



Ministerio
de Salud Pública

Informe encuesta de satisfacción. Tramites en Línea 2020.

División Sustancias Controladas.



TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.....	2
2. Análisis de la información.....	2
2.1. Apertura o expansión de cupo de sustancias controladas.....	2
2.2. Destrucción de productos controlados conforme a Decreto Ley 14.294.	3
2.3. Presentación de planilla de estupefacientes.....	4
2.4. Transporte de yerba mate.....	5
2.5. Solicitud para el transporte de medicamentos para uso personal.....	6
3. Grado de satisfacción total.....	7

1. Introducción.

Con el fin 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:

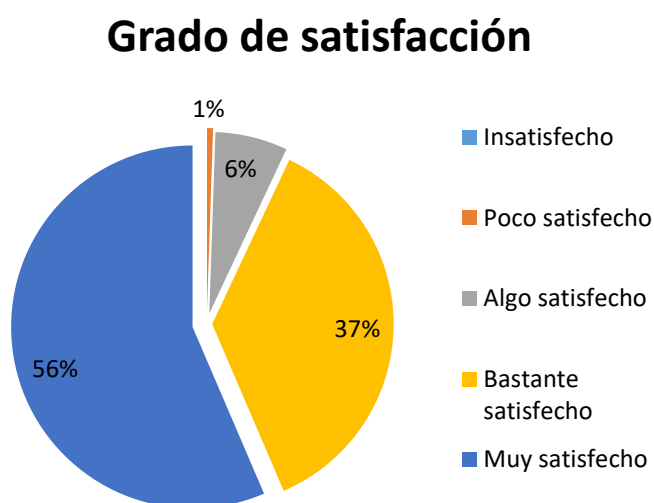
- Apertura o expansión de cupo de sustancias controladas.
- Destrucción de productos controlados conforme Decreto-Ley 14.294.
- Presentación de planilla de estupefacientes.
- Solicitud de constancia para el transporte de medicamentos.
- Solicitud de constancia para el transporte de yerba.

El criterio de ponderación de los tramites anteriormente nombrados es del 1 al 5 siendo 1 el menor grado de satisfacción.

A continuación se expone el grado de satisfacción de los usuarios por trámite.

2. Análisis de la información.

2.1. Apertura o expansión de cupo de sustancias controladas.



Para el trámite de apertura o expansión de cupos se evaluó la respuesta 186 trámites.

Como se puede observar en la figura 1, el 56 por ciento de los usuarios se encuentran muy satisfechos con el trámite, 37 por ciento bastante satisfechos y 6 por ciento algo satisfechos. Un uno por ciento de los usuarios se manifestó poco satisfecho con el trámite.

El usuario que se mostró poco satisfecho con el trámite, planteo inconformidad con la resolución del

Figura 1. Grado de satisfacción- Apertura o expansión de cupo de sustancias controladas.

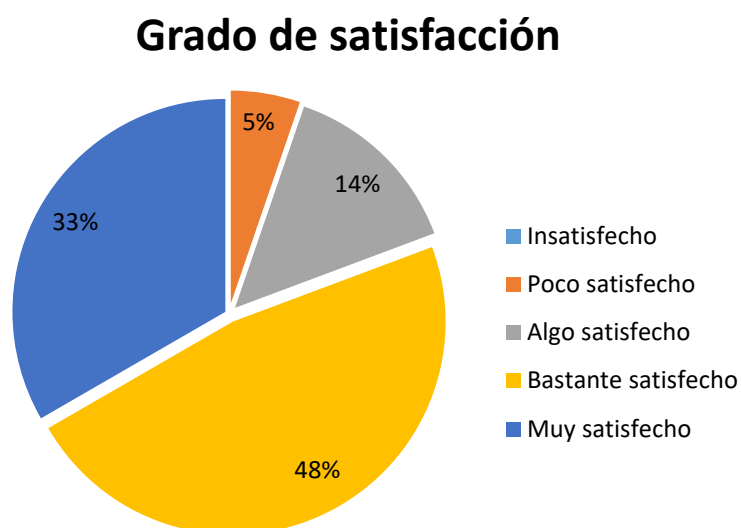
trámite, ya que se realizaron observaciones del mismo.

De los comentarios realizados por los usuarios que se mostraron satisfechos con el trámite se destaca la agilidad, buena atención y rapidez de respuesta a consultas realizadas.

2.2. 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 las respuestas de 57 trámites. De estos trámites realizados, el 48 y 33 por ciento

de los usuarios indicaron estar bastante satisfechos y muy satisfechos con la gestión del mismo.



El 14 por ciento de los usuarios manifestaron estar algo satisfechos con el trámite, y el restante 5 por ciento manifestó estar poco satisfecho.

Se los comentarios realizados por los usuarios se destaca la agilidad, rapidez y sencillez del

trámite.

Figura 2, Grado de satisfacción- Destrucción de productos controlados conforme a Decreto-Ley 14.294.

usuarios manifestaron disconformidad en sus comentarios con respecto a la lentitud del sistema y poco predictivo. A su vez solicitan ampliar los métodos de pago así como hacer más amigable el ingreso de los medicamentos.

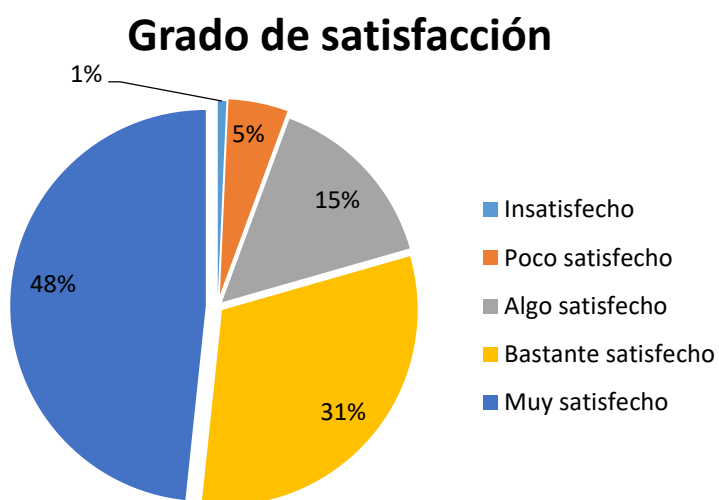
Actualmente, la pasarela de pagos amplió los métodos de pago. Con respecto al ingreso de los datos de los productos a destruir, se evaluarán alternativas para hacer el ingreso de los mimos de forma más amigable.

2.3. Presentación de planilla de estupefacientes.

Para la evaluación del grado de conformidad del trámite de presentación de planilla de estupefacientes se analizaron 569 trámites.

Como se puede observar en la siguiente figura, el 79 por ciento de los usuarios que realizaron el trámite manifestaron estar muy satisfecho y bastantes satisfechos con la gestión. Del 21 por

ciento restante, el 15 se manifestó algo satisfecho con el trámite y el 5 y 1 por ciento, poco satisfecho e insatisfecho.



De los comentarios de los usuarios que se presentaron satisfechos con el trámite se destacan la facilidad y rapidez del trámite y la buena atención del personal.

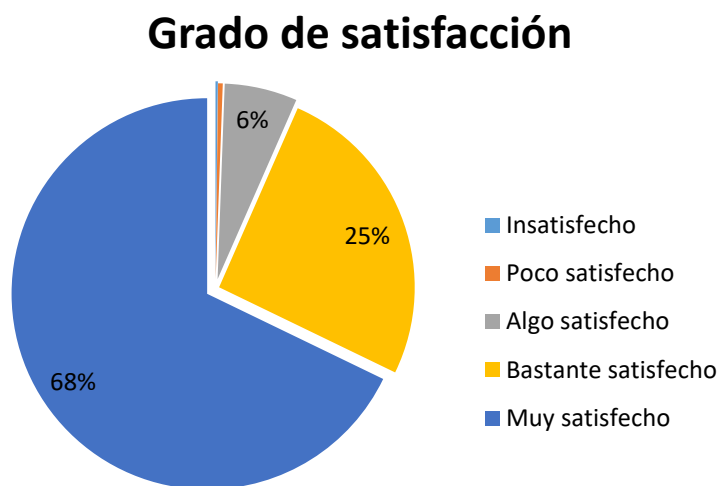
Por el contrario, los usuarios que se presentaron no conforme con el trámite, destacan la lentitud del trámite y la imposibilidad de presentar las recetas en la Direcciones Departamentales

Figura 3. Grado de satisfacción- Presentación de planilla de estupefacientes.

de Salud.

2.4. Transporte de yerba mate.

Para el análisis del grado de satisfacción de los usuarios del trámite de transporte de yerba se analizaron 516 trámites.



Como se puede observar en la figura 4, el 93 por ciento de los usuarios manifestaron estar muy satisfecho y bastante satisfecho con el trámite. El 6 por ciento manifestó estar algo satisfecho y el restante 1 por ciento completó estar insatisfecho y poco satisfecho con el trámite.

De los comentarios realizados por los usuarios que contestaron estar satisfechos con el trámite se destacan la rapidez y facilidad del trámite así como la facilidad de la información y acceso al

Figura 4. Grado de satisfacción-Transporte de yerba mate.

mismo.

De los usuarios que se manifestaron poco satisfechos, resaltan la complejidad del trámite para el certificado emitido y lo repetitivo que es para el ingreso de la información.

2.5. Solicitud 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 63 trámites.

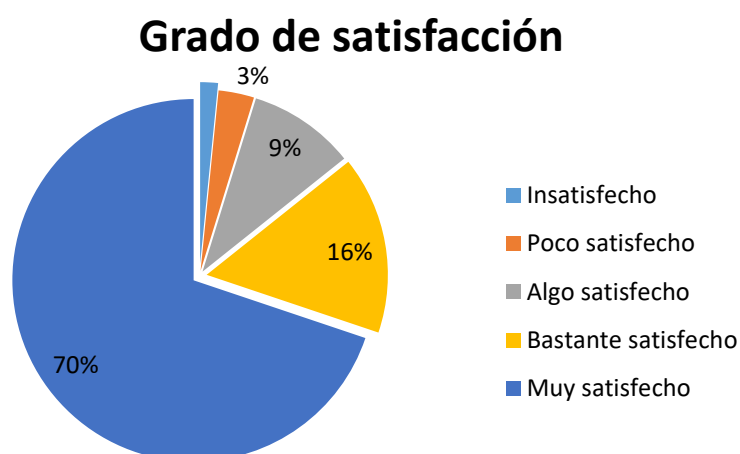


Figura 5. Grado de satisfacción- Solicitud para el transporte de medicamentos para uso personal.

Como se puede observar en la figura 5, el 86 por ciento de los usuarios se manifestaron muy satisfechos y bastantes satisfechos con el trámite. El restante 14 por ciento se manifestaron algo satisfechos, poco satisfechos e insatisfechos con trámite.

De los usuarios que manifestaron estar poco satisfechos e insatisfechos con el trámite, indican haber tenido problemas al ingresar la información. En este no se guardaba todos los datos ingresados.

Por el contrario, los usuarios que se manifestaron satisfechos con el trámite, destacan la facilidad de ingreso de la información y la rapidez de respuesta.

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.

De un total de 1391 de trámites evaluados, el 87 por ciento de los usuarios se encuentran

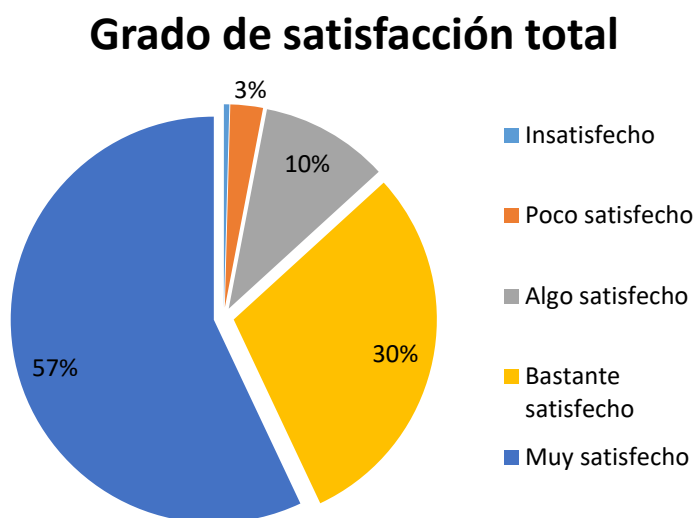


Figura 6. Grado de satisfacción total.

bastante satisfechos y muy satisfechos con la gestión del trámite. De los comentarios recabados, se destaca la buena atención, rapidez y facilidad de los trámites.

El restante 13 por ciento manifestó estar algo satisfecho, poco satisfecho e insatisfecho con la gestión. De los comentarios analizados, se destaca la inconformidad con la lentitud de los trámites, problemas con el ingreso de la información y

demora en el análisis de la información. Además de los

problemas de la plataforma, que afectó a alguno de los usuarios al momento de realizar su trámite.

En general nuestros usuarios se muestran conformes con nuestra gestión y atención.