

## INFORME ENCUESTA TRÁMITES Y SERVICIOS - 2º. SEMESTRE 2015

**Fecha de elaboración:** Enero 25 de 2016

**Dependencia:** Grupo de Atención al Ciudadano

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 la misma y la comparación con el 1er semestre de 2015.

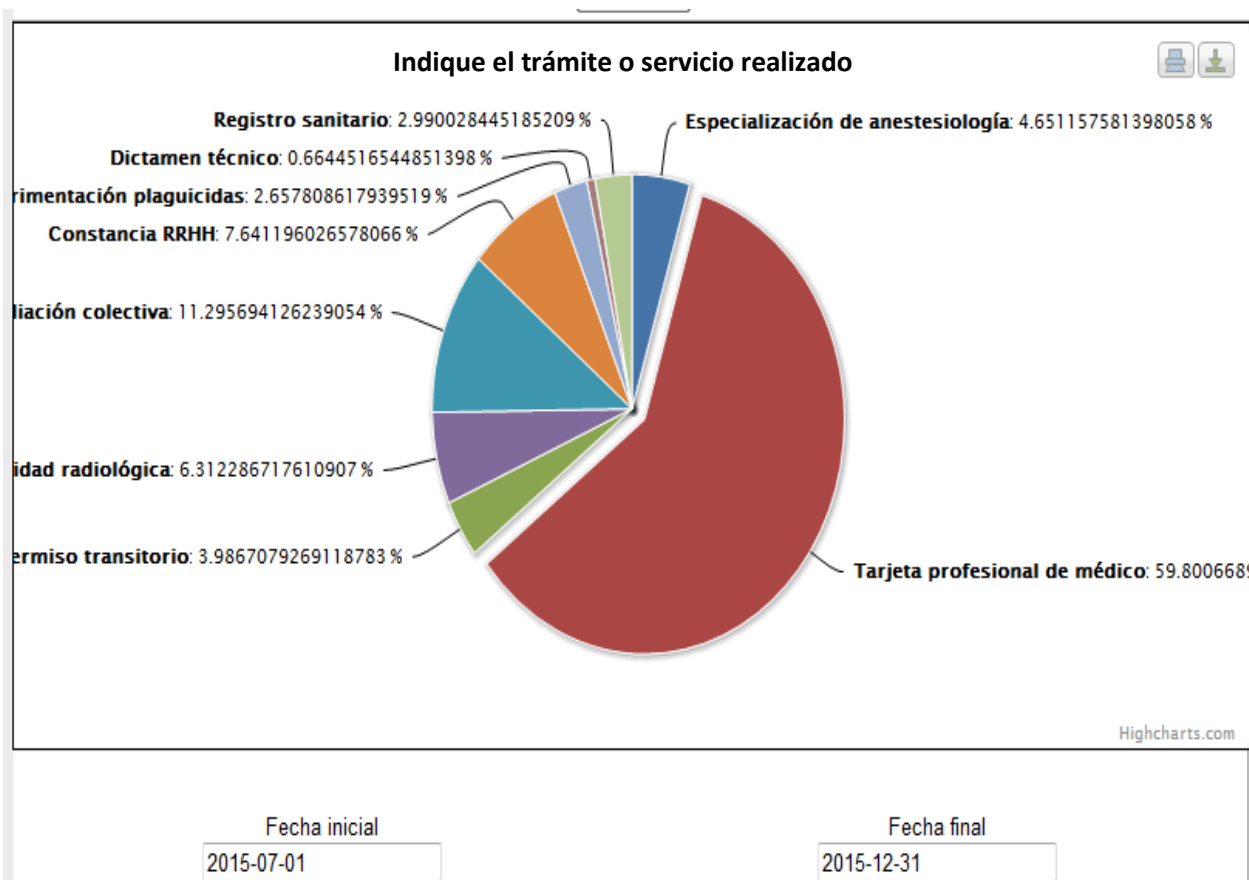
### RESULTADOS

Durante el 2º. semestre de 2015 (julio 1º. a diciembre 31), 301 personas diligenciaron la encuesta de trámites y servicios. Estos son los resultados por cada pregunta:

**Pregunta 1. Indique el trámite o servicio realizado.**

<b>TRÁMITE O SERVICIO REALIZADO</b>	<b>Usuarios que respondieron la encuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
Tarjeta profesional de médico	180	59.8
Autorización afiliación al SGSS en forma colectiva	34	11.2
Constancia de necesidades del recurso humano	23	7.6
Licencia para prestación de servicios en protección y seguridad radiológica	19	6.3
Autorización de la especialización de anestesiología	14	4.6
Permiso transitorio para profesionales de la salud que ingresan al país	12	3.9
Registro sanitario de plaguicidas	9	2.9
Permiso de experimentación de plaguicidas	8	2.6
Dictamen técnico para plaguicidas	2	0.6
<b>TOTAL</b>	<b>301</b>	<b>100</b>

**Gráfica 1**



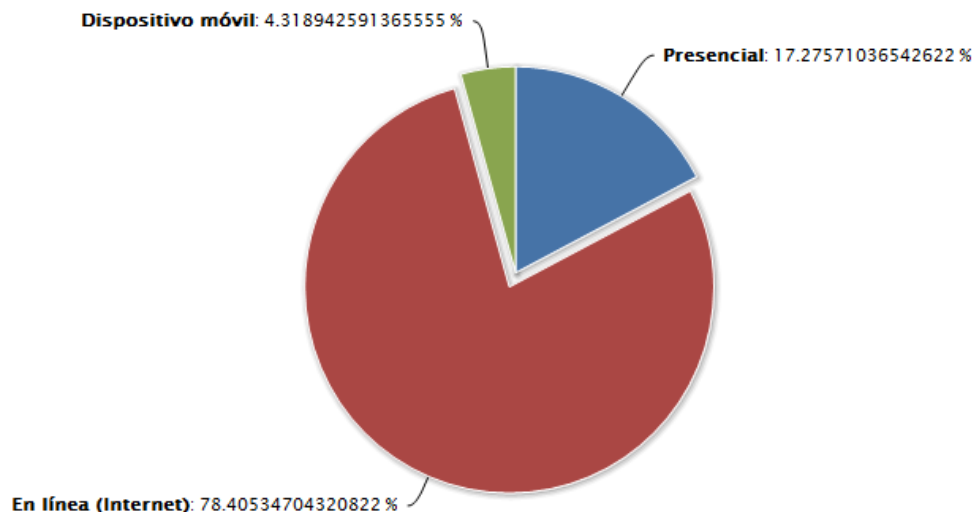
Los resultados ilustrados en la gráfica 1 muestran que de las 301 personas que contestaron la encuesta, la mayoría (el 59.8%) corresponde al trámite de tarjeta profesional de médico, seguido por el de autorización de afiliación al SGSS en forma colectiva con el 11.2%. Posteriormente, se encuentran la expedición de constancias de necesidades de recurso humano (7.6%), las licencias para la prestación de servicios a terceros en seguridad radiológica (6.3%), la autorización del ejercicio de la anestesiología (4.6%) y el permiso transitorio para profesionales de la salud que ingresen al país (3.9%). El resto de trámites están por debajo del 3%.

**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
78.4%	17.2%	4.3%

**Gráfica 2**

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



Highcharts.com

Fecha inicial  
2015-07-01

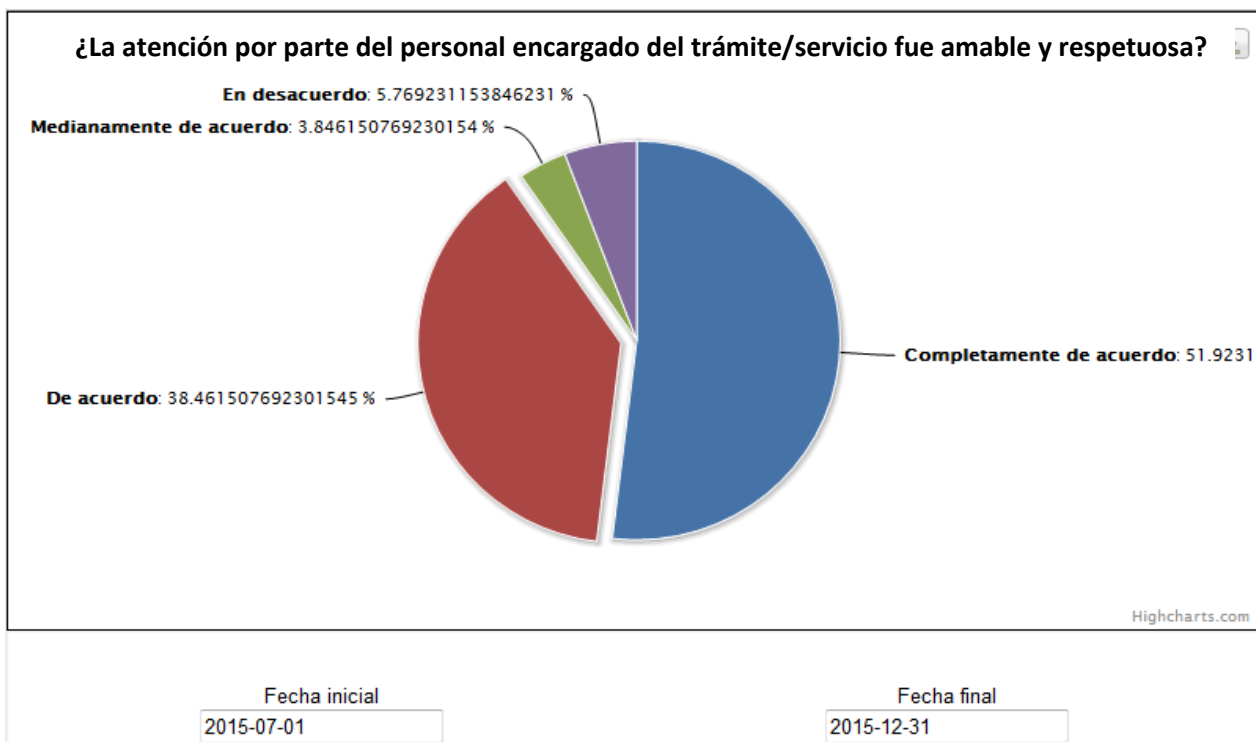
Fecha final  
2015-12-31

Tal como lo muestra la gráfica 2, el 78.4% hizo el trámite por internet, lo cual se explica por el hecho de que la gran mayoría de trámites corresponde al de Tarjeta Profesional de Médico, que está disponible en línea. El 17.2% lo realizó en forma presencial y el 4.3% por dispositivo móvil.

**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
51.9%	38.4%	3.8%	5.7%

Gráfica 3



De acuerdo con la gráfica 3, el 51.9% 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 38.4% está "de acuerdo". Si se suman estos dos porcentajes, se puede inferir que la gran mayoría de ciudadanos que adelantó trámites en esta forma (el 90,3 %) considera que la atención fue amable y respetuosa, lo cual es un resultado muy positivo para el Ministerio pues significa que se ha avanzado mucho en cultura del servicio al ciudadano.

Sin embargo, no se puede desconocer el 3.8% (2 ciudadanos) que dice estar "medianamente de acuerdo" y el 5.7% (3 ciudadanos) que se manifestó "en desacuerdo", pues entre los dos suman un 9.5% que considera que la atención no fue lo suficientemente amable y respetuosa (imágenes 1 y 2 respectivamente).

**Imagen 1**

Id encuesta	Trámite/Servicio	Respuesta2	Respuesta21	Respuesta3	Respuesta4	Respuesta5	Fecha
4138	Expedir constancia de necesidades de recurso humano para presentar ante el Ministerio de Relaciones Exteriores	Presencial	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Sí	Ciudadano Común	2015-09-16
4146	Autorizar la afiliación en forma colectiva al Sistema de Seguridad Social Integral a trabajadores independientes miembros de agremiaciones, asociaciones y comunidades religiosas	Presencial	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	No	Ciudadano Común	2015-09-28

TOTAL REGISTROS CONSULTA

Fuente: "Estadísticas Encuesta Trámites y Servicios", en <http://tramites.minsalud.gov.co/encuestatramites/estadisticasTramites.aspx>.

**Imagen 2**

Id encuesta	Trámite/Servicio	Respuesta2	Respuesta21	Respuesta3	Respuesta4	Respuesta5	Fecha
4134	Expedir las Tarjetas Profesionales de los Médicos	Presencial	En desacuerdo	En desacuerdo	No	Ciudadano Común	2015-09-15
4135	Expedir las Tarjetas Profesionales de los Médicos	Presencial	En desacuerdo	En desacuerdo	No	Ciudadano Común	2015-09-15
4196	Expedir permiso de Experimentación de Plaguicidas	Presencial	En desacuerdo	En desacuerdo	No	Empresa	2015-11-03

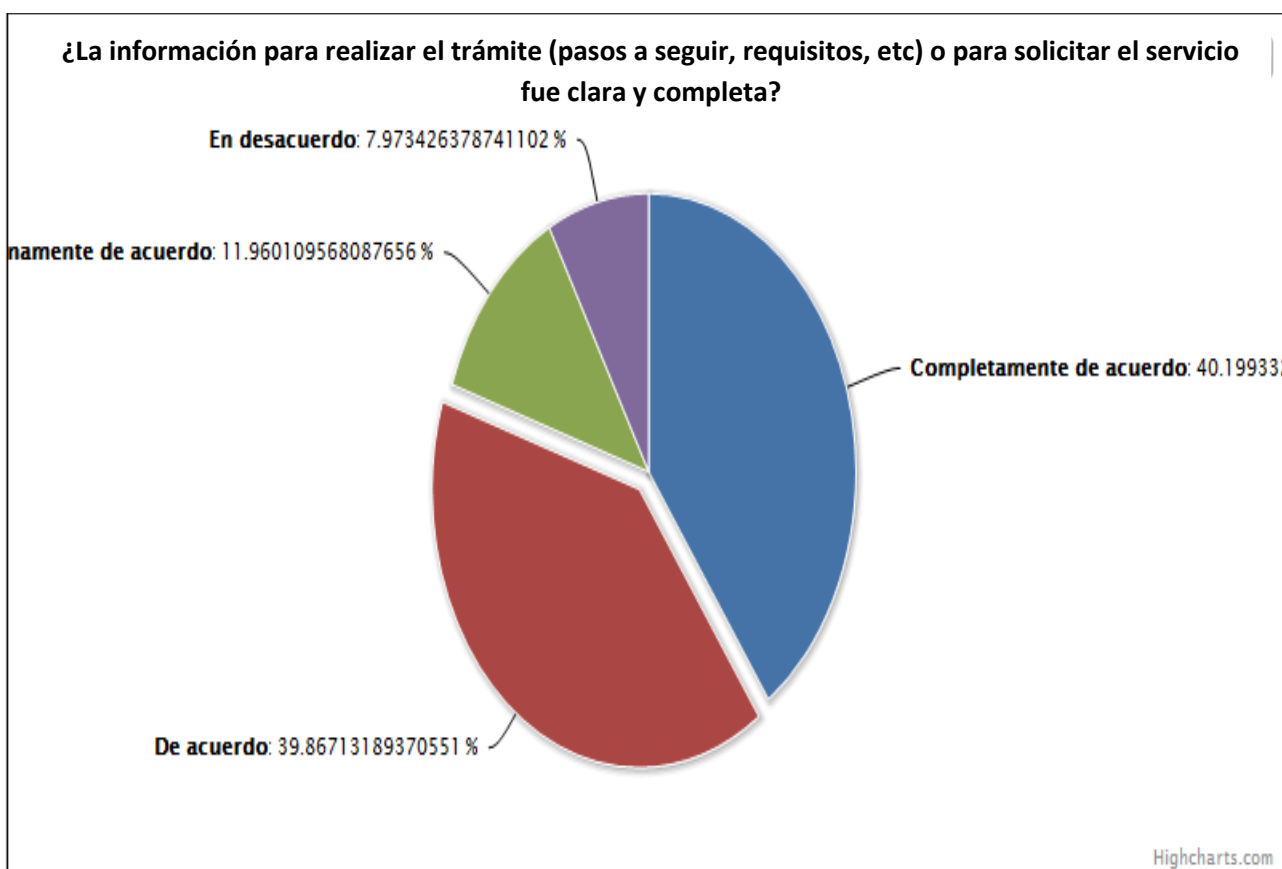
TOTAL REGISTROS CONSULTA

Fuente: "Estadísticas Encuesta Trámites y Servicios", en <http://tramites.minsalud.gov.co/encuestatramites/estadisticasTramites.aspx>.

**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?			
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	MEDIANAMENTE DE ACUERDO	EN DESACUERDO
40.1%	39.8%	11.9%	7.9%

**Gráfica 4**



Fecha inicial

2015-07-01

Fecha final

2015-12-31

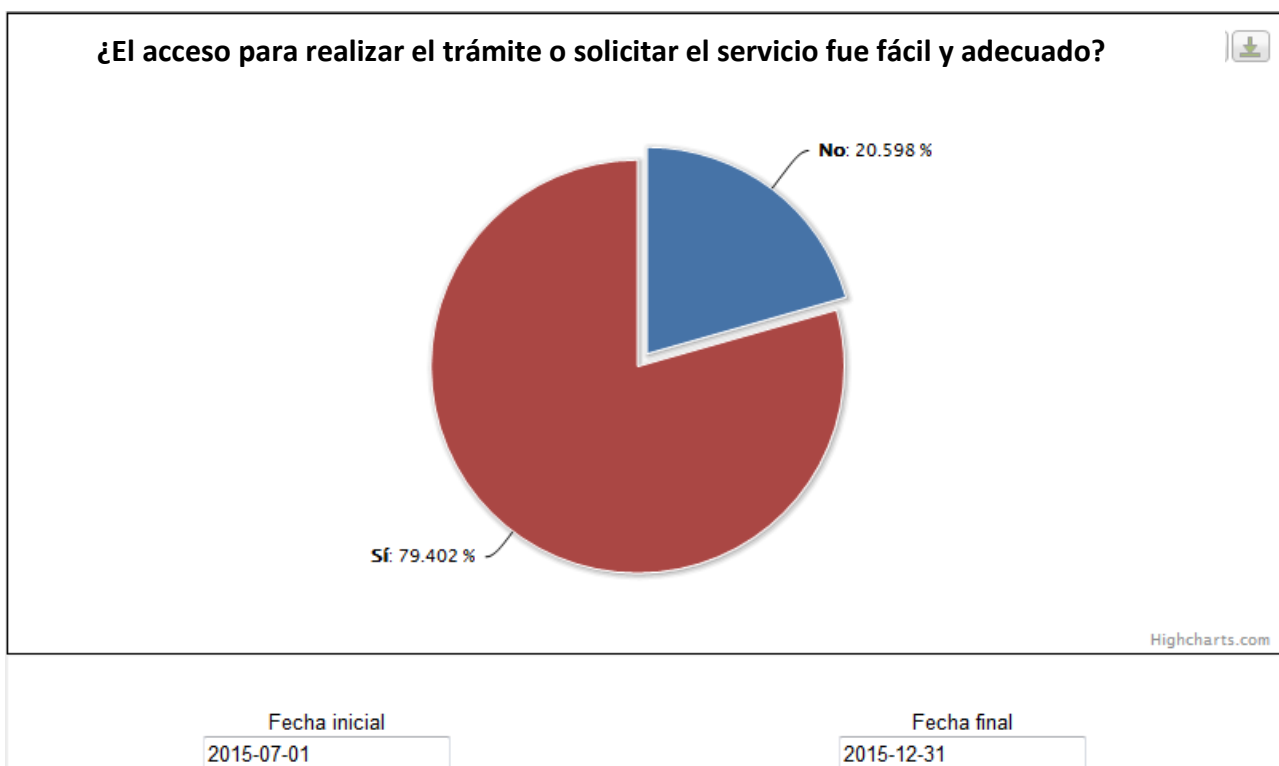
La ilustración (Gráfica 4) muestra que el 40.1% está "completamente de acuerdo" en que la información para realizar el trámite es clara y completa y el 39.8% se manifiesta "de acuerdo"; es decir, un 79,9 de los ciudadanos que contestaron la encuesta (40.1% más 39.8%) percibe que la información disponible es clara y completa. El 11.9% está "medianamente de acuerdo" y el 7.9% "en desacuerdo".

Teniendo en cuenta la importancia de este tema por tratarse de trámites ante el Estado, se sugiere implementar acciones de mejora con el fin de reducir el 19,8% de personas (11.9% "medianamente de acuerdo" y 7.9% "en desacuerdo") que considera que la información no es lo suficientemente clara y completa; este porcentaje corresponde a 60 ciudadanos.

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

¿EL ACCESO FUE FÁCIL Y ADECUADO?	
SI	NO
79.4%	20.5%

**Gráfica 5**



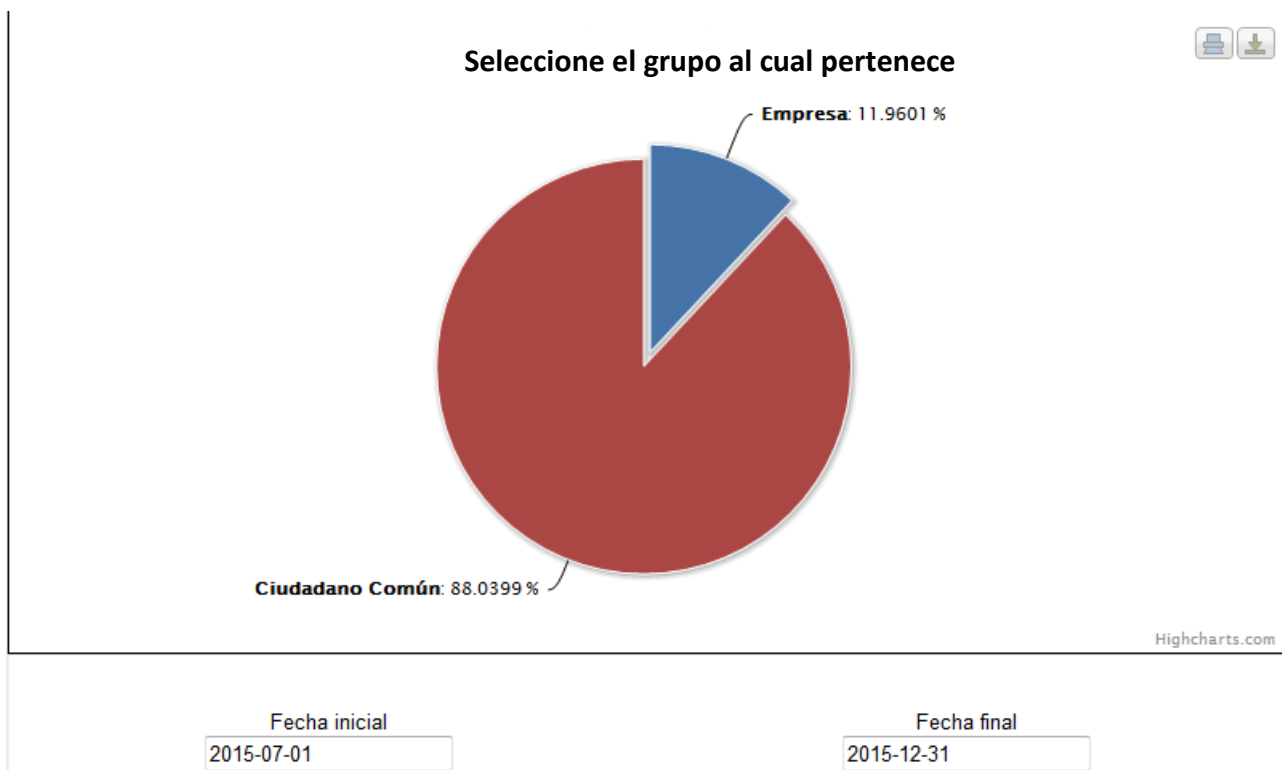
Tal como lo muestra esta imagen (Gráfica 5), el 79.4% de los encuestados considera que el acceso sí es fácil y adecuado, mientras el 20.5% opina lo contrario.

En este punto es muy importante considerar que la gran mayoría de quienes contestaron la encuesta (el 82.7%) hizo el trámite a través de página web y dispositivo móvil (78.4% y 4.3% respectivamente), lo que cual puede significar que hubo dificultades técnicas al ingresar a la plataforma tecnológica.

**Pregunta 5. Seleccione el grupo al cual pertenece**

GRUPO AL CUAL PERTENECE	
CIUDADANO	EMPRESA
88%	11.9%

**Gráfica 6**





Los resultados ilustrados en la gráfica 6 muestran que por categoría poblacional, el 88% de quienes diligenciaron la encuesta corresponde a personas naturales (ciudadanos), mientras que el 11.9% son personas jurídicas (instituciones o empresas).

### COMPARATIVO 1º y 2º SEMESTRES DE 2015

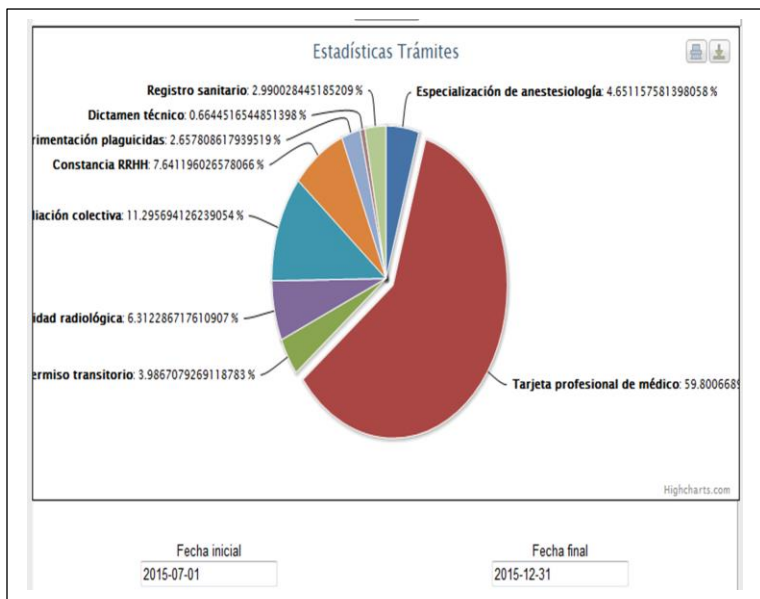
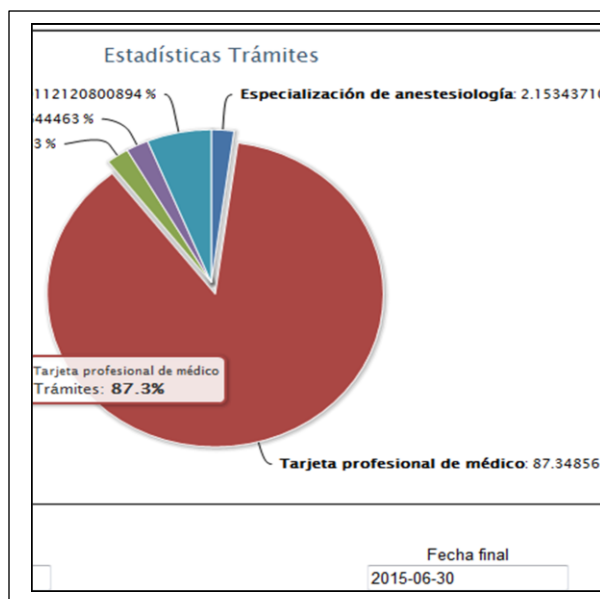
Al analizar los dos semestres de 2015 se evidencia una significativa reducción en el número de ciudadanos que contestó la encuesta, pues en el primer semestre lo hicieron 778 mientras que en el segundo solo se registraron 301 encuestas, es decir, 477 menos.

Esto se debe a que el trámite de expedición de la tarjeta profesional de médico, que históricamente representaba el más alto porcentaje, desde el 18 de agosto se delegó en el Colegio Médico Colombiano. Por eso en el segundo semestre este trámite solo representó el 59.8%, mientras que en el primero fue del 87.3% (Gráfica 7) y en los anteriores años siempre había estado por encima del 81%.

**Gráfica 7. Comparativo: trámite tarjeta profesional de médico**

**1er semestre de 2015**

**2º. Semestre de 2015**



## Conclusiones y recomendaciones

A partir del comparativo entre los dos semestres de 2015 se pueden hacer las siguientes conclusiones y recomendaciones, las cuales se centran en la atención presencial por parte de los servidores públicos del Ministerio, la claridad en la información disponible para adelantar los trámites y la facilidad para acceder a los mismos, que son los principales determinantes de la calidad en el servicio:

1. **Atención presencial por parte de los servidores públicos:** Se evidencia una mejoría en la calidad en la atención, pues en el primer semestre el 85.4% de quienes hicieron trámites en forma presencial consideró que la atención por parte del personal fue amable y respetuosa (sumados los porcentajes que calificaron “completamente de acuerdo” y “de acuerdo”), mientras que en el segundo semestre este porcentaje ascendió al 90.3% (Gráfica 8). Esto puede significar que se ha mejorado en cultura del servicio y en la calidez, cordialidad y oportunidad en la atención por parte de los servidores públicos encargados de los trámites.

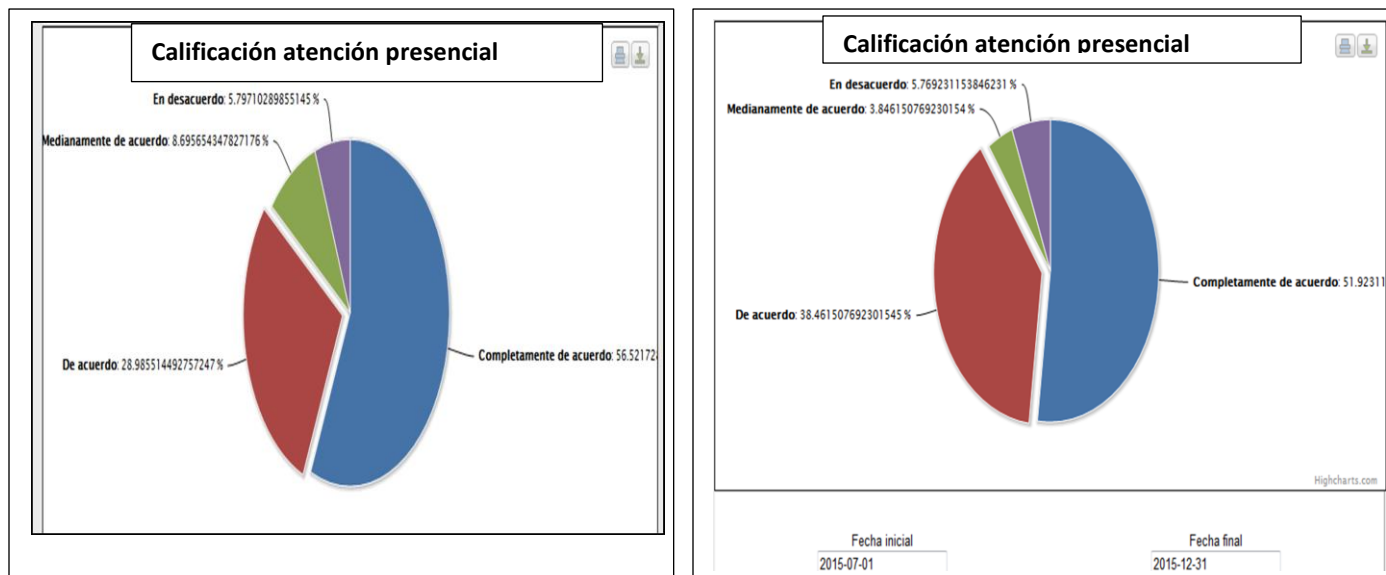
Como consecuencia natural de esta mejoría se redujo el porcentaje de percepción negativa: del 14.3% de encuestados que en el primer semestre manifestó que la atención no fue amable y respetuosa (percepciones “medianamente de acuerdo” y “en desacuerdo”), se pasó al 9.5% en el segundo semestre.

A pesar de la reducción en la percepción negativa, este 9.5% debe analizarse concienzudamente por parte de las dependencias responsables de los trámites y servicios, pues impacta directamente en la calidad de la gestión, uno de los factores clave en la imagen institucional. Por lo tanto, se sugiere implementar un plan de mejoramiento que permita fortalecer en los servidores públicos actitudes, aptitudes y prácticas encaminadas a garantizar atención con calidad.

**Gráfica 8. Comparativo: calificación de atención presencial**

**1er semestre 2015**

**2o semestre 2015**



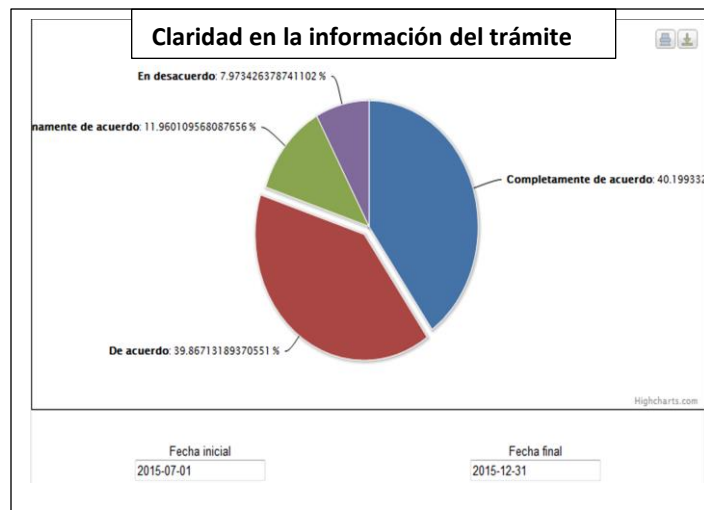
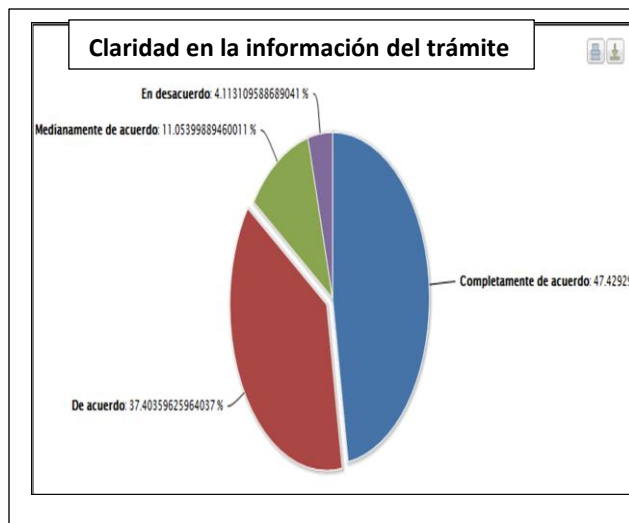
2. **Claridad en la información para realizar el trámite:** Este tema merece especial atención pues de acuerdo con los resultados, se desmejoró entre el 1º y 2º semestre de 2015: del 15.1% de ciudadanos que en el primer semestre consideró que la información disponible no es totalmente clara y completa (sumadas las calificaciones “medianamente de acuerdo” y “en desacuerdo”), se pasó al 19.8% en el segundo semestre (Gráfica 9). Vale la pena aclarar que no hay un trámite específico que predomine en esta opinión de los ciudadanos, sino que proporcional a la cantidad de cada trámite realizado durante el semestre es el número de percepciones negativas.

En consecuencia, se recomienda a todas las Direcciones responsables de los trámites revisar la estructura, componentes y términos en que está redactada la información para acceder y diligenciar los correspondientes formularios, con el fin de que esta sea clara, concisa y entendible por parte tanto de los ciudadanos como de las empresas.

**Gráfica 9. Comparativo: claridad en la información para realizar el trámite**

**1er semestre 2015**

**2o semestre 2015**



3. **Accesibilidad a los trámites:** Se observa un retroceso en la percepción sobre este tema, pues el porcentaje de usuarios que manifestó que el acceso para realizar el trámite fue fácil y adecuado bajó del 86.6% en el primer semestre al 79.4% en el segundo semestre (Gráfica 10).

En consecuencia aumentó el porcentaje de ciudadanos que considera que el acceso no es fácil: del 13.3% en el primer semestre se pasó al 20.5% en el segundo.

Estas cifras deben valorarse por parte de las dependencias involucradas, con el fin de identificar si en el segundo semestre hubo alguna modificación en el procedimiento o en el componente tecnológico que haya causado inconvenientes a los usuarios a la hora de acceder a los mismos. Esto permitiría implementar planes de mejora, como pruebas piloto con grupos focales que valoren las dificultades, y así rediseñar el mecanismo de acceso a los trámites, en caso de que se requiera.

Lo anterior es muy importante si se tiene en cuenta que la gran mayoría de usuarios (el 82.7% de quienes contestaron la encuesta) hizo el trámite a través de página web y dispositivo móvil, es decir, involucrando componentes tecnológicos. De igual manera, porque un porcentaje muy alto

Carrera 13 No.32-76 - Código Postal 110311, Bogotá D.C

Teléfono:(57-1)3305000 - Línea gratuita: 018000952525 Fax: (57-1)3305050 -

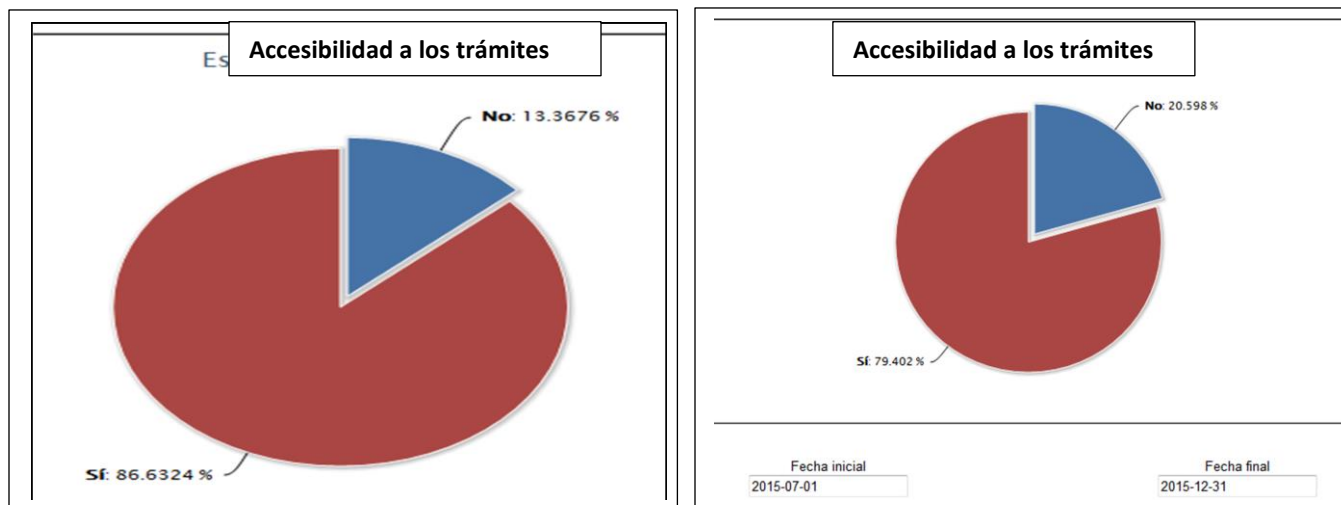
www.minsalud.gov.co

(el 88%) corresponde a personas naturales, que en algunos casos no tienen las mismas capacidades tecnológicas que las personas jurídicas (empresas o instituciones).

**Gráfica 10. Comparativo: accesibilidad a los trámites**

**1er semestre 2015**

**2o semestre 2015**



**Recomendación general**

Con base en este comparativo y sugerencias, se recomienda a las dependencias encargadas de los trámites y/o servicios formular e implementar planes de mejoramiento (o continuar los existentes), con el fin de incrementar la calidad en la atención, mejorar la información disponible al ciudadano y la accesibilidad a los trámites y servicios, bien sea por página web o presencialmente.