

**Encuesta de satisfacción:
Trámites en línea 2017.**

División Sustancias Controladas



**Ministerio
de SALUD**

ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Análisis de la información	4
2.1. Presentación de balance trimestral de precursores y productos químicos (A).	5
2.2. Presentación de balance trimestral de medicamentos controlados (B).	6
2.3. Presentación de planilla de estupefacientes (C).	7
2.4. Solicitud de constancia para el Transporte de Medicamentos para uso personal (D).....	8
2.5. Solicitud de constancia para el transporte de yerba mate (E).	9
3. Análisis de los resultados de todos los trámites realizados en el año 2017.	11

1. Introducción

Con la finalidad de realizar un seguimiento del grado de satisfacción de los usuarios frente a los tramites en línea, se realiza un encuesta de satisfacción en la finalización de distintos trámites.

A continuación se exponen los resultados de las encuestas de satisfacción de los siguientes trámites:

- Presentación de Balances Trimestrales de Precursores y Productos Químicos.
- Presentación de Balances Trimestrales de Medicamentos Controlados.
- Presentación de Planilla de Estupefacientes.
- Solicitud de constancia para el Transporte de Medicamentos para uso personal.
- Solicitud de constancia para el Transporte de Yerba Mate

Los resultados que se exponen a continuación se corresponden a las encuestas realizadas en el periodo de enero a diciembre de 2017

2. Análisis de la información

El número total de los trámites realizados en el período comprendido entre 1 enero de 2017 y el 31 diciembre de 2017 es de 5326, de los cuales 3718 son trámites que presentan respuesta a la encuesta de satisfacción y los 1608 no presentan respuesta a la encuesta de satisfacción.

Del total de los trámites con y sin encuesta de satisfacción 368 tramites corresponde a presentación de balance trimestral de precursores y productos químicos (PYPQ), 3208 tramites a presentación trimestral de medicamentos controlados, 204 a presentación de planilla de estupefacientes, 518 tramites a solicitud de constancia para el transporte de medicamentos para uso personal y 1028 corresponden a solicitudes de constancia para el transporte de yerba mate.

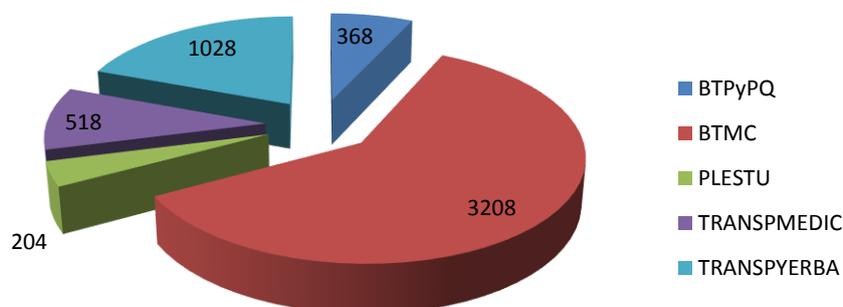


Figura 1. Distribución de trámites.

La escala de calificación de la encuesta utilizada fue del 1 al 5 siendo:

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

A continuación se detallan los datos obtenidos diferenciados por trámite.

2.1. Presentación de balance trimestral de precursores y productos químicos (A).

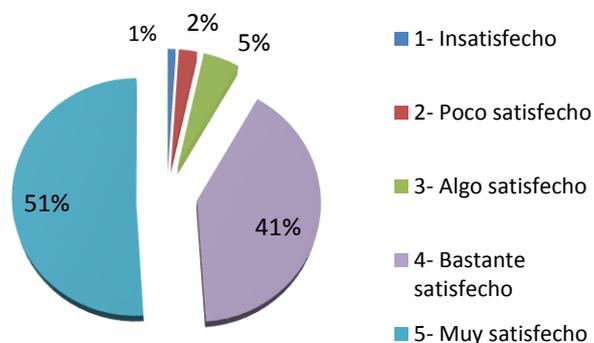
En al siguiente tabla se podrá apreciar la cantidad total de trámites de presentación de balance trimestral de precursores y productos químicos realizados en el año 2017.

Tabla 1. Cantidad total de trámites de Presentación de balance trimestral de PYPQ.

	Cantidad de tramites	Porcentaje con encuesta
1- Insatisfecho	3	1,04
2- Poco satisfecho	7	2,43
3- Algo satisfecho	14	4,86
4- Bastante satisfecho	117	40,63
5- Muy satisfecho	147	51,04
Total de tramites con encuesta realizada	288	100
Total de tramites con encuesta no realizada	80	
Total de tramites	368	

Como se observa en la tabla anterior la cantidad total de trámites fue de 368, de los cuales 288 completaron la encuesta de satisfacción y los 80 restantes no lo hicieron.

A continuación se expone las respuestas de satisfacción de los usuarios.



Como se puede observar en la figura 2, el 51,04 % de los usuarios indicaron estar muy satisfechos (5) con el trámite, el 40,63 % indicó estar bastante satisfecho (4), el 4,86 % algo satisfecho (3), el 2,43% y 1,04% indicaron estar poco satisfechos (2) e insatisfechos (1) respectivamente.

Figura 2. Grado de satisfacción. Trámite de presentación de balance trimestral de PYPQ.

2.2. Presentación de balance trimestral de medicamentos controlados (B).

A continuación se podrá apreciar la cantidad total de trámites de presentación de balance trimestral de medicamentos controlados realizados en el año 2017.

Tabla 2. Cantidad total de trámites de Presentación de Medicamentos Controlados.

	Cantidad de tramites	Porcentaje con encuesta
1- Insatisfecho	29	1,28
2- Poco satisfecho	128	5,63
3- Algo satisfecho	372	16,36
4- Bastante satisfecho	921	40,50
5- Muy satisfecho	824	36,24
Total de tramites con encuesta realizada	2274	100
Total de tramites con encuesta no realizada	934	
Total de tramites	3208	

Para el caso de este trámite, el mismo presentó cambios a lo largo del 2017. Inicialmente en este trámite se presentaba el balance trimestral de medicamentos controlados y la planilla de estupefacientes, a partir de octubre del año 2017 en este trámite se presenta únicamente el balance trimestral de medicamentos controlados. Para los datos se tomaron los reportes de la versión anterior y la versión actual del trámite.

A continuación se exponen las respuestas de satisfacción de los usuarios.

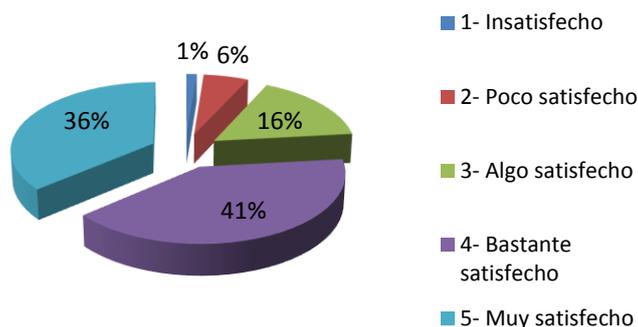


Figura 3. Trámites de medicamentos controlados con respuesta a la encuesta de satisfacción.

Como se puede observar en el gráfico el 36,24% respondieron estar muy satisfechos (5) con el trámite, el 40,50% indicaron estar bastante satisfecho (4) con el trámite, el 16,36% muy satisfecho (3) con el trámite y el 5,63% y 1,28% por ciento indicaron estar poco satisfechos (2) e insatisfechos (1) respectivamente

2.3. Presentación de planilla de estupefacientes (C).

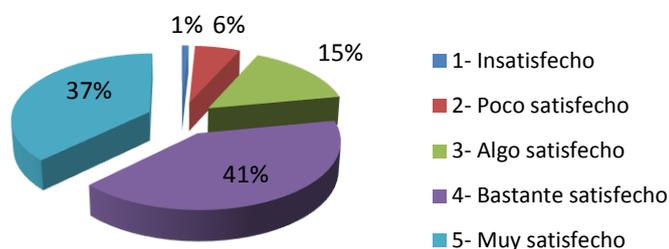
A continuación se podrá apreciar la cantidad total de trámites de presentación de planilla de estupefacientes realizados desde octubre de 2017 a diciembre de 2017 (trámite individual desde octubre 2017).

Tabla 3. Cantidad total de trámites de Presentación de Planilla de Estupefacientes.

	Cantidad de tramites	Porcentaje con encuesta
1- Insatisfecho	1	0,85
2- Poco satisfecho	7	5,93
3- Algo satisfecho	18	15,25
4- Bastante satisfecho	48	40,68
5- Muy satisfecho	44	37,29
Total de tramites con encuesta realizada	118	100,00
Total de tramites con encuesta no realizada	86	
Total de tramites	204	

Como se observa en la tabla anterior la cantidad de trámites realizados en el último trimestre del año 2017 fue de 204, de los cuales 118 presentan respuesta a la

encuesta de satisfacción.



A continuación se ilustran las respuestas de satisfacción de los usuarios.

Como se aprecia en la gráfica anterior el 37,29 % de los usuarios que respondieron a la encuesta de satisfacción

Figura 4. Trámites de planilla de estupefacientes con respuesta a la encuesta de satisfacción.

indicaron estar muy satisfechos (5), el 40,68%

satisfecho (4), el 15,25% respondió estar algo satisfecho (3), el 5,93% y 0,85% de los usuarios indicaron estar poco satisfechos (2) e insatisfechos (1) respectivamente.

indico estar bastante

2.4. Solicitud de constancia para el Transporte de Medicamentos para uso personal (D).

A continuación se presenta la cantidad total de trámites de solicitud de constancia para el transporte de medicamentos para uso personal.

Tabla 4. Cantidad total de trámites de solicitud de constancia para el transporte de medicamentos para uso personal.

	Cantidad de tramites	Porcentaje con encuesta
1- Insatisfecho	0	0,00
2- Poco satisfecho	0	0,00
3- Algo satisfecho	12	4,92
4- Bastante satisfecho	66	27,05
5- Muy satisfecho	166	68,03
Total de tramites con encuesta realizada	244	100,00
Total de tramites con encuesta no realizada	274	
Total de tramites	518	

Como se visualiza en la tabla anterior se realizaron 518 trámites de solicitud de constancia para el transporte de medicamentos para uso personal, de los cuales 244 presentan respuesta a la encuesta de satisfacción y 274 trámites no presentan respuesta.

De los 244 trámites con respuesta a la encuesta de satisfacción a continuación se muestra un gráfico donde se evidencian las respuestas de los usuarios.

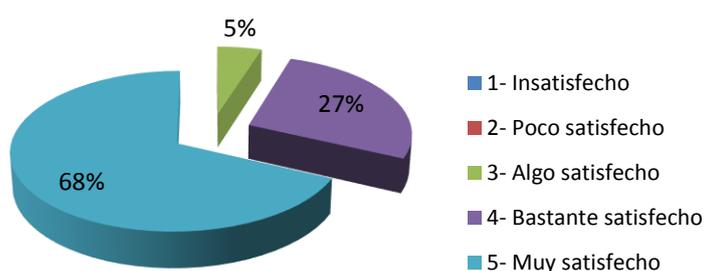


Figura 5. Tramites de transporte de medicamentos con respuesta a la encuesta de satisfacción.

Como se aprecia en la figura anterior el 68,03% de los usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción indicó estar muy satisfecho con el tramites (5), el 27,05% indico estar bastante

satisfechos (4), el 4,92% respondió estar muy satisfecho (3), y el 0% indicó estar poco satisfechos o insatisfecho.

2.5. Solicitud de constancia para el transporte de yerba mate (E).

A continuación se podrá observar la cantidad total de trámites de solicitud de constancia para el transporte de yerba mate en el año 2017.

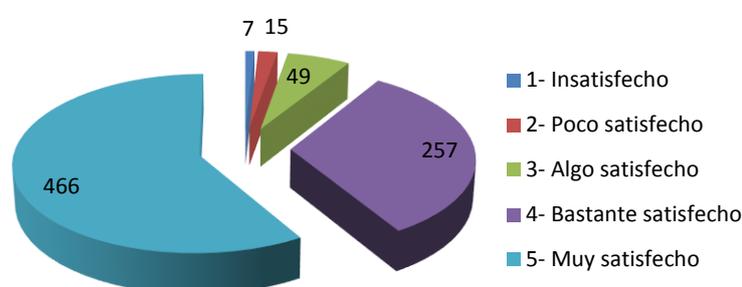
Tabla 5. Cantidad total de trámites de solicitud de constancia para el transporte de yerba mate

	Cantidad de tramites	Porcentaje con encuesta
1- Insatisfecho	7	0,88
2- Poco satisfecho	15	1,89
3- Algo satisfecho	49	6,17
4- Bastante satisfecho	257	32,37
5- Muy satisfecho	466	58,69

Total de tramites con encuesta realizada	794	100,00
Total de tramites con encuesta no realizada	234	
Total de tramites	1028	

Como se aprecia en la tabla 5 se realizaron 1028 trámites de solicitud de constancia para el transporte de yerba, de los cuales 794 presentan respuesta a la encuesta de satisfacción.

En el siguiente grafico se indican las respuestas de los usuarios a la encuesta de satisfacción.



Como se observa en el gráfico anterior, el 58,69% de los usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción, indicaron estar muy satisfechos (5) con el trámite, el 32,37% indicó estar bastante satisfecho (4), el 32,27% indicó estar muy satisfecho (3) con el trámite, el 6,17% y 1,89% de los usuarios indicaron estar poco satisfechos (2) e

Figura 6. Tramites de transporte de yerba mate con respuesta a la encuesta de satisfacción.

insatisfechos (1) respectivamente.

A continuación se muestra una tabla con todos los trámites y el total de trámites realizados en el 2017.

3. Análisis de los resultados de todos los trámites realizados en el año 2017.

Tabla 6. Cantidad total de trámites en el año 2017.

	A		B		C		D		E		Total	
	Cantidad de tramites	Porcentaje con encuesta										
1- Insatisfecho	3	1,04	29	1,28	1	0,85	0	0	7	0,88	40	1,08
2- Poco satisfecho	7	2,43	128	5,63	7	5,93	0	0	15	1,89	157	4,22
3- Algo satisfecho	14	4,86	372	16,36	18	15,25	12	4,92	49	6,17	465	12,51
4- Bastante satisfecho	117	40,63	921	40,50	48	40,68	66	27,05	257	32,37	1409	37,90
5- Muy satisfecho	147	51,04	824	36,24	44	37,29	166	68,03	466	58,69	1647	44,30
Total de trámites con encuesta	288	100	2274	100	118	100	244	100	794	100	3718	100
Total de trámites sin encuesta	80		934		86		274		234		1608	
Total de tramites	368		3208		204		518		1028		5326	

Como se puede observar en el año 2017 se realizaron un total de 5326 trámites, de los cuales a 3718 se los puede evaluar según grado de satisfacción que registraron en la encuesta con la nueva modalidad de presentación de los mismos.

A continuación se ilustran el grado de respuesta a la encuesta de satisfacción:

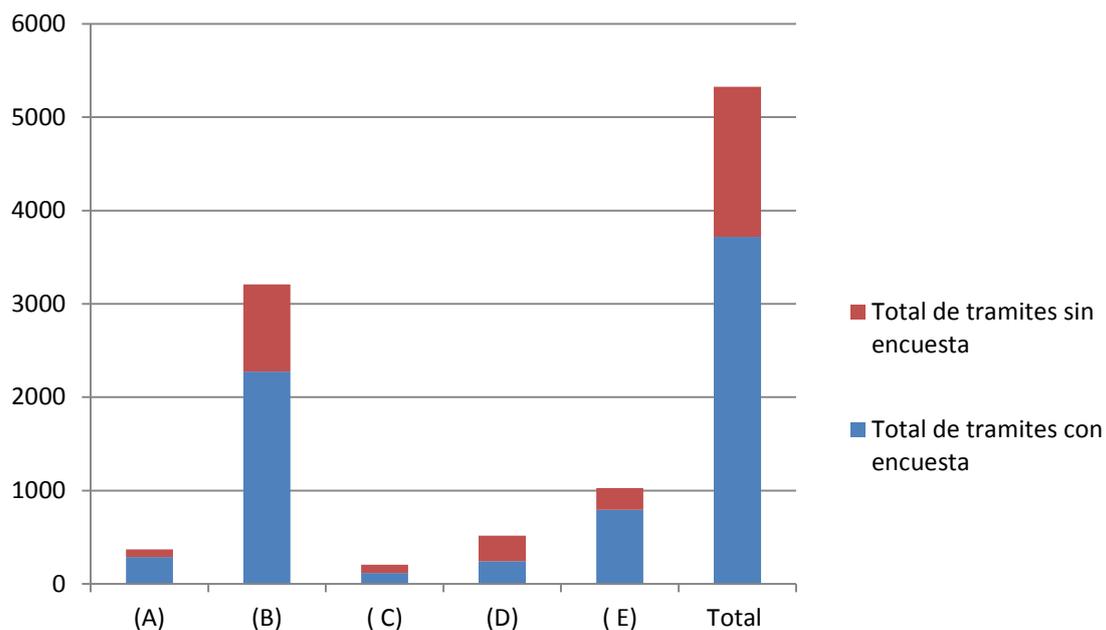


Figura 7. Total de trámites con y sin respuesta a la encuesta de satisfacción

Como se visualiza en la gráfica anterior los trámites (A), (B) y (E) presentan más del 70% de respuesta de los usuarios a la encuesta de satisfacción.

Para el caso de los tramites (C) y (D) la cantidad de trámites que presentan respuesta a la encuesta de satisfacción es de un 57 y 47% respectivamente.

A continuación se presenta un gráfico que muestra la respuesta de la encuesta de satisfacción de los diferentes trámites:

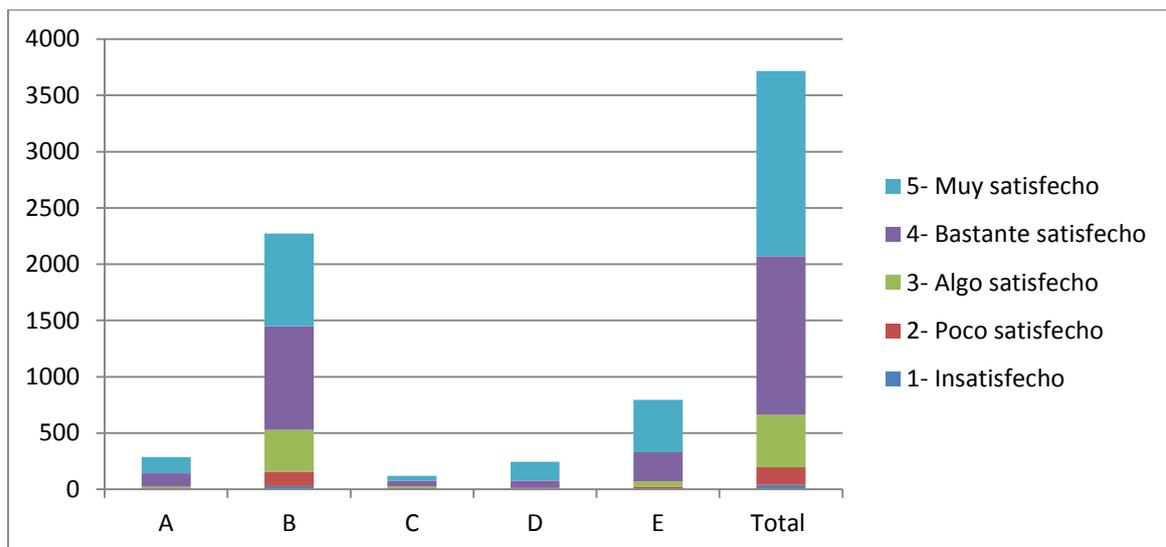


Figura 8. Cantidad de trámites con respuesta a la encuesta de satisfacción 2017

Como se puede observar el trámite (A) presentó el 51% de respuesta muy satisfecho y 40,63% de respuestas fueron para bastante satisfecho.

Para el trámite (B) y (C) alrededor de un 36 % de los usuarios manifestó estar muy satisfecho con el trámite y un 40% bastante satisfecho.

Para el trámite (D) un 68% de los usuarios indicó estar muy satisfecho con el trámite y un 27% indicó estar bastante satisfecho. Ocurre similar con el trámite (E), ya que presentó un 58% de respuestas muy satisfechas y 32% de respuestas bastante satisfechas.

En suma, un 82,2 % de los usuarios de trámites en línea que respondieron a la encuesta, considera que la implementación de esta nueva modalidad de llevar a cabo los trámites es bastante satisfactoria o muy satisfactoria. Esta evidencia registrada nos impulsa a seguir avanzando en la mejora de nuestros procesos en la medida que favorezcan la accesibilidad al ciudadano así como la transparencia y trazabilidad de los mismos.

Se anexan a la presente los diagramas de flujo de los trámites mencionados además de los trámites de solicitud de apertura o expansión de cupo y certificado de no objeción, ambos trámites nuevos.