

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



HOSPITAL  
**MATerno INFANTIL**  
**SAN LORENZO DE LOS MINA**

**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 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 Materno Infantil San Lorenzo de los Mina 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 y la generación de reportes puede realizarse utilizando diferentes variables.

The image shows a web interface for the SNS 'Atención al Usuario' platform. At the top, there is a blue header with the SNS logo and name. Below that, the main content area features the SNS logo again, followed by the title 'Atención al Usuario'. Underneath, there is a prompt 'Seleccione el formulario que desea llenar:' followed by three radio button options: 'Encuesta General de Satisfacción', 'Encuesta de Satisfacción para Pacientes Quirúrgicos', and 'Formulario de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades'. At the bottom of the form area, there is a grey 'INICIAR' button and a blue link labeled 'Administrador'.

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

| <b>Ambito</b>    | <p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, Av. San Vicente de Paul, esquina Pdte. Estrella Ureña, Los Mina. 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>  |          |         |                  |      |            |      |          |      |             |      |                 |      |              |               |
|------------------|--|----------|---------|------------------|------|------------|------|----------|------|-------------|------|-----------------|------|--------------|---------------|
| <b>Muestra</b>   | <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 producción de junio 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%<br/> <math>p = 0.5</math></p> <p><b><i>Muestra Ajustada = <math>\frac{Muestra - 1}{1 + Población Total}</math></i></b></p> <p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina. 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 julio-diciembre 2024, 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="639 1467 1141 1720"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>5192</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>2376</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>1608</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>4712</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>1672</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>15,560</b></td> </tr> </tbody> </table> | Servicio | Muestra | Consulta Externa | 5192 | Emergencia | 2376 | Imágenes | 1608 | Laboratorio | 4712 | Hospitalización | 1672 | <b>Total</b> | <b>15,560</b> |
| Servicio         | Muestra  |          |         |                  |      |            |      |          |      |             |      |                 |      |              |               |
| Consulta Externa | 5192   |          |         |                  |      |            |      |          |      |             |      |                 |      |              |               |
| Emergencia       | 2376   |          |         |                  |      |            |      |          |      |             |      |                 |      |              |               |
| Imágenes         | 1608   |          |         |                  |      |            |      |          |      |             |      |                 |      |              |               |
| Laboratorio      | 4712   |          |         |                  |      |            |      |          |      |             |      |                 |      |              |               |
| Hospitalización  | 1672   |          |         |                  |      |            |      |          |      |             |      |                 |      |              |               |
| <b>Total</b>     | <b>15,560</b>  |          |         |                  |      |            |      |          |      |             |      |                 |      |              |               |

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| Método de aplicación de la encuesta | Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.  |
| Fecha de trabajo de campo           | Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde el 01 de Julio hasta el 18 de Diciembre 2024.   |
| Realización                         | Las entrevistas de esta encuesta son aplicadas por los colaboradores de las unidades de atención al usuario.<br>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> . |

### ESCALA DE VALORACIÓN

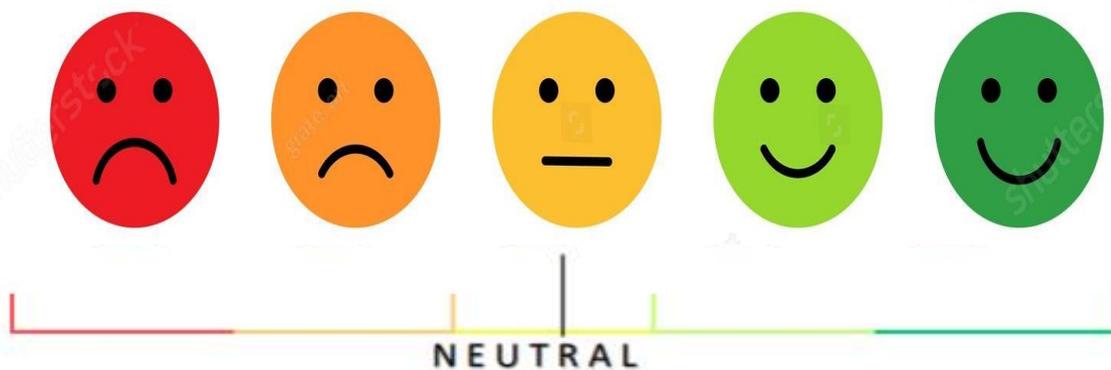
**MUY MALO**

**MALO**

**REGULAR**

**BUENO**

**MUY BUENO**



### CRITERIOS PARA LA MEDICIÓN



## 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 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?                |

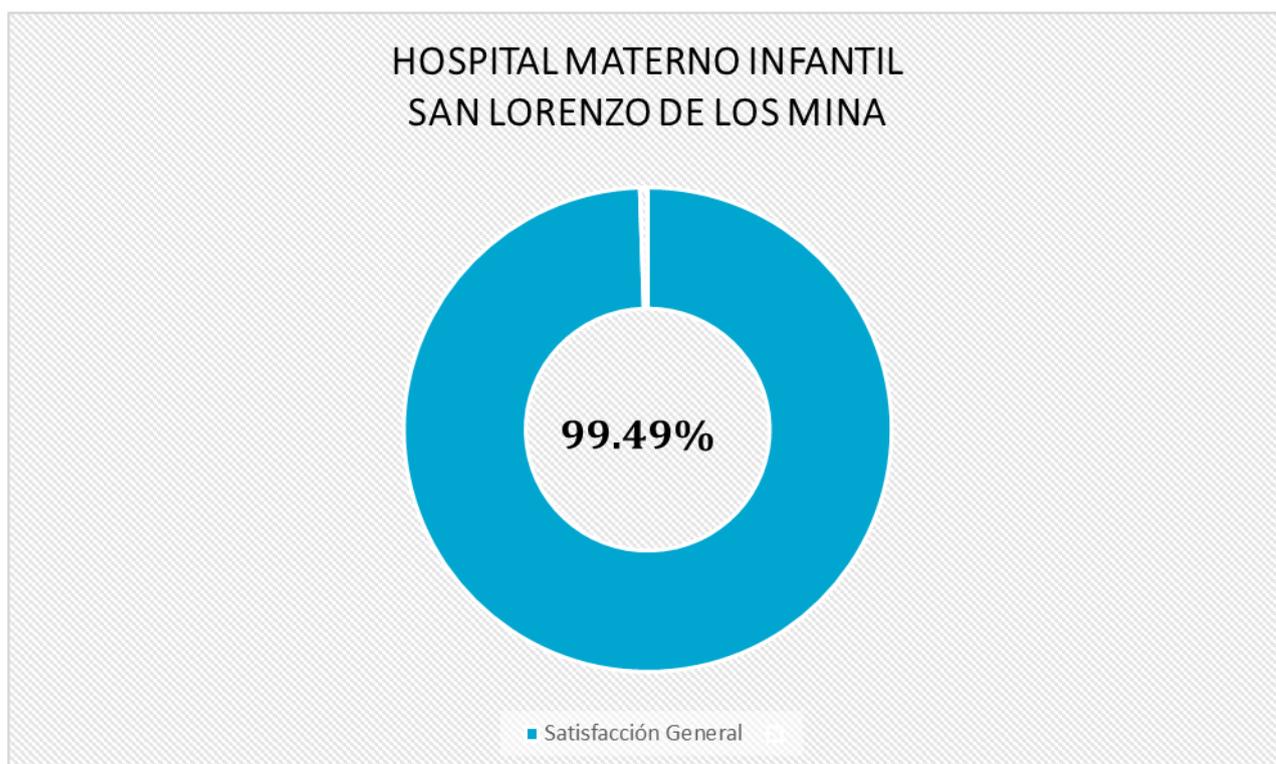
Para crear el índice de satisfacción de usuarios se calcula un promedio, aplicando la siguiente fórmula:  
***sumatoria de los 7 atributos/ 7.***



## 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 89.7 %, los cuales fueron: *amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad, tiempo de respuesta e higiene y comodidad*; ese índice de satisfacción se obtuvo de la encuesta aplicada a la muestra de 15,560 usuarios distribuidos entre los siete atributos mencionados.

**Gráfico número 1:** Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, Julio- Diciembre 2024

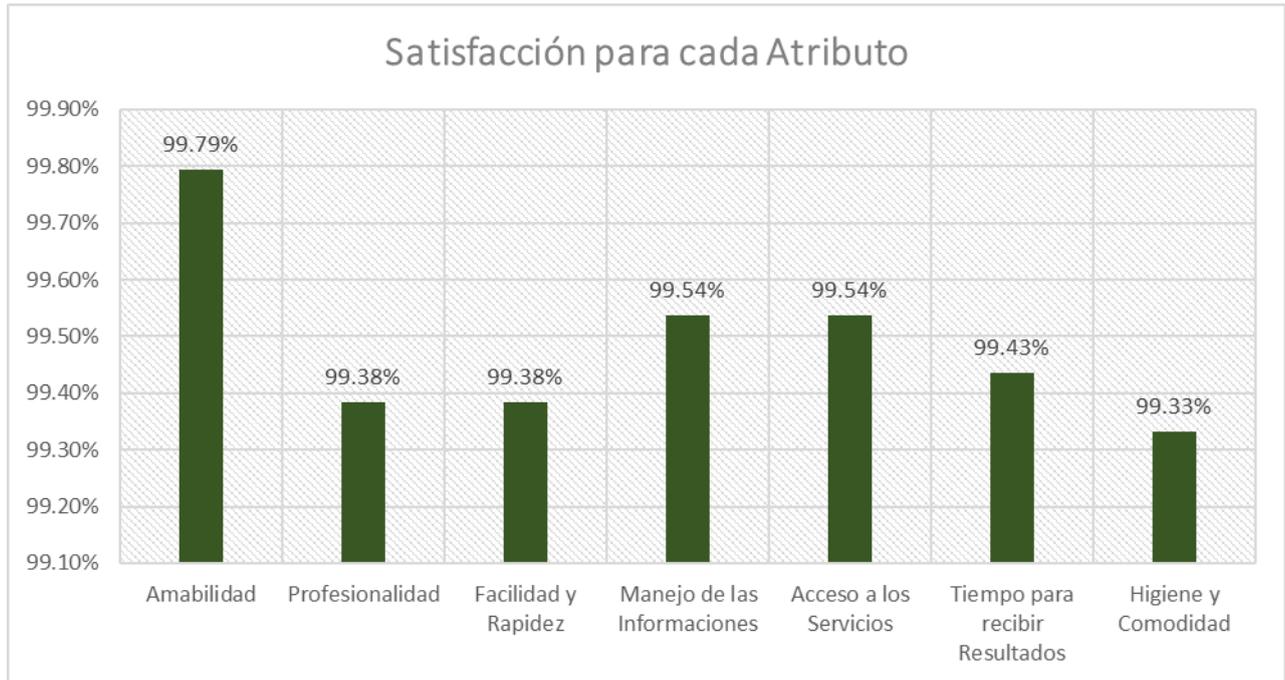


**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, Julio- Diciembre 2024

## 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 **99.49 %**.

**Gráfico número 2:** Satisfacción de usuarios de los siete atributos evaluados



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, Julio- Diciembre 2024

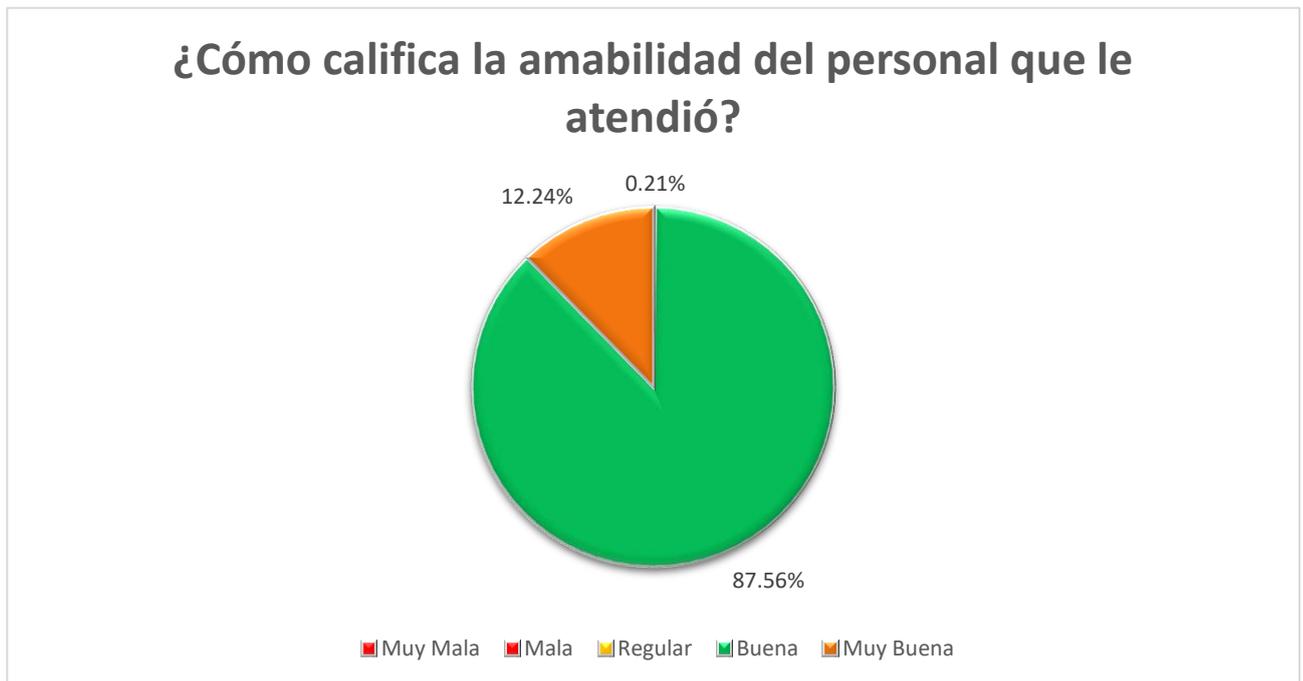


## Satisfacción de cada dimensión evaluada por los usuarios

### 1- AMABILIDAD (empatía/accesibilidad)

Tal como podemos observar en el gráfico 3, el nivel de satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 99.79% (1945), consideran como muy bueno 238 (87.56%), bueno 1,703 (12.24%) regular 4 (0.21%).

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



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, Julio- Diciembre 2024

## 2- PROFESIONALIDAD /confianza

Como podemos observar en el gráfico 4, el nivel de satisfacción de la profesionalidad en los servicios prestados es de un 99.38% (1,945), consideran como muy bueno, 166 (8.53%), bueno 1,767(90.85%) regular 12 (0.62%).

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



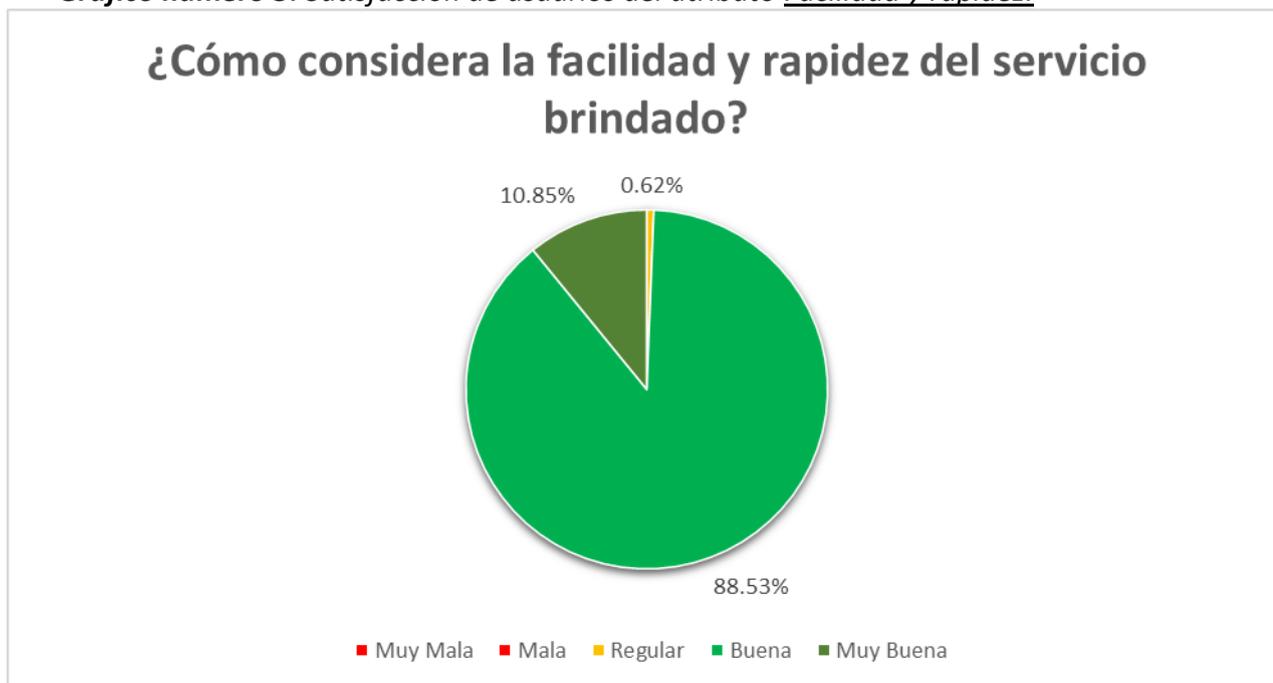
**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, Julio- Diciembre 2024



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

Tal como podemos observar en el grafico 5, el nivel de satisfacción de la facilidad y rapidez en los servicios prestados es de un 99.38% (1,945), consideran como muy bueno 211 (10.85%), bueno 1,722(88.53%) regular 12 (0.62%).

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

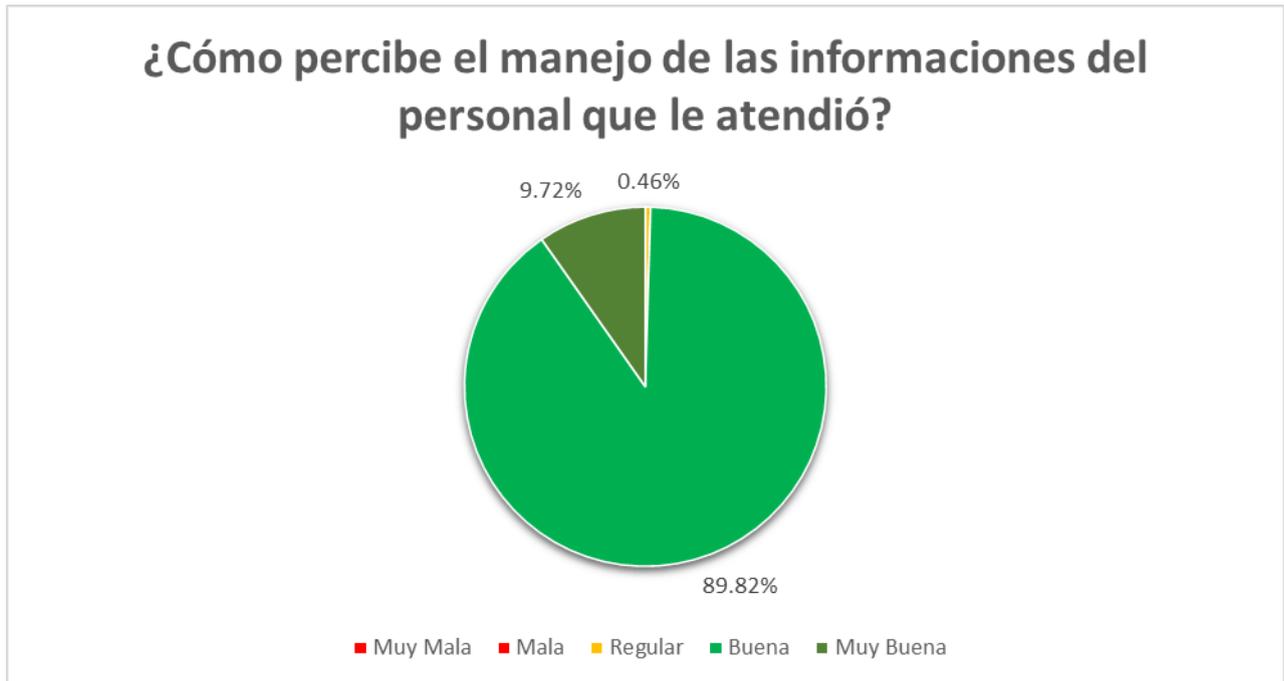


**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, Julio- Diciembre 2024

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

Tal como podemos observar en el gráfico 6, el nivel de satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 99.54 % (1,945), consideran como muy bueno 189(9.72%), bueno 1,747 (89.82%) regular 9 (0.46%).

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



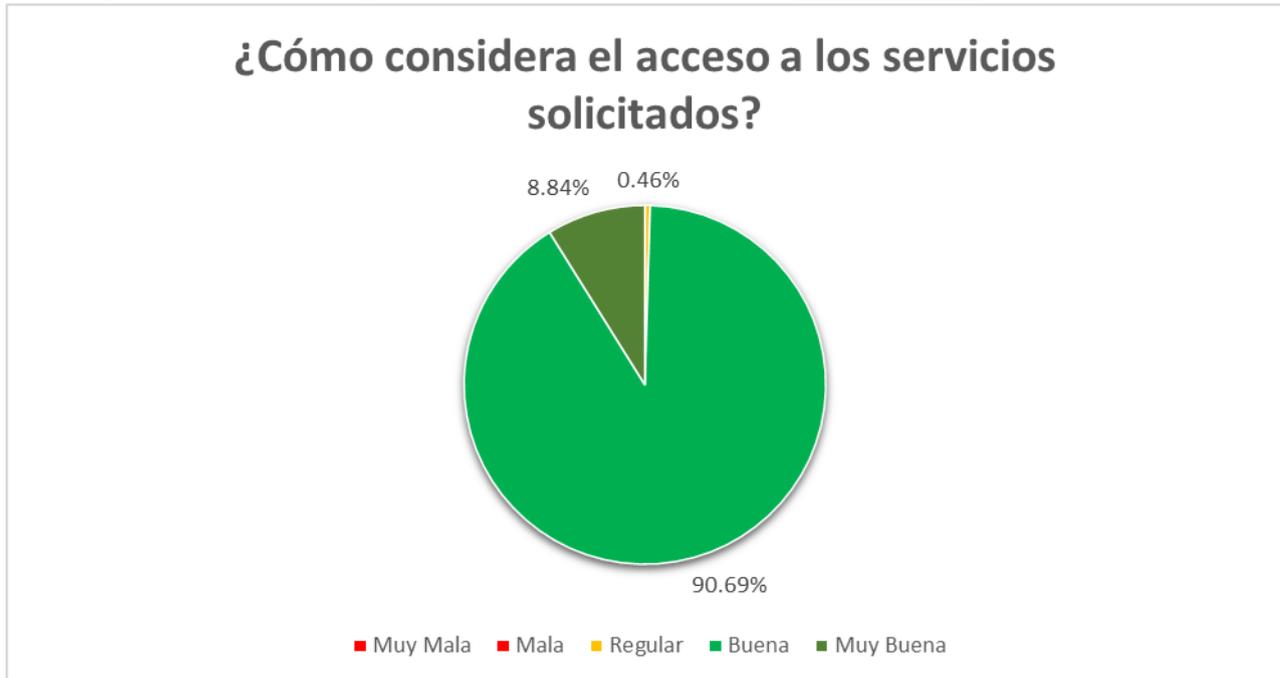
**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, Julio- Diciembre 2024



## 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 89.1 %, indicaron que la accesibilidad es buena o muy buena, quedando un 10 % en regular, un 1 % insatisfechos para una valoración mala o muy mala.

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



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, Julio- Diciembre 2024



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

Tal como podemos observar en el gráfico 8, el nivel de satisfacción en el tiempo de los servicios solicitados es de un 99.43% (1,945), consideran como muy bueno 144 (7.40%), bueno 1,790 (92.03%) regular 11 (0.57%).

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

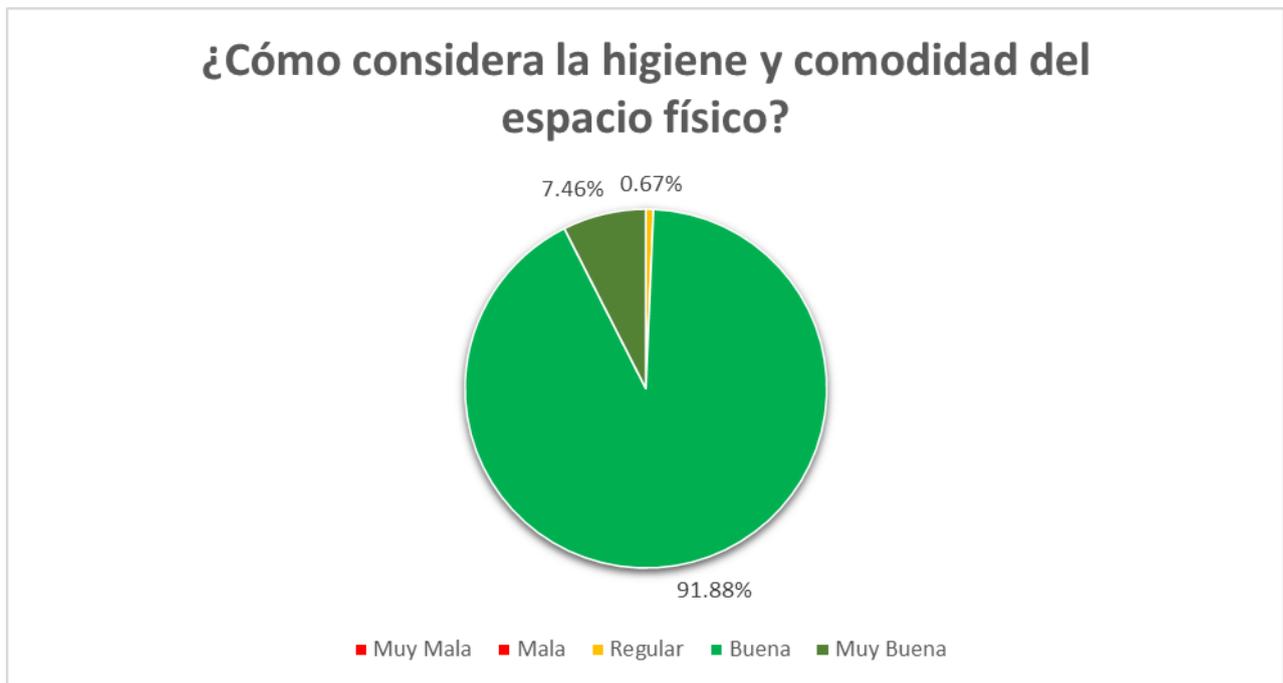


**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, Julio- Diciembre 2024

## 7- HIGIENE Y COMODIDAD (elementos tangibles)

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico 9 que la satisfacción de los usuarios es de un 99.33 % (1,945) consideran como muy bueno 145 (7.46%), bueno 1,787 (7.46%) regular 13 (0.67%).

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



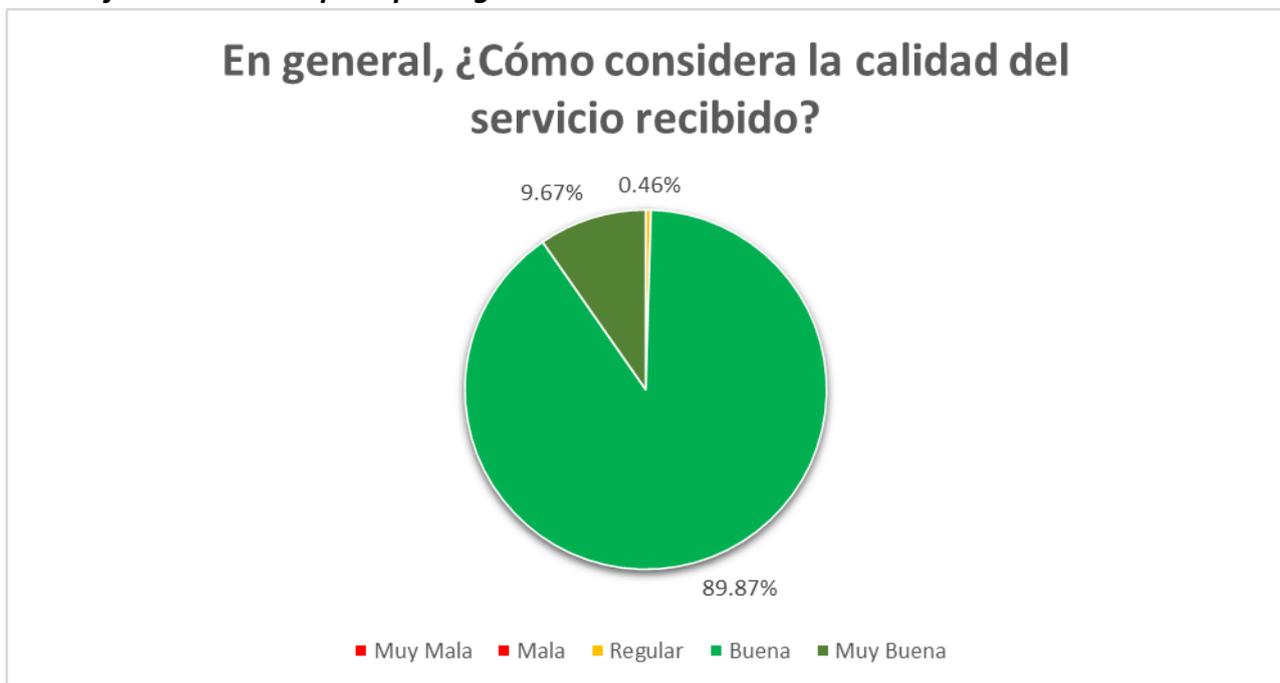
**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, Julio- Diciembre 2024



## PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Tal como se observa en el gráfico 10, de los 1,945 usuarios encuestados la satisfacción general de los solicitados es de un 99.54 % Y 2,564 (9.67) consideran como muy bueno, 1,048 (89.87%) regular 9 (0.46%).

**Gráfico número 11: percepción general del servicio recibido**



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, Julio- Diciembre 2024.



## Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

En el gráfico número 12 se resalta que el 100 % 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 Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, por parte de los usuarios.**

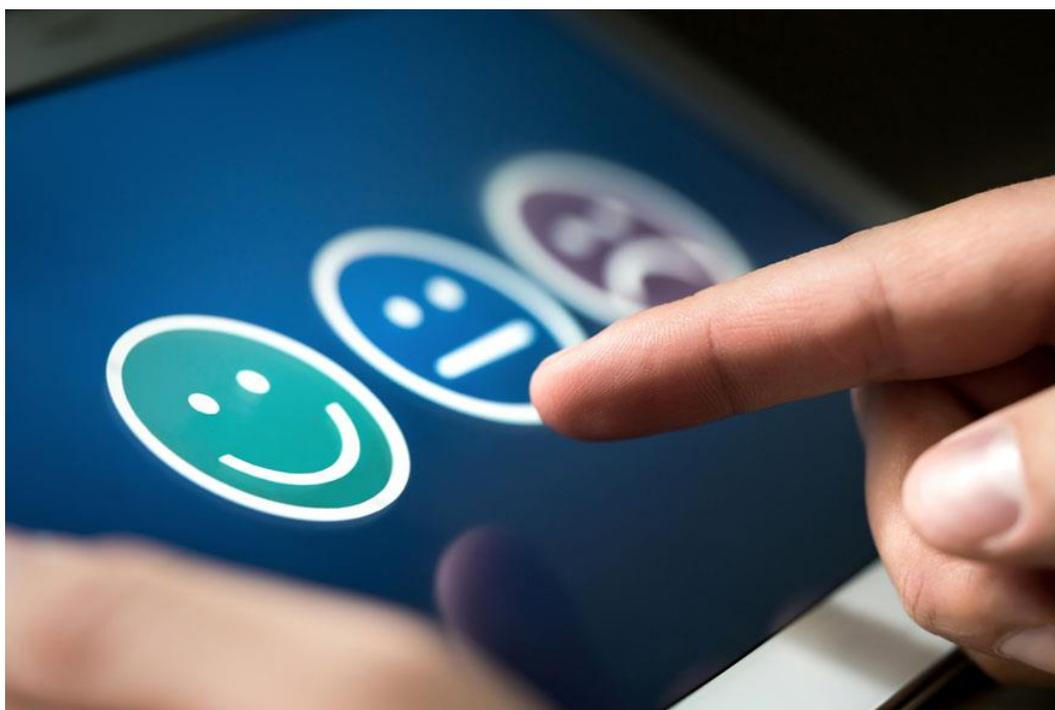


**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, Julio- Diciembre 2024

| Leyenda      | Respuesta    | Porcentaje  |
|--------------|--------------|-------------|
| SI           | 1,945        | 100%        |
| NO           | 0            | 0.0%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>1,945</b> | <b>100%</b> |



# Satisfacción de los servicios internos evaluado por una muestra de los usuarios



## 1- CONSULTA EXTERNA

Tal como podemos observar en el gráfico 11, la satisfacción general de los 5,192 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 99.23%.

**Gráfico número 13:** Evaluación de la consulta externa.



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, Julio- Diciembre 2024.

## 2- EMERGENCIA

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general de los 2,376 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 99.66%.

**Gráfico número 14:** Evaluación de la emergencia.



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, Julio- Diciembre 2024.



### 3- HOSPITALIZACIÓN

Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción general de los 1,672 usuarios encuestados para el servicio de Hospitalización, la satisfacción es de 99.70%.

**Gráfico número 6:** Satisfacción servicio de hospitalización



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, Julio- Diciembre 2024.

### 4- IMÁGENES

Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción general de los 1,608 usuarios encuestados para el servicio de Imágenes, la satisfacción es de 99.38%.

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



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, Julio- Diciembre 2024



## 5- LABORATORIO

Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción general de los 4,712 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 99.66%.

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



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, Julio- Diciembre 2024.



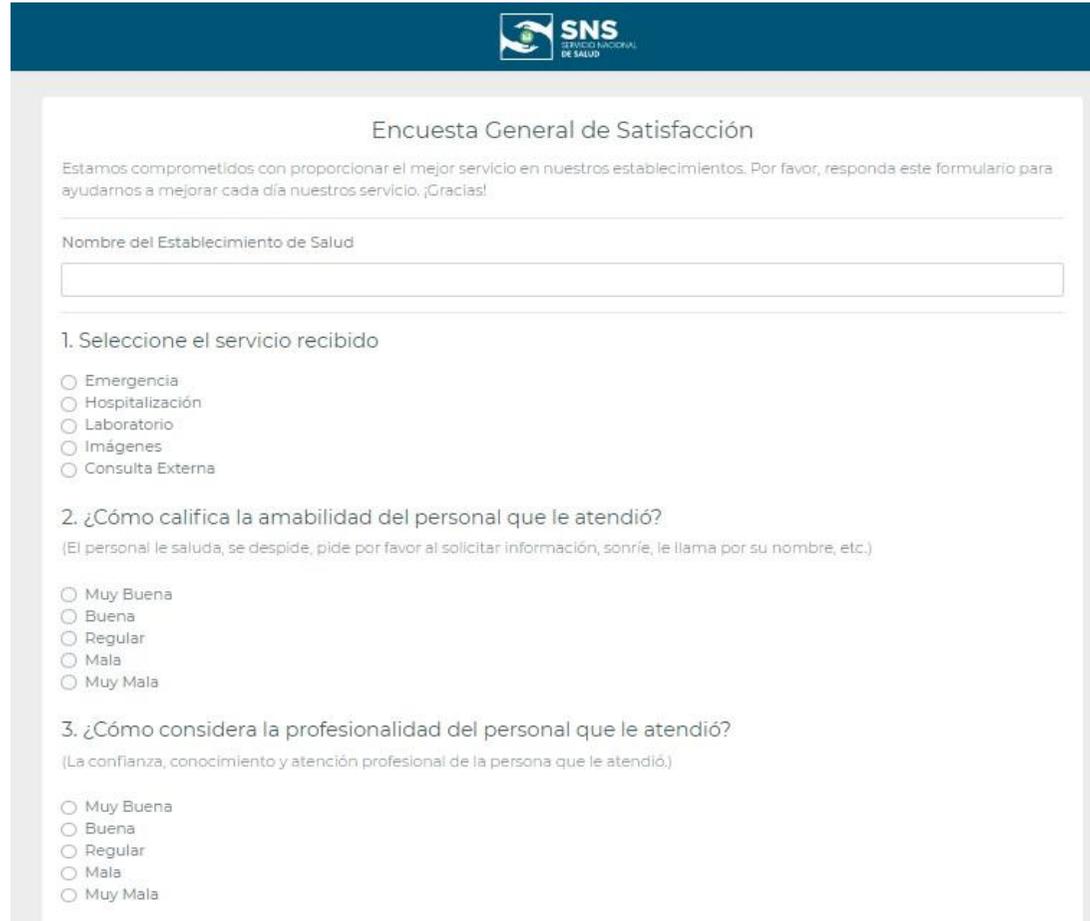
## Plan de Acción

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 Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora.

| Accionar                                   |               |  | Fecha    |        | Responsable                         |
|--|---------------|--|----------|--------|-------------------------------------|
| Área de mejora                             | Dimensión     | Qué haremos  | Desde    | Hasta  | Unidad                              |
| Reducir el tiempo de espera en la consulta | Accesibilidad | Implementación de tickets electrónicos y clasificar las filas de admisión asegurado y no asegurados y preferencia a usuarios en necesidades especiales | Julio-24 | Dic-24 | Departamento de Atención al Usuario |



# ANEXOS



 **SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

### 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



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.

