

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



SEGUNDO SEMESTRE 2024

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 centro, para lograr así mejorar en los puntos más débiles, medir índices de satisfacción de los ciudadanos y recabar información en procura de obtener mejores resultados.

El Hospital Provincial General Melenciano, busca con la implementación de la Plataforma de Encuesta de Satisfacción cumplir al 100% con las expectativas de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios brindados en dicho centro para así lograr mejoras satisfactorias en los servicios brindados.

Dicha encuesta de satisfacción son realizadas a través de la Plataforma de Atención al Usuario con el objetivo de medir el grado de satisfacción, la conformidad de los usuarios con los servicios prestados, además busca comprender sus necesidades y obtener información acerca de los factores que necesitamos fortalecer para mantenerlos satisfechos con la calidad en la prestación de los servicios.



SNS
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD

SNS
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD

Atención al Usuario

Seleccione el formulario que desea llenar:

Encuesta General de Satisfacción

Encuesta de Satisfacción para Pacientes Quirúrgicos

Formulario de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones

INICIAR

[Administrador](#)

Imagen 1: Plataforma Atención alUsuarioSNS

La encuesta de satisfacción fueron realizadas, a través de la Plataforma de Satisfacción 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, Tablet 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 5 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>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Provincial General Melenciano.</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 meses de Julio- Diciembre 2024, la muestras sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="641 577 1104 1106"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>2,120</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>3,280</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>1,800</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>1,984</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>2,176</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>11,360</td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestra	Consulta Externa	2,120	Emergencia	3,280	Hospitalización	1,800	Imágenes	1,984	Laboratorio	2,176	TOTAL	11,360
Servicios	Muestra														
Consulta Externa	2,120														
Emergencia	3,280														
Hospitalización	1,800														
Imágenes	1,984														
Laboratorio	2,176														
TOTAL	11,360														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Provincial General Melenciano, ubicado en la C/ Duarte no. 32, sector el pueblo Jimaní, Provincia Independencia. 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 solicitando servicios.</p> <p>La muestra seleccionada cumple con los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Margen de error no mayor a 5 %. • Nivel de confianza de 95 %. <p>Se utilizaron los datos de la demanda de los servicios del hospital, para este caso se tomaron los servicios brindados durante el período julio-diciembre 2023</p> <p>La muestra fue calculada utilizando la siguiente fórmula:</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>														

	<p><i>Muestra</i></p> $Muestra Ajustada = \frac{Muestra - 1}{1 + Población Total}$
Método de aplicación de la encuesta	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo de campo	Diariamente (días laborables), desde el 1 de julio hasta el 15 de noviembre del 2024.
Realización	<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: https://encuesta.sns.gob.do.</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 haya 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?
	8-Calidad del Servicio(Opinión Usuario)	En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido?





Para crear el índice de satisfacción de usuarios se calcula un promedio, aplicando la siguiente fórmula: ***sumatoria de los 8 atributos/ 8.***



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 97.91 %, los cuales fueron: *amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad, tiempo de respuesta e higiene comodidad y Calidad del Servicio (Opinión Usuario)*; ese índice de satisfacción se obtuvo de la encuesta aplicada a la muestra de 11,360 usuarios distribuidos entre los ocho atributos mencionados.

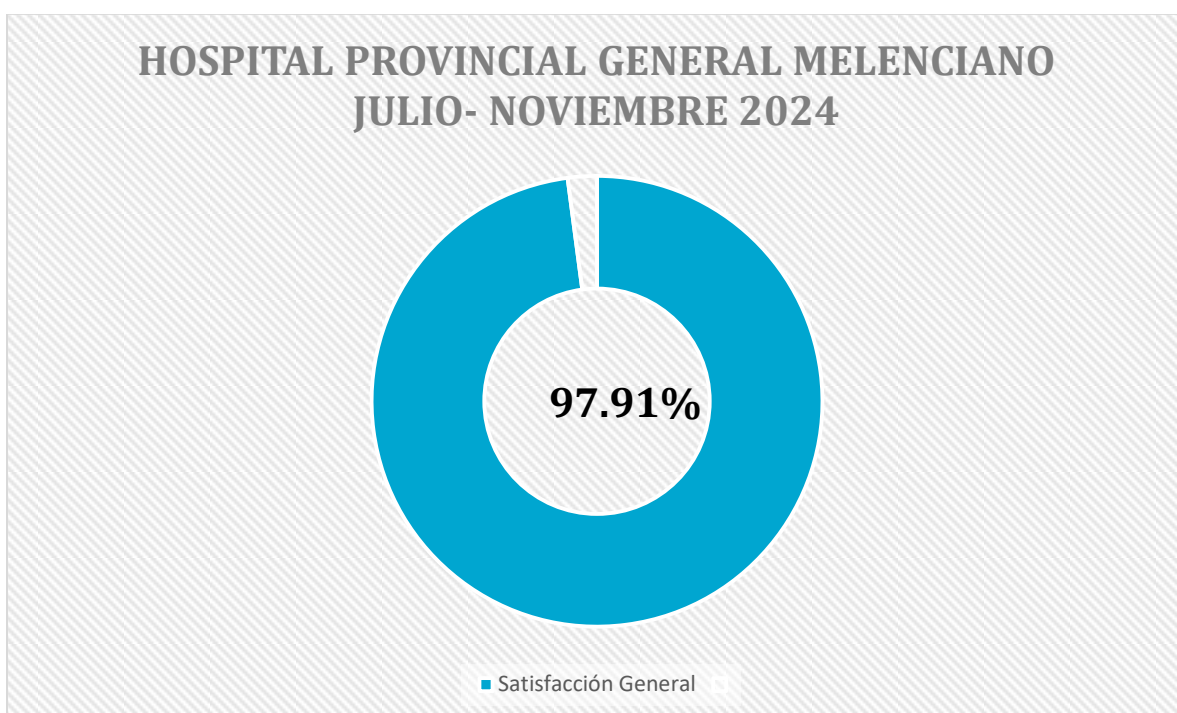


Gráfico número 1: Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital Municipal Provincial General Melenciano del 01 de julio al 15 de noviembre 2024

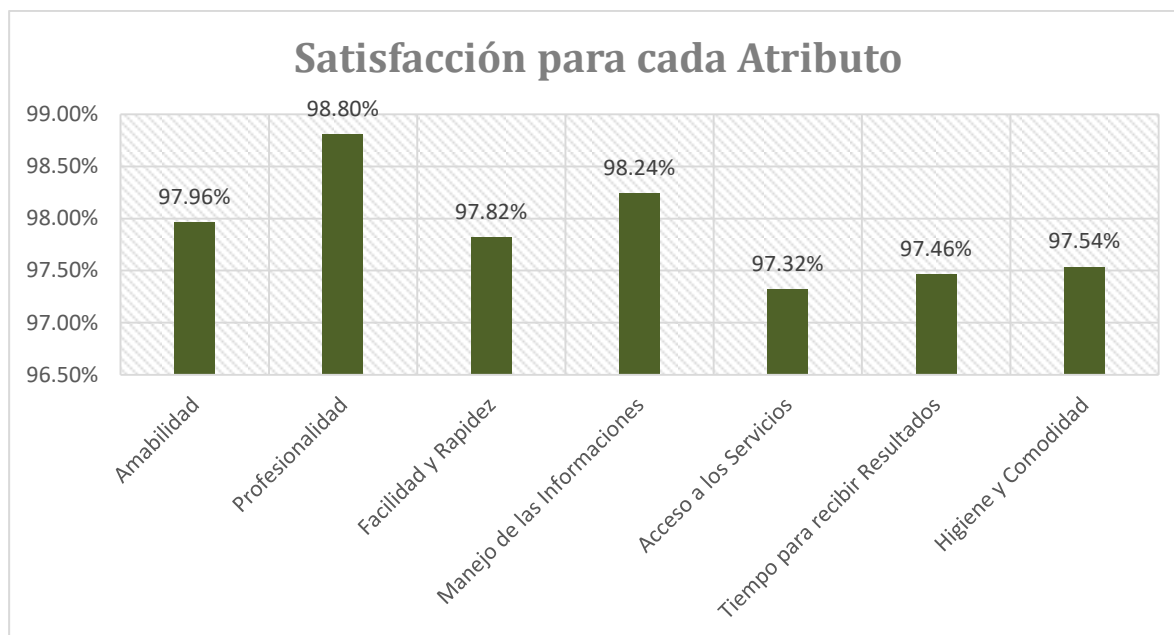
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Provincial General Melenciano del 01 de julio al 15 de noviembre 2024



Resultado de la satisfacción de usuarios por cada atributo

Como se muestra en el gráfico número 2, la satisfacción general de los siete atributos, pertenecientes a las cinco dimensiones evaluadas, fue de **97.91%**.

Gráfico número 2: Satisfacción de usuarios de los ocho atributos evaluados



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital Municipal Provincial General Melenciano del 01 de enero al 15 de noviembre 2024*

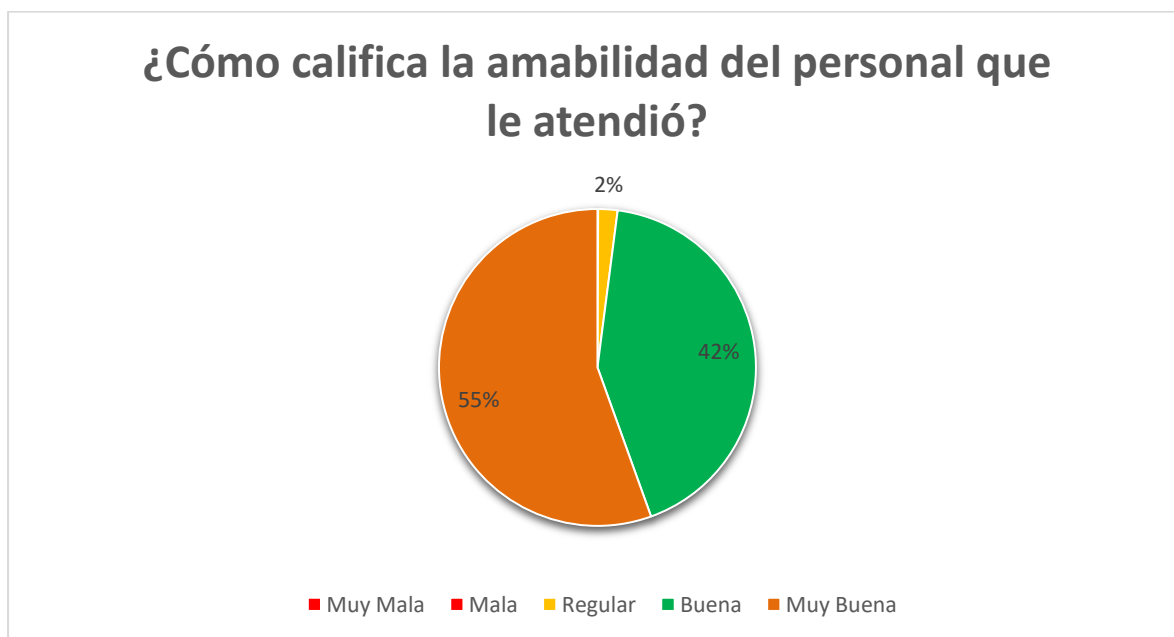


Satisfacción de cada dimensión evaluada por los usuarios

1- AMABILIDAD (empatía/accesibilidad)

Tal como se observa en el gráfico número 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de 97.96 % (788/603), indicaron que la amabilidad es buena o muy buena, quedando un 2% en regular (28), un 0.% en insatisfecho para mala o muy mala.

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital Municipal Provincial General Melenciano* del 01 de julio al 15 de noviembre 2024



2- PROFESIONALIDAD /confianza

Como se muestra en el gráfico número 4, la satisfacción de la profesionalidad es de un 98.80 %, indicaron que la amabilidad es buena o muy buena, quedando un 1% en regular, un 0.% en insatisfecho para mala o muy mala.

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



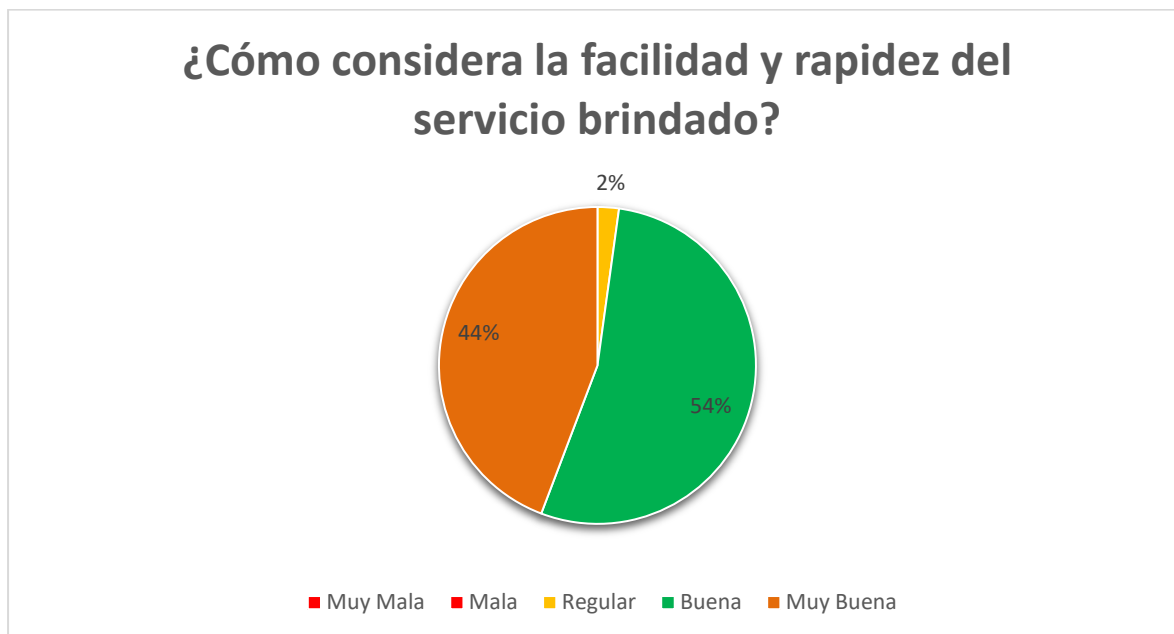
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital Municipal Provincial General Melenciano* del 01 de julio al 15 de noviembre 2024



3. FACILIDAD Y RAPIDEZ (eficacia/confiabilidad)

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico número 5 que la satisfacción fue de 97.82 % en los servicios prestados, quedando un 2% en regular y 0 % en insatisfecho para mala o muy mala.

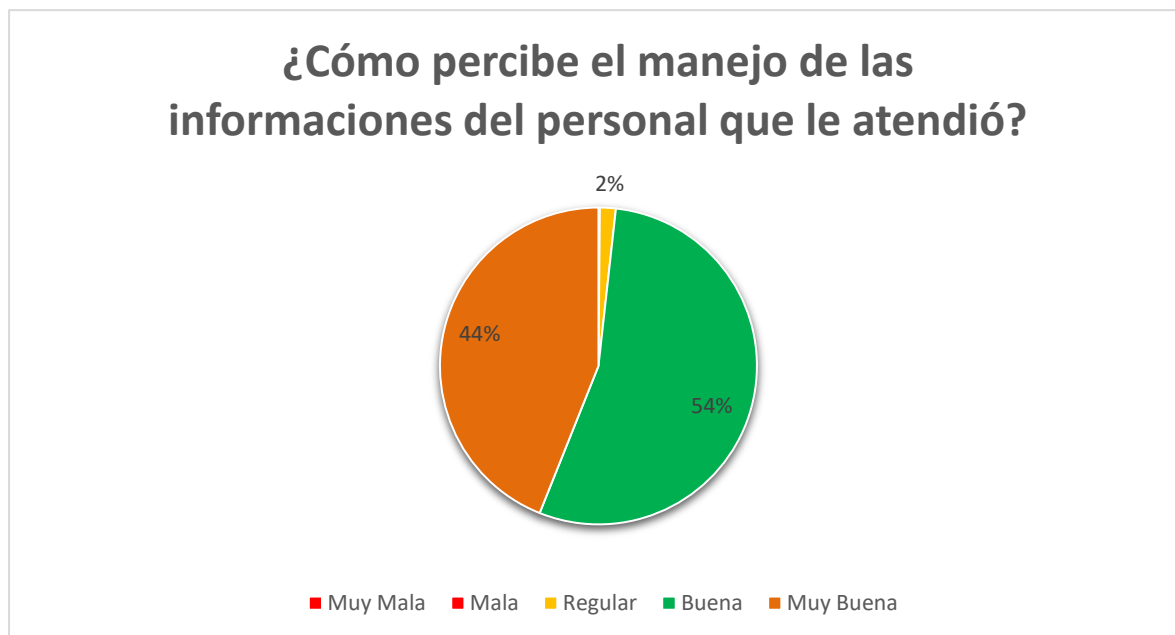
Gráfico número 5: Satisfacción de usuarios del atributo Facilidad y rapidez.



4- MANEJO DE LA INFORMACIÓN (profesionalidad/confianza)

Según los 11,360 usuarios encuestados, un 98.24% indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal, quedando un 2 % con opinión regular al respecto, finalizando con un 0 % insatisfechos para una valoración mala o muy mala.

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital Municipal Provincial General Melenciano* del 03 de 01 de julio al 15 de noviembre 2024

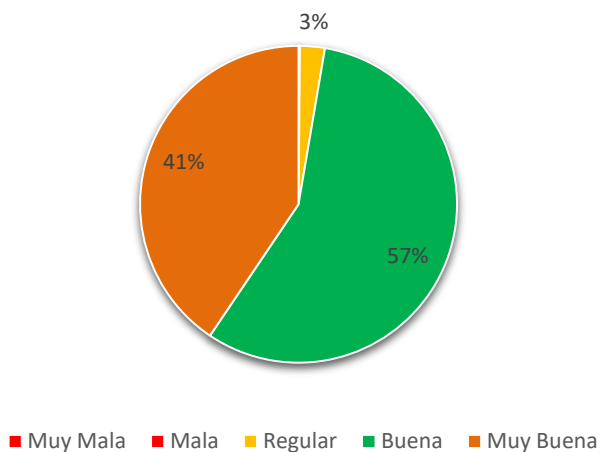
5- ACCESIBILIDAD (empatía/accesibilidad)

Tal como podemos observar en el gráfico número 7, la satisfacción de la accesibilidad a los servicios prestados es de un 97.32 %, indicaron que la accesibilidad es buena o muy buena, quedando un 3 % en regular, un 0 % insatisfechos para una valoración mala o muy mala.

Gráfico número 7: Satisfacción de usuarios del Atributo accesibilidad.



¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?

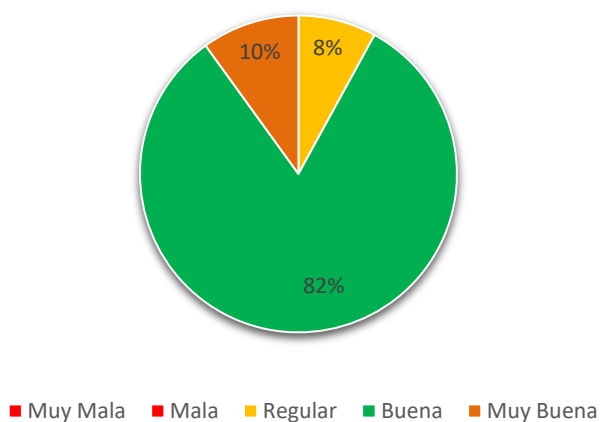


6- TIEMPO DE RESPUESTA (capacidad de respuesta)

Según los usuarios encuestados, un 97.46 % indicó que está satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados, quedando un 8% con opinión regular al respecto, un 0% mala y muy mala.

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

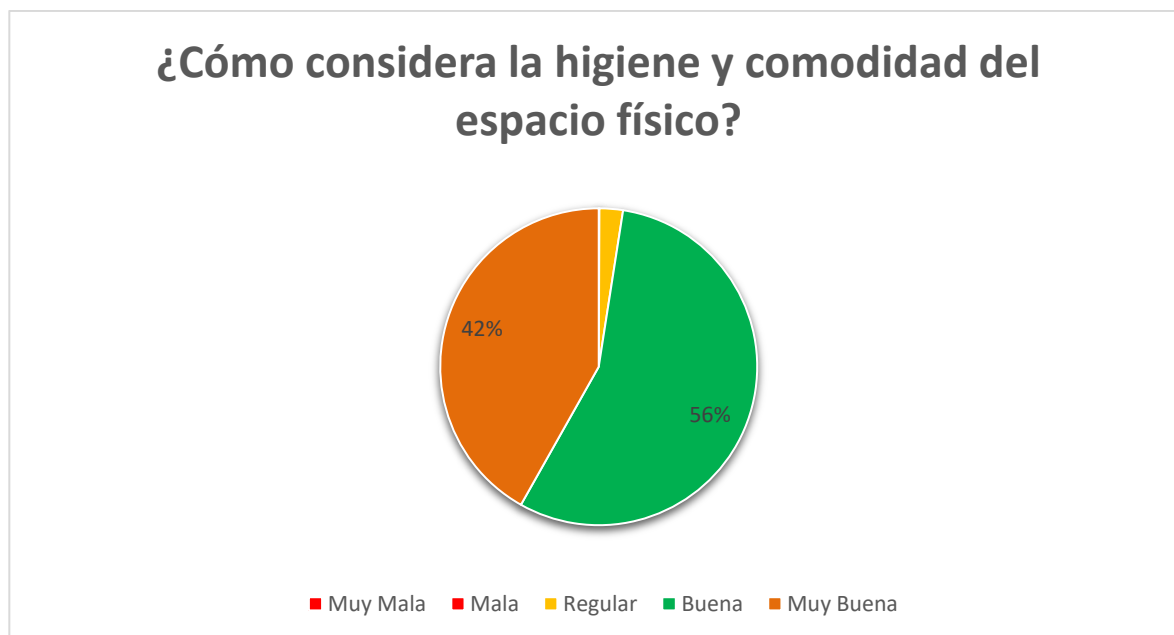
¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?



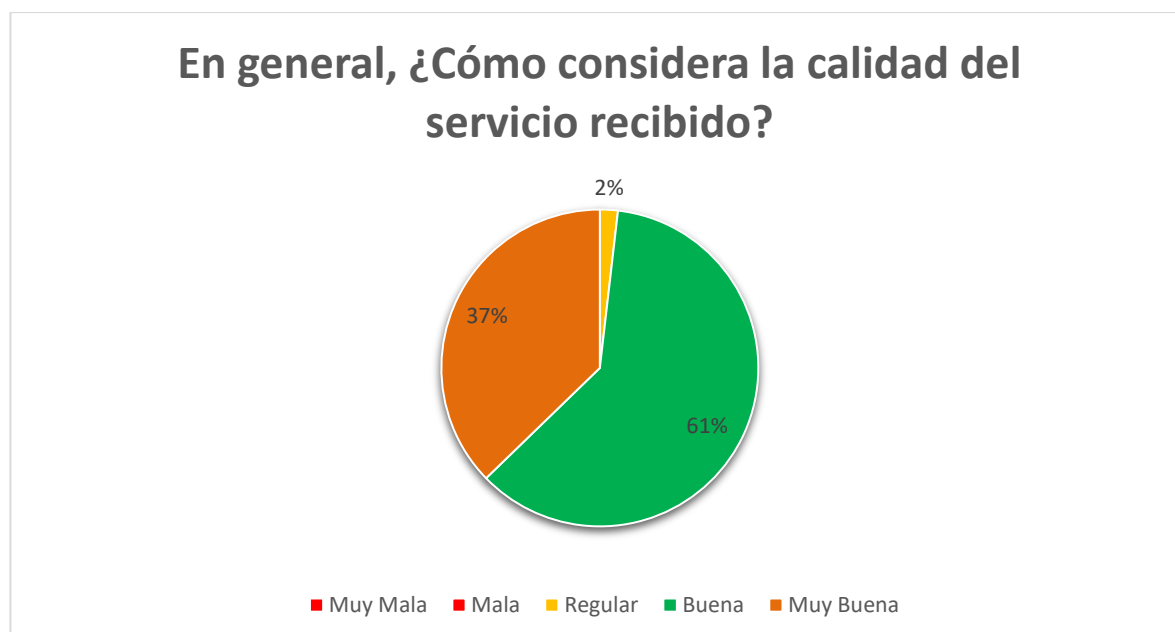
7- HIGIENE Y COMODIDAD (elementos tangibles)

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico número 9 que la satisfacción fue de 97.54 % en los servicios prestados, quedando un 3 % en regular, un 0 % mala y muy mala.

Gráfico número 9: Satisfacción de usuarios del atributo higiene y comodidad.



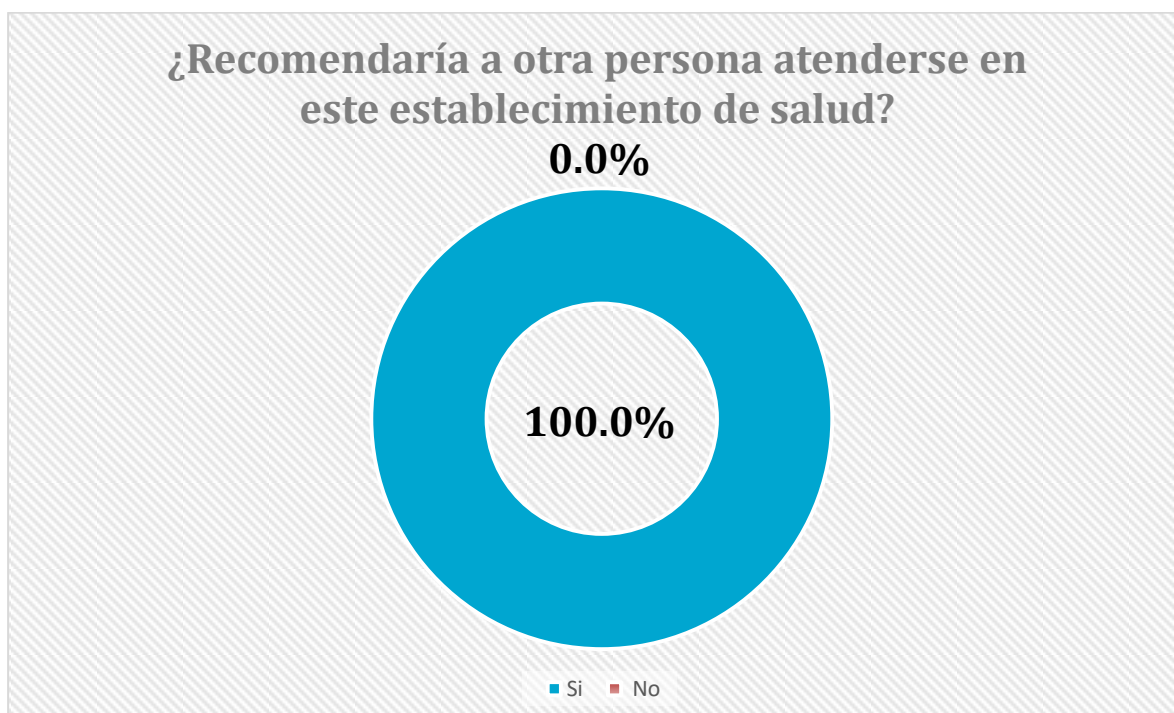
Calidad del servicio (opinión del usuario)



Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

En el gráfico número 12 se resalta que el 100.0 % de las personas atendidas en este hospital durante el período de realización de la encuesta, recomendaría sus servicios a otros usuarios.

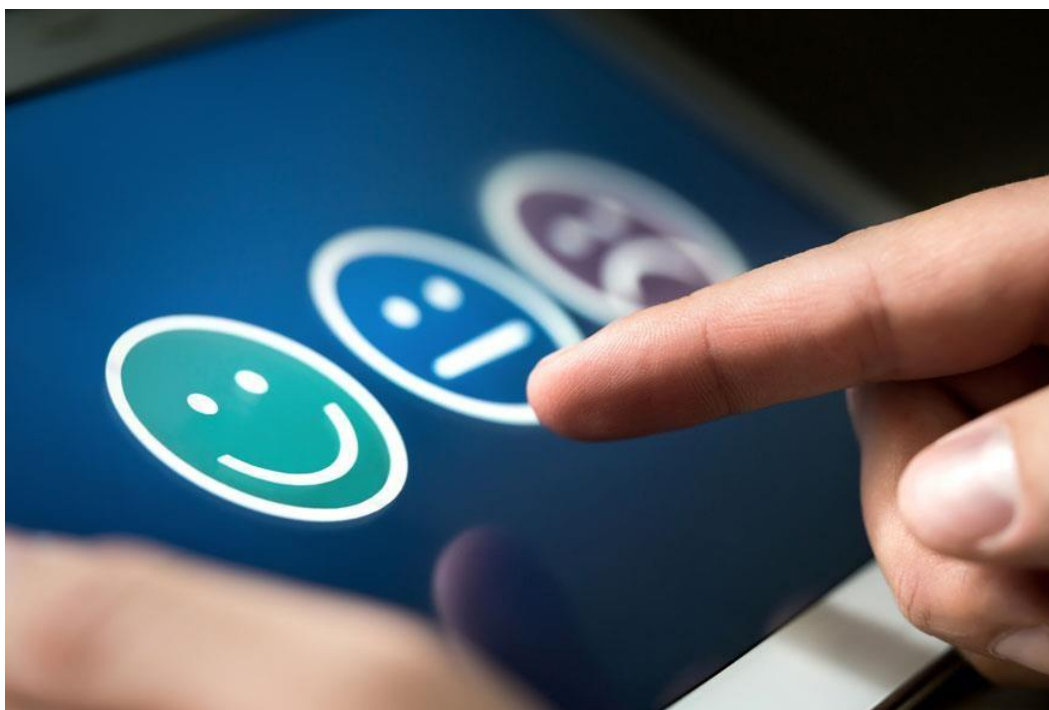
Gráfico número 12: Recomendación del Hospital Provincial General Melenciano por parte de los usuarios



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital Municipal Provincial General Melenciano* del 03 de 01 de julio al 15 de noviembre 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 2,120 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de **96.04 %**.

Gráfico número 12: Evaluación de la consulta externa.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital Municipal Provincial General Melenciano* del 01 de julio al 15 de noviembre 2024

2- EMERGENCIA

Tal como muestra el gráfico número 13, la satisfacción general de los 840 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 98.23 %





Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital Municipal Provincial General Melenciano* del 03 de enero al 17 de junio 2024

3- HOSPITALIZACIÓN

En el gráfico número 6, se muestra la satisfacción general de los 1,800 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 98.17 %.

Gráfico número 6: Satisfacción servicio de hospitalización





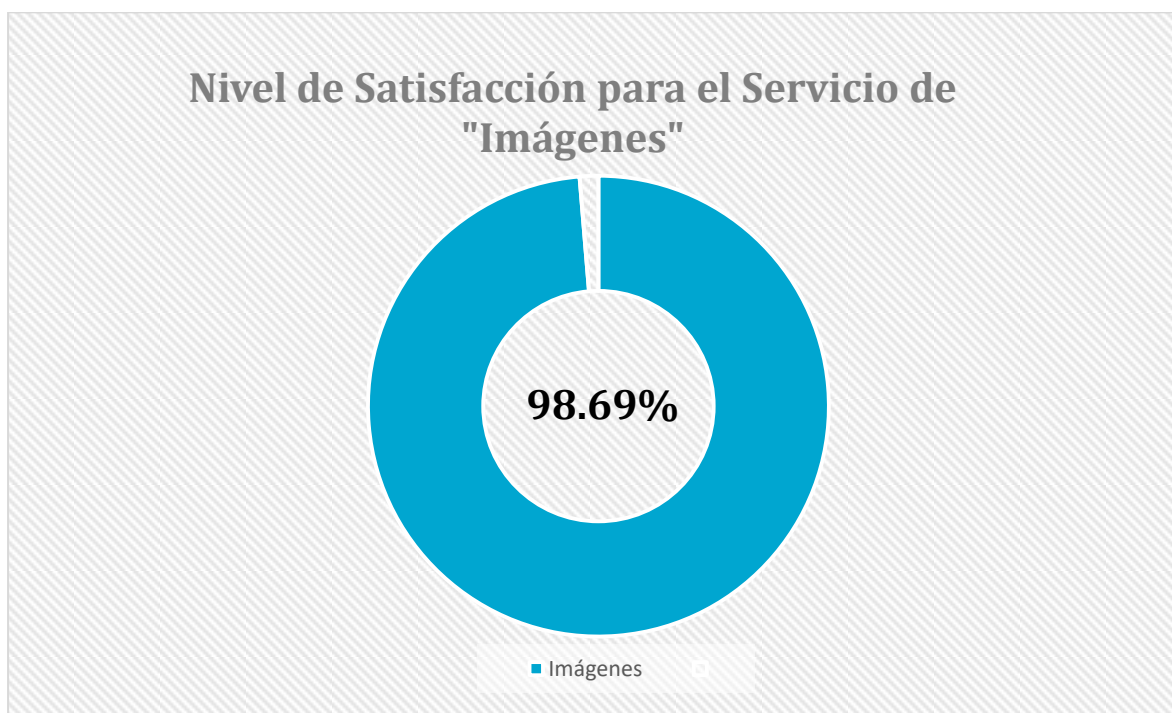
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital Provincial General Melenciano* del 01 de julio al 15 de noviembre 2024



4- IMÁGENES

Tal como se muestra en el gráfico número 7, la satisfacción general de los **1,984** usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 98.69 %.

Gráfico número 14: Satisfacción servicio de imágenes



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Provincial General Melenciano del *01 de julio* al *15 de noviembre 2024*



5- LABORATORIO

El nivel de satisfacción de los 2,176 usuarios del servicio de laboratorio fue de 98.35 %, tal como se presenta en el gráfico número 15.

Gráfico número 15: Satisfacción servicio de Laboratorio



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Provincial General Melenciano del 01 de julio al 15 de noviembre 2024






Plan de Innovación

Luego del análisis de los resultados arrojados desde la encuesta de satisfacción aplicada durante el periodo Julio-Diciembre del 2024 a los usuarios de los servicios ofrecidos por el **Hospital Provincial General Melenciano** se presenta el siguiente Plan de innovación de mejora.

Accionar			Fecha		Responsable
Área de mejora	Dimensión	Qué haremos	Desde	Hasta	Unidad
Cumplimiento en los plazos en la gestión	Acceso a los Servicios solicitados	Revisar y eficientizar el Acceso a los Servicios solicitados para que así, los usuarios que asisten a este centro tengan más facilidad a los servicios requeridos, cuando de buscar la cita se trate. Para lograrlo solicitaremos más recursos humanos para brindar un mejor servicio.	Julio-24	Dic-24	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad y RRHH.



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 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 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!

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 | ✉ info@sns.gob.do

Términos de Uso | Política de Privacidad

© 2023 • Todos los derechos reservados. República Dominicana.

