastante satisfecho mientras que uno se manifestó poco satisfecho.

2.6 Hurto o extravío de productos controlados

En el período estipulado se realizó únicamente un trámite de hurto o extravío de productos controlados. En la encuesta el usuario se expresó muy satisfecho y en su comentario denotó conformidad con el trámite en cuestión.

3. Grado de satisfacción total

A continuación puede observarse el grado de satisfacción de los usuarios frente a todos los trámites en línea anteriormente mencionados.

Grado de satisfacción total

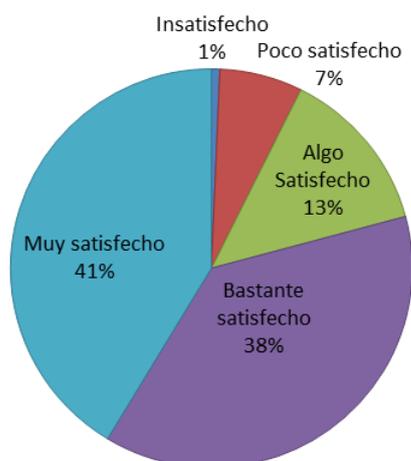


Figura 5- Grado de satisfacción de los usuarios frente a todos los trámites en línea.

De los datos recabados durante el período para un total de 2820 encuestas puede observarse que un 79% de los usuarios se encuentran satisfechos mientras que un 13% se encuentran parcialmente satisfechos y un 8% no se encuentran satisfechos.

Este perfil de satisfacción es común a los trámites de mayor volumen en los que es necesario adjuntar documentos digitales y se recoge como sugerencia frecuente de los administrados la necesidad de mejorar el modo de cargar la información. Por un lado respecto a la necesidad de contar con información común ya precargada y por otro lado respecto a las dificultades que generan los documentos digitales que deben completar.

Paradójicamente los trámites de menor caudal cuentan con un menor grado de satisfacción general a pesar de ser más sencillos y requerir menos documentación. Entre las oportunidades de mejora que se recogen de los comentarios realizados en estos trámites puede destacarse la necesidad de simplificar el correspondiente a la destrucción de productos controlados.

No obstante y en términos generales el grado de satisfacción de los usuarios demuestra que la incorporación de tecnología a los trámites es mayormente bien recibida por los usuarios. A su vez la disponibilidad de canales en línea para la realización de trámites permite una mejora sustancial en la accesibilidad de cara a los ciudadanos y flexibiliza las condiciones de inicio de los mismos.