

**INFORME DE RESULTADOS DE LA  
ENCUESTA DESATISFACCIÓN CIUDADANA  
DE LOS SERVICIOS**

**JULIO - NOVIEMBRE 2024**



**HOSPITAL  
MUNICIPAL  
PEPILLO SALCEDO**

## 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 Pepillo Salcedo aplicó una encuesta de satisfacción a los usuarios, 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 y la generación de reportes puede realizarse utilizando diferentes variables. El cuestionario utilizado comprende las preguntas que dan respuesta a las cinco dimensiones que comprende el modelo SERVQUAL. Los servicios evaluados son los cinco servicios según la demanda del hospital, (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, y Laboratorio).



Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS



## Ficha Técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Municipal Pepillo Salcedo.</p> <p>Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha identificado un promedio mensual de servicios prestados, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante los siguientes 5 meses (Julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre) del 2024. De esta cantidad se extrajo la siguiente muestra:</p> <table border="1" data-bbox="592 741 1259 1003"> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Consulta Externa</b></td> <td><b>362</b></td> </tr> <tr> <td><b>Emergencia</b></td> <td><b>325</b></td> </tr> <tr> <td><b>Hospitalización</b></td> <td><b>71</b></td> </tr> <tr> <td><b>Laboratorio</b></td> <td><b>364</b></td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>1,122</b></td> </tr> </table>			<b>Consulta Externa</b>	<b>362</b>	<b>Emergencia</b>	<b>325</b>	<b>Hospitalización</b>	<b>71</b>	<b>Laboratorio</b>	<b>364</b>	<b>Total</b>	<b>1,122</b>
<b>Consulta Externa</b>	<b>362</b>												
<b>Emergencia</b>	<b>325</b>												
<b>Hospitalización</b>	<b>71</b>												
<b>Laboratorio</b>	<b>364</b>												
<b>Total</b>	<b>1,122</b>												
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal Pepillo Salcedo, altos de la paloma Municipio de Pepillo Salcedo, Provincia Montecristi, Rep. Dom. Se utilizará el método de Muestra Deliberada con Variación Máxima de Muestreo.</p> <p>La variación máxima de la muestra se basa en el criterio de los encuestadores para asegurarse que los participantes de las encuestas tengan diferentes características. Esto es realizado para asegurar la presencia máxima de variación de la data y homogeneizar lo más posible la muestra.</p>												
<p>Muestra</p>	<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"> <li>• Un margen de error no mayor a 5%.</li> <li>• Un nivel de confianza de un 95%.</li> </ul> <p>Se utilizaron los datos de la producción de servicio del hospital, el cual para este caso se utilizó la muestra extraída de cada sección, siendo la última estaba disponible para el inicio de aplicación regular de la encuesta.</p> <p>Utilizando la siguiente fórmula para calcular la Muestra Ajustada:</p> $Muestra = \frac{(Numero\ Z)^2 * p * (1 - p)}{(Margen\ de\ error)^2}$												



	<p>Numero Z = 1.96 para nivel de confianza de 95%</p> <p><math>p = 0.5</math></p> $Muestra Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población Total}}$
Método para utilizar	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde el 01 julio del 2024, hasta el 30 noviembre 2024.
Realización	<p>Las encuestas son aplicadas por la colaboradora de la unidad de atención al usuario.</p> <p>Luego de ingresar al link provisto por los coordinadores de la encuestade satisfacción al usuario: <a href="https://encuesta.sns.gob.do">https://encuesta.sns.gob.do</a></p>



## Atributos del modelo

Las preguntas de la encuesta que responden a cada atributo son las siguientes:

Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. <i>¿Cómo se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?</i>
Eficacia/confiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable. <i>¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?</i>
Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. <i>¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?</i> <i>¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?</i>
Profesionalidad/confianza	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. <i>¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?</i>
Empatía/accesibilidad	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. <i>¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?</i> <i>¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?</i>



## Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 1,122 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, y Laboratorio.

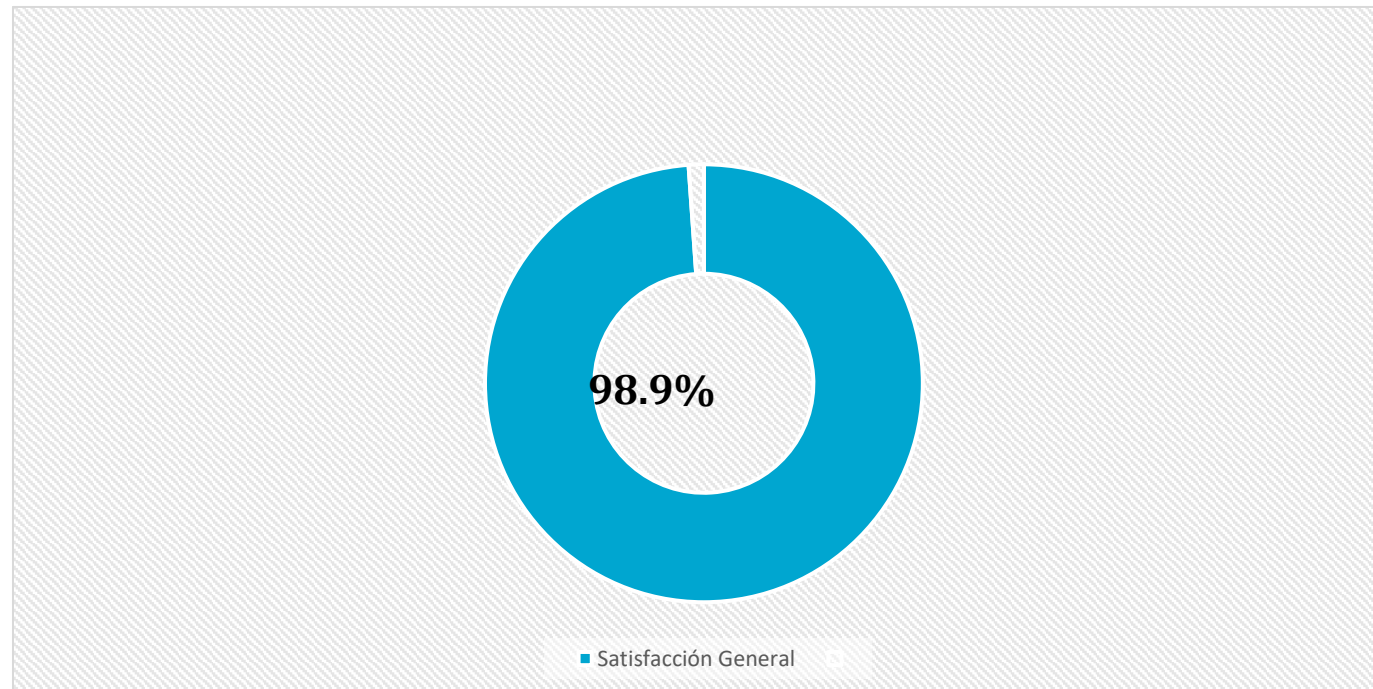


Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados.

Tal como podemos observar en el gráfico 1, el resultado del promedio de satisfacción de los 7 atributos de calidad medidos en la encuesta de un 100%, es de 98,9%. Estos atributos fueron: *amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad, tiempo de respuesta e higiene y comodidad*; esta satisfacción general corresponde a las 1,122 personas encuestadas entre los atributos mencionados desde el periodo (Julio-Noviembre, del 2024).



### Satisfacción general por atributos

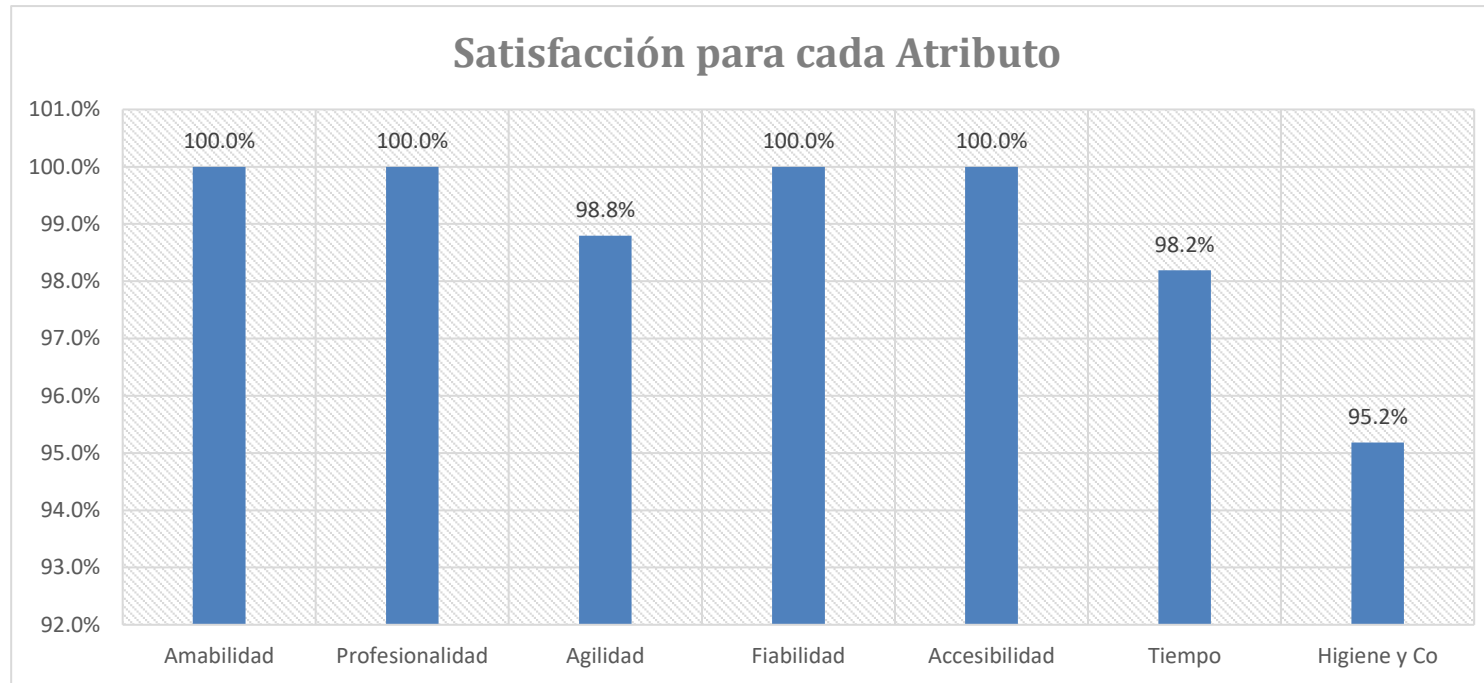


Gráfico 2. Satisfacción general por atributos

Como vemos en el gráfico 2, la satisfacción general por atributos es de 100%, varía entre 95,2 % 100%, en los 7 atributos mostrados, quedando el promedio de estos en 98.8%.



### Satisfacción por atributo Amabilidad

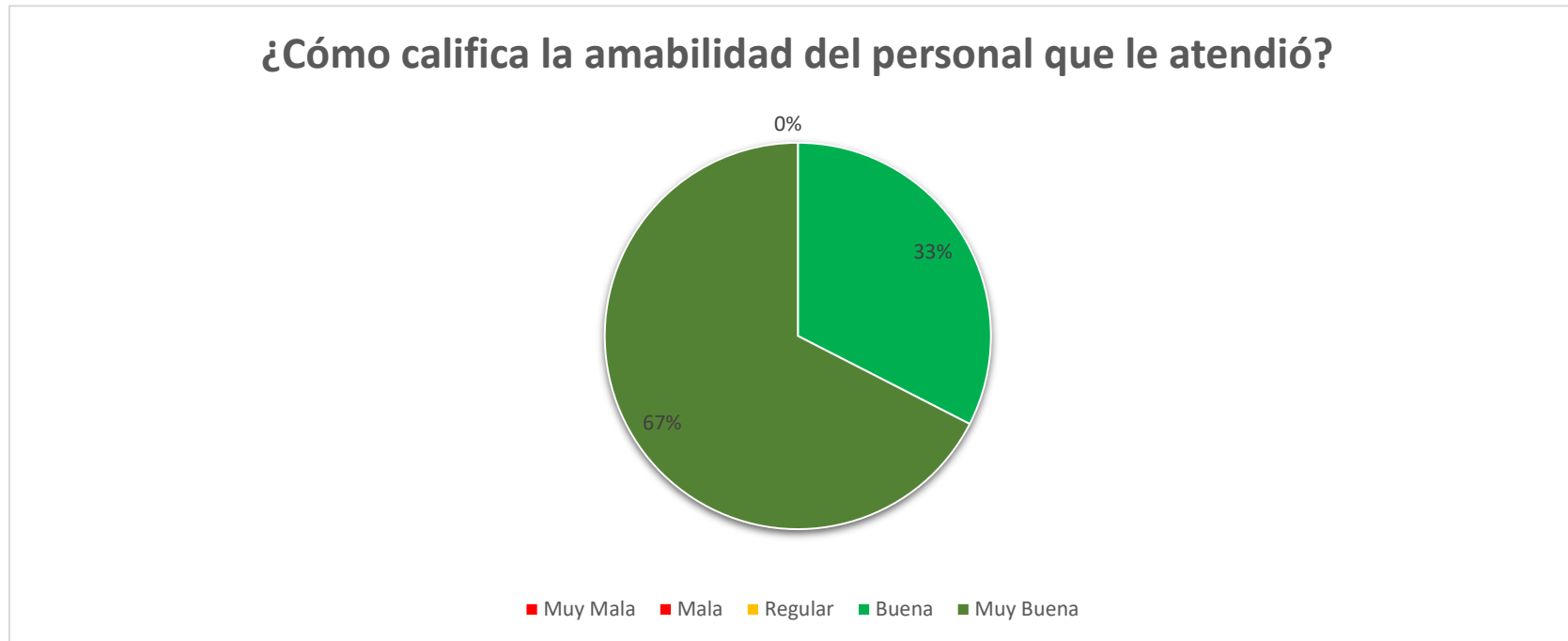


Gráfico 3. Satisfacción de Amabilidad

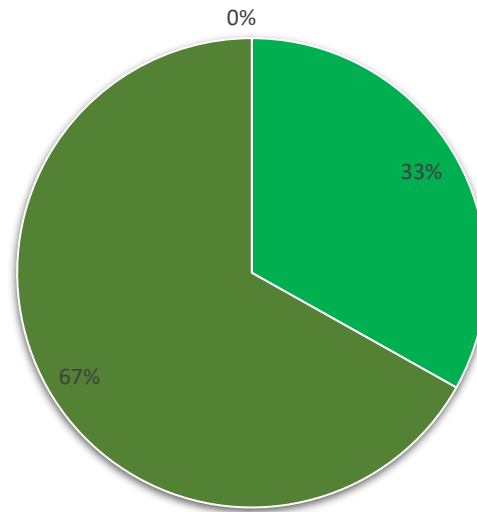
Tal como podemos observar en el gráfico 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de 100%, un 33% indicaron Buena y un 67% muy buena.





### Profesionalidad

¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?



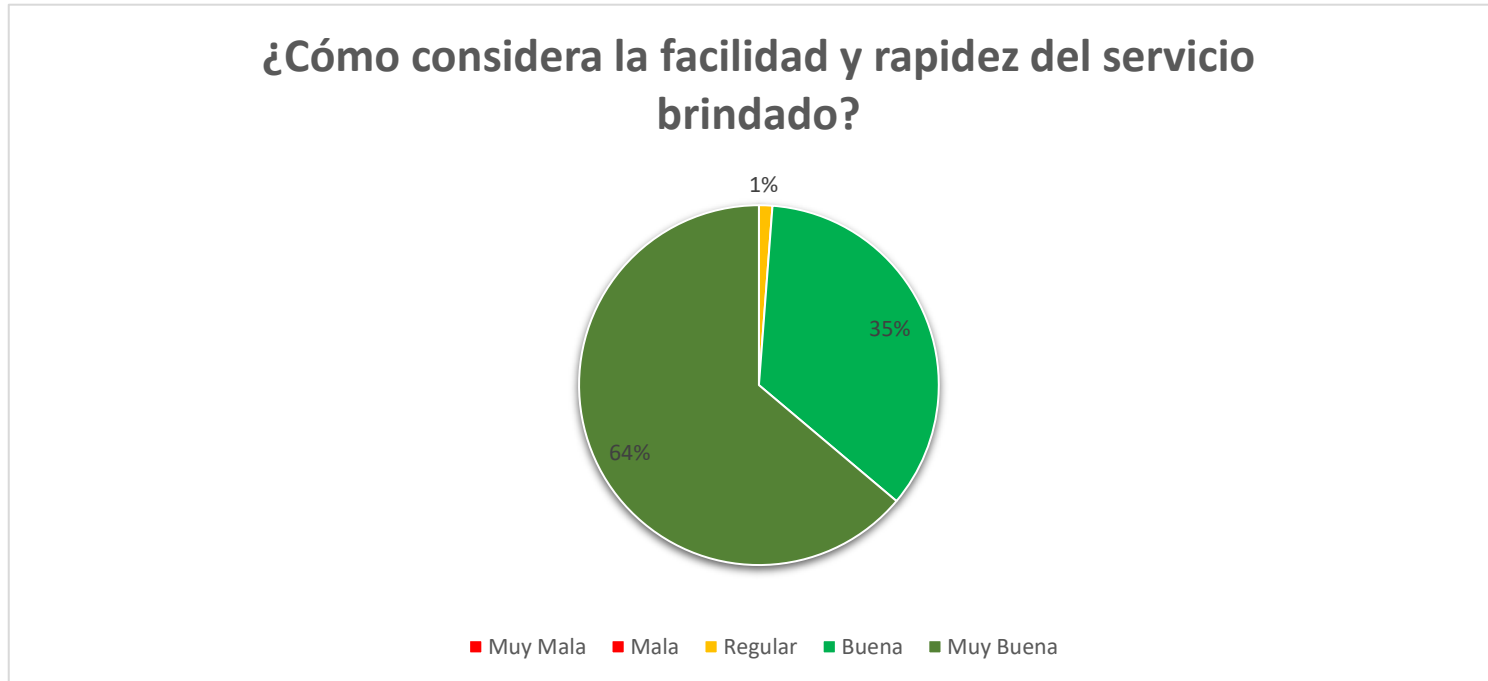
■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

Gráfico 4. Satisfacción de Profesionalidad

Como se muestra en el gráfico 4, la satisfacción de la profesionalidad es de es de 100%, un El 67% indicaron que la profesionalidad es muy buena y el 33% indicaron que es buena.



### ***Facilidad y Rapidez***



*Gráfico 5. Facilidad y Rapidez*

Como se muestra en el gráfico 5, la satisfacción de la facilidad y rapidez es de un 100%, el 64% indicaron que la profesionalidad es muy buena y el 33% indicaron que es buena, mientras que 1% indico que es regular.



### Manejo de las Informaciones

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

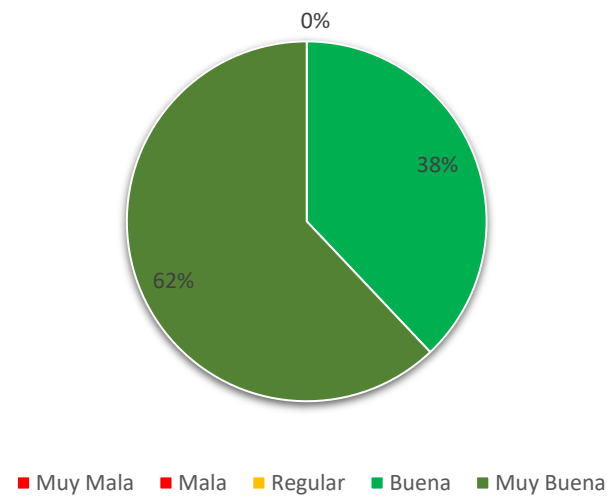


Gráfico 6. Satisfacción del manejo de las informaciones

Según los usuarios encuestados, de un 100%, un 62% indicó que está muy satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal, quedando un 38% con opinión buena.



### Accesibilidad

#### ¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?

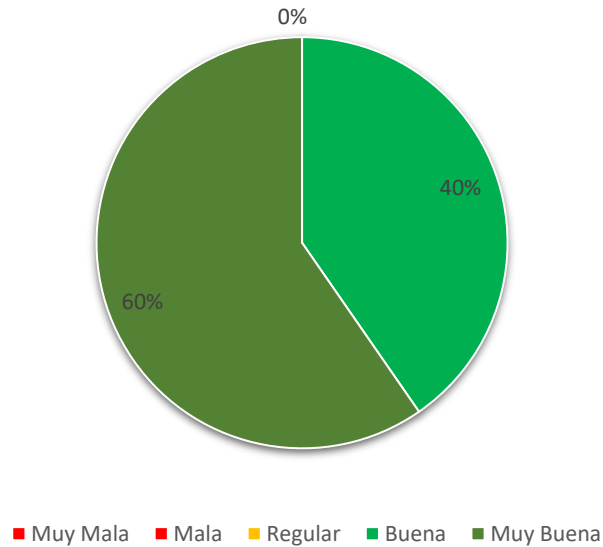


Gráfico 7. Satisfacción sobre accesibilidad a los servicios.

Según los usuarios encuestados, un 60% indicó que está muy satisfecho con la accesibilidad a los servicios por parte del personal, quedando un 40% con opinión buena.



### *Tiempo de respuesta*

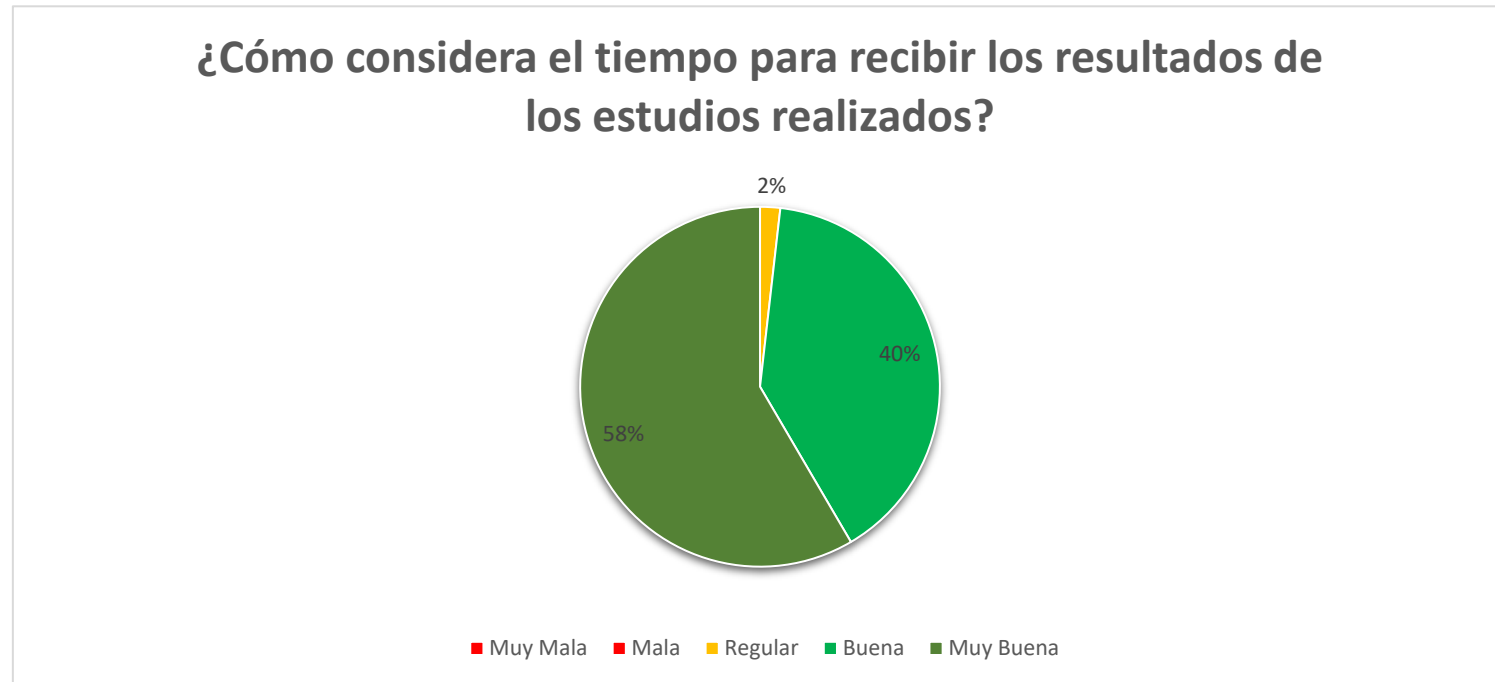


Gráfico 8. Satisfacción del Tiempo de Respuesta

Según los usuarios encuestados, un 58% indicó que está muy satisfechos con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados, y quedado un 40% con opinión buena y 2% regular.



### Higiene y Comodidad

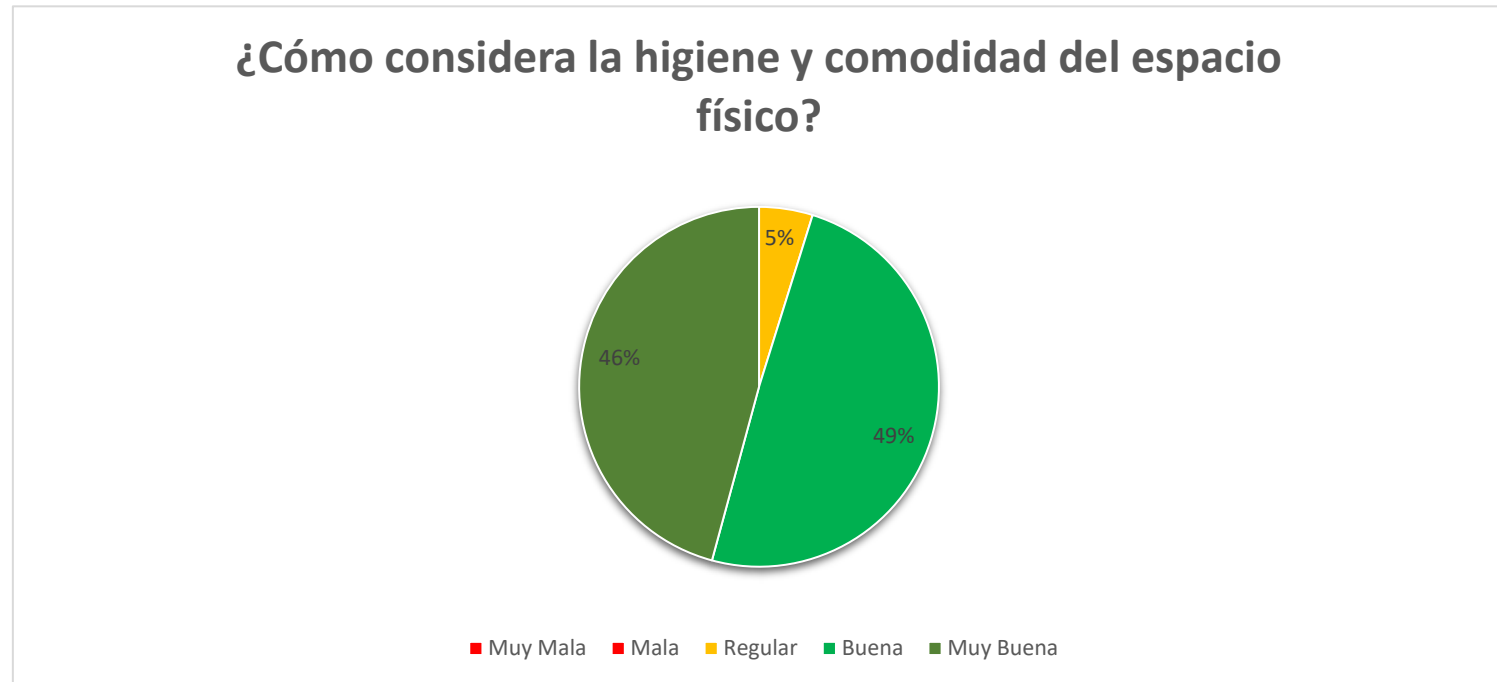
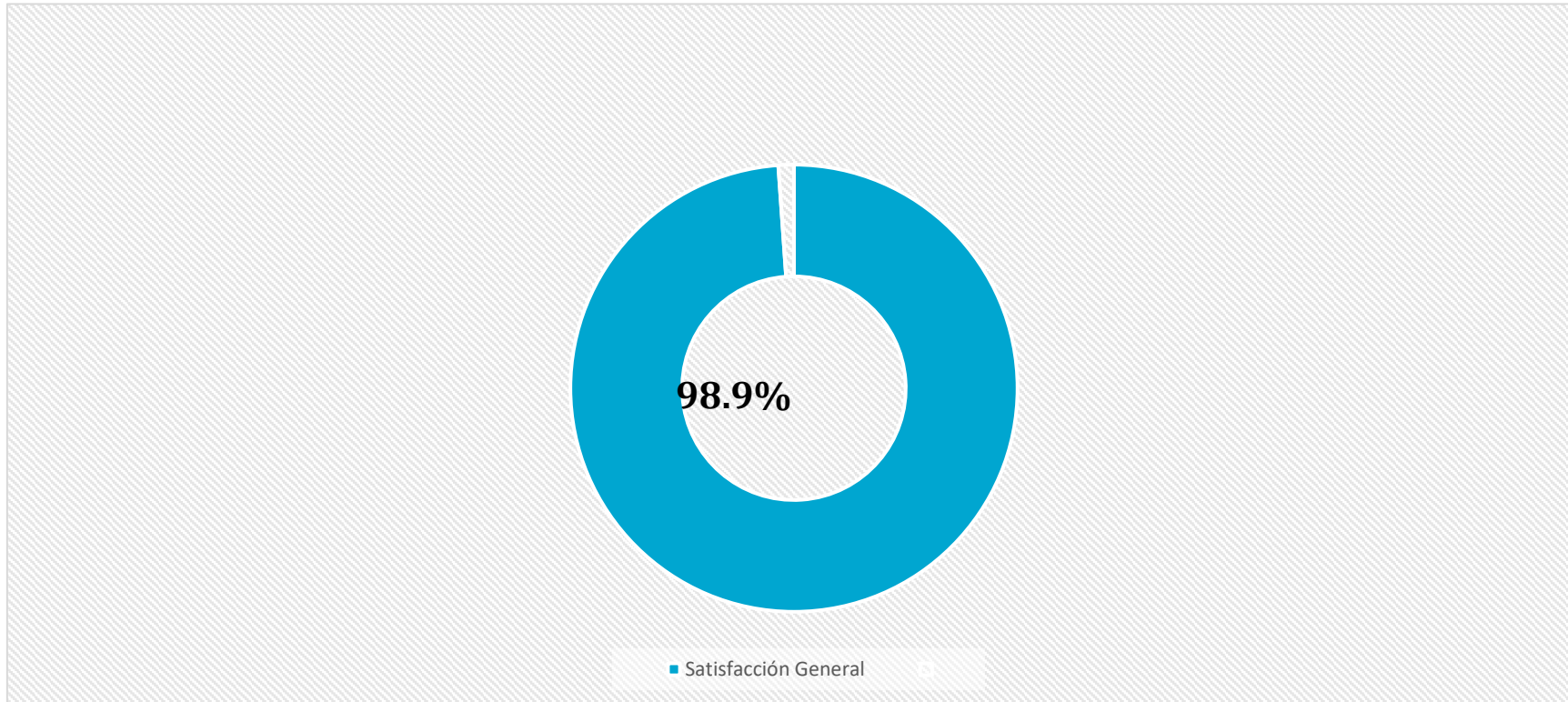


Gráfico 9. Satisfacción de la Higiene y Comodidad

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico 9 que la satisfacción fue de 49% bueno, quedando un 46% en muy bueno, y un 5% regular.



### ***Satisfacción general del Servicio***



*Gráfico 10. Satisfacción General de los Servicios Brindados*

Tal como se observa en el gráfico, los usuarios encuestados opinaron que la satisfacción de los servicios brindados es 98,9% de satisfacción general.



## Satisfacción por Servicio

### CONSULTA EXTERNA



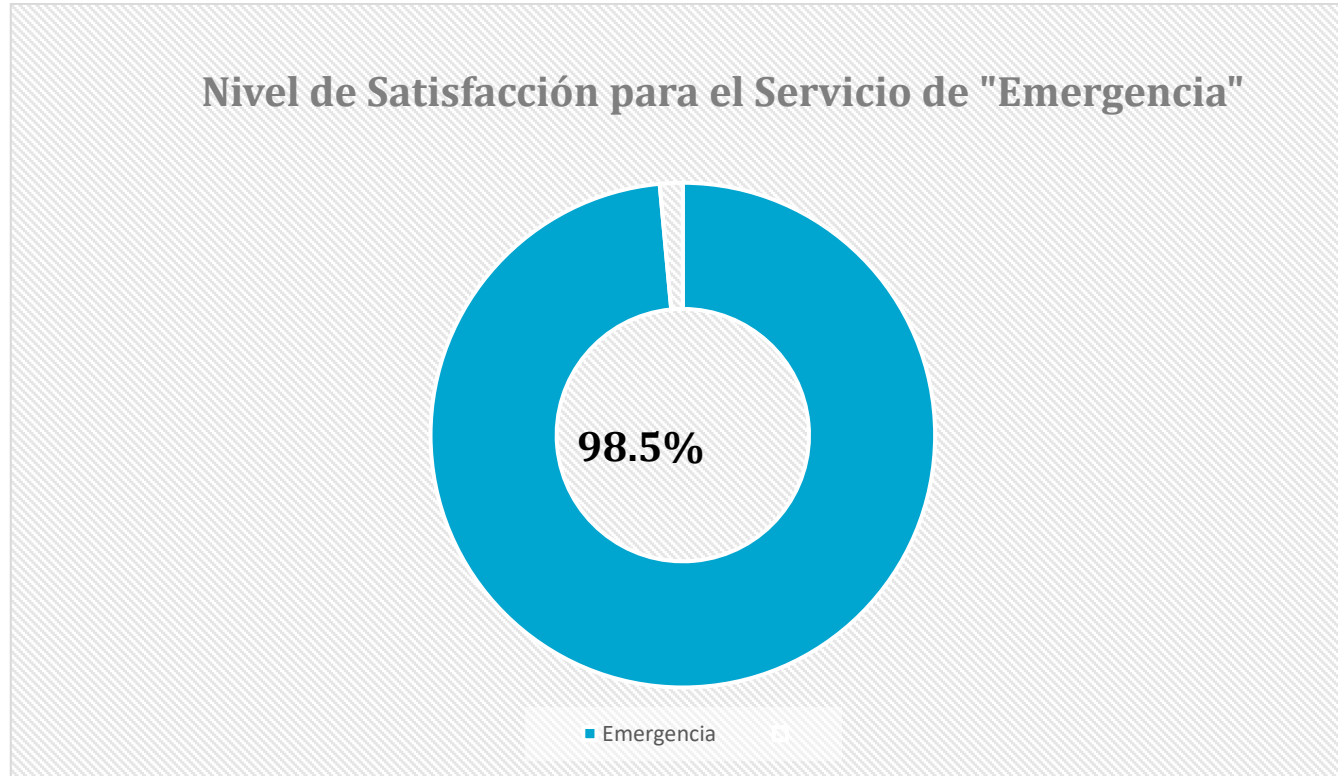
Gráfico 11. Satisfacción servicio de Consulta Externa

Tal como podemos observar en el gráfico 11, la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de consulta externa es de un 99%.





## **EMERGENCIA**



*Gráfico 12. Satisfacción servicio de Emergencia*

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 98,5%.



### **HOSPITALIZACIÓN**

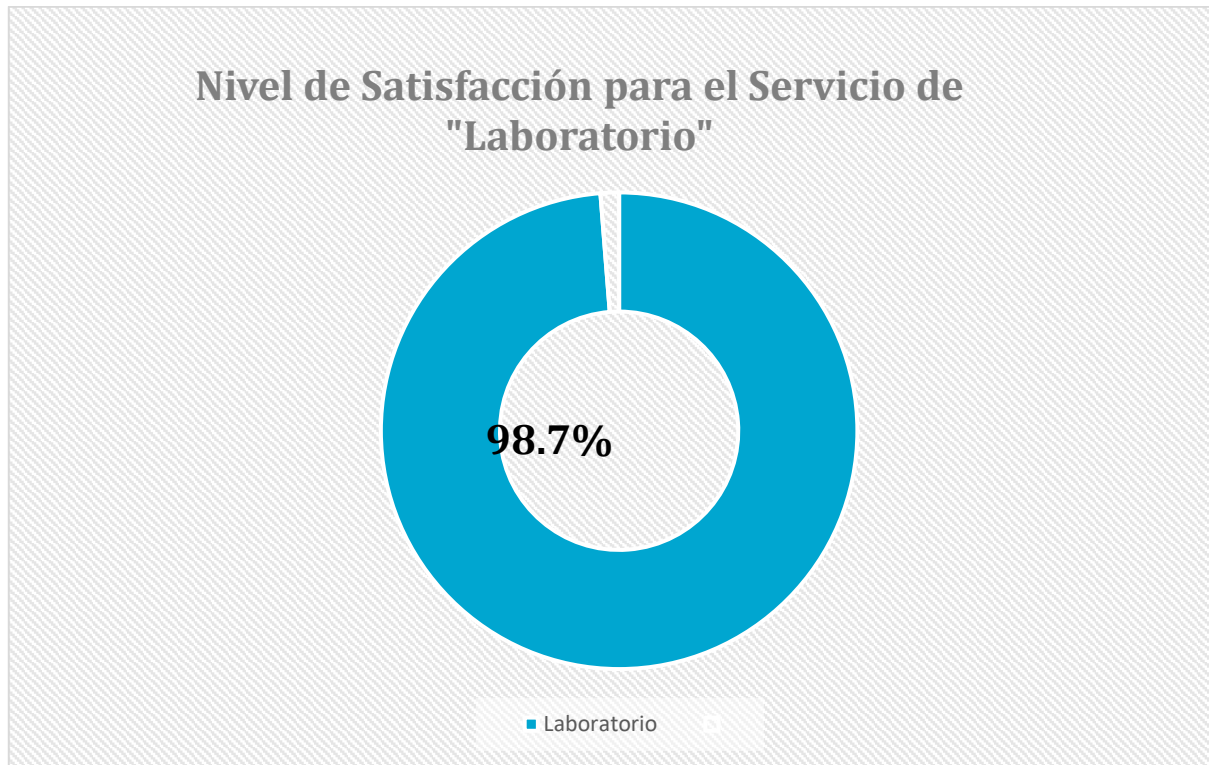


*Gráfico 13. Satisfacción servicio de Hospitalización*

Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de un 100%.



### **LABORATORIO**



*Gráfico 15. Satisfacción servicio de Laboratorio*

Tal como podemos observar en el gráfico 15, la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 98.7%.



## Plan de Acción


Luego del análisis de los resultados arrojados desde la encuesta de satisfacción aplicada durante el periodo Julio-noviembre del 2024 a los usuarios de los servicios ofrecidos por el Hospital Municipal Pepillo Salcedo, se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora.

Accionar			Fecha		Responsable
Área De Mejora	Dimensión	Qué haremos	Desde	Hasta	Unidad
Higiene y Comodidad	Compromiso con los usuarios.	Implementaremos jornadas de limpieza, y eficientizar el servicio brindado con comodidad e higiene.	Enero del 2025	Junio del 2025	Conserjes y grupos de apoyo para llevar a cabo el plan de mejora.



## Anexos

### Contenido de la encuesta



**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 nuestro servicio. ¡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



11. Sexo

- Femenino  Masculino

12. Provincia donde usted vive

- Azua  
 Bahoruco  
 Barahona  
 Dajabón  
 Distrito Nacional  
 Duarte  
 El Seibo  
 Elias Piña  
 Españat  
 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 Media (Bachillerato)  
 Educación Básica (de 1ero a 6to de primaria)  Educación Superior (grado universitario)



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!**

Enviar

Borrar Todo

Ir al inicio



