

Encuesta de satisfacción: Trámites en línea 2016

División Sustancias Controladas



**Ministerio
de SALUD**

ÍNDICE

1. Introducción	1
2. Análisis de la información.	1
2.1. Presentación de Balances Trimestrales de Psicofármacos y Estupefacientes (A)	1
2.2. Presentación de Balances Trimestrales de Precursores y Productos Químicos (B).	2
2.3. Solicitud de constancia para el Transporte de Medicamentos para uso personal (C).	2
2.4. Solicitud de constancia para el Transporte de Yerba Mate (D).	2
3. Análisis de la totalidad de los trámites realizados desde el inicio del mismo hasta febrero de 2017.	3

1. INTRODUCCIÓN

En el mes de febrero del año en curso se procesaron los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los usuarios de trámites en línea, correspondientes a los trámites de la División Sustancias Controladas. Los mismos se listan a continuación:

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

El número total de encuestas obtenidas correspondientes a los trámites mencionados desde la puesta en funcionamiento del sistema al 3 de febrero de 2017 es de 1072. De estos trámites 737 pertenecen a la gestión de presentación de balances trimestrales de medicamentos controlados, 205 corresponden a Solicitud de Transporte de Yerba y Medicamentos, 98 a la gestión de presentación de Balance Trimestral de Precursores y Productos Químicos y 32 a trámites de Solicitud de Constancia para el transporte de medicamentos para uso personal.

La escala de calificación utilizada fue del 1-5 siendo 1-Insatisfecho, 2-Poco Satisfecho, 3-Algo Satisfecho, 4-Bastante Satisfecho y 5-Muy Satisfecho.

A continuación se detallan los datos obtenidos.

2. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN.

2.1. Presentación de Balances Trimestrales de Psicofármacos y Estupefacientes (A)

Tabla 1. Tramites de balance trimestral de psicofármacos y estupefacientes.

	Cantidad de Trámites	Porcentaje con encuesta
1 - Insatisfecho	9	1,2
2- Poco satisfecho	36	4,9
3 - Algo Satisfecho	132	17,9
4 - Bastante satisfecho	320	43,4
5 - Muy satisfecho	240	32,6
Total de Trámites con encuesta realizada	737	100,0
Total de Trámites con encuesta no	0	-
Total de Trámites	737	-

2.2. Presentación de Balances Trimestrales de Precursores y Productos Químicos (B).

Tabla 2. Tramites de presentación de balance de precursores y productos químicos.

	Cantidad de Trámites	Porcentaje con encuesta
1 - Insatisfecho	7	7,1
2- Poco satisfecho	6	6,1
3 - Algo Satisfecho	18	18,4
4 - Bastante satisfecho	35	35,7
5 - Muy satisfecho	32	32,7
Total de Trámites con encuesta realizada	98	100,0
Total de Trámites con encuesta no	0	
Total de Trámites	98	

2.3. Solicitud de constancia para el Transporte de Medicamentos para uso personal (C).

Tabla 3. Tramites de transporte de medicamentos.

	Cantidad de Trámites	Porcentaje con encuesta
1 - Insatisfecho	0	0,0
2- Poco satisfecho	0	0,0
3 - Algo Satisfecho	0	0,0
4 - Bastante satisfecho	5	15,6
5 - Muy satisfecho	27	84,4
Total de Trámites con encuesta realizada	32	100,0
Total de Trámites con encuesta no	31	
Total de Trámites	63	

2.4. Solicitud de constancia para el Transporte de Yerba Mate (D).

Tabla 4. Tramites de transporte de yerba.

	Cantidad de Trámites	Porcentaje con encuesta
1 - Insatisfecho	1	0,49
2- Poco satisfecho	3	1,46
3 - Algo Satisfecho	12	5,85
4 - Bastante satisfecho	53	25,85
5 - Muy satisfecho	122	59,51
Total de Trámites con encuesta realizada	205	100,00
Total de Trámites sin encuesta realizada	17	-
Total de Trámites	222	-

3. ANALISIS DE LA TOTALIDAD DE LOS TRÁMITES REALIZADOS DESDE EL INICIO DEL MISMO HASTA FEBRERO DE 2017.

Tabla 5. Total de trámites realizados desde el inicio del mismo hasta el mes de febrero de 2017.

	A		B		C		D		Trámites en línea	
Calificación	Cantidad de Trámites	Porcentaje con encuesta	Cantidad de Trámites	Porcentaje con encuesta	Cantidad de Trámites	Porcentaje con encuesta	Cantidad de Trámites	Porcentaje con encuesta	Cantidad de Trámites	Porcentaje con encuesta
1	9	1,2	7	7,1	0	0,0	1	0,5	17	1,6
2	36	4,9	6	6,1	0	0,0	3	1,5	45	4,2
3	132	17,9	18	18,4	0	0,0	12	5,9	162	15,1
4	320	43,4	35	35,7	5	15,6	53	25,9	413	38,5
5	240	32,6	32	32,7	27	84,4	122	59,5	421	39,3
Total (encuesta)	737	100,0	98	100,0	32	100,0	205	100,0	1072	100,0
Total (sin encuesta)	0	-	0	-	31	-	17	-	48	-
TOTAL	737	-	98	-	63	-	222	-	1120	-

Como se puede observar, para los trámites A y B se realizó la encuesta a un 100% de los usuarios y el porcentaje de usuarios satisfechos y muy satisfechos con la nueva modalidad es del 76,0% y 68,4% respectivamente. Lo que refleja un grado alto de aceptación del sistema implementado.

Para el trámite C, el 100% de los usuarios encuestados respondió satisfactorio o muy satisfactorio. Cabe destacar que el número de usuarios de los que no se tiene información sobre la calificación es de 31, cifra similar a los que si se tiene encuesta realizada (32).

Para el caso de B, el número de usuarios de los que no se tiene información sobre la calificación es de 17. Representa un 7,6 % de los usuarios totales que realizaron este trámite. Un 85,4 % de este trámite fue calificado con 4 y 5.

En suma, un 77,8 % de los usuarios de trámites en línea considera que la implementación de esta herramienta es Satisfactoria o Muy satisfactoria.