

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



**SEGUNDO SEMESTRE 2024  
Julio-diciembre**

## 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 Yrene Fernández 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.



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:

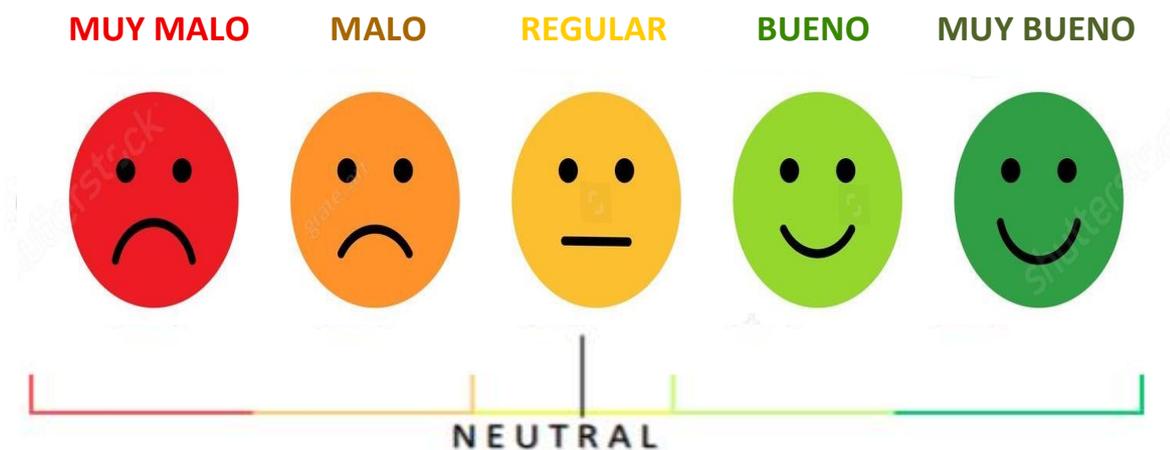
- 1- Consulta externa
- 2- Emergencia
- 3- Hospitalización
- 4- Imágenes
- 5- Laboratorio

## Ficha Técnica

<b>Ámbito</b>	Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal Yrene Fernández, Ubicado en la Av. San José N°5, Jánico, RD; para realizar la encuesta se utilizará el método de muestreo probabilístico estratificado.														
<b>Muestra</b>	<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"> <li>• Margen de error no mayor a 5 %</li> <li>• Nivel de confianza de 95 %.</li> </ul> <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-Dicie2024.</p> <p>La muestra fue calculada utilizando la siguiente fórmula:</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 = 0.5</p> $Muestra Ajustada = \frac{Muestra - 1}{1 + Población Total}$ <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 demandados durante el semestre, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="643 1236 1139 1536"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consultas</td> <td>280</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>260</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>200</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>250</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>270</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>1,260</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>NOTA:</b> la cantidad de encuesta a realizar según corresponda (<b>Municipal, Provincial Regional o Referencia nacional</b>), será el % de la muestra que le comparta la encargada de Atención al usuario de cada hospital.</p>	Servicio	Muestra	Consultas	280	Emergencia	260	Hospitalización	200	Imágenes	250	Laboratorio	270	<b>TOTAL</b>	<b>1,260</b>
Servicio	Muestra														
Consultas	280														
Emergencia	260														
Hospitalización	200														
Imágenes	250														
Laboratorio	270														
<b>TOTAL</b>	<b>1,260</b>														

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 31 de diciembre del 2024.
Realización	Las entrevistas de esta encuesta son aplicadas por los colaboradores de las unidades de atención al usuario. 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



### 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?

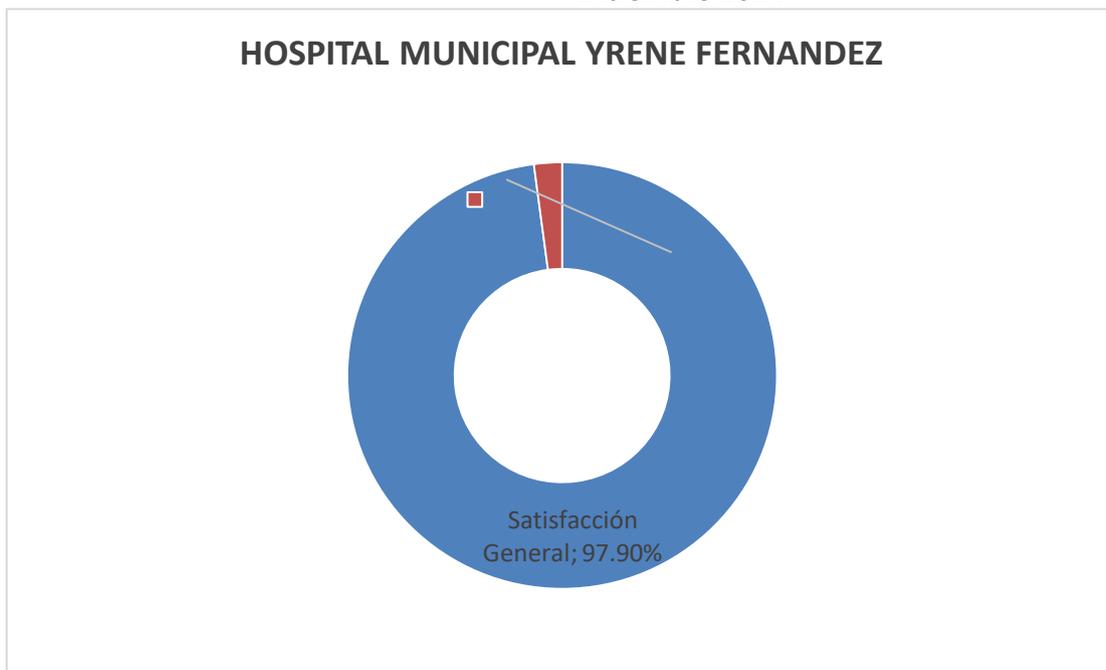
Para crear el índice de satisfacción de usuarios se calcula un promedio, aplicando la siguiente fórmula:  
**sumatoria de los 7 atributos/ 7.**



## 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 98.21% 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 **1,260** usuarios distribuidos entre los siete atributos mencionados.

**Gráfico número 1:** Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital Municipal Yrene Fernández, Julio-Diciembre 2024



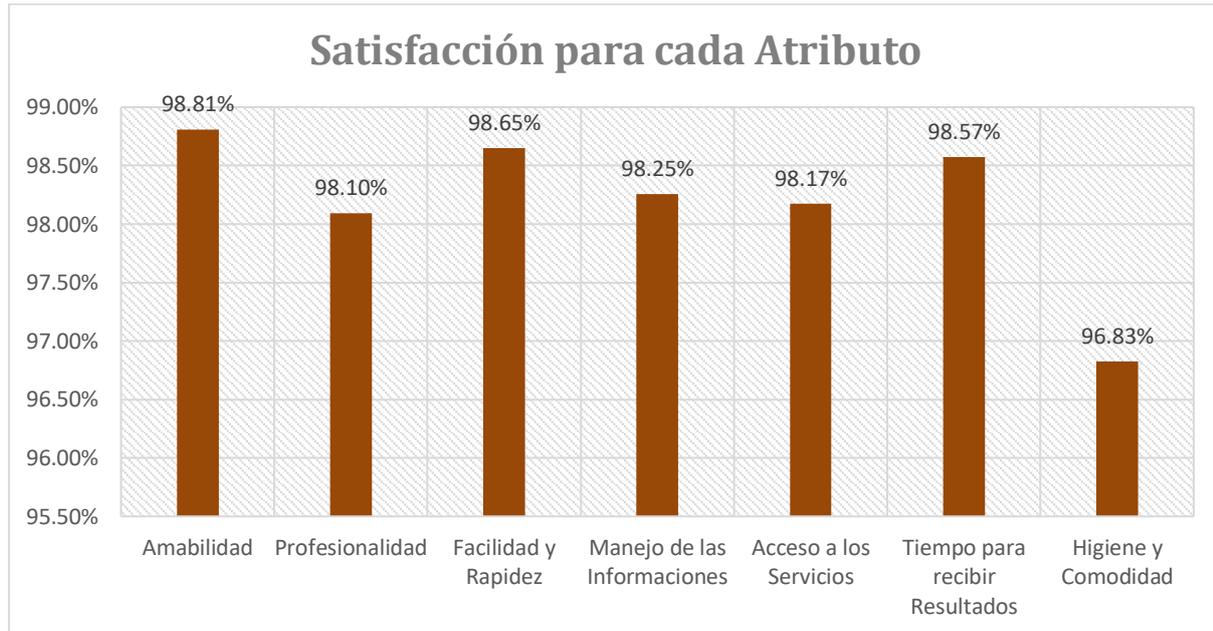
**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Yrene Fernández, julio-diciembre 2024.



## 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 **98 %** en adelante.

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



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Yrene Fernández, julio-diciembre 2024.

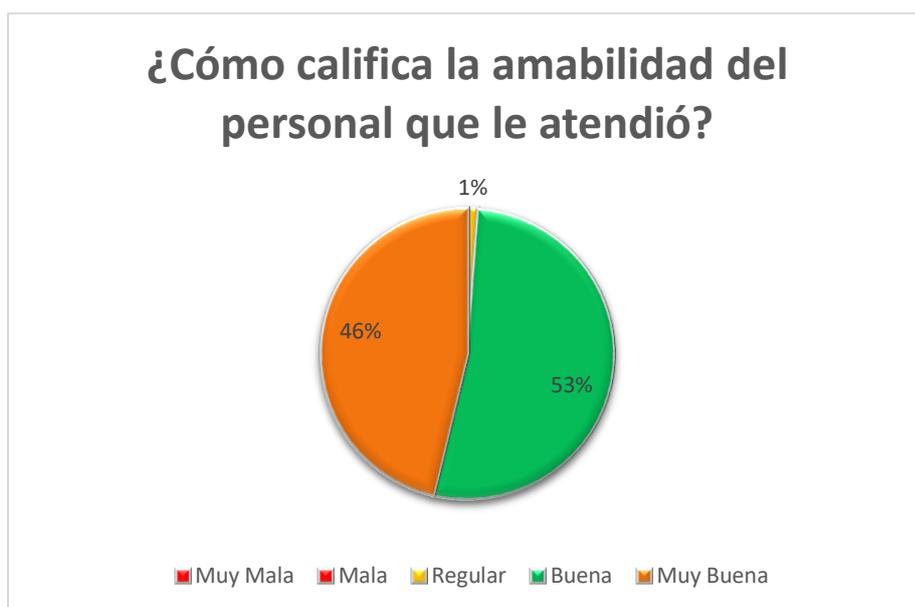


## Satisfacción de cada dimensión evaluada por los usuarios

### 1- **AMABILIDAD** (empatía/accesibilidad)

Tal como se observa en el gráfico número 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de 53% en el renglón de buena y 46% en muy buena, los que nos dice que estamos haciendo un buen trabajo en los usuarios, ya que solo un 1% dijo ser regular, razón que nos impulsa a seguir mejorando.

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



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Yrene Fernández, julio-diciembre 2024.



## 2- PROFESIONALIDAD /confianza

Como se muestra en el gráfico número 4, la satisfacción de la profesionalidad es de 53% en buena, en el 45% muy buena y un 2% en regular, lo que nos indica que estamos desarrollando un buen trabajo en los usuarios.

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



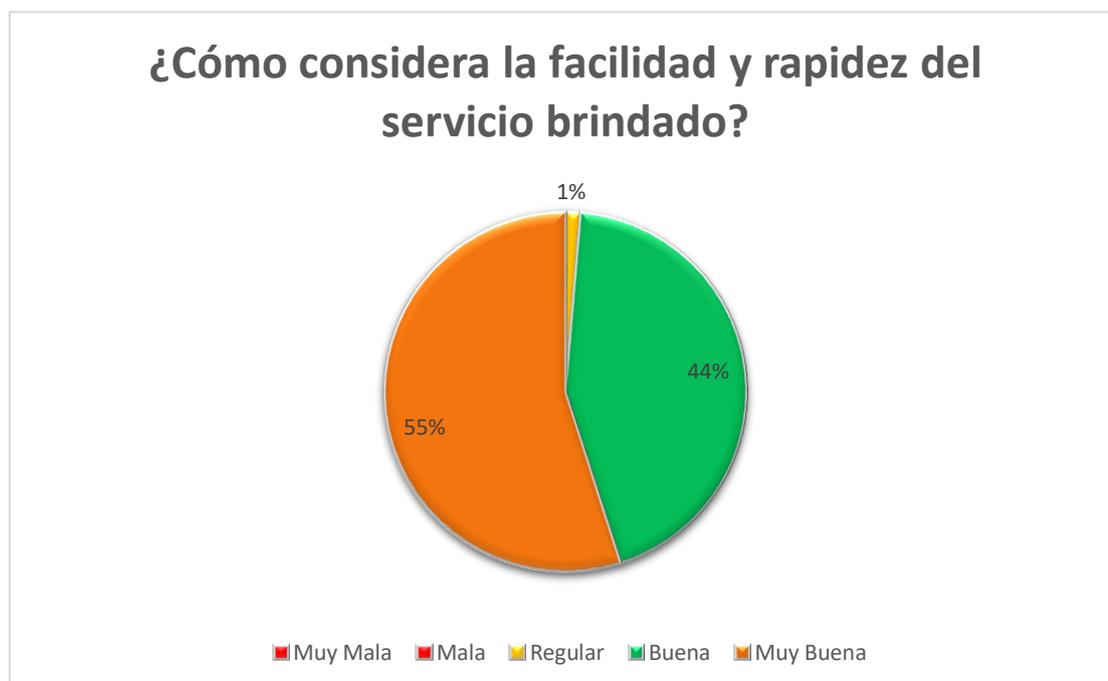
**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Yrene Fernández, julio-diciembre 2024.



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

En cuanto a la facilidad y rapidez, en la satisfacción de usuarios tuvimos un 44% como bueno, un 55% en muy bueno y solo 1% en regular.

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



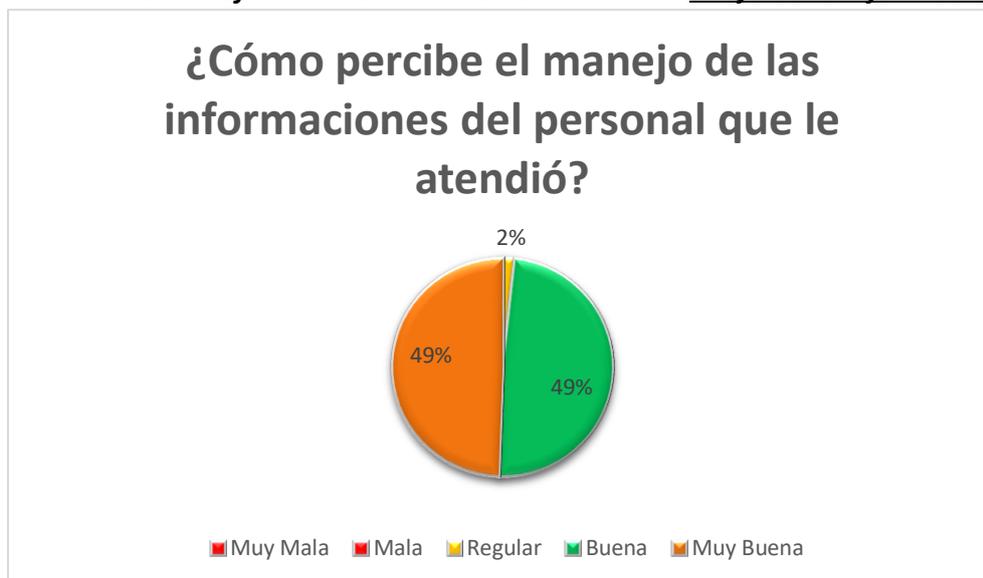
**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Yrene Fernández, julio-diciembre 2024.



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

Podemos observar que del total de la muestra obtenida en las encuestas de satisfacción, en el manejo de las informaciones el 49% la considera buena, el 49% muy buena y solo un 2% regular, por lo que se evidencia que el personal responde de manera oportuna ante cualquier información que requieren los usuarios.

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



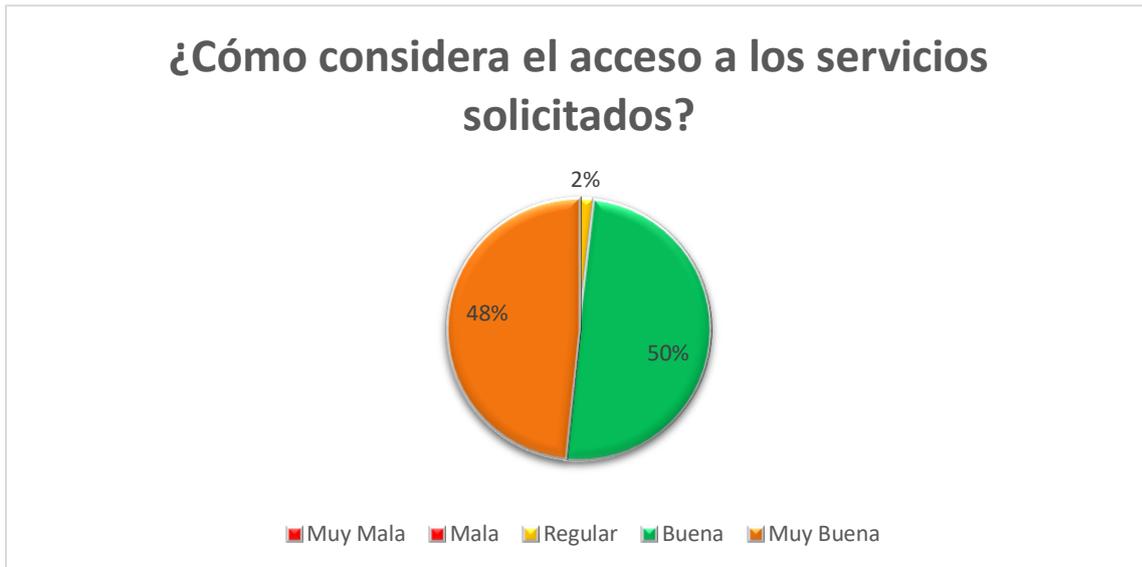
**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Yrene Fernández, Julio-Diciembre 2024.



## 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 50% en el renglón de buena, un 48% de muy buena y solo el 2% en regular, razón que nos impulsa a seguir mejorando en dicho atributo.

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



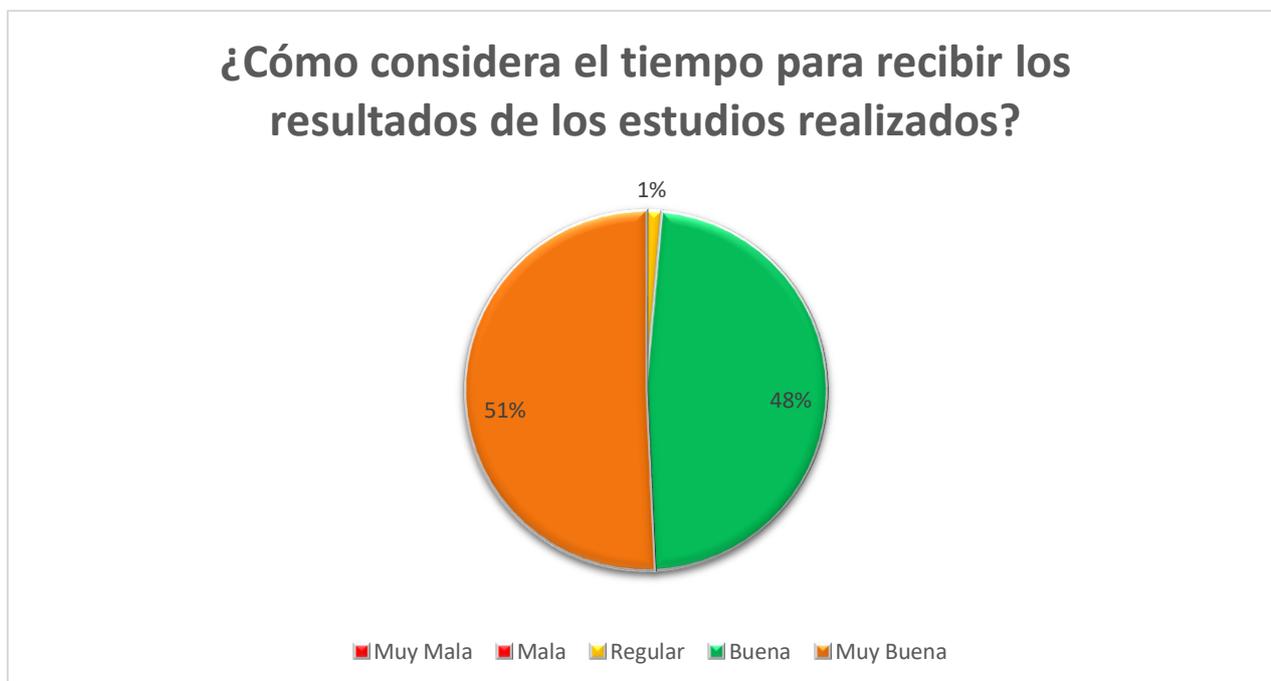
**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Yrene Fernández, Julio-Diciembre 2024.



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

Según los usuarios encuestados, un 51% respondió que el tiempo de respuesta es bueno, un 48% muy buena y solo el 1% lo tilda como regular.

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



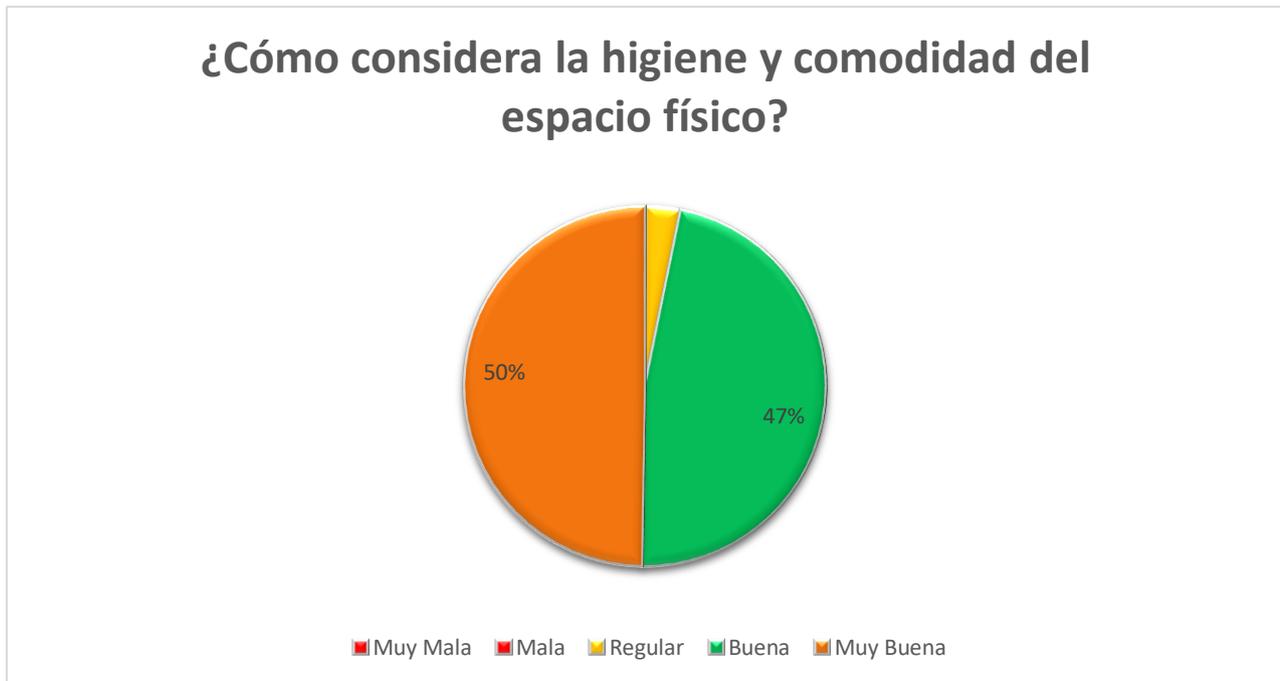
**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Yrene Fernández, Julio-Diciembre 2024.



## 7- HIGIENE Y COMODIDAD (elementos tangibles)

En cuanto a la higiene y comodidad, del total de la muestra obtuvimos un 50% que lo catalogan como muy bueno, 47% muy bueno, y solo el 0.3% como regular.

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



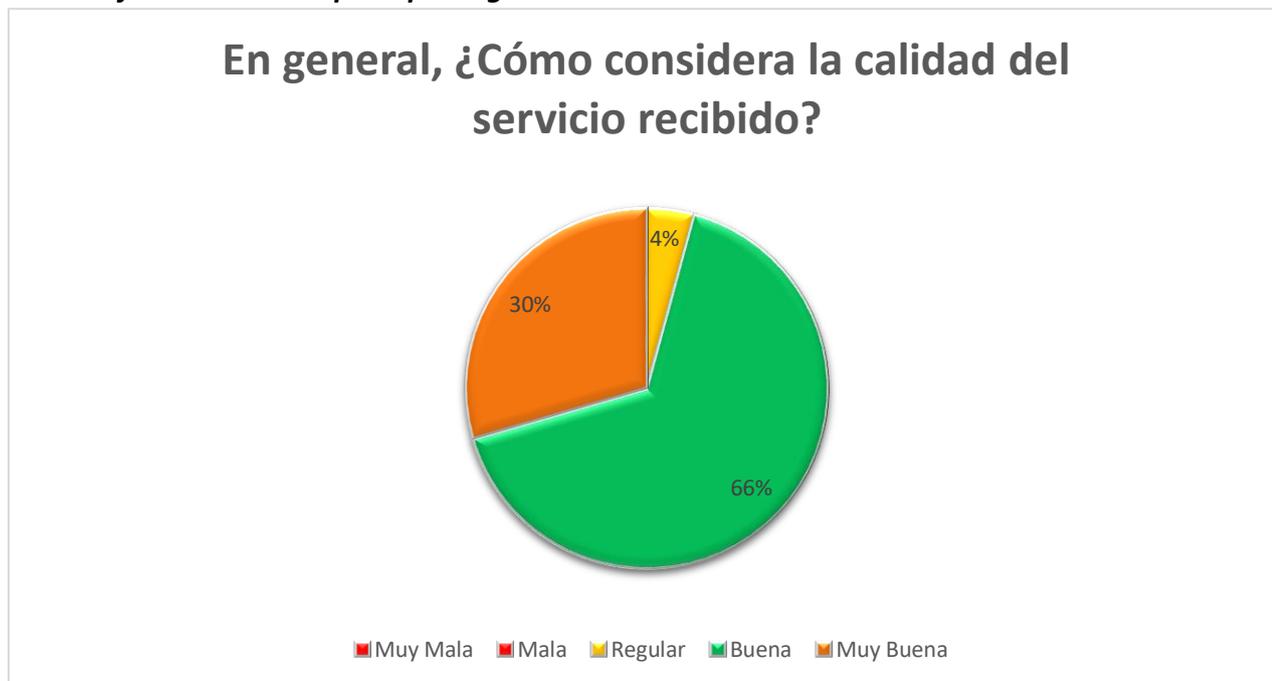
**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Yrene Fernández, Julio-Diciembre 2024.



## PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Tal como se observa en el gráfico número 11, del total de la muestra el 66% tiene una percepción buena, un 30% muy bueno y el 4% asegura que regular; razón que nos impulsa a seguir brindando un mejor servicio.

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



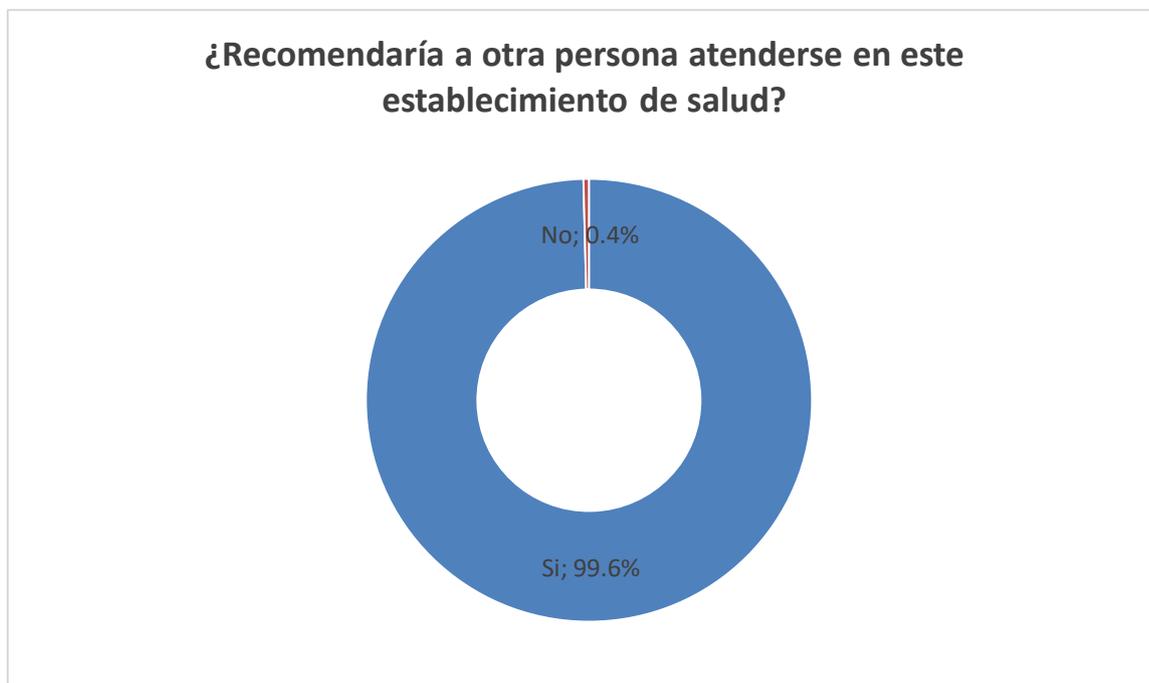
**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Yrene Fernández, **Julio-Diciembre 2024.**



## Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

En el gráfico número 12 se resalta que el 99.6 % de las personas atendidas en este hospital durante el período de realización de la encuesta, recomendaría sus servicios a otros usuarios.

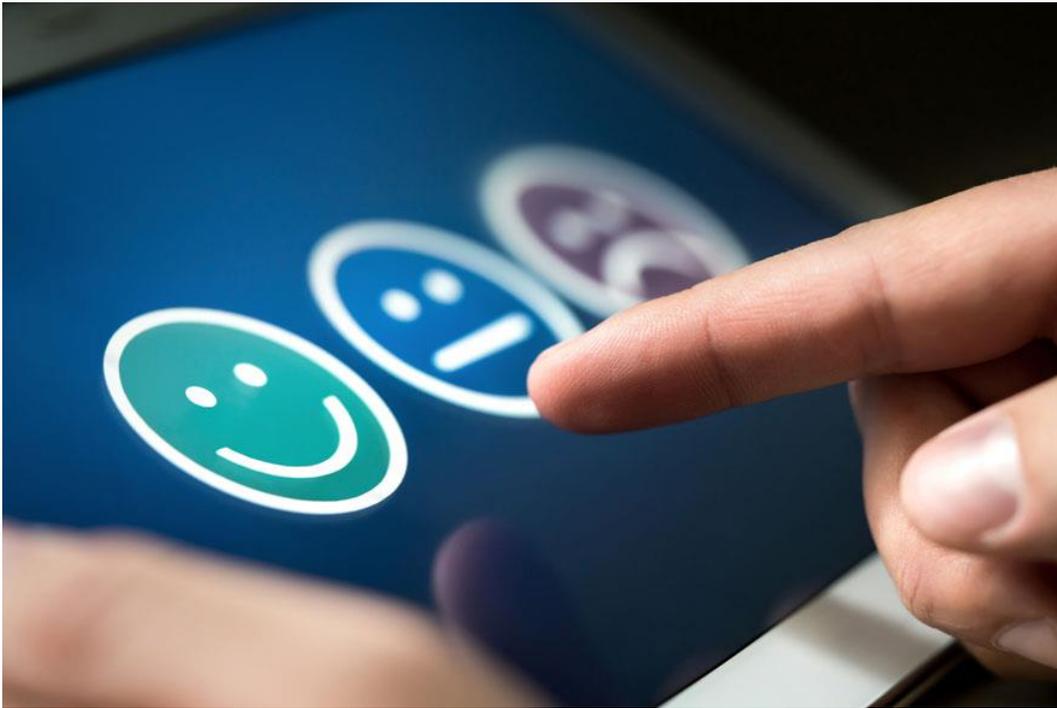
**Gráfico número 12: Recomendación del Hospital Municipal Yrene Fernández por parte de los usuarios.**



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Yrene Fernández, Julio-Diciembre 2024.



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



## 1- CONSULTA EXTERNA

Tal como se observa en el gráfico número 13, la satisfacción general de los 280 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 97.13%.

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



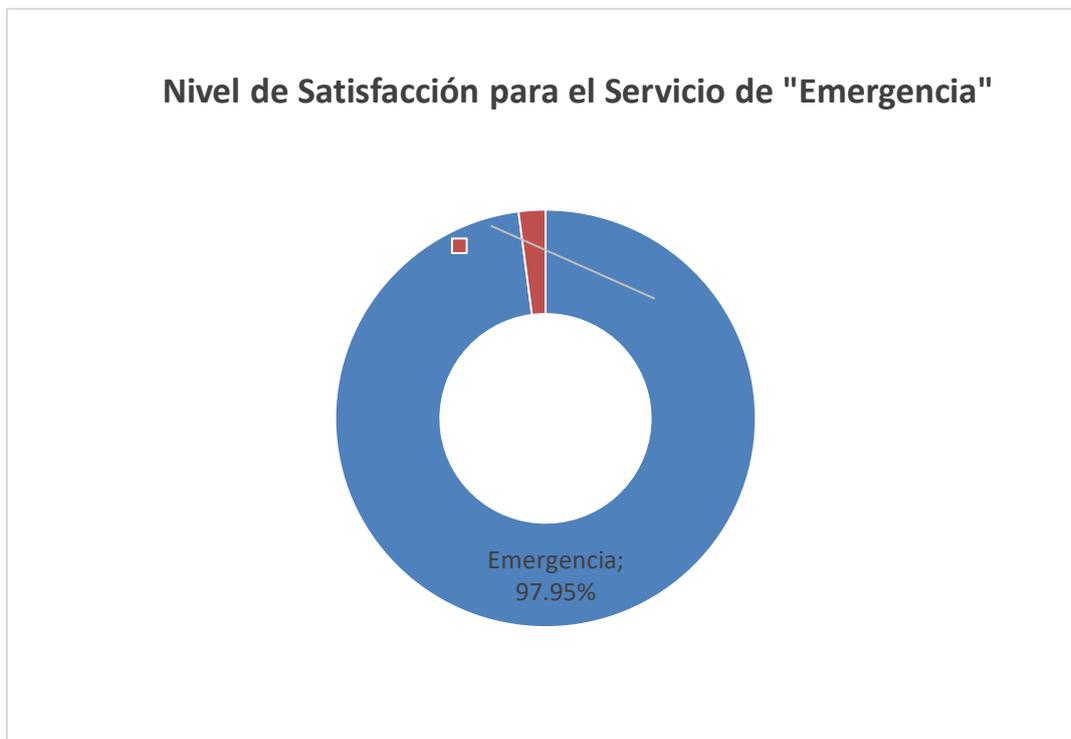
**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Yrene Fernández, julio-Diciembre 2024.



## 2- EMERGENCIA

Tal como muestra el gráfico número 14, la satisfacción general de los 260 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 97.95%.

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



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Yrene Fernández, Julio-Diciembre 2024.



### 3- HOSPITALIZACIÓN

En el gráfico número 6, se muestra la satisfacción general de los 200 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 98.52%.

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



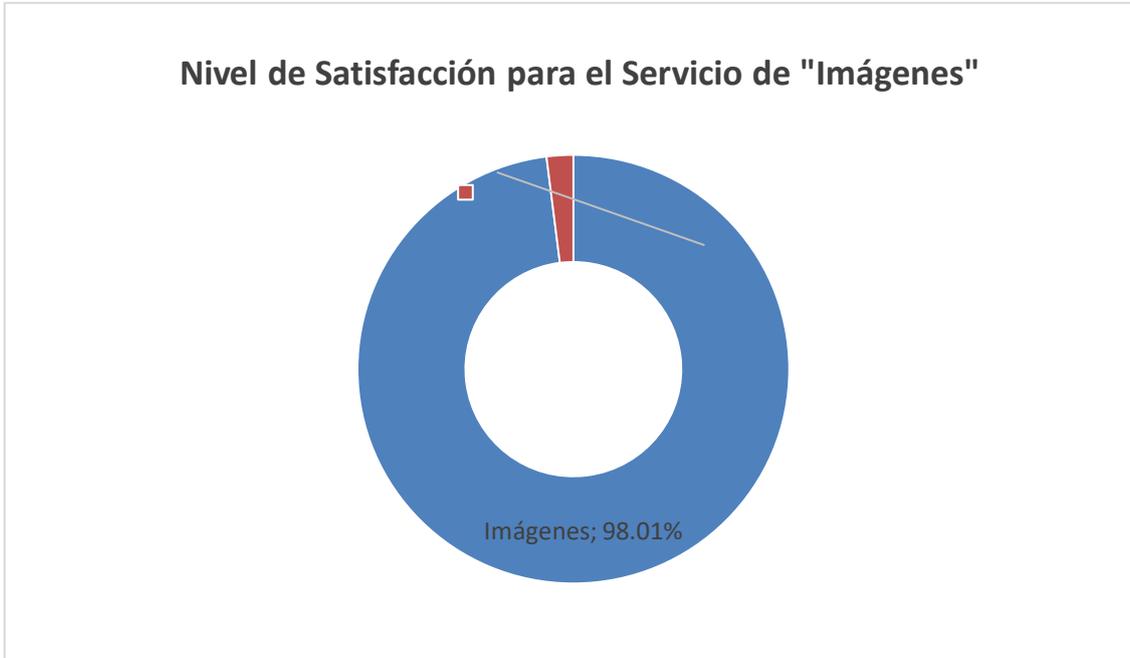
**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Yrene Fernández, Julio-Diciembre 2024.



#### 4- IMÁGENES

Tal como se muestra en el gráfico número 7, la satisfacción general de los **250** usuarios encuestados para el servicio de Imágenes, la satisfacción es de 98.01%.

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



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Yrene Fernández, Julio-Diciembre 2024.



## 5- LABORATORIO

El nivel de satisfacción de los 270 usuarios del servicio de laboratorio fue de 98.36% tal como se presenta a continuación.

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



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Yrene Fernández, 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 Municipal Yrene Fernández, se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora.



Formulario de Plan de Mejora de Servicios de Salud  
DGCS-S-FO-005 Versión: 01  
Fecha de aprobación: 06/9/2023

Fecha: 4/12/2024

Datos Generales										
Dependencia : Hospital Municipal Yrene Fernández				Servicio Regional de Salud: Norcentral						
No.	Área / Programa / Servicio / Proceso	Oportunidad de Mejora	Actividad	Responsable de Ejecución	Fecha de de Finalización	Indicador	Reporte del Seguimiento a la Ejecución del Plan			
							Fecha de Seguimiento	Medio de Verificación	Avances	Responsable del Seguimiento
1	Encuestas de Satisfacción	Instalación de Megafonos	Solicitud al Area de Administración y Dirección	Lic. Juan Ramon Hernandez	31/4/2025	N/A	27/1/2025	Carta de Solicitud	se realizo una comunicación al area de administracion para la instalacion del megafonos pero se nos comunicó que el mismo será sustituido por un equipo diferente el cual hará una mejor función.	Lic. Teresa Duran
2	Encuestas de Satisfacción	Tiempo prolongado en la obtencion derl servicio de citas para pediatria y ginecologia	Solicitud de personal departamento de RRHH del SRNC	Lic. Renzo Adames	31/3/2025	N/A	27/1/2025	Carta de Solicitud	Indicador logrado para el area de ginecologia y en proceso para el area de pediatria	Lic. Teresa Duran

*Lic. Teresa Duran*  
Elaborado por

*Domingo*  
Aprobado por



## ANEXOS



## Encuesta General de Satisfacción HOSPITALES

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 solicitado

- 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, sonrío, 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



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

11. Sexo

- Femenino
- Masculino

12. Provincia donde usted vive

- Azua
- Bahoruco
- Barahona
- Dajabón
- Distrito Nacional
- Duarte
- El Seibo
- Elias Piña
- Española
- Hato Mayor
- Hermanas Mirabal
- Independencia
- La Altagracia
- La Romana
- La Vega
- María Trinidad Sánchez
- Monseñor Nouel
- Monte Plata



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 1ro 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

- 19 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
- 71 a más

¡Su opinión es importante para nosotros!

Enviar

Borrar Todo

Finalizar



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

© 2024 - Todos los derechos reservados. República Dominicana.

