



## INFORME DE LA ENCUESTA PARA VALORAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO NACIONAL DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN DE MEDICAMENTOS (CENADIM) EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS

### SEGUNDO SEMESTRE 2016

#### I. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad del servicio de atención de consultas que ofrece el CENADIM, y mediante la información obtenida, realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua del servicio.

#### II. ANÁLISIS DE DATOS

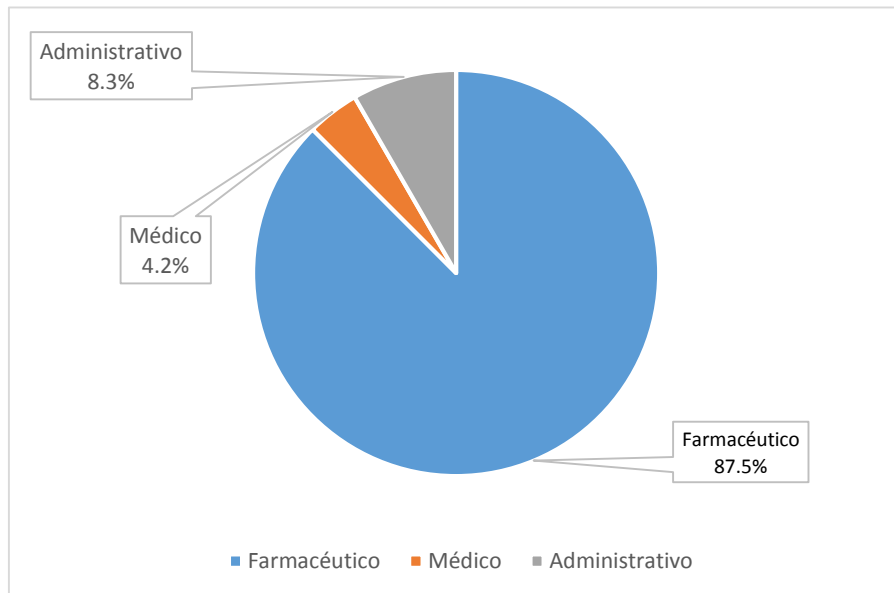
Tabla 1: Total de usuarios que dieron respuesta a la encuesta en línea

	Número de usuarios internos	Porcentaje	Número de usuarios externos	Porcentaje
Encuestas enviadas	539	100%	1969	100%
Encuestas que fueron respondidas	24	4.5%	142	7.2%

A continuación se analiza cada una de las variables evaluadas.

##### a) CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS INTERNOS (DIGEMID)

Tipo de usuario interno:



<b>Farmacéutico</b>	21	87.5%
<b>Medico</b>	1	4.2%
<b>Administrativo</b>	2	8.3 %
<b>Total</b>	24	100%



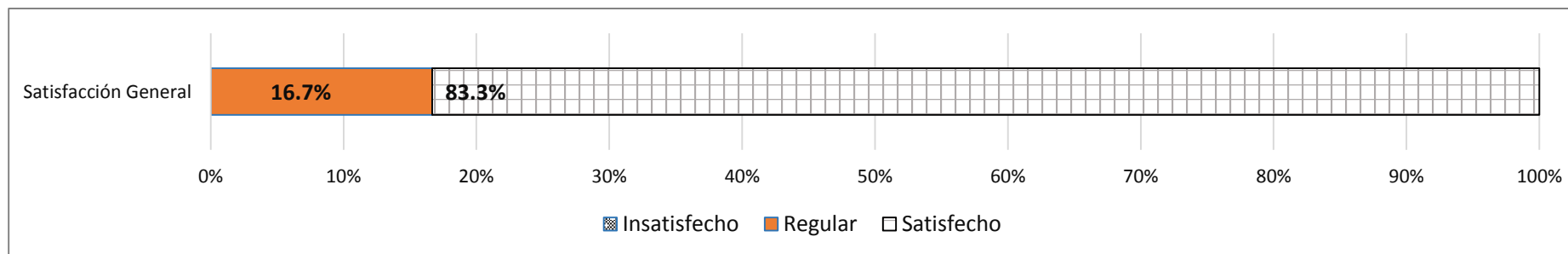
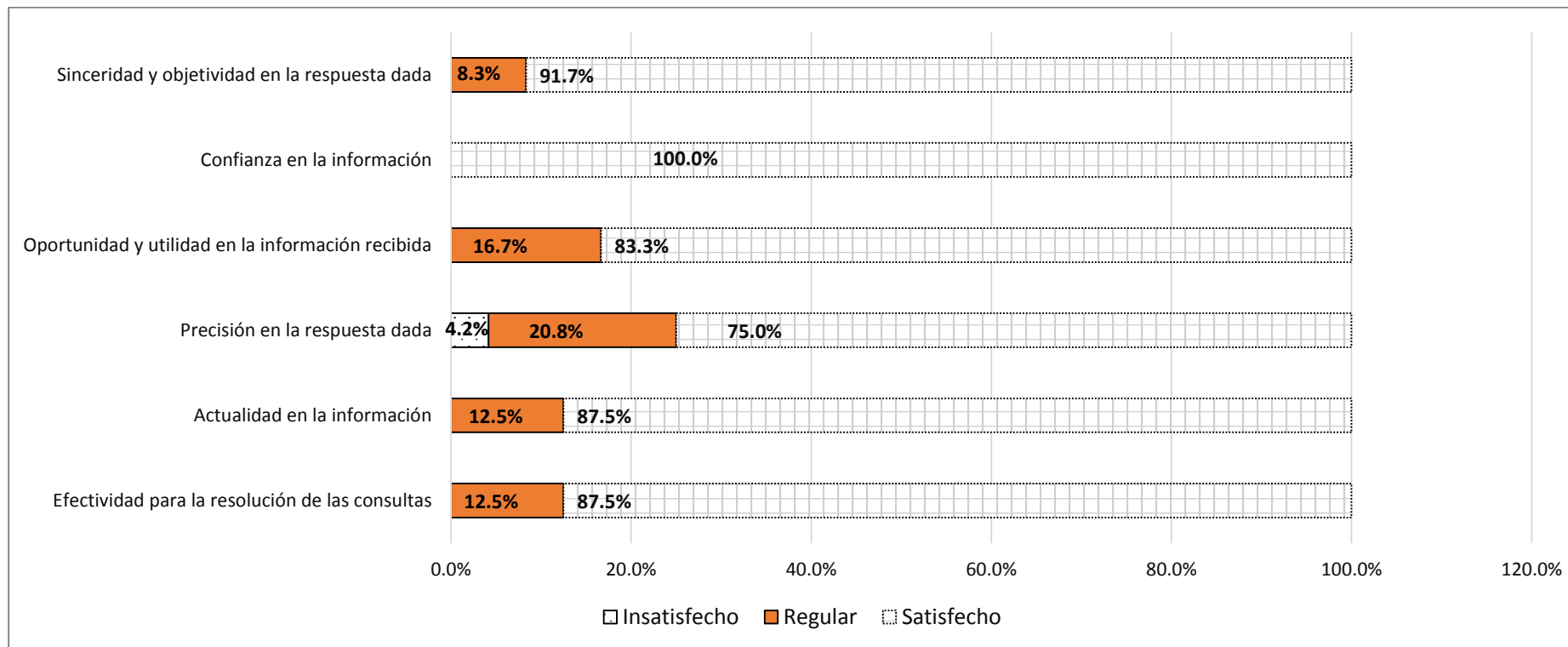
PERÚ

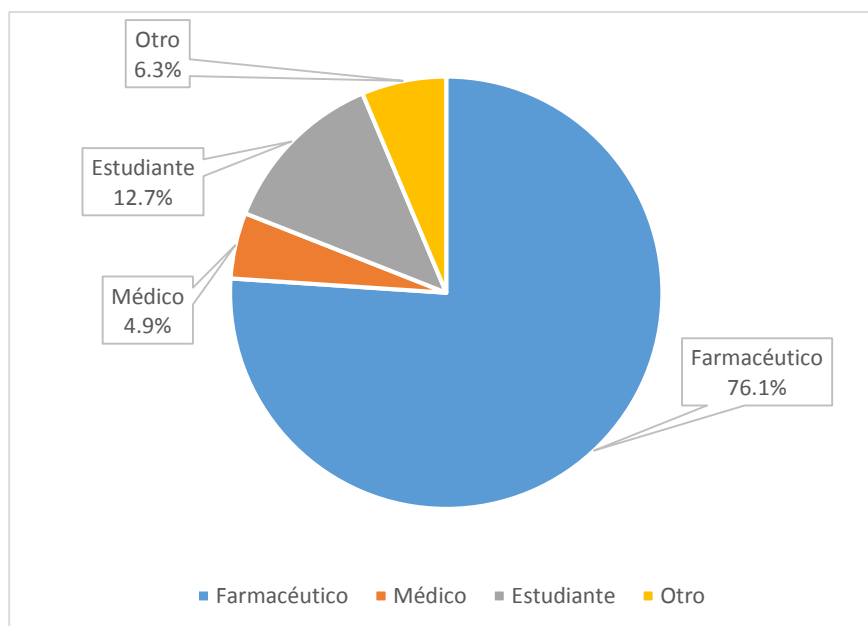
Ministerio de Salud

Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

### b) RESULTADOS DE LA ENCUESTA A USUARIOS INTERNOS



**c) CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS EXTERNOS**
**Tipo de usuario:**


<b>Farmacéutico</b>	108	76.1%
<b>Médico</b>	7	4.9%
<b>Estudiante</b>	18	12.7%
<b>Otro</b>	9	6.3%
<b>Total</b>	142	100%

**Institución a la que pertenece:**

	<b>N°</b>	<b>Porcentaje</b>
Digemid	10	7.0%
DISA/DIRESA	8	5.6%
Hospitales MINSA	18	12.7%
Otra Direcciones del MINSA	3	2.1%
Essalud	7	4.9%
Policía Nacional/ Fuerzas Armadas	2	1.4%
Universidad/Instituto	19	13.4%
Empresa farmacéutica	55	38.7%
Farmacia /Botica	8	5.6%
Otro	12	8.5%
<b>Total</b>	<b>142</b>	<b>100%</b>



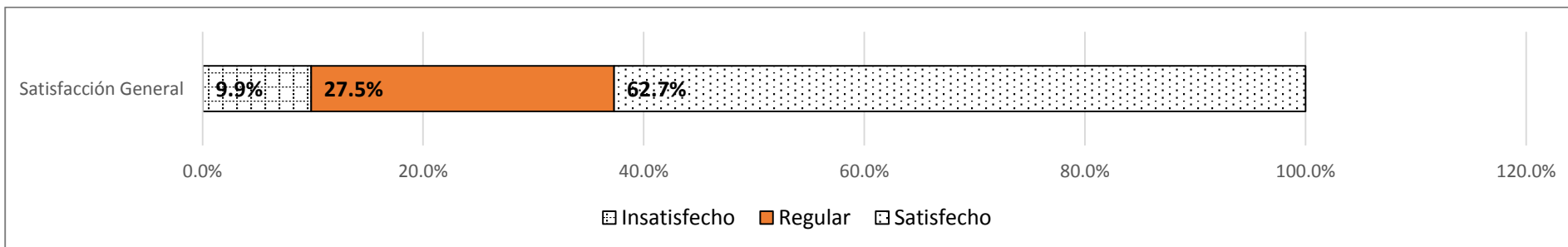
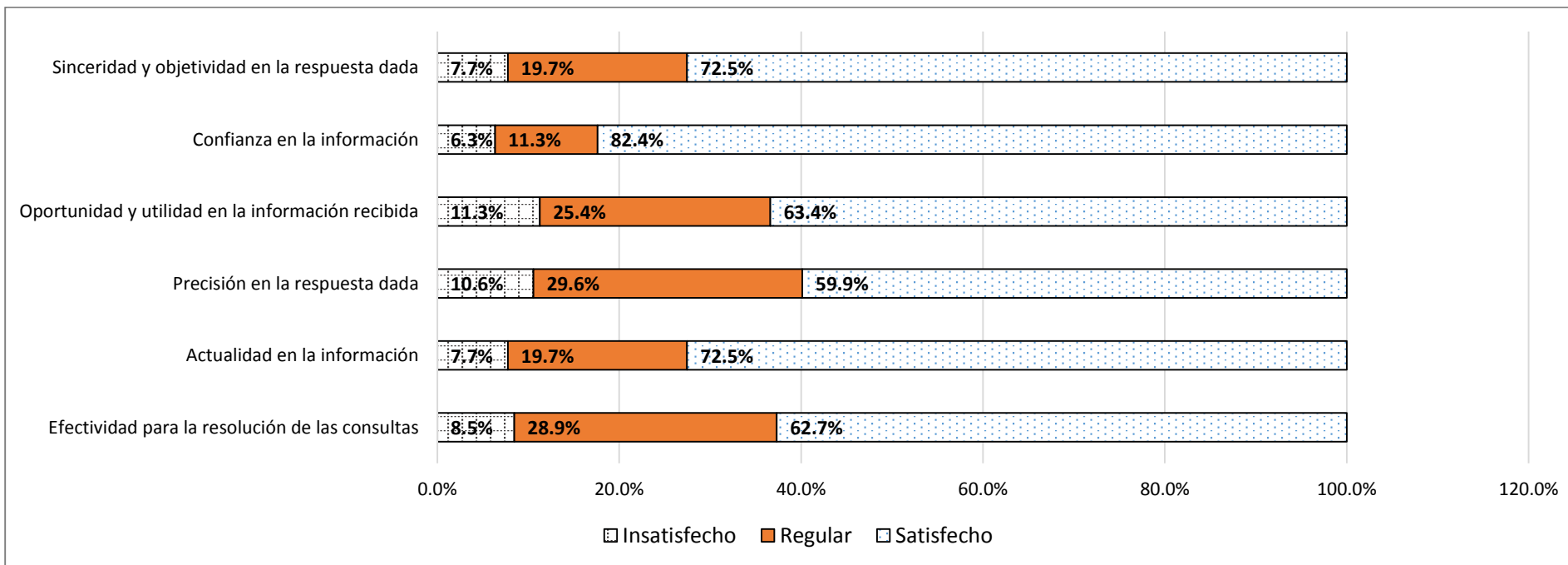
PERÚ

Ministerio de Salud

Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas

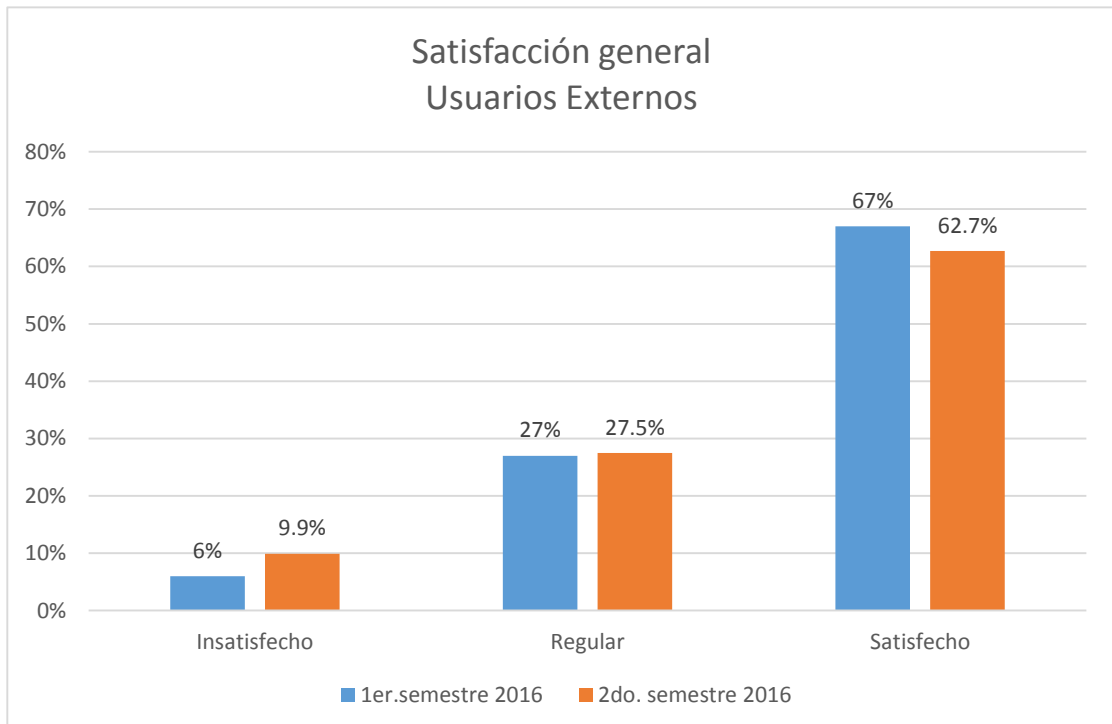
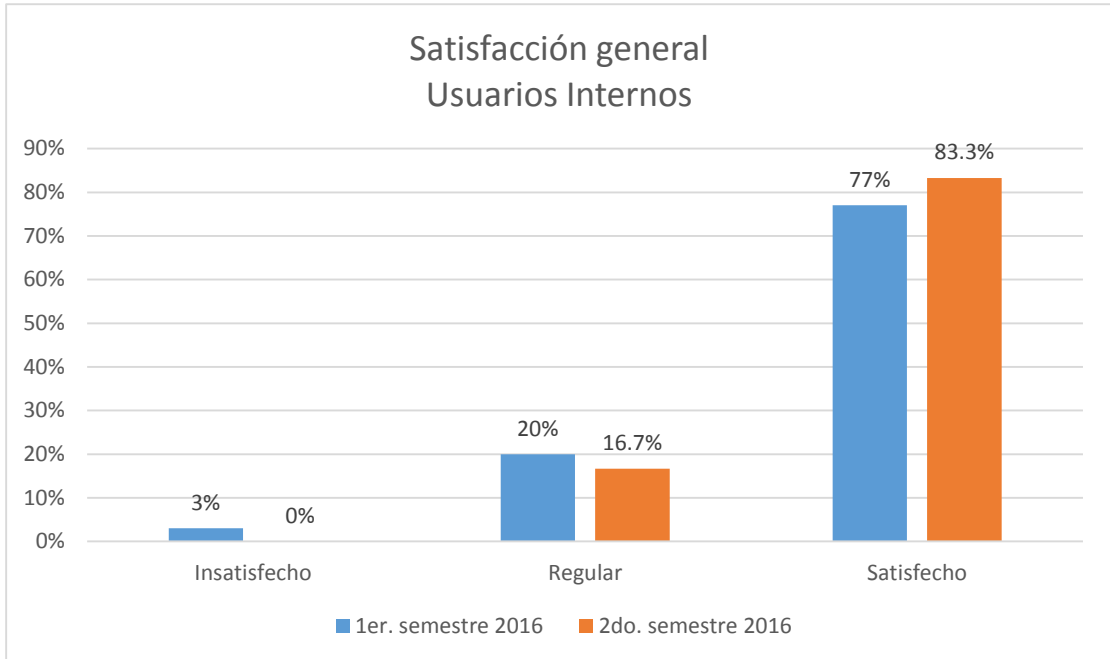
"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

### d) RESULTADOS DE LA ENCUESTA A USUARIOS EXTERNOS





e) COMPARACIÓN DE RESULTADOS DEL PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE 2016





### III. CONCLUSIONES

- El 83.3% de los usuarios de la DIGEMID y el 62.7% de los usuarios externos que participaron en la encuesta están satisfechos con el servicio de atención de consultas que brinda el CENADIM.
- En la presente encuesta, el grado de satisfacción en los usuarios internos se incrementó en un 6.3% y hubo una reducción del 4.3% en los usuarios externos, respecto a los resultados del primer semestre de 2016.
- La principal recomendación o sugerencia que los usuarios brindan para mejorar el servicio de atención de consultas es reducir el tiempo de respuesta.

### IV. ACCIONES DE MEJORA

- Se modificará el diseño y el método de aplicación de las encuestas de satisfacción para facilitar la participación de los usuarios, con la finalidad de aumentar el porcentaje de respuestas.
- El principal pedido de los usuarios está relacionada a mejorar el tiempo de respuesta, para lo cual se modificará el procedimiento de atención de las consultas para incorporar el criterio de prioridad en la clasificación de las mismas, que permita identificar a aquellas consultas que deben ser atendidas en el menor tiempo posible, de acuerdo a la urgencia y si está involucrado la atención directa de un paciente.
- Describir en la página web los temas de consulta que corresponden ser atendidos por el CENADIM, así como indicar claramente el plazo máximo para la atención de una consulta, dependiendo de la clasificación y urgencia de la misma.
- Agregar de la página web del CENADIM los enlaces de las bases de dispositivos médicos autorizados en las agencias reguladoras de países de alta vigilancia sanitaria.
- Solicitar la contratación de un profesional químico farmacéutico para fortalecer los servicios que se brindan en el CENADIM, con énfasis en la reducción del tiempo de respuesta en la atención de consultas.