

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS



PRIMER SEMESTRE 2024
ENERO-JUNIO

Introducción

Las encuestas de satisfacción son herramientas que permiten medir el nivel de satisfacción de un grupo de personas en un lugar o sobre un tema en específico; en este caso, el nivel de satisfacción de los usuarios que diariamente utilizan los servicios que se brindan en los centros hospitalarios y verificar que los estándares de calidad solicitados por el Servicio Nacional de Salud sean cumplidos.

Las encuestas han sido aplicadas en diversas áreas del hospital como lo son: Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y laboratorio, diariamente.

Este informe abarca los meses comprendidos entre enero hasta junio 2024, donde con esmero los colaboradores se han propuesto cumplir con las metas diarias asignadas en las diferentes áreas. En este se detallan los resultados de las respuestas dadas por los usuarios externos del Hospital Universitario Docente Traumatológico Dr. Ney Arias Lora, en las encuestas de satisfacción llenadas a través de la plataforma <https://encuesta.sns.gob.do>, por el Servicio Nacional de Salud.

Ficha Técnica

Ámbito	Las encuestas han sido aplicadas a los usuarios del Hospital Universitario Docente Traumatológico Dr. Ney Arias Lora, ubicado en la Av. Konrad Adenauer (Prol. Charles de Gaulle), Santo Domingo Norte, República Dominicana.
Muestra	<p>El tamaño de la muestra se determinó en base a la cantidad de pacientes que ingresan al establecimiento buscando obtener los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un margen de error no mayor a 5%. • Un nivel de confianza de un 95%. <p>Se utilizaron los datos de la producción de servicios del hospital, en este caso se utilizó la producción de enero-junio del 2024, siendo la última que estaba disponible para el inicio de aplicación regular de la encuesta.</p> <p>Utilizando la siguiente fórmula para calcular la Muestra Ajustada:</p> $Muestra = \frac{(Número\ Z)^2 * p * (1 - p)}{(Margen\ de\ error)_2}$ <p>Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95% p = 0.5</p> $Muestra\ Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población\ Total}}$ <p>Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha identificado un promedio semestral de servicios prestados, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante enero-junio del año 2024, la muestra sería la siguiente:</p>

	Servicio	Muestra
	Consultas	772
	Emergencia	597
	Hospitalización	382
	Imágenes	266
	Laboratorio	755
	TOTAL	2,772
Método para utilizar	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario del SNS.	
Fecha de trabajo	Diariamente (días laborales) desde el 2 enero hasta el 28 de junio 2024.	
Realización	<p>Las encuestas son aplicadas por los colaboradores de las unidades de atención al usuario.</p> <p>Luego de ingresar al link provisto por los coordinadores de la encuesta de satisfacción al usuario: https://encuesta.sns.gob.do</p>	

Dimensiones por atributos del modelo enero-junio 2024

La metodología aplicada para realizar la encuesta personales de satisfacción de usuarios es el modelo SERVQUAL, permitiendo identificar la percepción sobre la calidad de los servicios recibidos desde diferentes dimensiones, tomando en consideración los diferentes factores que pueden incidir en la experiencia de satisfacción que haya tenido cada usuario al visitar el centro. Las dimensiones del modelo y las preguntas de la encuesta que responden a cada dimensión son los siguientes:

Dimensiones	Atributos	Preguntas
Empatía/Accesibilidad	1- Amabilidad del personal	¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?
	2- Accesibilidad	¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?
Profesionalidad/confianza	3- Profesionalidad del personal	¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?
	4- Fiabilidad/Manejo de las informaciones	¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?
Capacidad de respuesta	5- Tiempo de respuesta	¿Cómo considera el tiempo para recibir el servicio solicitado?
Eficacia/confiabilidad	6- Agilidad/Facilidad y rapidez del servicio	¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?
Elementos tangibles	7- Higiene y Comodidad	¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?

A partir del 29 de mayo del 2024 fueron integrados nuevos aspectos personales de los usuarios encuestados, aunque ya el aspecto sobre el género de los encuestados a se encontraba integrado no era evaluado dentro de los informes anteriores; por otro lado fue agregado otro aspecto atributo relacionado con

Aspectos integrados	Atributos	Preguntas
Datos personales	8- Género	Sexo
	9- Lugar donde vive	Provincia donde usted vive
	10- Nivel educacional	Grado alcanzado
	11- Estatus Laboral	Ocupación actual
	12- Edad	Rango de edad
Aspecto relacionado al trato(Empatía/ Accesibilidad)	13- Equidad en el trato recibido	¿Considera usted que recibe un trato equitativo?

Índice de Satisfacción General

En el periodo establecido entre enero-junio 2024 el porcentaje de satisfacción general arrojado en los resultados con relación a los diversos atributos ha sido de un **98.84%**; para un total **2,772** encuestas realizadas durante este periodo.



Gráfico 1. Satisfacción general de los servicios encuestados realizados en el Hospital Universitario Docente Traumatológico Dr. Ney Arias Lora.

Satisfacción general por cada atributo

En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por cada atributo, dando como resultado que todos los atributos queden por encima de los 95% de satisfacción general en cada dimensión.

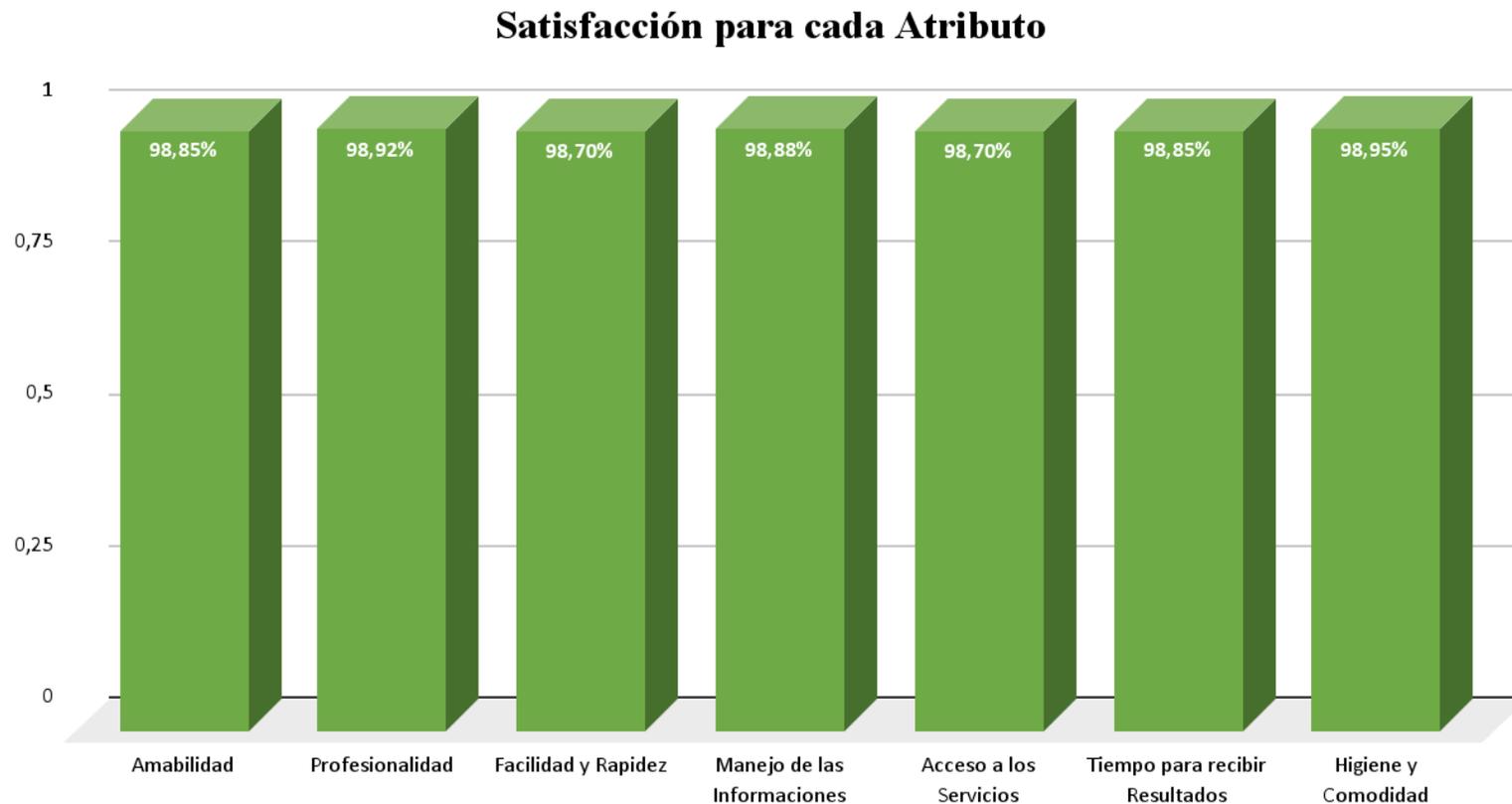


Gráfico 2. Satisfacción general por atributo de los servicios encuestados realizados en el Hospital Universitario Docente Traumatológico Dr. Ney Arias Lora.

Satisfacción por cada dimensión aplicada a los usuarios

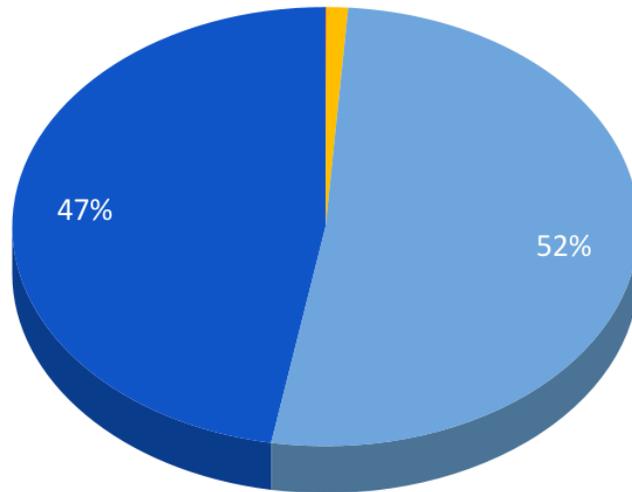
Las gráficas siguientes corresponden al desglose de las preguntas de la encuesta de los usuarios externos con sus respectivas respuestas y porcentaje equivalente que han sido aplicadas en el Hospital Universitario Docente Traumatológico Dr. Ney Arias Lora durante el periodo enero-junio 2024.



Amabilidad (empatía/accesibilidad)

2. ¿Cómo califica la amabilidad del personal que lo atendió (el personal le saluda, se despide, pide por favor al solicitar información, sonrío, le llama por su nombre, etc.)?

¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?



● Mala ● Regular ● Buena ● Muy Buena

Leyenda	Respuestas	Porcentaje
Muy Mala	0	0%
Mala	1	0%
Regular	31	1%
Buena	1431	52%
Muy Buena	1309	47%

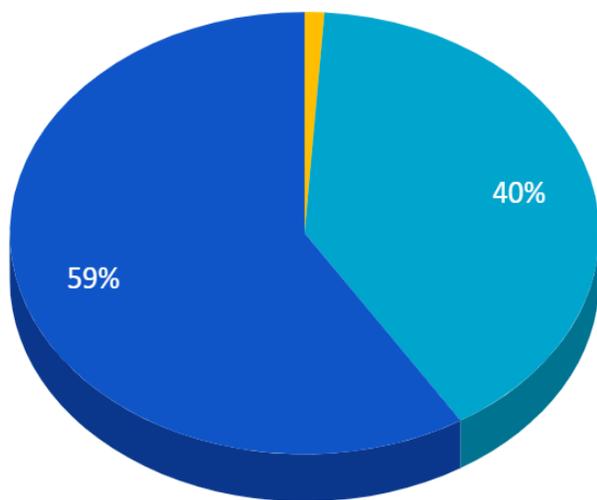
Como se observa en el gráfico 3 correspondiente a la pregunta número 2 de la encuesta de satisfacción se obtuvo un 98,85% de respuestas positivas; el mayor porcentaje obtenido pertenece a la respuesta *buena* con un 52%, un 47% respondió como *Muy buena*; por otro lado, solo un 1% en la opción *regular* y una sola respuesta como *mala* arrojando un 0%.

Gráfico 3. Amabilidad

Profesionalidad/confianza

3. ¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió (la confianza, conocimiento y atención profesional de la persona que le atendió)?

¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?



● Regular ● Buena ● Muy Buena

Leyenda	Respuestas	Porcentaje
Muy Mala	0	0%
Mala	0	0%
Regular	30	1%
Buena	1110	40%
Muy Buena	1632	59%

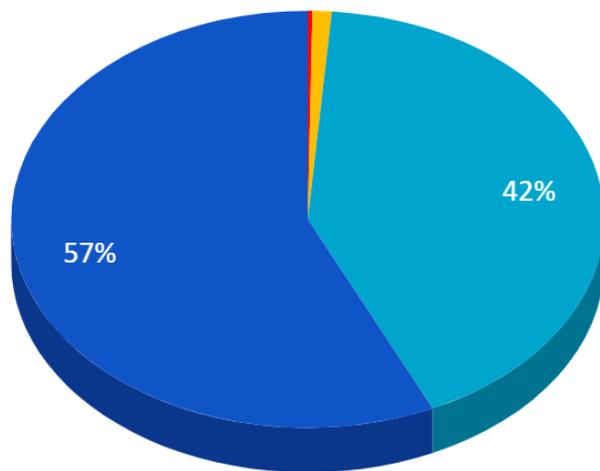
El siguiente gráfico corresponde a la pregunta número 3 donde se obtuvo un 98,92% de respuestas positivas como muy *buena*, generando un 59% de satisfacción; un 40% respondió como *buena* y un 1% correspondiente al renglón *regular*.

Gráfico 4. Profesionalidad

Facilidad y Rapidez del servicio (eficacia/confiabilidad)

4. ¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado (la respuesta al requerimiento del servicio fue rápida, oportuna y directa, si la disposición y voluntad del personal para ayudarle fue apropiada)?

¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?



● Mala ● Regular ● Buena ● Muy Buena

Leyenda	Respuestas	Porcentaje
Muy Mala	0	0%
Mala	7	0%
Regular	29	1%
Buena	1158	42%
Muy Buena	1578	57%

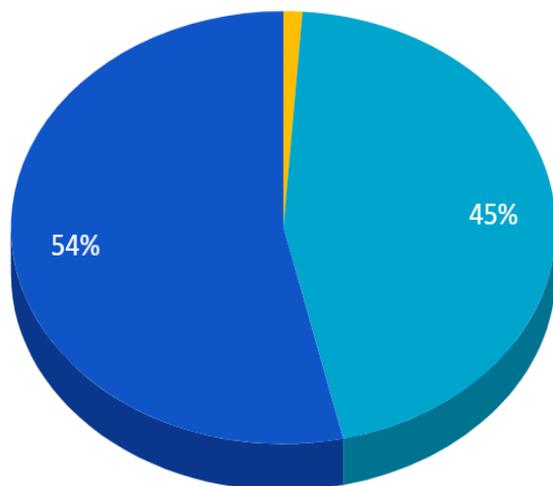
Con relación a la facilidad y rapidez en el servicio brindado los usuarios respondieron con 52% como *muy buena* generando un 98,70% de satisfacción total en este aspecto; un 42% como respuestas como *buena*; mientras que un 1% corresponde a *regular*.

Gráfico 5. Facilidad y rapidez en el servicio brindado

Manejo de las Informaciones (profesionalidad/confianza)

5. ¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió (el personal sabe lo que hace, le brinda la información requerida o da razones en caso de no poder prestar el servicio)?

¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?



● Regular ● Buena ● Muy Buena

Leyenda	Respuestas	Porcentaje
Muy Mala	0	0%
Mala	0	0%
Regular	31	1%
Buena	1257	45%
Muy Buena	1484	54%

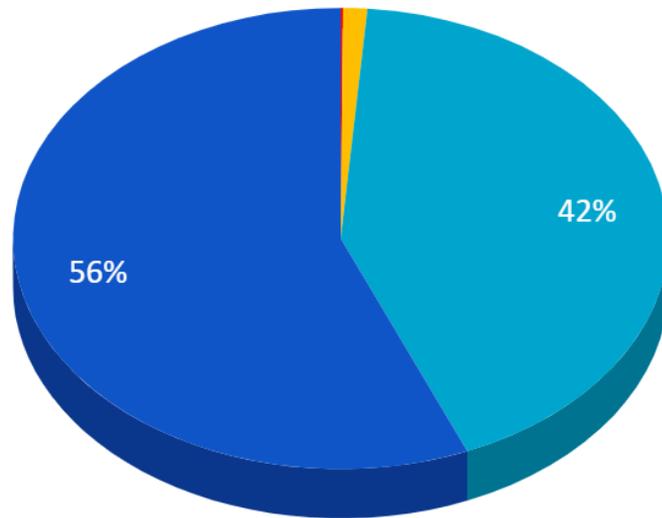
En el manejo de las informaciones las respuestas de los usuarios externos arrojaron un 54% de respuestas positivas como *Muy Buena*, obteniendo un total de 98,88% de satisfacción total; un 45% correspondiente a *buena*; mientras que obtuvimos un 1% en la respuesta *regular*.

Gráfico 6. Manejo de las Informaciones

Accesibilidad (empatía/accesibilidad)

6. ¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados (la facilidad de acceso a los servicios requeridos)?

¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?



● Mala ● Regular ● Buena ● Muy Buena

Leyenda	Respuestas	Porcentaje
Muy Mala	0	0%
Mala	3	0%
Regular	33	1%
Buena	1175	42%
Muy Buena	1561	56%

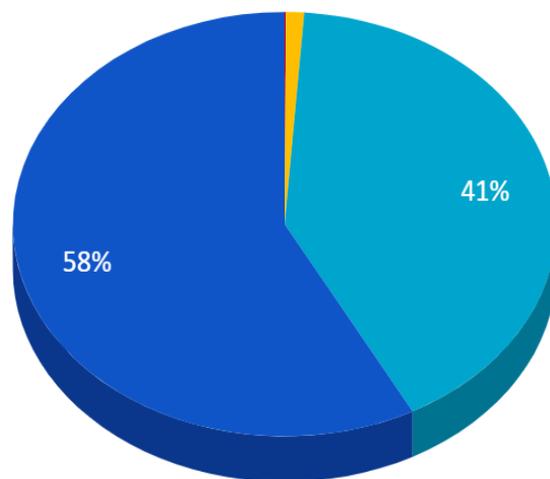
Con relación a la pregunta número 6 de la encuesta sobre la facilidad para los servicios requeridos por los usuarios externos obtuvimos un 56% positivamente *muy buena* generando un 98,70% del total de satisfacción a esta pregunta; obtuvimos un 42% en la respuesta *buena*; mientras que el 1% corresponde a la respuesta *regular*.

Gráfico 7. Acceso a los servicios.

Tiempo de respuesta (capacidad de respuesta)

7. ¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados (laboratorios, rayos x, diagnósticos, etc)?

¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?



● Mala ● Regular ● Buena ● Muy Buena

Leyenda	Respuestas	Porcentaje
Muy Mala	0	0%
Mala	2	0%
Regular	30	1%
Buena	1138	41%
Muy Buena	1602	58%

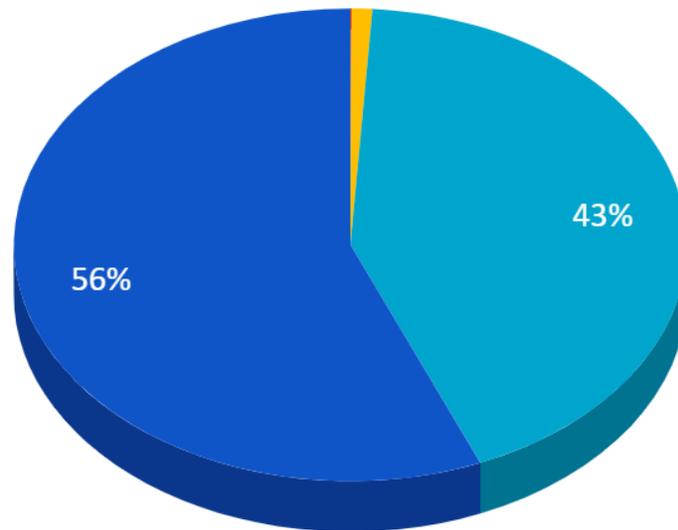
Al contestar a esta pregunta los usuarios externos respondieron positivamente *Muy buena* con un 58% de satisfacción en cuanto al tiempo de espera de sus estudios, equivalente a un 98,85% de satisfacción generada, mientras que un 41% respondió como *buena* y solo un 1% respondió como *regular*.

Gráfico 8. Tiempo para recibir los servicios.

Higiene y Comodidad

8. ¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico (sala de espera, pasillos, baños, escaleras, etc.)?

¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?



● Mala ● Regular ● Buena ● Muy Buena

Leyenda	Respuestas	Porcentaje
Muy Mala	0	0%
Mala	1	0%
Regular	28	1%
Buena	1182	43%
Muy Buena	1561	56%

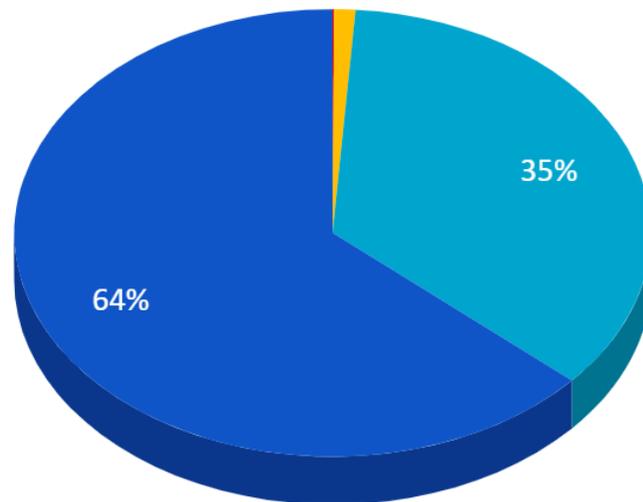
Los usuarios externos han respondido como positivo que las áreas del hospital están adecuadamente higienizadas, organizadas y que cuenta con el espacio para que se sientan cómodos, obtuvimos con esto un 56% de respuesta como *Muy buena*, que corresponde con un total de 98,95% del total de satisfacción, un 43% respondió como *buena* un 1% respondió *regular*.

Gráfico 9. Tiempo para recibir los servicios.

Calidad del Servicio recibido

9. En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido?

En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido?



● Mala ● Regular ● Buena ● Muy Buena

Leyenda	Respuestas	Porcentaje
Muy Mala	0	0%
Mala	2	0%
Regular	30	1%
Buena	979	35%
Muy Buena	1761	64%

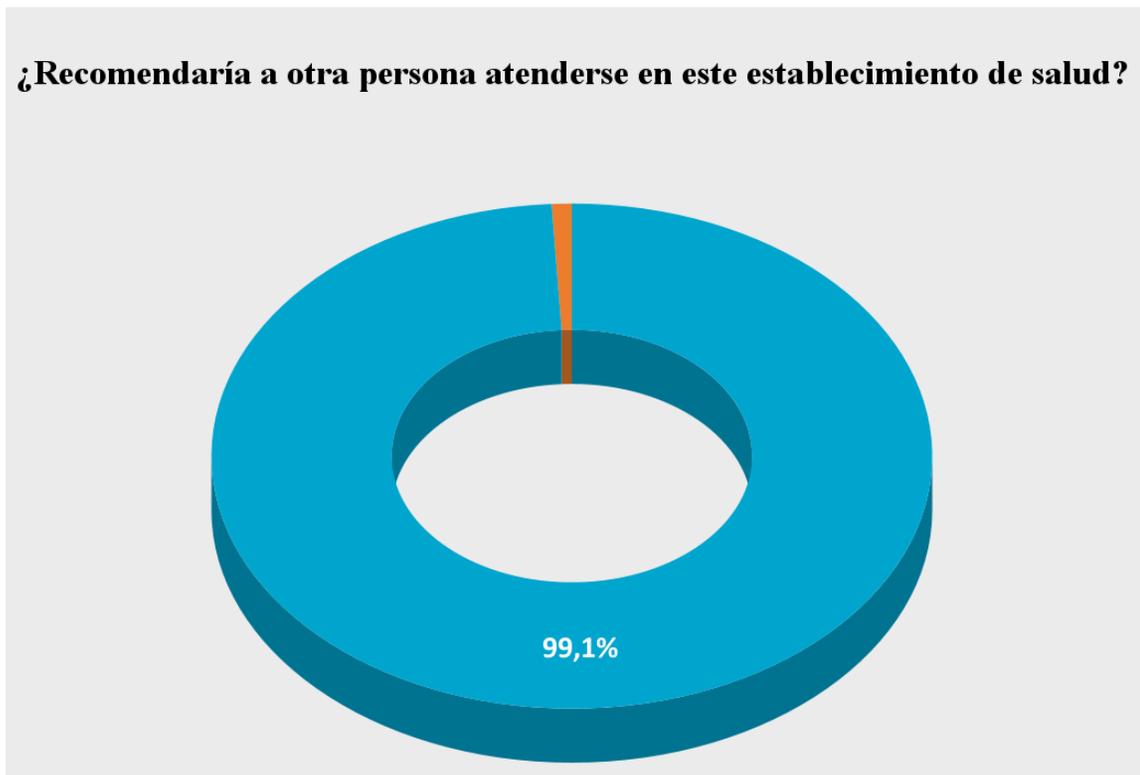
Los usuarios externos han respondido positivamente con relación a la calidad del servicio recibido, obtuvimos con esto un 64% *muy buena* que corresponde con un total de 98,85% del total de satisfacción, un 35% respondió como buena. Como *regular* obtuvimos un equivalente a un 1%.

Gráfico 10. Calidad en el servicio.

Perspectiva general

10. ¿Recomendaría a otra persona atenderse en este hospital?

Obtuvimos un total de **2,772** encuestas obteniendo positivamente un **99.1%** de respuestas positivas de los usuarios que recomendarían este centro y solo un 0.9% de los encuestados respondió que no lo recomendaría.



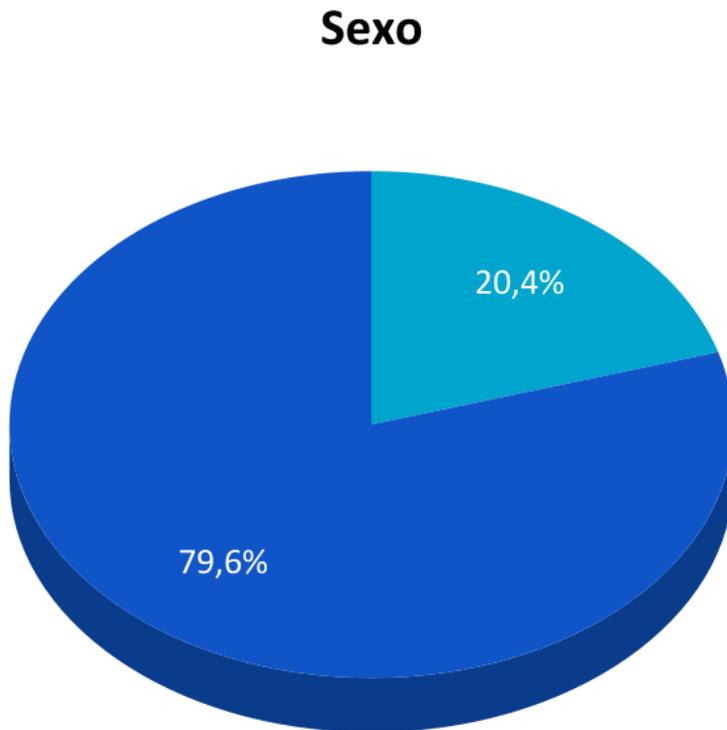
Leyenda	Respuestas	Porcentaje
SI	2747	99,1%
NO	25	0,9%

Gráfico 11. Recomendaría a otra persona.

Género de los usuarios externos

11. Sexo

Con relación al sexo de los usuarios encuestados obtuvimos que un 79,6% correspondieron a usuarios femeninos y un 20,4% a usuarios masculinos al azar.



Leyenda	Respuestas	Porcentaje
Masculino	177	20,4%
Femenino	2207	79,6%

Gráfico 12. Sexo de los encuestados

Lugar de residencia

12. Provincia donde residen los usuarios encuestados

De las 32 provincias de nuestro país obtuvimos que el mayor porcentaje de usuarios provienen de la provincia del *Distrito Nacional* con un 45%; *Santo Domingo* con un 43%, un 3% de *Azua* y un 2% de *Hermanas Mirabal*.

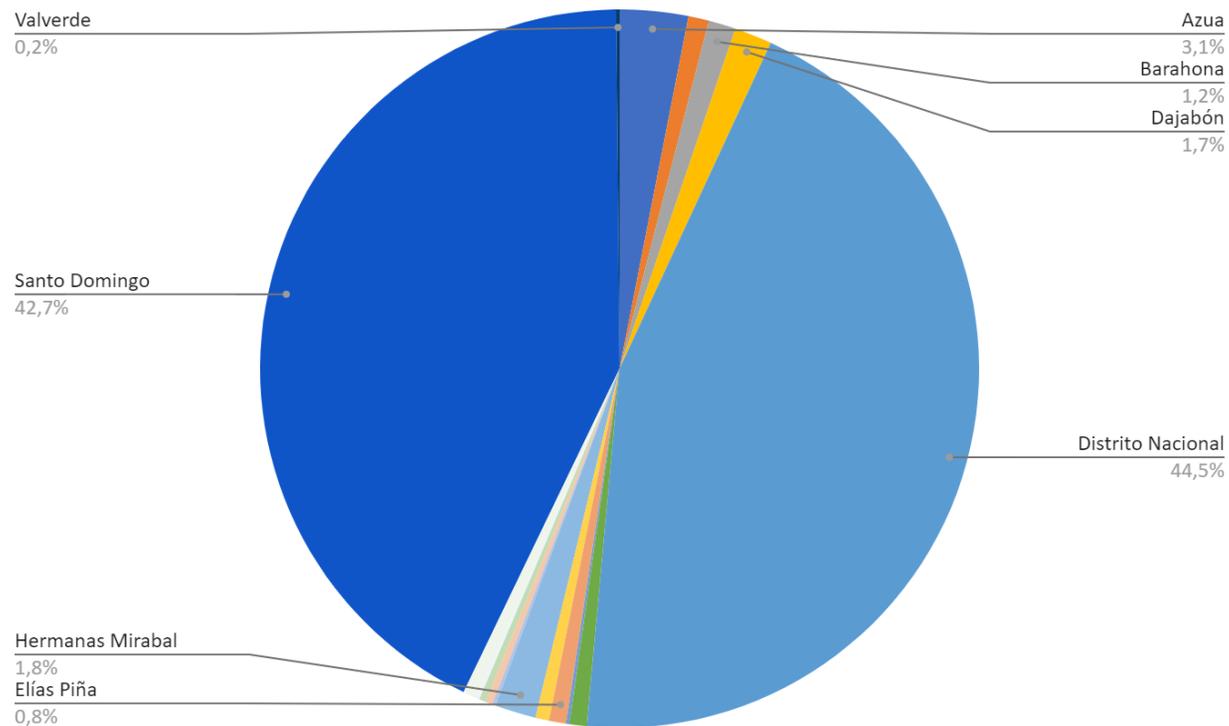
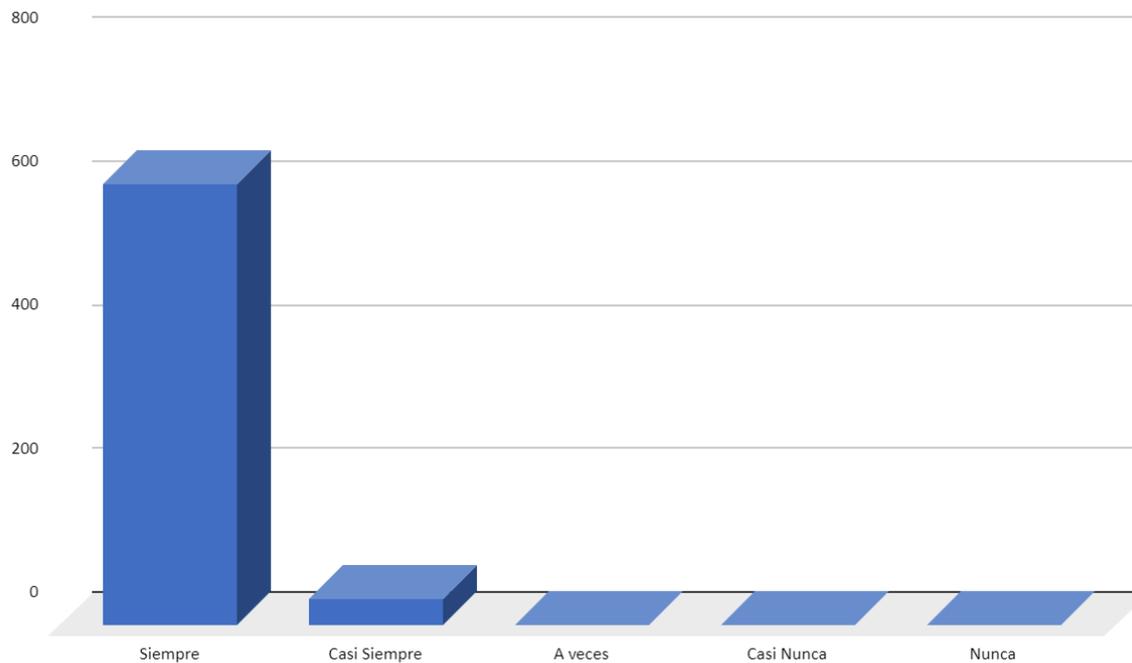


Gráfico 13. Provincias

Equidad en el trato

13. ¿Considera usted que recibe un trato equitativo?

La pregunta número 13 está relacionada con el trato equitativo en la cual los usuarios encuestados respondieron en su mayoría que *siempre* reciben un trato equitativo arrojando un 94,47% y un 6% correspondiente a *Casi Siempre*.



Leyenda	Respuestas	Porcentaje
Siempre	615	94,47%
Casi Siempre	36	6%
A Veces	0	0%
Casi Nunca	0	0%

Gráfico 14. Equidad en el trato

Nivel educacional

14. Grado de estudios alcanzado

En la siguiente gráfica se muestra el nivel académico de los usuarios encuestados obtuvimos que un 48,8% de estos han llegado solamente a cursar una *Educación media o bachillerato*; un 31,5% no ha llegado a ningún (*Ninguno*) nivel; un 10,4% ha llegado a educarse hasta *Educación básica* y un 9,2% ha conseguido llegar obtener una *Educación Superior*.

Grado de estudios alcanzados

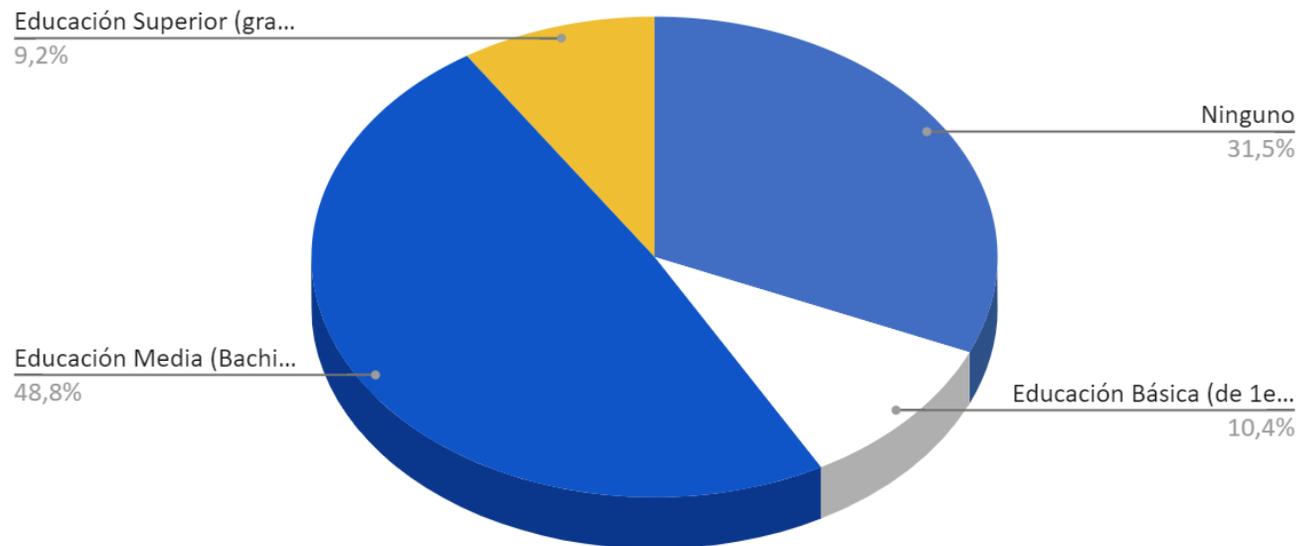


Gráfico 15. Grado de estudios alcanzados

Ocupación Actual

15. Su ocupación actual

En la siguiente gráfica se muestra las ocupaciones de los usuarios encuestados donde un 33,8 respondió *Otro* tipo de ocupación que se interpreta como independiente en muchos de los casos de esos usuarios que han sido encuestados; un 30,7% contestó ser *Empleado Público*; un 23,8% contestó ser Empleado Privado un 6,1% respondió ser *desempleado*.

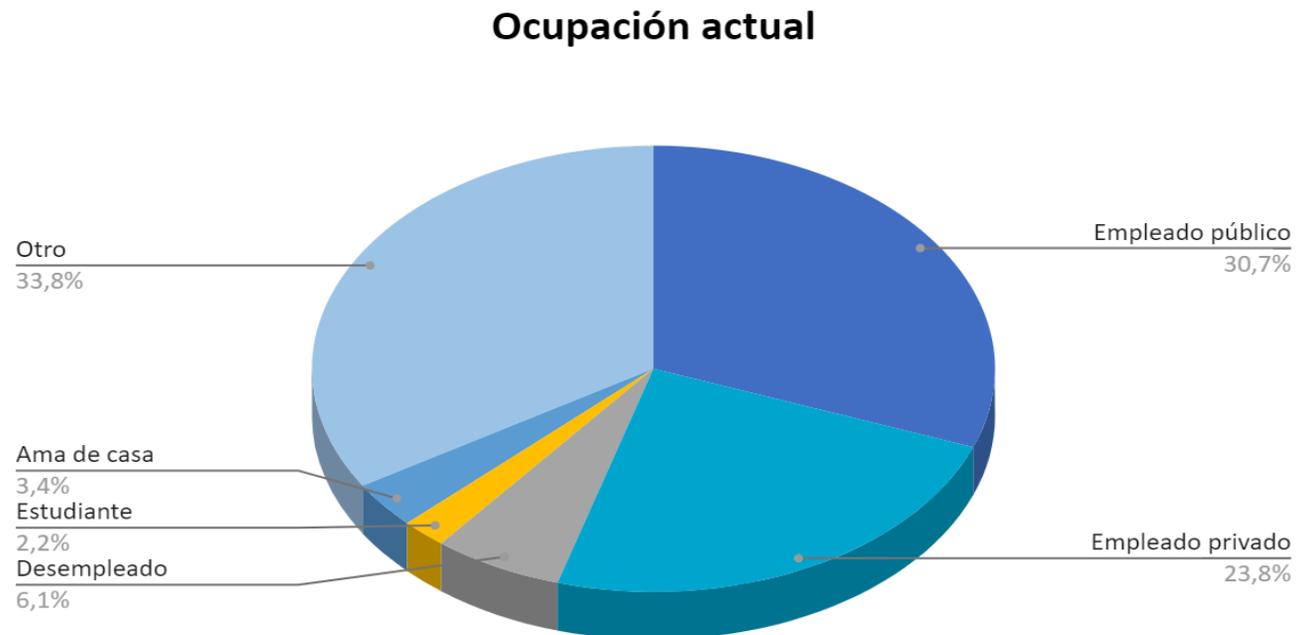


Gráfico 16. Ocupación actual.

Rango de Edad de los encuestados

16. Seleccione su rango de edad

Entre los usuarios encuestados la mayor incidencia de edad se encontraba en usuarios con edades de *31 a 35 años* obteniendo así un 45,9%; entre edades de *36 a 40 años* respondieron un 22,7%; por otro lado entre edades entre los *41 a 45 años* respondieron un 11,8%; Sin embargo, las edades de menos participación entre los encuestados están los usuarios entre las de edades de *18 a 25 años*.

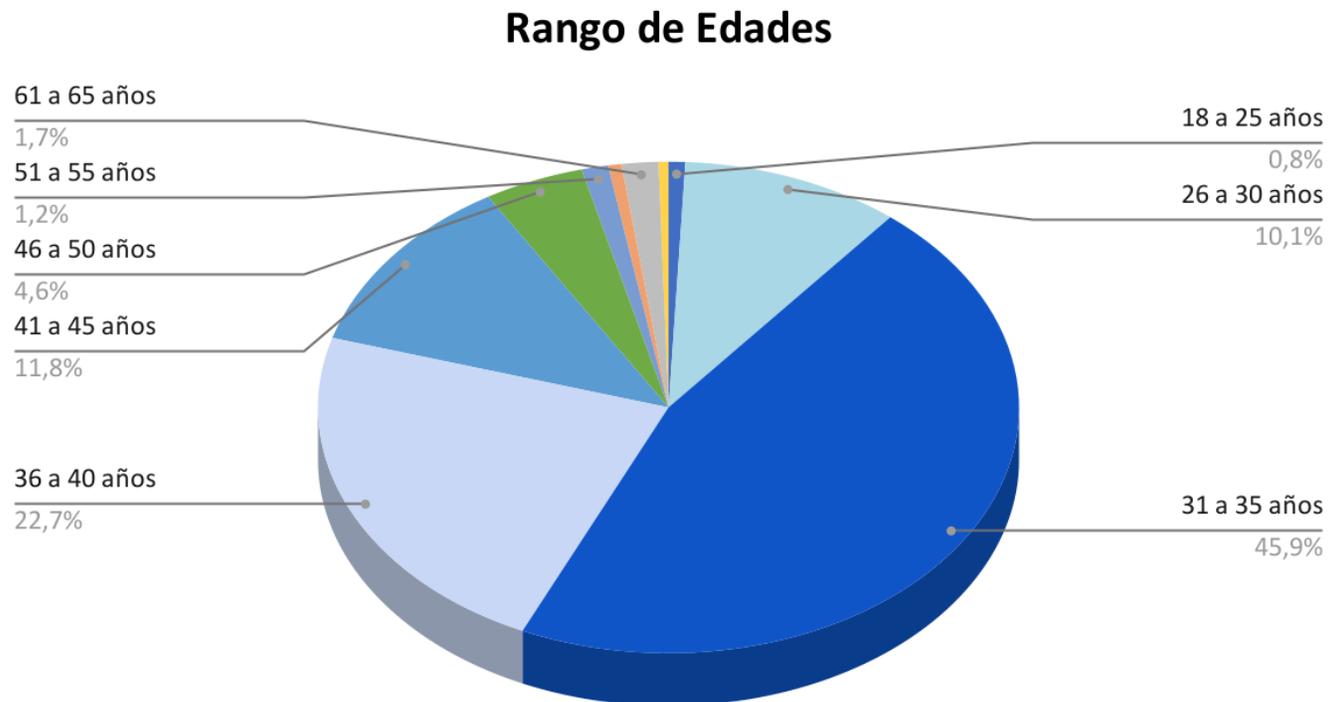


Gráfico 17. Rango de Edades

Nivel de satisfacción por área

En este acápite se encuentran los resultados de la satisfacción general por cada área que se ha medido durante la recolección de las encuestas en el periodo desde enero a junio 2024. A continuación el desglose de la cantidad de servicios recolectados por áreas y los meses correspondientes:

Servicios	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total de solicitudes	Promedio mensual de solicitudes	Cantidad de encuestas a realizar por servicio
Consulta Externa	174	140	116	114	88	140	772	129	98
Emergencia	163	81	119	77	64	93	597	100	81
Hospitalización	94	53	79	50	41	65	382	64	56
Imágenes	45	44	51	39	40	47	266	44	41
Laboratorio	149	121	140	104	107	134	755	126	96
Total	625	439	505	384	340	479	2772	462	211

Consulta externa

El índice de satisfacción general en el área de consulta fue de un **98,30%** de satisfacción; para un total de 772 encuestados en esta área.

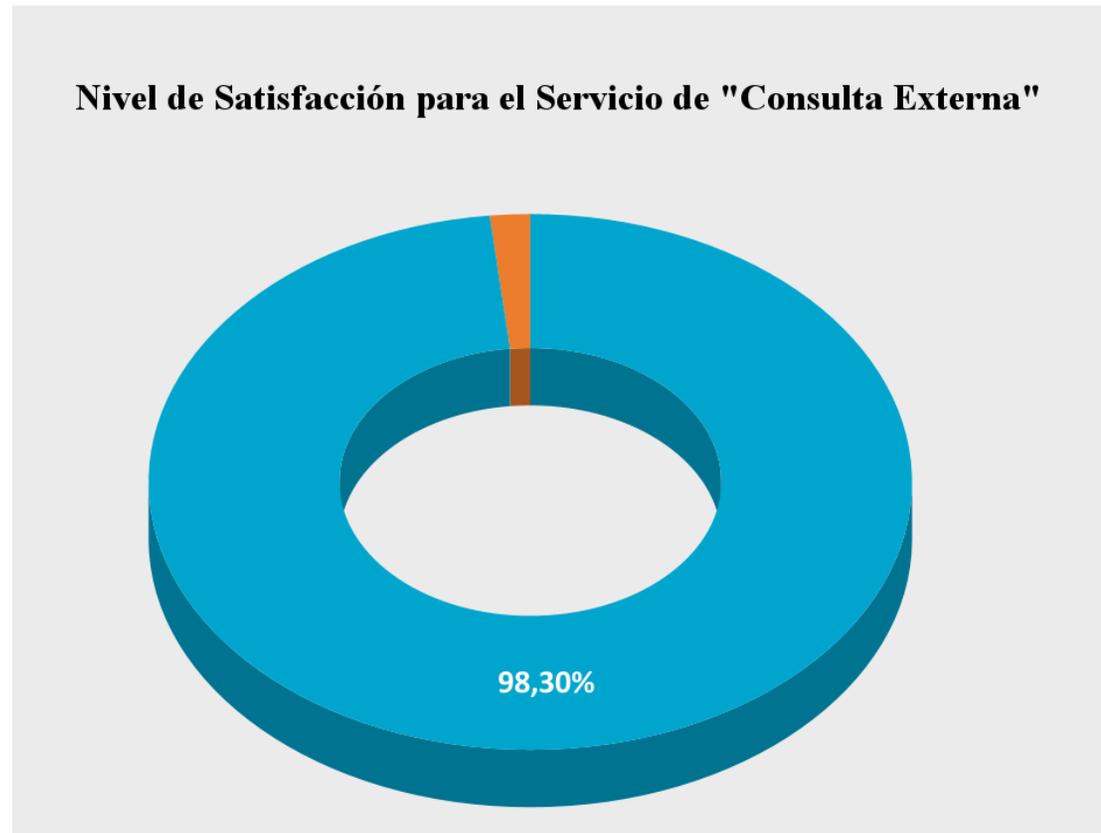


Gráfico 18. Satisfacción general en el área de Consulta Externa

Emergencia

En el área de Emergencia fueron encuestados un total de 597 usuarios externos arrojando un total de un **99.14%** de participación en esta área.



Gráfico 19. Satisfacción general en el área de Emergencia

Hospitalización

En el área de Hospitalización fueron encuestados un total de 382 usuarios externos arrojando un total de un **99,53%** de participación en esta área.



Gráfico 20. Satisfacción general en el área de Hospitalización

Imágenes

En el área de Imágenes fueron encuestados un total de 266 usuarios externos arrojando un total de un **98,69%** de participación en esta área.

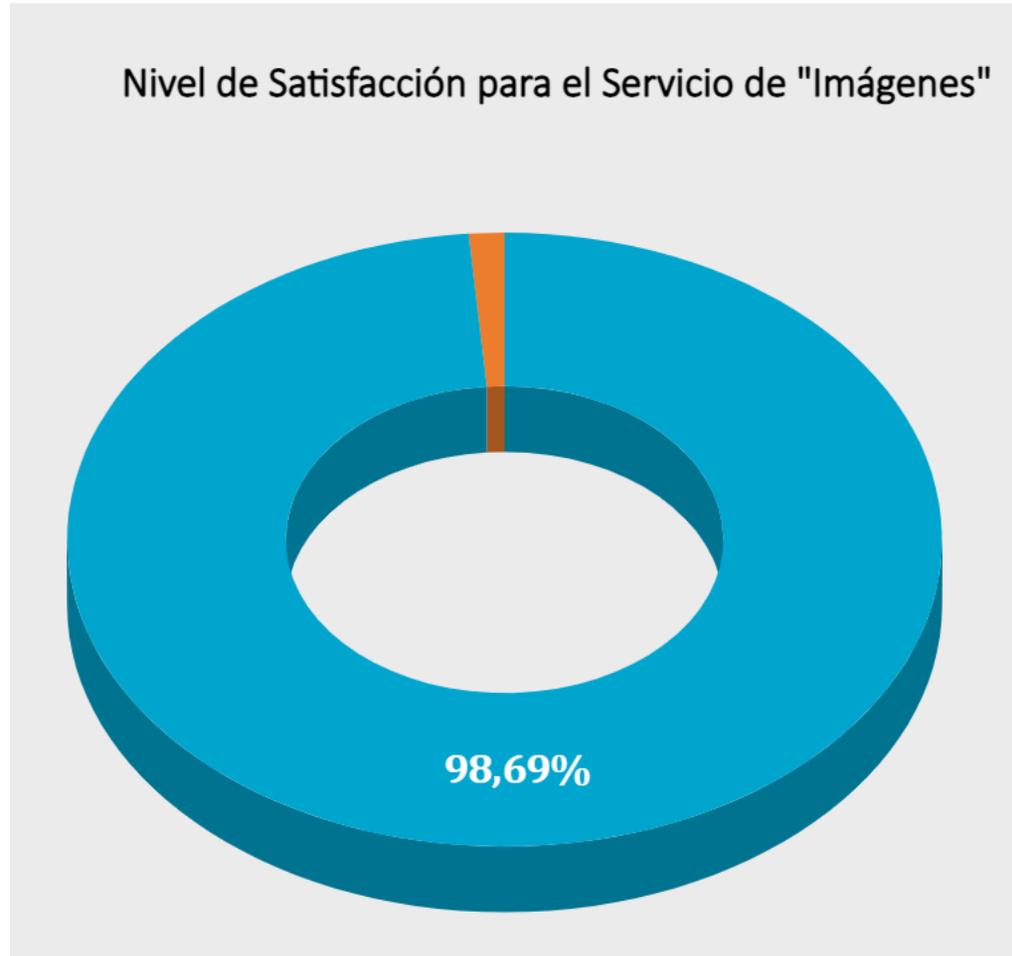


Gráfico 21. Satisfacción general en el área de Imágenes

Laboratorio

En el área de Laboratorio fueron encuestados un total de 755 usuarios externos arrojando un total de un **98,46%** de participación en esta área.



Gráfico 22. Satisfacción general en el área de Laboratorio

Plan de acción

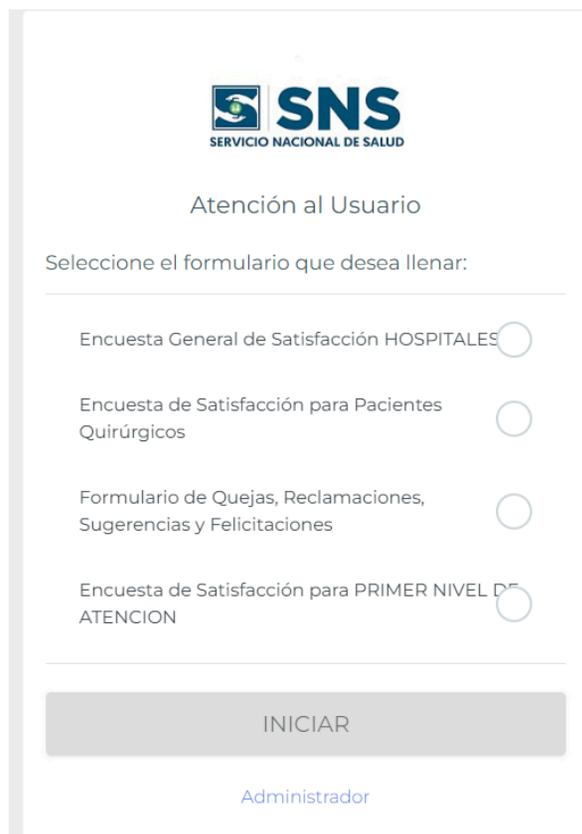
Durante el periodo de enero a junio 2024 los hallazgos encontrados en las encuestas aplicadas durante en el Hospital universitario docente traumatológico Dr. Ney Arias Lora, han sido positivos.

Pudimos constatar que un porcentaje de un 1% correspondiente a la insatisfacción de algunos de los usuarios encuestados con relación a la Amabilidad y profesionalidad al igual que con relación al tiempo de espera.

Con todo esto, el Hospital Universitario Docente traumatológico Dr. Ney Arias Lora se compromete a mantener los más altos estándares de calidad y satisfacción de los usuarios externos.

Accionar			Fecha		Responsable
Área de mejora	Dimensión	¿Qué haremos?	Desde	Hasta	Unidad
Espera de resultados	Tiempo de espera	Mitigar el tiempo de espera de resultados en las áreas de Laboratorio e imágenes.	01-07-2024	02-09-2024	Gerencia de Laboratorio Y Gerencia de imagenología.
Amabilidad de los colaboradores	Amabilidad y profesionalidad	Capacitar/re-inducir a los colaboradores de las diversas áreas con relación al servicio al usuario, mediante capacitaciones orientadas al servicio.	01-07-2024	02-09-2024	Subdirección de Recursos Humanos

Anexos



The screenshot shows a web interface for the SNS (Servicio Nacional de Salud). At the top center is the SNS logo. Below it, the text "Atención al Usuario" is displayed. Underneath, the instruction "Seleccione el formulario que desea llenar:" is followed by four radio button options:

- Encuesta General de Satisfacción HOSPITALES
- Encuesta de Satisfacción para Pacientes Quirúrgicos
- Formulario de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones
- Encuesta de Satisfacción para PRIMER NIVEL DE ATENCION

At the bottom of the form area is a grey button labeled "INICIAR" and a blue link labeled "Administrador".



Encuesta General de Satisfacción

Estamos comprometidos con proporcionar el mejor servicio en nuestros establecimientos. Por favor, responda este formulario para ayudarnos a mejorar cada día nuestros servicios. ¡Gracias!

Nombre del Establecimiento de Salud

1. Seleccione el servicio recibido

Emergencia

Hospitalización

Laboratorio

Imágenes

Consulta

Externa

2. ¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?

(El personal le saluda, se despide, pide por favor al solicitar información, sonríe, le llama por su nombre,

etc.) Muy Buena

Buena

Regular

Mala

Muy Mala

3. ¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?

(La confianza, conocimiento y atención profesional de la persona que le atendió.)

Muy Buena

Buena

Regular

Mala

Muy Mala

4. ¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?

(La respuesta al requerimiento del servicio fue rápida, oportuna y directa, si la disposición y voluntad del personal para ayudarle fue apropiada.)

Muy Buena

Buena

Regular

Mala

Muy Mala

5. ¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?

(El personal sabe lo que hace, le brinda la información requerida o da razones en caso de no poder prestar el servicio.)

Muy Buena

Buena

Regular

Mala

Muy Mala

6. ¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?

(La facilidad de acceso a los servicios requeridos, facilidad con que consiguió la cita, etc.)

Muy Buena

Buena

Regular

Mala

Muy Mala

7. ¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?

(La entrega de los resultados de laboratorio, imágenes, etc.)

Muy Buena

Buena

Regular

Mala

Muy Mala

8. ¿Recomendaría a otra persona atenderse en este establecimiento de salud?

Si

No

9. En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido?

Muy Buena

Buena

Regular

Mala

Muy Mala

10. ¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?

(Sala de espera, pasillos, baños, escaleras, etc.)

- Muy Buena
 - Buena
 - Regular
 - Mala
 - Muy Mala
-

11. Sexo

- Femenino
- Masculino

12. Provincia donde usted vive

- Azua
- Bahoruco
- Barahona
- Dajabón
- Distrito Nacional

- Duarte
- El Seibo
- Elías Piña
- Espaillat
- Hato Mayor
- Hermanas Mirabal
- Independencia
- La Altagracia
- La Romana
- La Vega
- María Trinidad Sánchez
- Monseñor Nouel
- Monte Plata
- Montecristi

- Pedernales
- Peravia
- Puerto Plata
- Samaná
- San Cristóbal
- San José de Ocoa
- San Juan de la Maguana
- San Pedro de Macorís
- Sánchez Ramírez
- Santiago
- Santiago Rodríguez
- Santo Domingo
- Valverde

13. ¿Considera usted que recibe un trato equitativo?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

14. Grado de estudios alcanzado

- Ninguno
- Educación Básica (de 1ero a 6to de primaria)
- Educación Media (Bachillerato)
- Educación Superior (grado universitario)

15. Su ocupación actual

- Empleado público
- Empleado privado
- Desempleado

- Estudiante
- Ama de casa
- Otro

16. Seleccione su Rango de edad

- 18 a 25 años
- 26 a 30 años
- 31 a 35 años
- 36 a 40 años
- 41 a 45 años
- 46 a 50 años
- 51 a 55 años
- 56 a 60 años
- 61 a 65 años
- 66 a 70 años

70 ó más

¡Su opinión es importante para nosotros!

Enviar Borrar Todo Ir al inicio



Servicio Nacional de Salud (SNS)

Av. Leopoldo Navarro esq. César Nicolás Penson, Gascue, Santo Domingo, R. D.

[809-221-3637](tel:809-221-3637) | info@sns.gob.do

[Términos de Uso](#) | [Política de Privacidad](#)

© 2021 • Todos los derechos reservados. República Dominicana.