

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



**PRIMER SEMESTRE 2024**

**Enero - Junio**

## Introducción

La encuesta de satisfacción ciudadana es una herramienta que permite a los ciudadanos/

Usuarios expresar su satisfacción con respecto a los servicios brindados en el hospital.

Siguiendo con la estrategia de ofrecer servicios de salud con calidad, calidez y orientados a satisfacer las más altas expectativas de los ciudadanos, el Hospital Municipal De Barsequillo, aplicó una encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de salud.

Dichas encuestas fueron aplicadas utilizando una Plataforma de Atención al Usuario, un revolucionario método tecnológico desarrollado por el Servicio Nacional de Salud junto al Banco Interamericano de Desarrollo (BID); Utilizando dicha plataforma, las encuestas pueden ser aplicadas de manera digital, utilizando tanto computadoras como dispositivos móviles (laptops, tabletas y celulares). Además, los resultados pueden visualizarse en tiempo real la generación de reportes puede realizarse utilizando diferentes variables.



Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS

El cuestionario utilizado comprende las preguntas que dan respuesta a las dimensiones que comprende el modelo SERVQUAL.

Los servicios evaluados son los 5 servicios fuertes según la demanda del hospital, los cuales son:

- 1- **Consulta externa**
- 2- **Emergencia**
- 3- **Hospitalización**
- 4- **Imágenes**
- 5- **Laboratorio**



## Ficha Técnica

<p><b>Universo</b></p>	<p>Los Cuestionarios de la encuestas de satisfaccion de usuario fueron realizados e el Hospital Municipal Barsequillo cada dia laboral en el lazo de enero-Junio 2024.</p> <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 demandados durante el semestre, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="600 636 1150 1160"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>362</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>217</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>112</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>109</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>325</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>1125</b></td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestra	Consulta Externa	362	Emergencia	217	Hospitalización	112	Imágenes	109	Laboratorio	325	<b>TOTAL</b>	<b>1125</b>
Servicios	Muestra														
Consulta Externa	362														
Emergencia	217														
Hospitalización	112														
Imágenes	109														
Laboratorio	325														
<b>TOTAL</b>	<b>1125</b>														
<p><b>Ámbito</b></p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal de Barsequillo C/Puerto Rico Esq. Carretera Sánchez No. 3, Bajos de Haina, S.C, República Dominicana. para realizar la encuesta se utilizará el método de muestreo probabilístico estratificado.</p>														
<p><b>Muestra</b></p>	<p>El tamaño de la muestra se determinó en base a la cantidad de pacientes que ingresan al establecimiento solicitando servicios de las areas seleccionadas.</p> <p>La muestra seleccionada cumple con los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Margende error no mayor a 5 %.</li> <li>. Nivel deconfianza de 95 %.</li> </ul> <p>Se utilizaron los datos de la demanda de los servicios del hospital, para este caso se</p>														



	<p>tomaron los servicios brindados durante el período Enero – Junio 2024</p> <p>La muestra fue calculada utilizando la siguiente fórmula:</p> $(\text{Número } Z)^2 * p * (1 - p)$ <p>Muestra = <math>\frac{(\text{Número } Z)^2 * p * (1 - p)}{\text{Población Total}}</math></p> <p>Número Z = 1.96 para un nivel de confianza de 95%</p> <p>p = 0.5</p> <p>Muestra Ajustada = <math>\frac{\text{Muestra} - 1}{\text{Población Total} + 1}</math></p>
<b>Método de aplicación de la encuesta</b>	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
<b>Fecha de trabajo de campo</b>	Diariamente (días laborables), desde el 1 de Enero 2024 hasta 20 de Junio 2024
<b>Realización</b>	<p>Las entrevistas de esta encuesta son aplicadas por el colaborador de las unidades de atención al usuario.</p> <p>Luego de ingresar al enlace provisto por los coordinadores de la encuesta de satisfacción al usuario: <a href="https://encuesta.sns.gob.do">https://encuesta.sns.gob.do</a>.</p>



## Dimensiones incluidas en el índice de Satisfacción de Usuarios :



La metodología aplicada para realizar la encuesta de satisfacción de usuarios es el modelo SERVQUAL, el cual permite identificar la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios recibidos desde diferentes dimensiones, lo que permite que la medición se haga de manera integral, tomando en consideración los diferentes factores que pueden incidir en la experiencia de satisfacción que ha tenido cada usuario.

Para medir la satisfacción con los servicios que ofrecen los hospitales se calcula un índice compuesto por las siguientes dimensiones:

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?

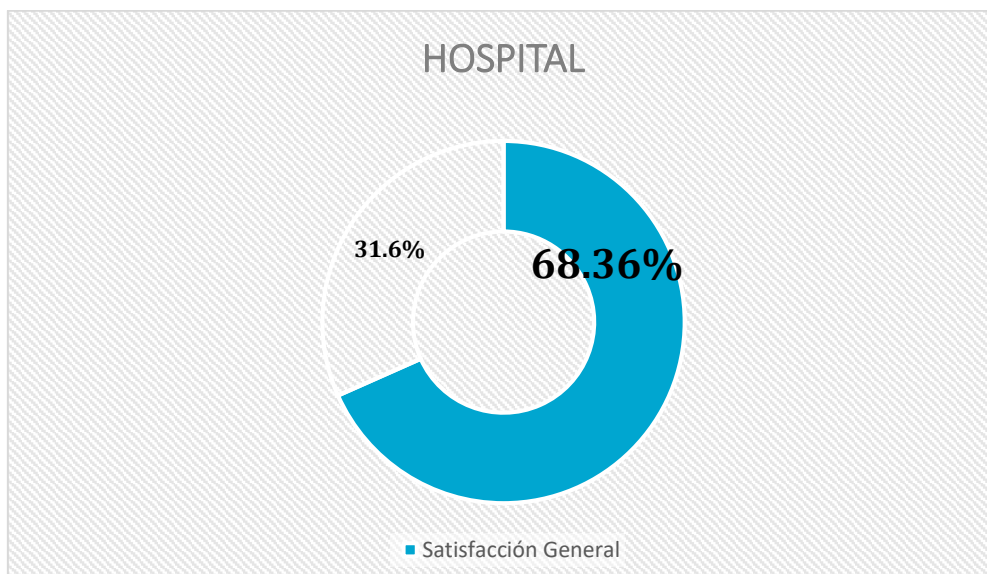
Para crear el índice de satisfacción de usuarios se calcula un promedio, aplicando la siguiente fórmula: **sumatoria de los 7 atributos/**.



## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

En el gráfico número 1 se presenta el resultado del promedio de satisfacción de las dimensiones de calidad medidos en la encuesta es de 68.36 %, los cuales fueron: *amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad, tiempo de respuesta e higiene comodidad*; ese índice de satisfacción se obtuvo de la encuesta aplicada a la muestra de 1125 usuarios distribuidos entre los ocho atributos mencionados.

**Gráfico número 1:** Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital Municipal Barsequillo Enero – Junio 2024



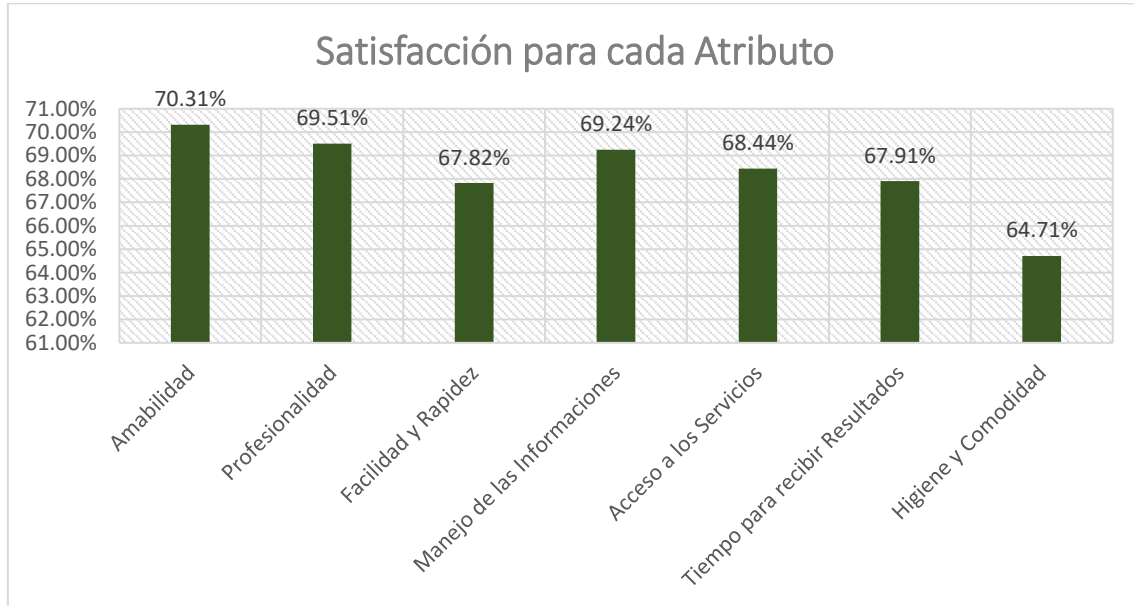
**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Barsequillo Enero – Junio 2024



## Resultado de la satisfacción de usuarios por cada atributo

Como semuestra en el gráfico número 2, la satisfacción general de los atributos, pertenecientes a las cinco dimensiones evaluadas, fue de **68.36%**.

**Gráfico número 2:** Satisfacción de usuarios por atributos evaluados



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Barsequillo Enero – Junio 2024

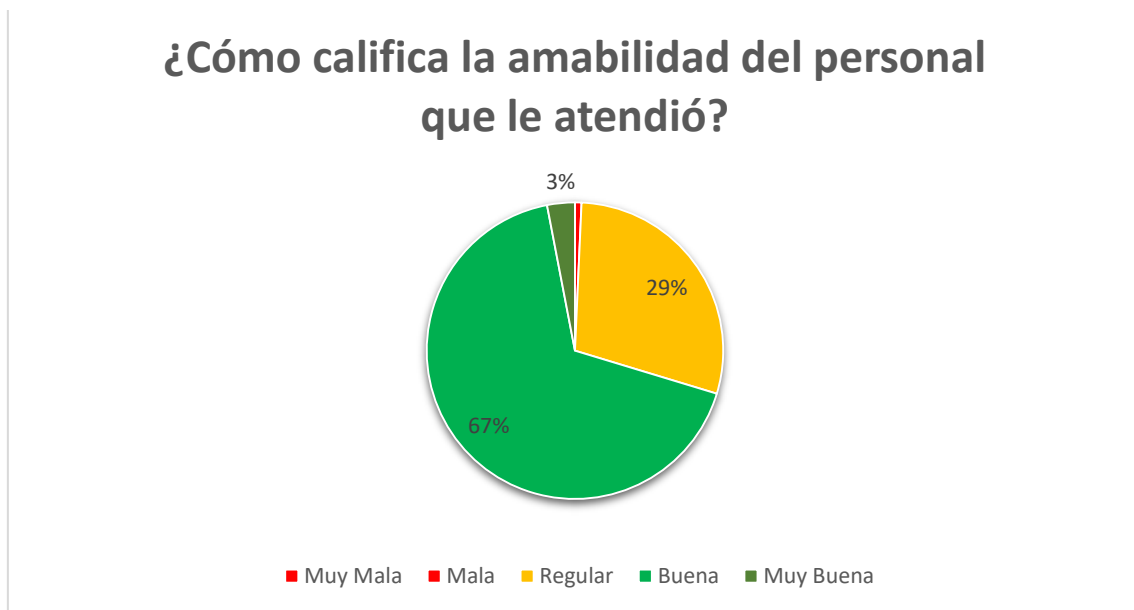


## Satisfacción de cada dimensión evaluada por los usuarios

### 1- AMABILIDAD (empatía/accesibilidad)

Tal como se observa en el gráfico número 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados indicaron que la amabilidades buena 67% o muy buena 3%, quedando un 29 % en regular, un 1% para mala y muy mala 0%.

**Gráfico número 3: Satisfacción de usuarios de la dimensión amabilidad.**



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Barsequillo Enero – Junio 2024

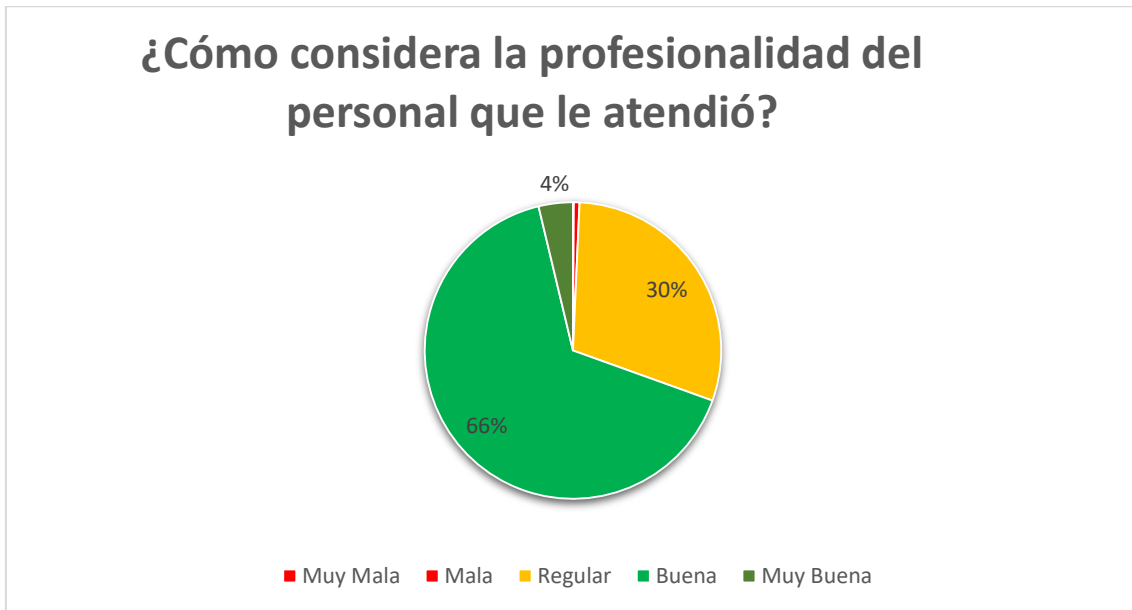




## 2- PROFESIONALIDAD /confianza

Como se muestra en el gráfico número 4, la satisfacción de la profesionalidad es buena 66%, muy buena 4%, quedando un 30% en regular y 1% para mala y muy mala 0%.

**Gráfico número 4: Satisfacción de usuarios de la dimensión PROFESIONALIDAD.**



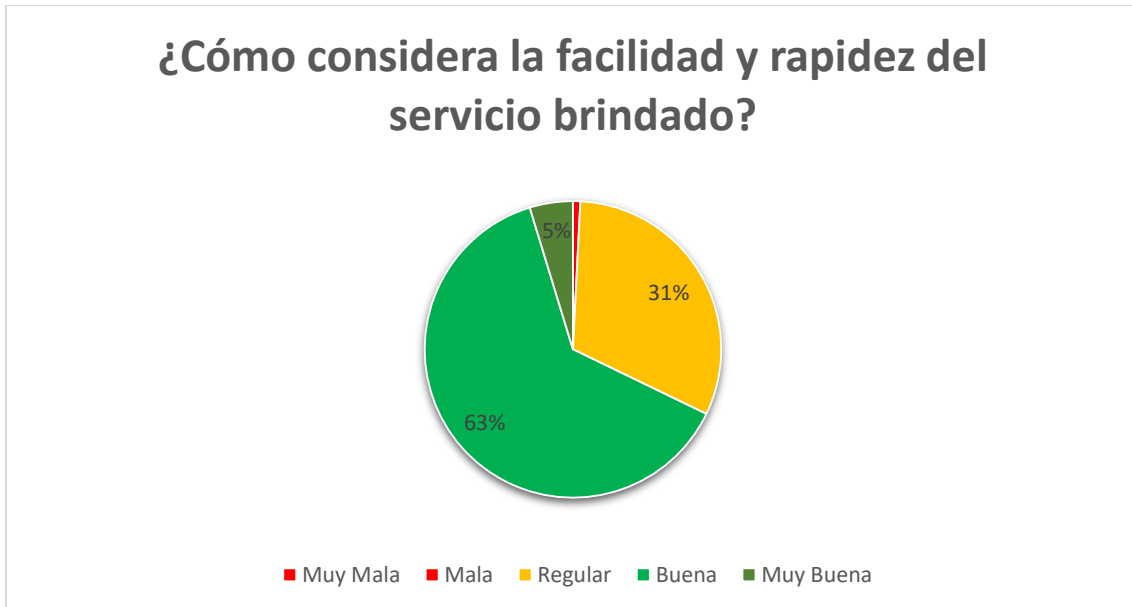
**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Barsequillo Enero – Junio 2024



### **3. FACILIDAD Y RAPIDEZ (eficacia/confiabilidad)**

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico número 5 que la satisfacción fue de bueno 63% o muy bueno 5% en los servicios prestados, quedando un 31 % en regular y 1 % en malo y para muy mala 0%.

**Gráfico número 5:** Satisfacción de usuarios del atributo Facilidad y rapidez



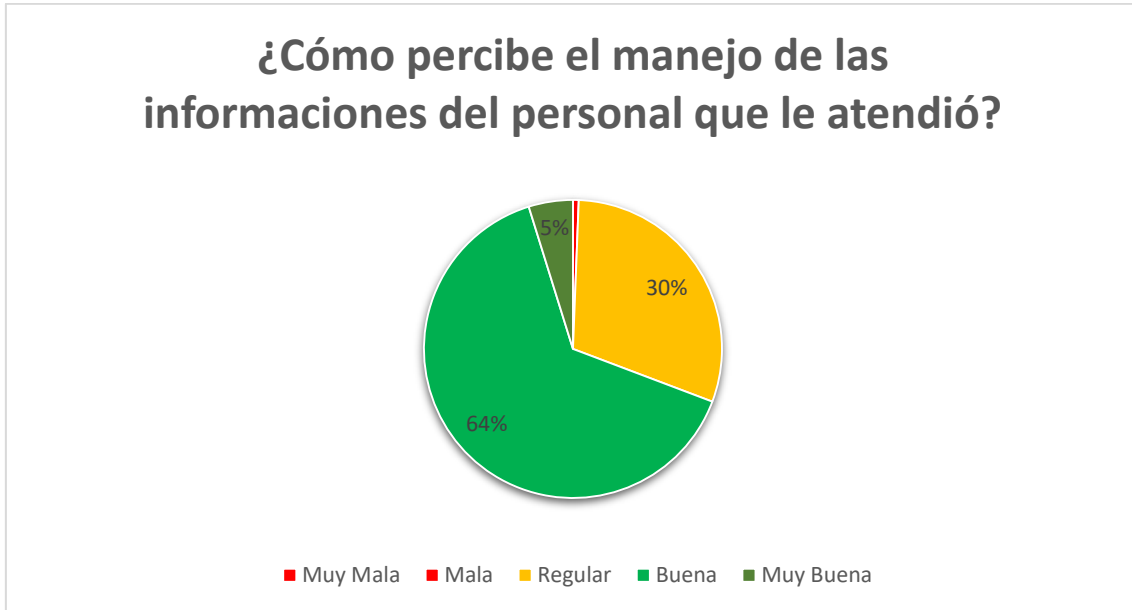
**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Barsequillo Enero – Junio 2024



#### 4- MANEJO DE LA INFORMACIÓN (profesionalidad/confianza)

Según los 3,968 usuarios encuestados, fue de bueno 64% o muy bueno 5% en los servicios prestados, quedando un 30 % en regular y 1 % en malo y para muy mala 0%.

**Gráfico número 6: Satisfacción de usuarios del atributo manejo de la información.**



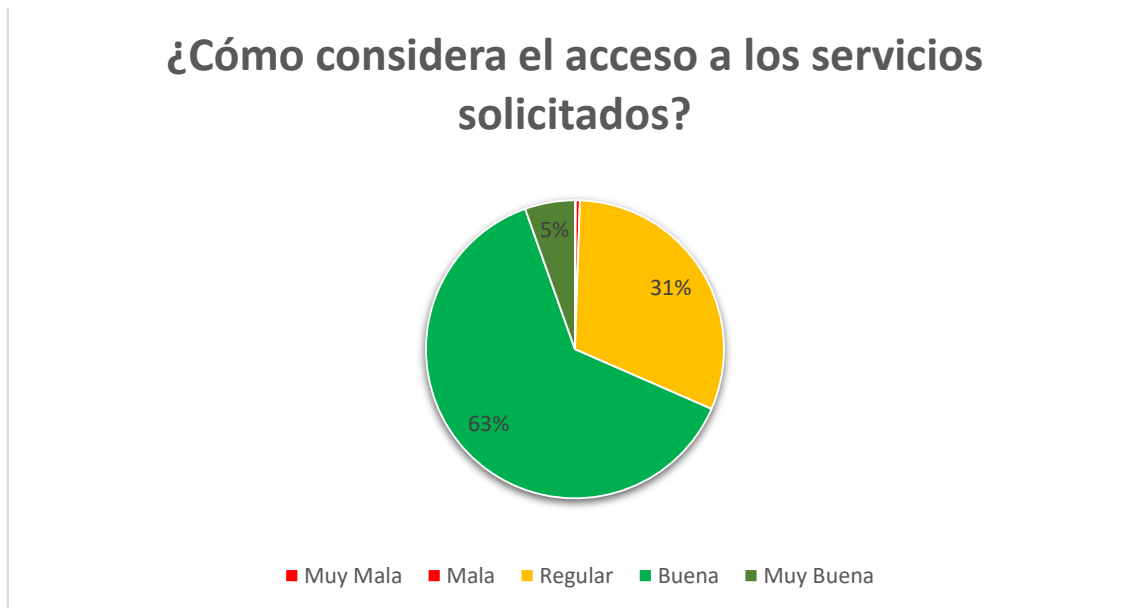
**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Barsequillo Enero – Junio 2024



## 5- ACCESIBILIDAD (empatía/accesibilidad)

Tal como podemos observar en el gráfico número 7, la satisfacción de la accesibilidad a los servicios prestados fue de bueno 63% o muy bueno 5% en los servicios prestados, quedando un 31 % en regular y 1 % en malo y para muy mala 0%.

**Gráfico número 7: Satisfacción de usuarios del Atributo accesibilidad.**



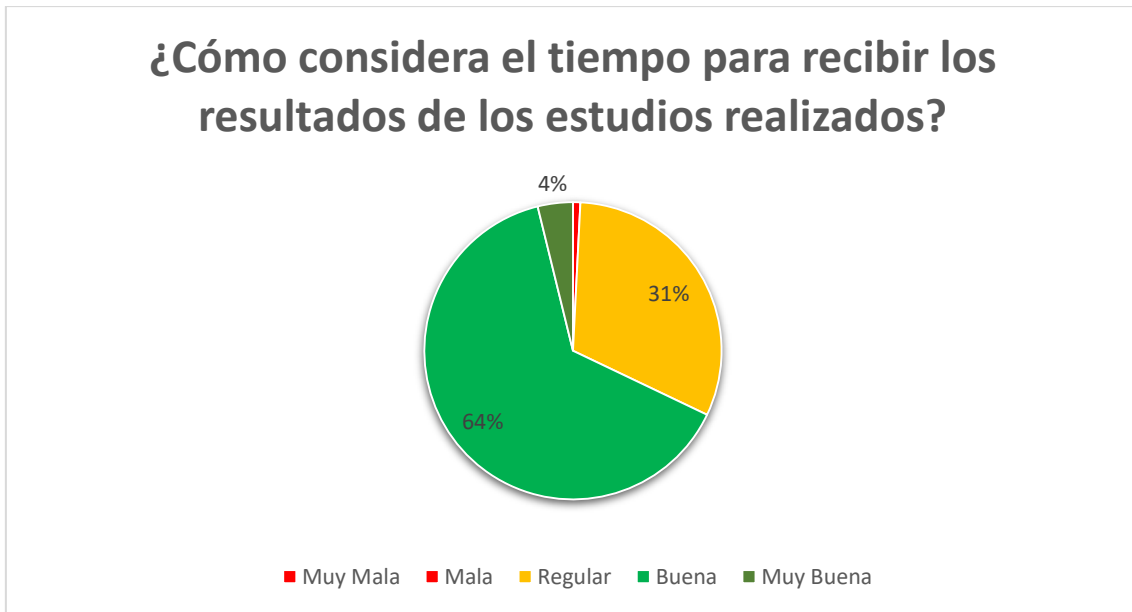
**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Barsequillo Enero – Junio 2024



## 6- TIEMPO DE RESPUESTA (capacidad de respuesta)

Según los usuarios encuestados, fue de bueno 64% o muy bueno 4% en los servicios prestados, quedando un 31 % en regular y 1 % en malo y para muy mala 0%.

**Gráfico número 8: Satisfacción de usuarios del Atributo Tiempo de respuesta.**



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Barsequillo Enero – Junio 2024

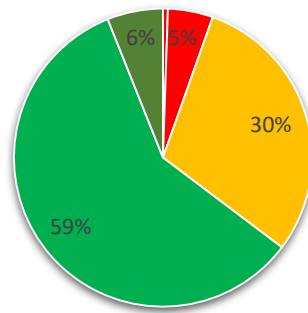


## 7- HIGIENE Y COMODIDAD (elementos tangibles)

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico número 9 que la satisfacción fue de fue de bueno 59% o muy bueno 6% en los servicios prestados, quedando un 30 % en regular y 5 % en malo y para muy mala 1%.

**Gráficonúmero 9:** *Satisfacción de usuarios del atributo higiene y comodidad.*

### ¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?

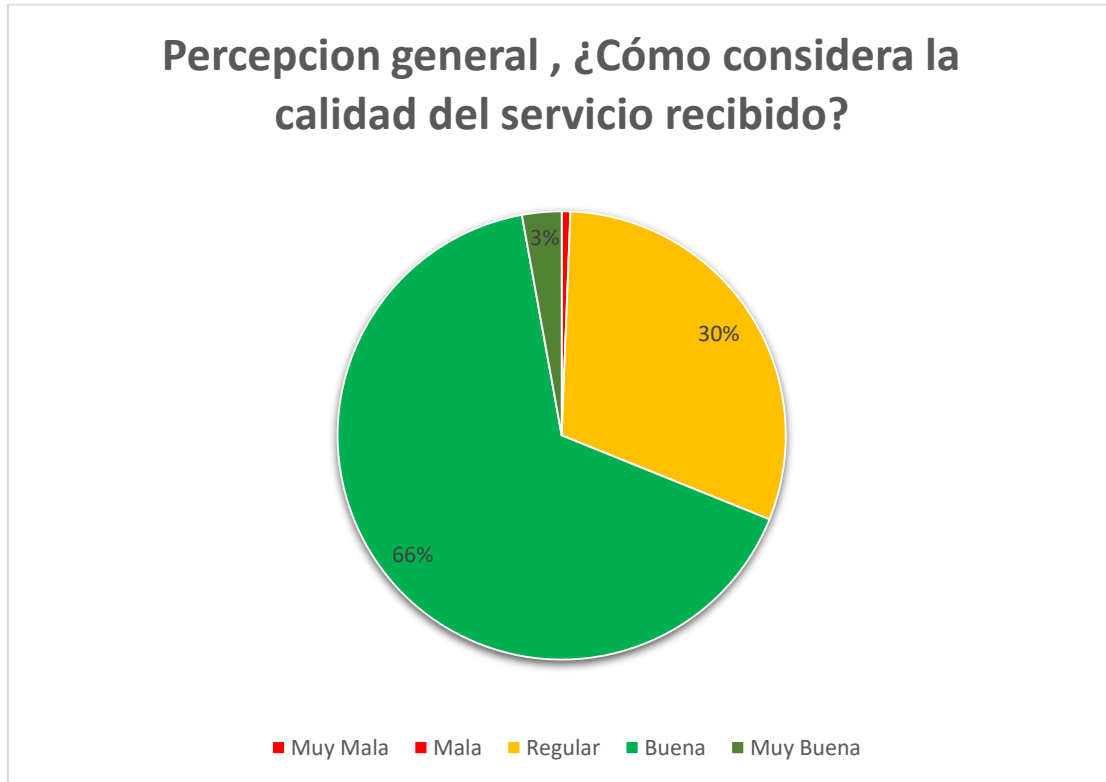


■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena



### PERCEPCION GENERAL DE LOS SERVICIOS

Según los 3,968 usuarios encuestados, Tal como se observa en el grafico la percepcion general de la calidad de los servicios es 3% muy buena, 66% buena, 30% Regular, el 1% mala y muy mala 0%.



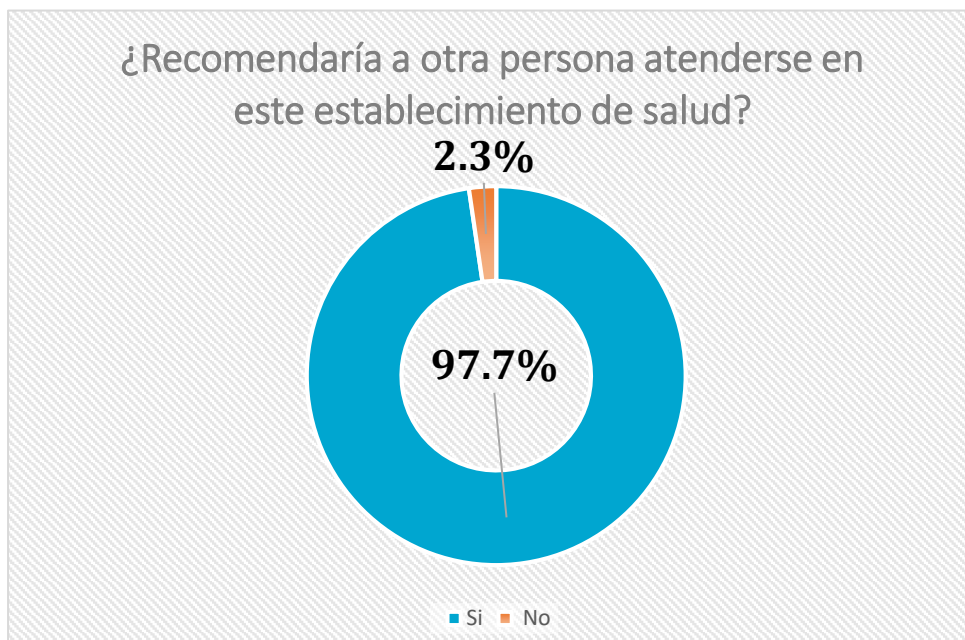
**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Barsequillo Enero – Junio 2024



## Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

En el gráfico número 11 las personas atendidas en este hospital durante el período de realización de la encuesta, recomendarían sus servicios a otros usuarios 2.3% no y 97.7% si.

**Gráfico número 11: Recomendación del Hospital Municipal Barsequillo por parte de los usuarios**



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Barsequillo Enero – Junio 2024





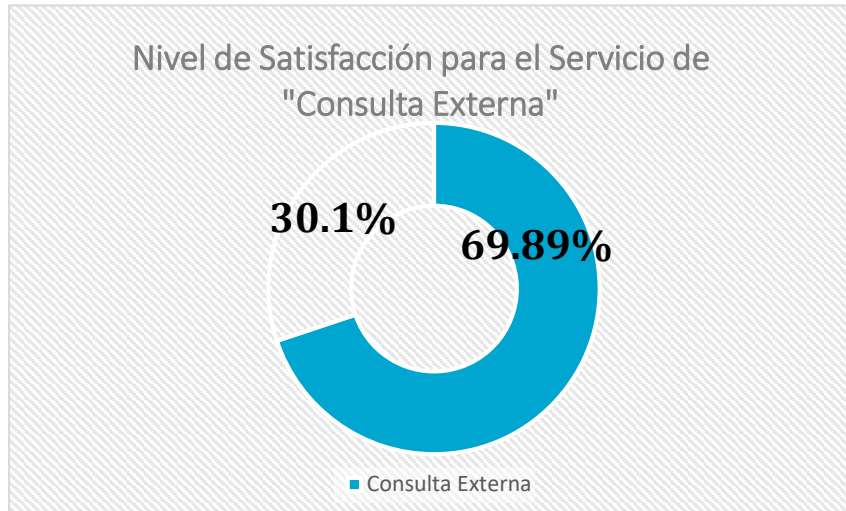
## Satisfacción de cada servicio evaluado por los usuarios



## 1- CONSULTA EXTERNA

Tal como se observa en el gráfico número 12, la satisfacción general de los 362 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 68.89%.

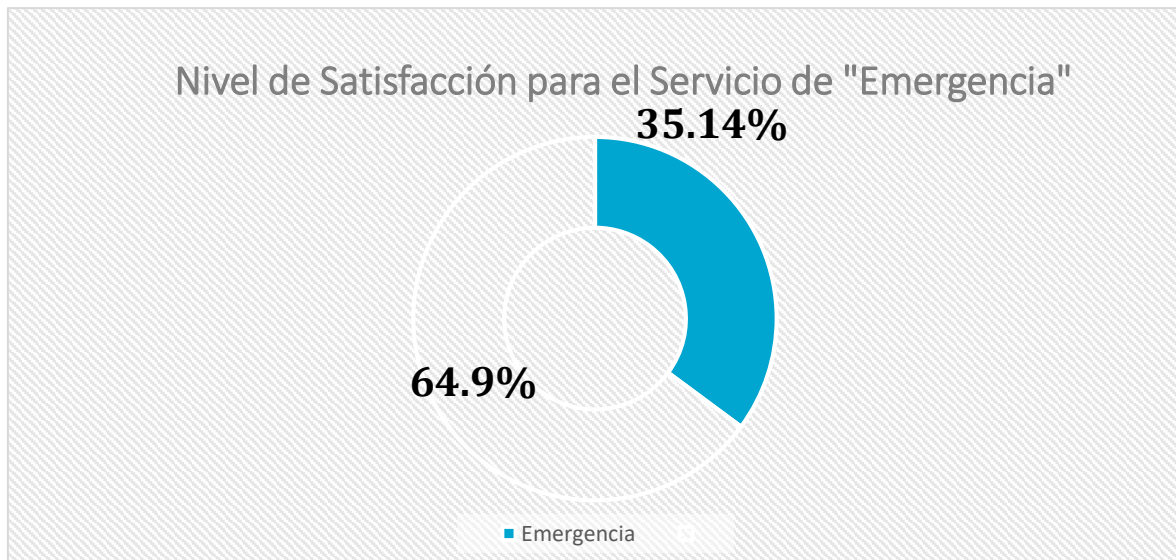
**Gráfico número 12:** Evaluación de la consulta externa.



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Barsequillo Enero – Junio 2024

## 2- EMERGENCIA

Tal como muestra el gráfico número 13, la satisfacción general de los 217 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 35.14 %



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Barsequillo Enero – Junio 2024



### 3- HOSPITALIZACIÓN

En el gráfico número 6, se muestra la satisfacción general de los 112 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 65.85 %.

**Gráfico número 14:** Satisfacción servicio de hospitalización



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Barsequillo Enero – Junio 2024

### 4- IMÁGENES

Tal como se muestra en el gráfico número 7, la satisfacción general de los 109 usuarios encuestados para el servicio de imágenes, la satisfacción es de 70.07 %.

**Gráfico número 15:** Satisfacción servicio de imágenes



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Barsequillo Enero – Junio 2024



## 5- LABORATORIO

El nivel de satisfacción de los 325 usuarios del servicio de laboratorio fue de 89.2 %, tal como se presenta en el gráfico.

**Gráfico número 16:** Satisfacción servicio de Laboratorio



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Barsequillo Enero – Junio 2024




## Plan de Acción

Luego del análisis de los resultados arrojados desde la encuesta de satisfacción aplicada durante el periodo Enero – Junio 2024 a los usuarios de los servicios ofrecidos por el Hospital *Hospital Municipal Barsequillo*, se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora.

Accionar			Fecha		Responsable
Área de mejora	Dimensión	Qué haremos	Desde	Hasta	Unidad
Habilitación de los espacios	Higiene y Comodidad	Revisar y supervisar de manera constante las tareas relacionadas en cada area de la institucion.	Junio -24	Diciembre-24	Mantenimiento y Limpieza



# ANEXOS



### 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 ayudarlo 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?

- Sí  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

¡Su opinión es importante para nosotros!



Servicio Nacional de Salud (SNS)

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

☎ 809-221-3637 | ✉ info@sns.gob.do

📄 Términos de Uso | 📄 Política de Privacidad

© 2023 • Todos los derechos reservados. República Dominicana.

