

INFORME ENCUESTA DE TRÁMITES Y SERVICIOS PRIMER SEMESTRE DE 2017

Fecha de elaboración: Noviembre de 2017
Dependencia: Grupo de Atención al Ciudadano

Contenido

PRESENTACIÓN	2
1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA TRÁMITES Y SERVICIOS	2
Pregunta 1. Indique el trámite o servicio realizado	2
Pregunta 2. ¿Por qué medio tuvo acceso al trámite y/o servicio del Ministerio? 3	
Pregunta 2.1. ¿La atención por parte del personal encargado del trámite/servicio fue amable y respetuosa?	4
Pregunta 3. ¿La información para realizar el trámite (pasos a seguir, requisitos, etc.) o para solicitar el servicio fue clara y completa?	5
Pregunta 3.1 Seleccione la opción que identifique su inconformidad con el trámite/servicio	6
Pregunta 4. ¿El acceso para realizar el trámite o solicitar el servicio fue fácil y adecuado?	6
Pregunta 5. Seleccione el grupo al cual pertenece	7
2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8

PRESENTACIÓN

En el marco de las normas constitucionales y legales vigentes y con el fin de lograr la calidad, transparencia y mejora continua, así como la satisfacción de los usuarios, el Ministerio de Salud y Protección Social ha continuado aplicando la encuesta de satisfacción a los 9 trámites inscritos ante el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), a continuación se presentan los resultados y análisis de los mismos.

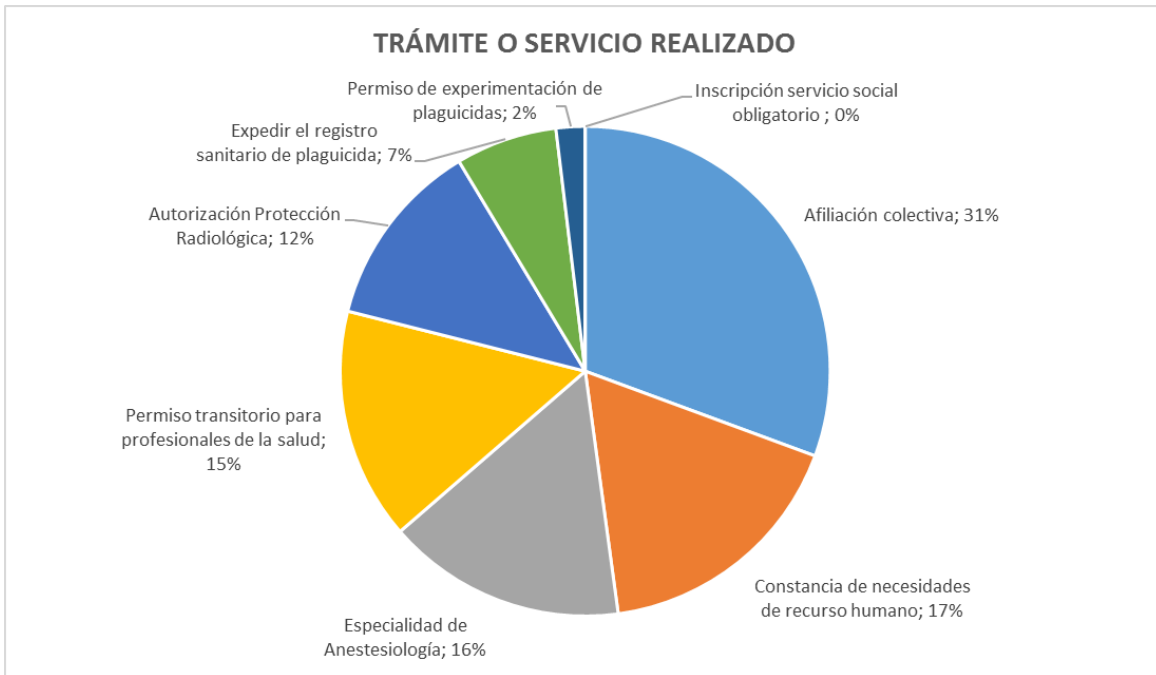
1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA TRÁMITES Y SERVICIOS

Durante el 1er semestre de 2017 (enero 1º a junio 30), 209 personas diligenciaron la encuesta de trámites y servicios, para cada pregunta se obtuvieron los siguientes resultados:

Pregunta 1. Indique el trámite o servicio realizado

<i>TRÁMITE O SERVICIO REALIZADO</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
Autorizar la afiliación en forma colectiva al Sistema de Seguridad Social Integral a trabajadores independientes miembros de agremiaciones, asociaciones y comunidades religiosas	64	31%
Expedir constancia de necesidades de recurso humano para presentar ante el Ministerio de Relaciones Exteriores	36	17%
Autorizar ejercer la especialidad de Anestesiología	33	16%
Expedir permiso transitorio para profesionales de la salud extranjeros o nacionales que ingresen al país	32	15%
Autorización para la prestación de servicios de Protección Radiológica a personas o entidades	26	12%
Expedir el registro sanitario de plaguicidas para uso en salud pública	14	7%
Permiso de experimentación de plaguicidas	4	2%
Inscripción servicio social obligatorio	0	0%
TOTAL	209	100%

Gráfica 1. Porcentaje de participación de trámite o servicio

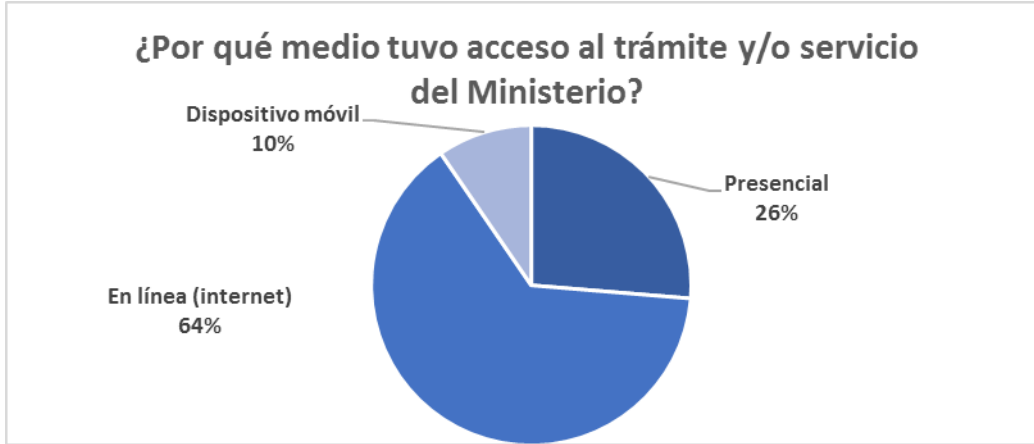


Los resultados ilustrados en la gráfica 1 muestran que de las 209 personas que contestaron la encuesta, la mayoría (el 31%) corresponde al trámite de autorizar la afiliación en forma colectiva al Sistema de Seguridad Social Integral a trabajadores independientes miembros de agremiaciones, asociaciones y comunidades religiosas, seguido por la expedición de constancia de necesidades de recurso humano para presentar ante el Ministerio de Relaciones Exteriores con el 17%. Posteriormente, se encuentra el trámite de Autorización de ejercer la especialidad de Anestesiología, con el 16%.

Pregunta 2. ¿Por qué medio tuvo acceso al trámite y/o servicio del Ministerio?

MEDIO POR EL QUE TUVO ACCESO AL TRÁMITE Y/O SERVICIO		
INTERNET	PRESENCIAL	DISPOSITIVO MÓVIL
134	55	20

Gráfica 2. Porcentaje de participación de Medios de acceso

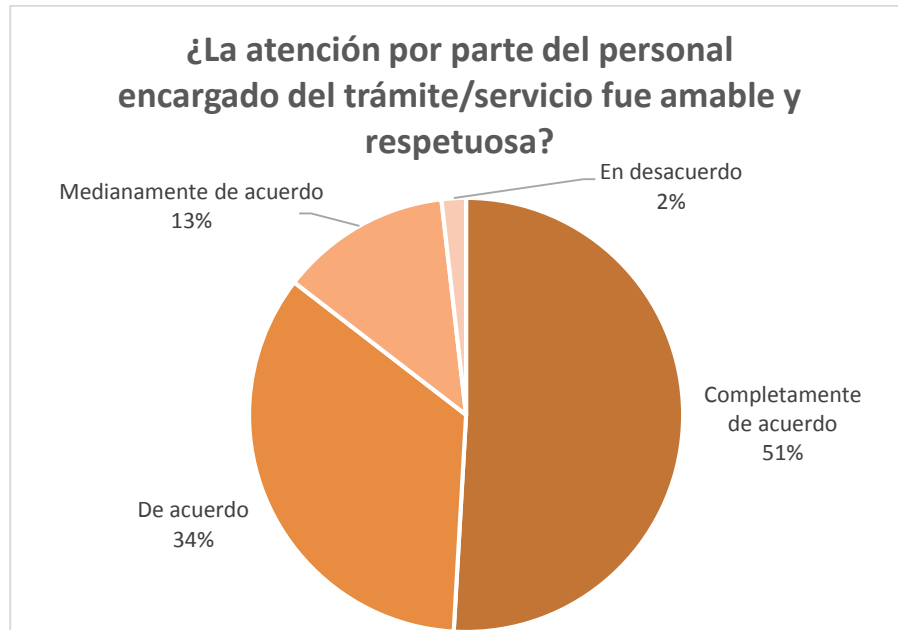


Tal como lo muestra la gráfica 2, el 64% de los encuestados hizo el trámite por internet, el 26% lo realizó en forma presencial y el 10% por dispositivo móvil. A continuación, se presentan los resultados a la pregunta sobre la amabilidad del servidor público para los encuestados que seleccionaron que el trámite se hizo de forma presencial.

Pregunta 2.1. ¿La atención por parte del personal encargado del trámite/servicio fue amable y respetuosa?

LA ATENCIÓN FUE AMABLE Y RESPETUOSA (EN FORMA PRESENCIAL)			
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	MEDIANAMENTE DE ACUERDO	EN DESACUERDO
28	19	7	1

Gráfica 3. Percepción de atención amable y respetuosa por parte del personal



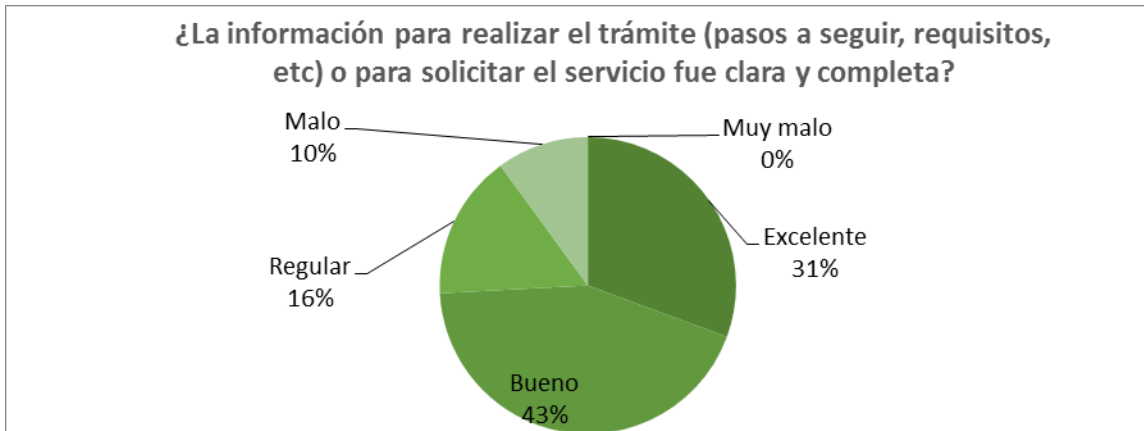
De acuerdo con la gráfica 3, el 51% de los encuestados que hizo trámites en forma presencial está "completamente de acuerdo" con que la atención por parte del personal fue amable y respetuosa, mientras que el 34% está "de acuerdo". Si se suman estos dos porcentajes, se puede inferir que la mayoría de ciudadanos que adelantó trámites en esta forma (el 85%) considera que la atención fue amable y respetuosa, lo cual es un resultado muy positivo para el Ministerio.

Sin embargo, no se puede desconocer el 13% (7 ciudadanos) que dice estar "medianamente de acuerdo" y el 2% (1 ciudadano) que se manifestó "en desacuerdo", pues entre los dos suman un 15% que considera que la atención no fue lo suficientemente amable y respetuosa.

Pregunta 3. ¿La información para realizar el trámite (pasos a seguir, requisitos, etc.) o para solicitar el servicio fue clara y completa?

LA INFORMACIÓN PARA REALIZAR EL TRÁMITE FUE CLARA Y COMPLETA				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
64	91	31	28	0

Gráfica 4. Percepción de claridad y contenido de la información



La ilustración (Gráfica 4) muestra que el 31% considera que la claridad e integridad de la información para realizar el trámite es excelente, mientras que el 43% la califican como buena y el 16% la califica como regular. Para el caso de las calificaciones regular, malo o muy malo, a partir de junio de 2017 se implementó una pregunta adicional con la cual se busca conocer los motivos de esta calificación, la cual se presenta a continuación:

Pregunta 3.1 Seleccione la opción que identifique su inconformidad con el trámite/servicio

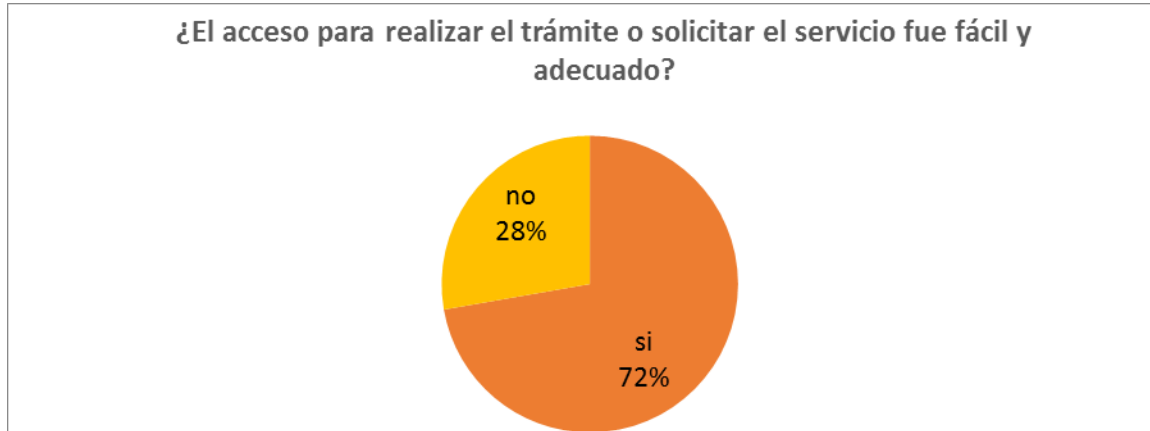
SELECCIONE LA OPCIÓN QUE IDENTIFIQUE SU INCONFORMIDAD CON EL TRÁMITE/SERVICIO			
LA INFORMACIÓN ES INSUFICIENTE	NO EXISTE UNA SECUENCIA LÓGICA PARA ADELANTAR EL TRÁMITE	EL LENGUAJE UTILIZADO NO ES COMPRENSIBLE	EN OTRA
3	3	0	1

Como se explicó anteriormente, esta pregunta se implementó desde junio de 2017, por lo tanto, la información estadística tiene pocos datos, sin embargo, la información capturada es de gran ayuda para las áreas responsables de los trámites, para evaluar la información dispuesta y el proceso del trámite.

Pregunta 4. ¿El acceso para realizar el trámite o solicitar el servicio fue fácil y adecuado?

¿EL ACCESO PARA REALIZAR EL TRÁMITE O SOLICITAR EL SERVICIO FUE FÁCIL Y ADECUADO?	
SI	NO
151	58

Gráfica 5. Percepción de accesibilidad al servicio o trámite



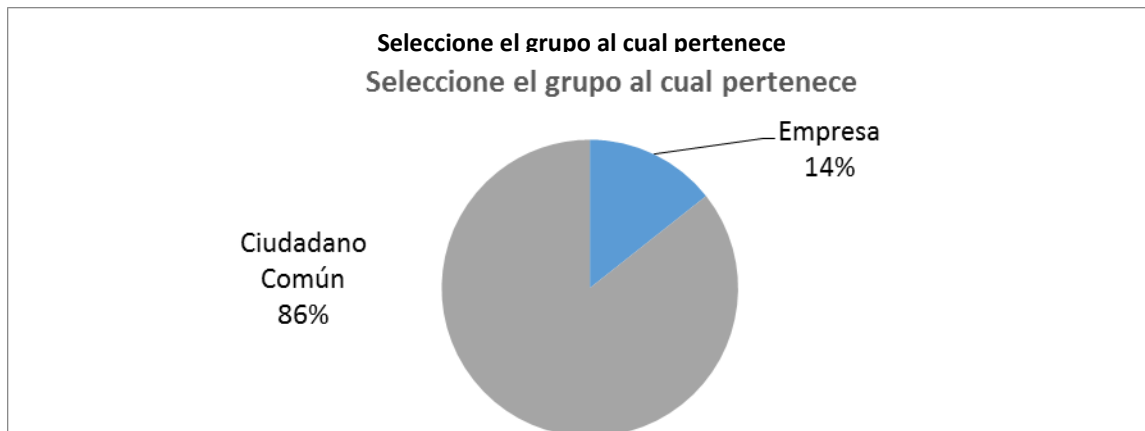
Tal como lo muestra esta imagen (Gráfica 5), el 72% de los encuestados considera que el acceso sí es fácil y adecuado, mientras el 28% opina lo contrario.

En este punto es muy importante considerar que la mayoría de usuarios hizo el trámite a través de página web y dispositivo móvil, lo cual puede significar que hubo fallas tecnológicas al ingresar a la plataforma tecnológica, que motivaron al ciudadano a opinar que el acceso no fue fácil.

Pregunta 5. Seleccione el grupo al cual pertenece

GRUPO AL CUAL PERTENECE	
CIUDADANO	EMPRESA
179	30

Gráfica 6. Clasificación de usuarios



Los resultados ilustrados en la gráfica 6 muestran que, por categoría poblacional el 86% de quienes diligenciaron la encuesta corresponde a personas naturales (ciudadanos) mientras que el 14% son personas jurídicas (empresas).

2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el primer semestre de 2017 se encontró que, 209 persona diligenciaron la encuesta de los cuales el 86% corresponde a ciudadanos y el 14% a empresas. En la encuesta se presentan 5 preguntas generales y dos específicas sobre la atención presencial y los factores a mejorar en el trámite. A continuación, se dan las recomendaciones generales en cuanto a los aspectos que evalúa la encuesta:

a. Medio de acceso y amabilidad en la atención:

En este aspecto se encuentra que los canales virtuales son los más usados (internet y dispositivo móvil), por lo cual la claridad en la información, accesibilidad y fácil flujo de información toman un papel importante para los usuarios. En cuanto a la atención presencial, para el segundo semestre correspondió al 26% de la población encuestada, equivalente a 55 personas, de las cuales el 85% califican totalmente de acuerdo y en acuerdo la atención amable y respetuosa, mientras que el 13% medianamente de acuerdo y en desacuerdo el 2%. Sobre este tema vale la pena recomendar a las dependencias responsables de los trámites atender las sugerencias del Protocolo de Atención que será difundido por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, así como la participación activa en los talleres y seminarios

promovidos por esta dependencia, cuyo objetivo es fortalecer las competencias y habilidades en los servidores públicos del Minsalud.

b. Claridad en la información:

En cuanto a este aspecto se tuvo una calificación aceptable, en donde el 74% de los encuestados calificó este ítem entre excelente y bueno. El restante 26% lo calificó entre regular y malo. Para conocer el detalle de la calificación regular, mala o muy mala, desde junio de 2017 se incluyó una pregunta en la que se dan algunas opciones para que el usuario especifique la dificultad en cuanto a información.

En la información de junio, se encuentra que principalmente los usuarios consideran que la información es insuficiente y que no existe una secuencia lógica para adelantar el trámite, por lo que se recomienda evaluar la calidad de la información dispuesta al usuario y revisar el flujo de proceso del trámite para hacerlo más efectivo.

c. Acceso:

Como se mencionó anteriormente el acceso a los trámites es de gran importancia, teniendo en cuenta que principalmente se usan medios tecnológicos. En este caso se obtuvo una calificación del 72% de personas que consideran que SÍ es fácil y adecuado el acceso al trámite, mientras que el 28% consideran que no lo es.

Frente a este resultado se sugiere a las áreas encargadas de los trámites evaluar el mecanismo y pasos para el acceso al trámite, de tal manera que se pueda formular un plan de mejora para optimizar estos procesos.