



Ministerio
de Salud Pública

Evaluación del grado de satisfacción de usuarios de
trámites en línea de la División Sustancias
Controladas
Análisis correspondiente al año 2019

División Sustancias Controladas



TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.....	2
2. Análisis de la información.....	3
2.1 Apertura o expansión de cupo de sustancias controladas.....	3
2.2 Certificado de No Objeción.....	4
2.3 Destrucción de productos controlados conforme a Decreto Ley 14.294.....	5
2.4 Presentación de planilla de estupefacientes.....	6
2.5 Solicitud de constancia para el transporte de medicamentos para uso personal.....	7
2.6 Solicitud de constancia para el transporte de yerba.....	8
3. Grado de satisfacción total.....	9



1. Introducción.

A modo de realizar un seguimiento del grado de satisfacción de los usuarios frente a los tramites en línea de la División Sustancias Controladas (DSC), se realizan encuestas de satisfacción en los siguientes tramites:

- Apertura o expansión de cupo de sustancias controladas.
- Certificado de No objeción.
- Destrucción de productos controlados conforme Decreto-Ley 14.294.
- Presentación de planilla de estupefacientes.
- Solicitud de constancia para el transporte de medicamentos.
- Solicitud de constancia para el transporte de yerba.

A continuación se realiza el análisis del grado de satisfacción de cada uno de los tramites anteriormente nombrados, en el periodo de enero a diciembre del año 2019.

Los criterios de ponderación de los trámites son:

5: Muy satisfecho

4: Bastante satisfecho

3: Algo satisfecho

2: Poco satisfecho

1: Insatisfecho

2. Análisis de la información.

2.1 Apertura o expansión de cupo de sustancias controladas.

Trámite de apertura o expansión de cupo: se evaluaron un total de 136 trámites.

Como se puede observar en la figura 1 el 91,18 de los usuarios se encuentran “bastante satisfechos” y “muy satisfechos” con el trámite. El restante 8,82 por ciento de los usuarios se presentaron poco satisfechos y algo satisfechos.

Apertura o expansión de cupo

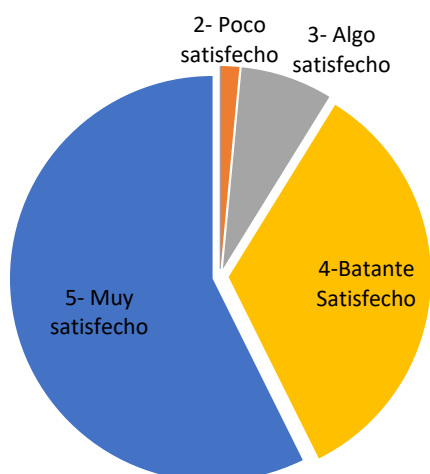


Figura 1. Nivel de satisfacción de usuarios.

Con respecto a los comentarios realizados por los usuarios que se encuentran muy satisfechos y bastantes satisfecho con el trámite de apertura y expansión de cupo, se muestran conformes con la rapidez, comodidad y fluidez del trámite, A su vez destacan el servicio de apoyo del personal de la División.

Los usuarios que se mostraron poco satisfechos con el trámite, plantean que presentaron alguna demora en la aprobación del trámite.

2.2 Certificado de No Objeción.

Para el trámite de Certificado de No Objeción se analizaron 37 trámites.

Como se puede observar en la figura 2, el 89,19 por ciento de los usuarios que realizaron el trámite de Solicitud de Certificado de No objeción respondieron estar bastante satisfechos y muy satisfechos con el trámite. El restante 10,81 por ciento respondieron estar algo satisfechos.

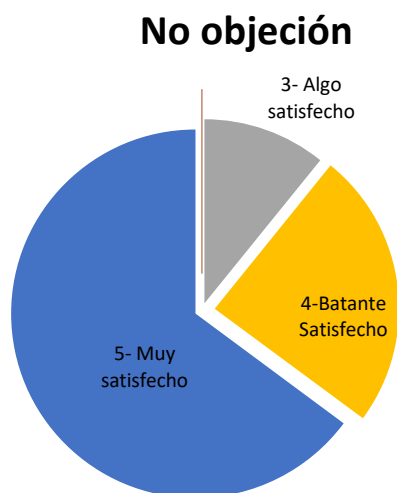


Figura 2. Evaluación del grado de satisfacción.-
No objeción.

De los comentarios realizados por los usuarios, se destaca la satisfacción con la rapidez y facilidad de realización del trámite.

2.3 Destrucción de productos controlados conforme a Decreto Ley 14.294.

Para el análisis del grado de satisfacción del trámite de destrucción de productos controlados se evaluaron 35 trámites. De estos trámites realizados, el 63 por ciento de los usuarios respondieron estar bastantes satisfechos y muy satisfechos.

El 34 por ciento de los usuarios manifestaron estar poco algo satisfechos con el trámite, y el restante 3 por ciento poco satisfecho.

Destrucción de productos controlados 14294

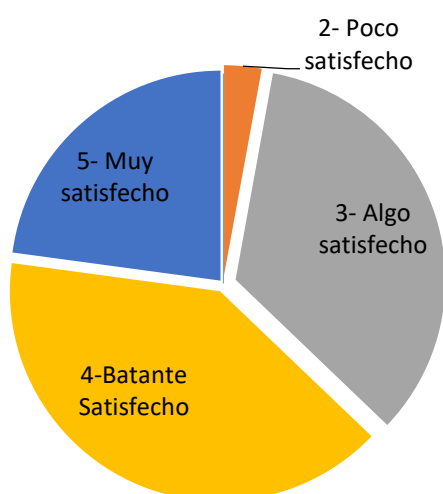


Figura 3. Grado de satisfacción. Destrucción de productos controlados.

De los comentarios realizados por los usuarios se destacan la buena atención de los funcionarios de la División, la rapidez y sencillez del trámite.

Por el contrario algunos usuarios manifestaron disconformidad en sus comentarios con respecto a la lentitud del sistema, A su vez solicitan simplificar el ingreso de la información ya que entienden que se pierde mucho tiempo en el

proceso.

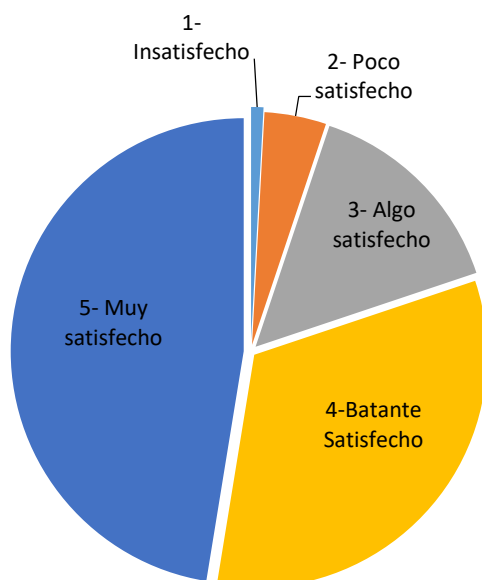
Se entiende que el trámite presenta los pasos mínimos necesarios para el ingreso de la información y que la demora en el ingreso de la misma es directamente proporcional a la cantidad de productos a destruir.

2.4 Presentación de planilla de estupefacientes.

Para la evaluación del grado de conformidad del trámite de presentación de planilla de estupefacientes se analizaron 584 trámites.

Como se puede observar en la figura 4, el 80 por ciento de los usuarios manifestaron estar muy satisfechos y bastante satisfechos con el trámite. Del restante 20 por ciento, el quince, cinco y uno por ciento respondieron estar algo satisfechos, poco satisfechos e insatisfechos respectivamente.

Planilla de estupefacientes.



Con respecto a los comentarios realizados por los usuarios el 80 por ciento se encuentra satisfecho con la realización del trámite y se destaca la conformidad con la agilidad, rápida respuesta y eficiencia del mismo.

De los usuarios que se presentaron no conformes con el trámite, destacan la imposibilidad de la presentación de las recetas en las Direcciones Departamentales de Salud y problemas al momento de

Figura 4. Grado de satisfacción. Planilla de estupefacientes.

realizar la firma electrónica.

2.5 Solicitud de constancia para el transporte de medicamentos para uso personal.

Para el análisis del grado de satisfacción de los usuarios del trámite de transporte de medicamentos se analizaron 212 trámites.

Como se puede observar en la figura 5, el 95 por ciento de los usuarios que han realizado el trámite de transporte de medicamentos contestó estar muy satisfecho y bastante satisfecho con el mismo. Del 5 por ciento restante, el 3,5 respondió estar algo satisfecho con el trámite y el 1,5 poco satisfecho e insatisfecho.

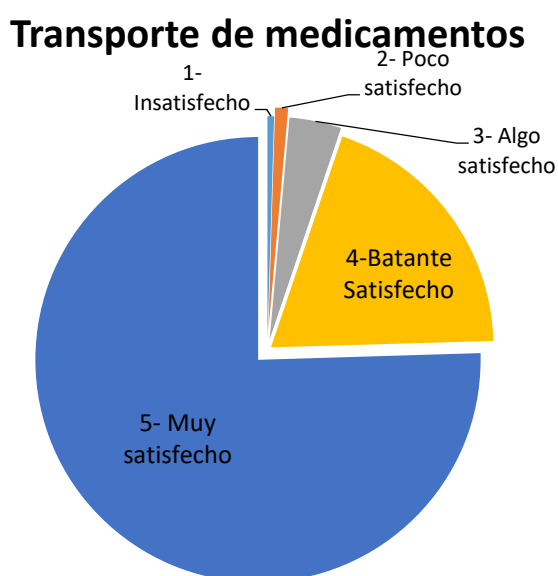


Ilustración 5. Grado de satisfacción. Transporte de medicamentos.

De los comentarios realizados por los usuarios se destacan la agilidad, facilidad y rapidez de respuesta del trámite.

De los usuarios que respondieron estar poco conformes con el trámite, únicamente se completó un comentario donde se plantea estar disconforme porque la tabla donde se completan los datos de los medicamentos a transportar no tiene una línea vacía para el llenado de la misma, sino que debe seleccionarse "Ingresar línea" previo al llenado.

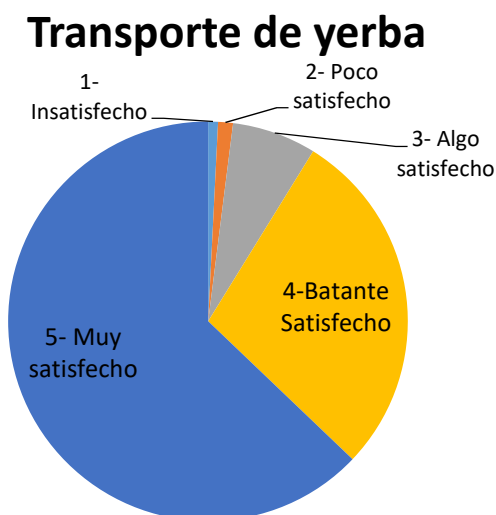
2.6 Solicitud de constancia para el transporte de yerba.

Para el análisis del grado de satisfacción de los usuarios del trámite de transporte de yerba se analizaron 749 trámites.

Como se puede observar en la siguiente figura el 91 por ciento de los usuarios que han realizado este trámite se ha mostrado muy satisfecho y bastante satisfecho con el mismo. Del restante 9 por ciento, el siete por ciento ha contestado estar algo conforme con la realización del trámite y el dos por ciento poco satisfecho e insatisfecho.

De los comentarios realizados por los usuarios que se han mostrado satisfechos con el trámite

se destaca la conformidad en la agilidad, facilidad y rapidez de respuesta del trámite. A su vez, se nota la conformidad de los usuarios frente a la obtención de la constancia de forma digital.



Dentro de los usuarios que se muestran poco conformes con el trámite plantean poder realizar el retiro de la constancia en las Direcciones Departamentales de Salud.

3. Grado de satisfacción total

En la siguiente figura podrán observar el grado de satisfacción de los usuarios, con respecto a todos los trámites anteriormente evaluados.

Grado de satisfacción global.

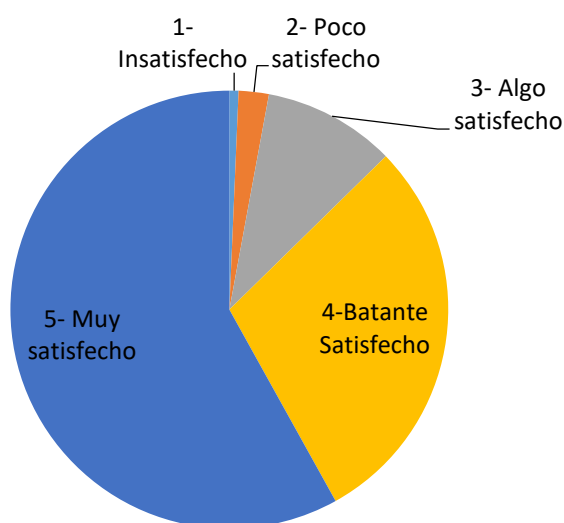


Figura 6. Grado de satisfacción global.

De un total de 1753 trámites evaluados el 87 por ciento de los usuarios se encuentran bastante satisfechos y muy satisfechos con la realización del trámite y la rápida respuesta de la evaluación de los mismos. A su vez destacan la buena atención por parte de los funcionarios de la División al realizar consultas así como la atención presencial.

El restante 23 por ciento se muestra algo satisfecho, poco satisfecho e insatisfechos con los

trámites evaluados. Dentro de las no conformidades se encuentra la falta de disponibilidad de presentar y/o retirar documentación en oficinas ubicadas en el interior del país así como los problemas presentados a la hora de firmar electrónicamente trámites en línea.

En general, los usuarios se presentan conformes con los trámites en línea disponibles y aprecian la mejora en la dinámica de atención que presenta la División.

Los casos de dificultad con la firma electrónica fueron atendidos con el Área de Soporte de Gobierno Electrónico del MSP, en cuanto a las demoras generadas en la aprobación de los trámites se han hecho todos los esfuerzos por mejorar la eficiencia de los mismos.