



Ministerio  
**de Salud  
Pública**

División  
**Sustancias Controladas**

# **Informe de encuesta de satisfacción de usuarios. Tramites en Línea 2021.**

**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 ante los trámites en línea disponibles de la División Sustancias Controladas (DSC), se realizan encuestas en los siguientes trámites durante el año 2021:

- 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 trámites anteriormente nombrados es del 1 al 5, siendo:

- 1- Insatisfecho,
- 2- Poco satisfecho,
- 3- Algo satisfecho,
- 4- Bastante Satisfecho y
- 5- Muy satisfecho.

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

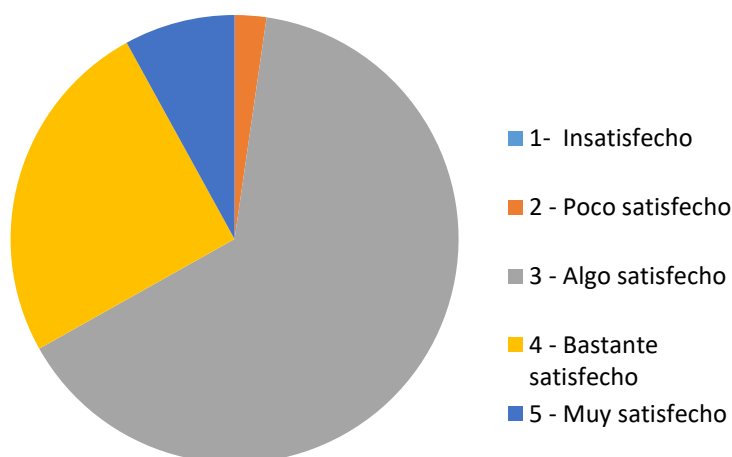


Ilustración 1. Grado de satisfacción. Apertura o expansión de cupo.

## 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 de 175 trámites. Como se puede observar en la figura 1, el 65 por ciento de los usuarios que

respondieron la encuesta informaron estar *algo satisfechos* con el trámite, un 25 por ciento expresó estar *bastante satisfecho* y un 8 por ciento indicó estar *muy satisfecho*.

Un 2 por ciento refirió estar *poco satisfecho* con el trámite realizando comentarios al respecto de que presentaron problemas para: *ingresar la unidad de medida, que la planilla no es cómoda de usar y que se encuentra poco satisfecho con el cambio de criterio en la corrección*.

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

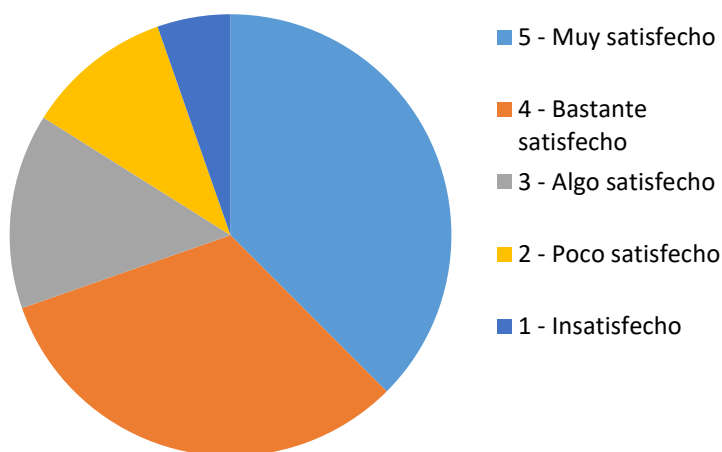


Ilustración 2 Grado de satisfacción. Destrucción de productos controlados.

## 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 56 trámites. De estos trámites realizados, el

32 y 38 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 16 por ciento manifestó estar *poco satisfecho e insatisfecho*.

Respecto a los comentarios realizados por los usuarios se destaca: *la agilidad y sencillez del trámite*.

Los usuarios que manifestaron estar desconformes con el trámite realizaron comentarios con respecto a: *la lentitud del sistema, poco predictivo y dificultades para la realización de la firma electrónica.*

### 2.3. Presentación de planilla de estupefacientes.

Para la evaluación del grado de conformidad del trámite de presentación de planilla de estupefacientes se analizaron 603 trámites.

Como se puede observar en la siguiente figura, el 84 por ciento de los usuarios que realizaron el trámite manifestaron estar *muy satisfecho* y *bastantes satisfechos* con la gestión. Del 16 por ciento restante, el 12 se manifestó *algo satisfecho* con el trámite, 3 y 1 por ciento, *poco satisfecho* e *insatisfecho* respectivamente.

De los comentarios de los usuarios que se presentaron satisfechos con el trámite se destacan: *la facilidad y rapidez del trámite.*

Por el contrario, los usuarios que no se presentaron conformes con el trámite, destacan: *la lentitud del trámite, lo engorroso del completado de la planilla y el insumo de tiempo del ingreso de la información en la planilla adjunta.*

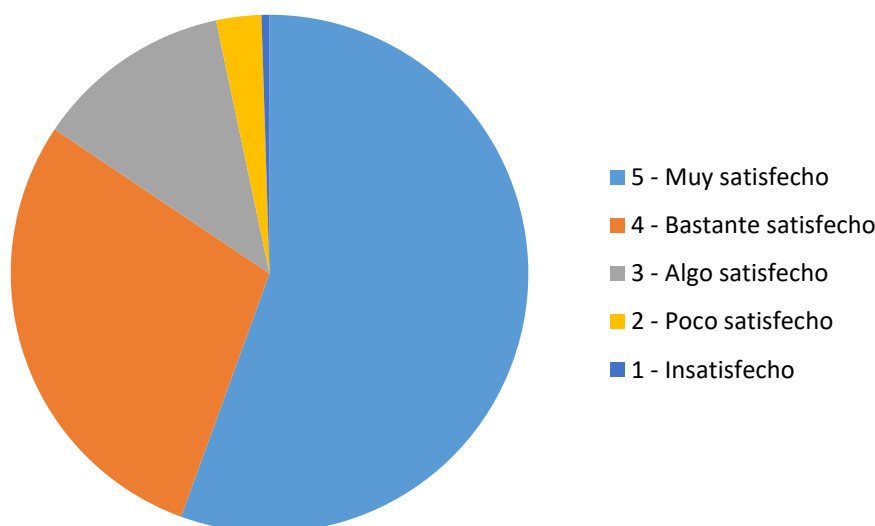


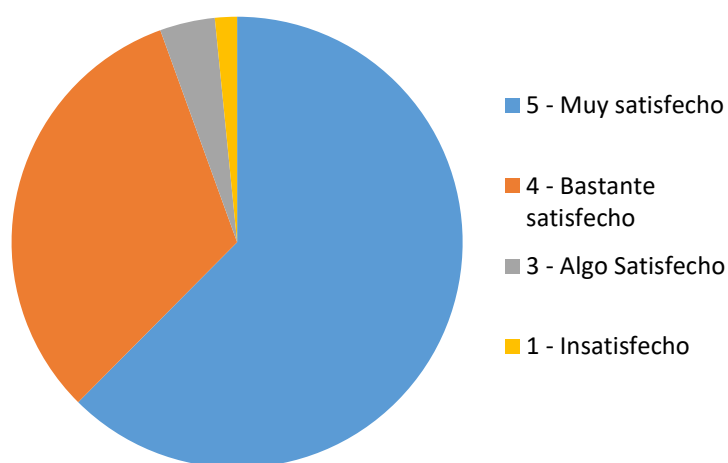
Ilustración 3. Grado de satisfacción. Planilla de estupefacientes.

## 2.4. Transporte de yerba mate.

Para el análisis del grado de satisfacción de los usuarios del trámite de transporte de yerba se analizaron 253 trámites.

Como se puede observar en la figura 4, el 94 por ciento de los usuarios manifestaron estar *muy satisfecho* y *bastante satisfecho* con el trámite. El 4 por ciento manifestó estar *algo satisfecho* y el restante 2 por ciento completó estar *insatisfecho* 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 mismo.*



De los usuarios que se manifestaron insatisfechos expresan que: *no les llegó el certificado, que no tiene medio kilo disponible como opción y que algunos datos solicitados los consideran irrelevantes.*

Ilustración 4. Grado de satisfacción transporte de yerba para uso personal.

## 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 *40 trámites con respuesta*.

Como se puede observar en la figura 5, el 88 por ciento de los usuarios se manifestaron muy satisfechos y *bastantes satisfechos* con el trámite. El restante 12 por ciento se manifestaron *algo satisfechos* e *insatisfechos* con trámite.

De los usuarios que manifestaron estar poco satisfechos e insatisfechos con el trámite, expresan: *haber tenido problemas para contar con la constancia y otros refieren a la no recepción de los correos electrónicos de notificación*.

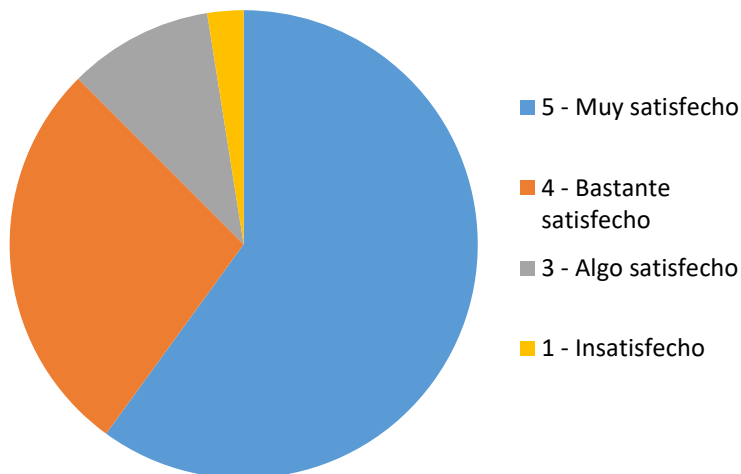


Ilustración 5. Grado de satisfacción. Transporte de medicamentos controlados para uso personal

Por el contrario, los usuarios que se manifestaron satisfechos con el trámite, destacan: *el excelente servicio y atención, la rapidez del trámite y la facilidad en su realización*.

Entre los comentarios de los usuarios satisfechos también se destaca: *la solicitud de que la constancia sea traducida al*

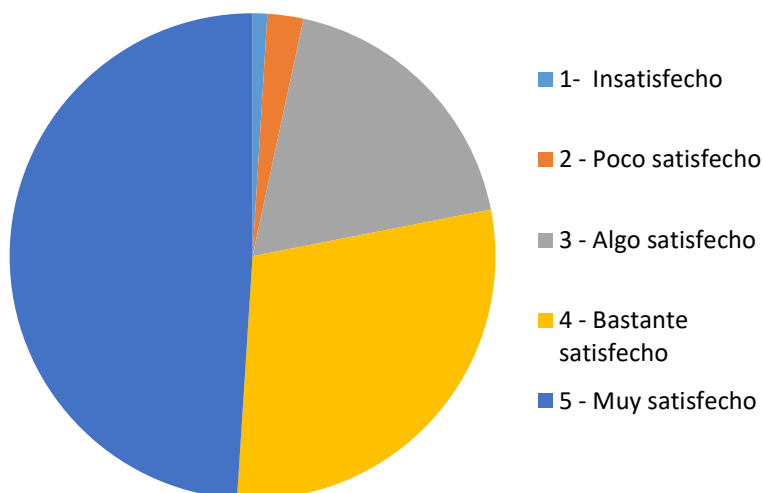
*inglés para presentarlas en países extranjeros que hablen dicho idioma*.

### 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 **1127 trámites evaluados**, el **97 por ciento de los usuarios se encuentran bastante satisfechos, muy satisfechos y algo satisfechos** con la gestión del trámite. De los comentarios recabados, se destacan: *el excelente servicio y atención, la rapidez y facilidad de los trámites.*

El restante **3 por ciento manifestó poco satisfecho e insatisfecho con la gestión.** De



los comentarios analizados, se destaca: *la inconformidad ante el ingreso de la información y la demora en el análisis de los trámites ingresados. Además de los problemas de la plataforma, que afectó a alguno de los usuarios al momento de realizar su trámite.*

Ilustración 7. Grado de satisfacción total.





#### 4. Conclusiones

Los usuarios de la División Sustancias Controladas, en su mayoría, evalúan positivamente los trámites arriba mencionados.

Se procederá a realizar un análisis en relación a todos los comentarios aportados por los ciudadanos y se evaluará la pertinencia de tomar acciones de mejora.

La División Sustancias Controladas agradece una vez más a todos los usuarios por el tiempo dedicado a contestar las encuestas lo que favorece a la mejora continua de los procesos.