

# INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA DE LOS SERVICIOS



**CENTRO DE GASTROENTEROLOGIA**  
Ciudad Sanitaria Dr. Luis Eduardo Aybar

**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.

La misma, tiene la finalidad de conocer la percepción de los usuarios con respecto a los servicios recibidos, siguiendo con la estrategia de ofrecer productos de salud con calidad, calidez y orientados a satisfacer las más altas expectativas de los ciudadanos, el Centro de Gastroenterología de la Ciudad Sanitaria Dr. Luis Eduardo Aybar 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.

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



Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS:

<https://encuesta.sns.gob.do>

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

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

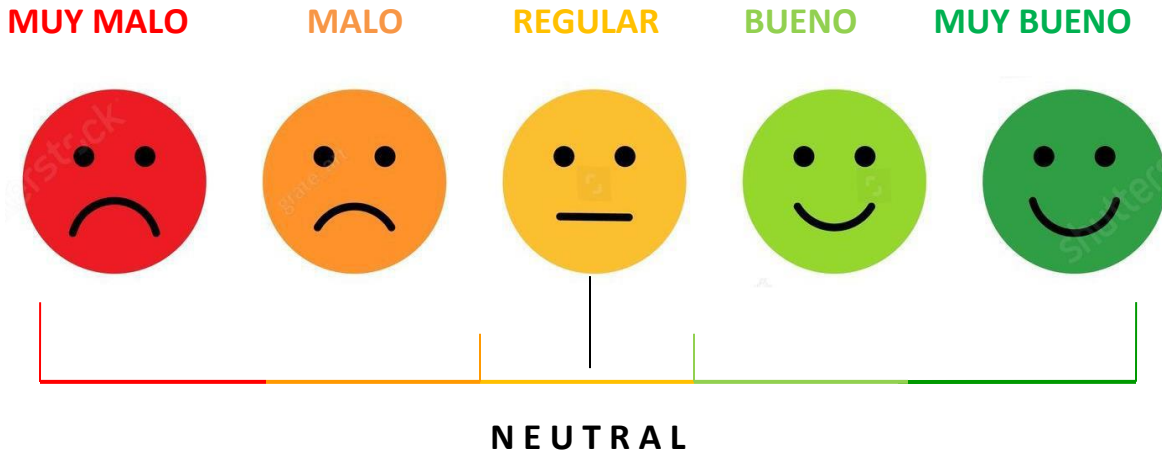
## Ficha Técnica

Ámbito	Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Centro de Gastroenterología, Ciudad Sanitaria Dr. Luis E. Aybar, ubicado en la calle Federico Bermúdez #1, Barrio María Auxiliadora en el Distrito Nacional; se utilizará el método de muestreo probabilístico estratificado.
Muestra	<p>El tamaño de la muestra 2,564 se determinó en base a la cantidad de pacientes que ingresan al establecimiento, solicitando servicio.</p> <p>La muestra seleccionada cumple con los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Un margen de error no mayor de 5%</li><li>• Un nivel de confianza de un 95%</li></ul> <p>Se utilizaron los datos de la producción de servicio del centro, el cual para este caso se utilizó la producción de julio-diciembre 2024.</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%  <math>p = 0.5</math></p> $Muestra Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población Total}}$ <p>Según la exploración de estadística descriptiva de la población de usuarios, se ha identificado un promedio semestral de servicios prestados, tomando como base la totalidad de los servicios, la muestra fué la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="711 1003 1279 1333"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>903</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>374</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>255</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>265</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>767</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>2,564</b></td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestra	Consulta Externa	903	Emergencia	374	Hospitalización	255	Imágenes	265	Laboratorio	767	<b>Total</b>	<b>2,564</b>
Servicios	Muestra														
Consulta Externa	903														
Emergencia	374														
Hospitalización	255														
Imágenes	265														
Laboratorio	767														
<b>Total</b>	<b>2,564</b>														
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 21 de junio hasta el 20 de diciembre de 2024														
Realización	<p>Las encuestas fueron aplicadas por los colaboradores de la división de atención al usuario.</p> <p>Luego de ingresar al link 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>														



## ESCALA DE VALORACION



## CRITERIOS PARA LA MEDICION

### 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.

C/ Calle Federico Bermúdez No.1, Bo. María Auxiliadora, Santo Domingo,  
Distrito Nacional, República Dominicana; Tel 809-684-1095.

E-mail: [direccion-gastro@hotmail.com](mailto:direccion-gastro@hotmail.com) y [direccion@gastro.gob.do](mailto:direccion@gastro.gob.do).

RNC: 430-034037

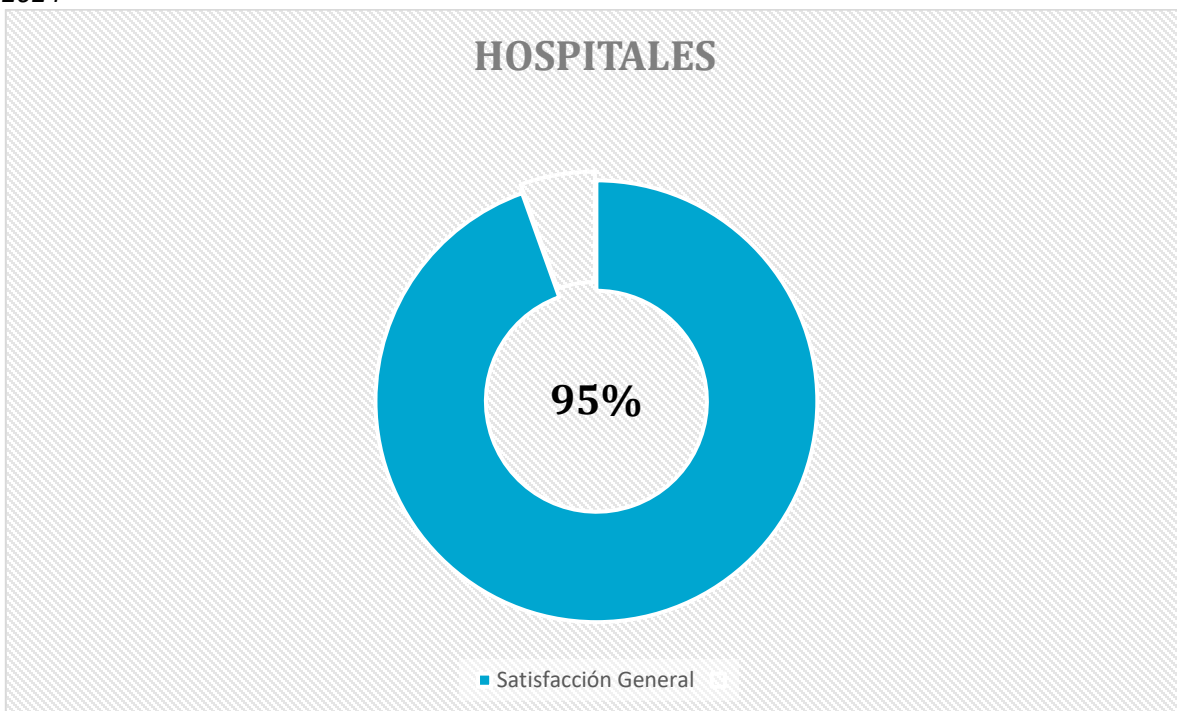
Para medir la satisfacción con los servicios que ofrecen los hospitales se calcula un índice compuesto por las siguientes dimensiones:

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?

## Índice de Satisfacción General

En el gráfico número 1 se presenta el resultado del promedio de satisfacción de las dimensiones de calidad medidos en la encuesta es de 94%, 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 2,564 usuarios distribuidos entre los siete atributos mencionados.

Gráfico 1. Índice de satisfacción de usuarios para el Centro de Gastroenterología, julio-diciembre 2024

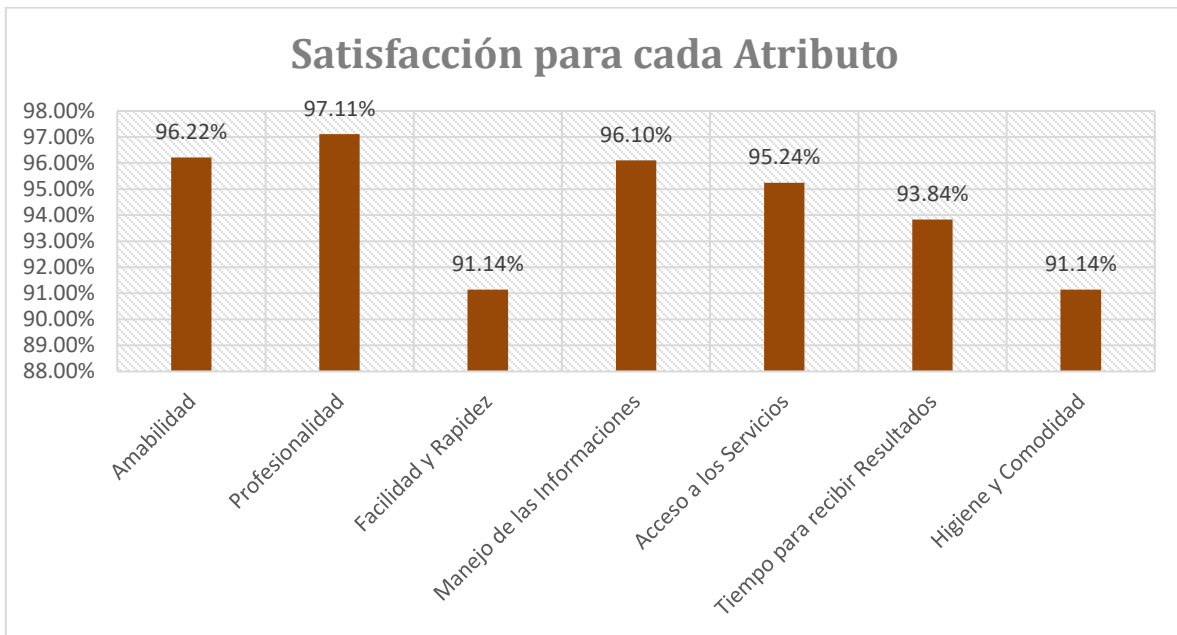


**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Centro de Gastroenterología, julio-diciembre 2024

## 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 94%.

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



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Centro de Gastroenterología, julio-diciembre 2024

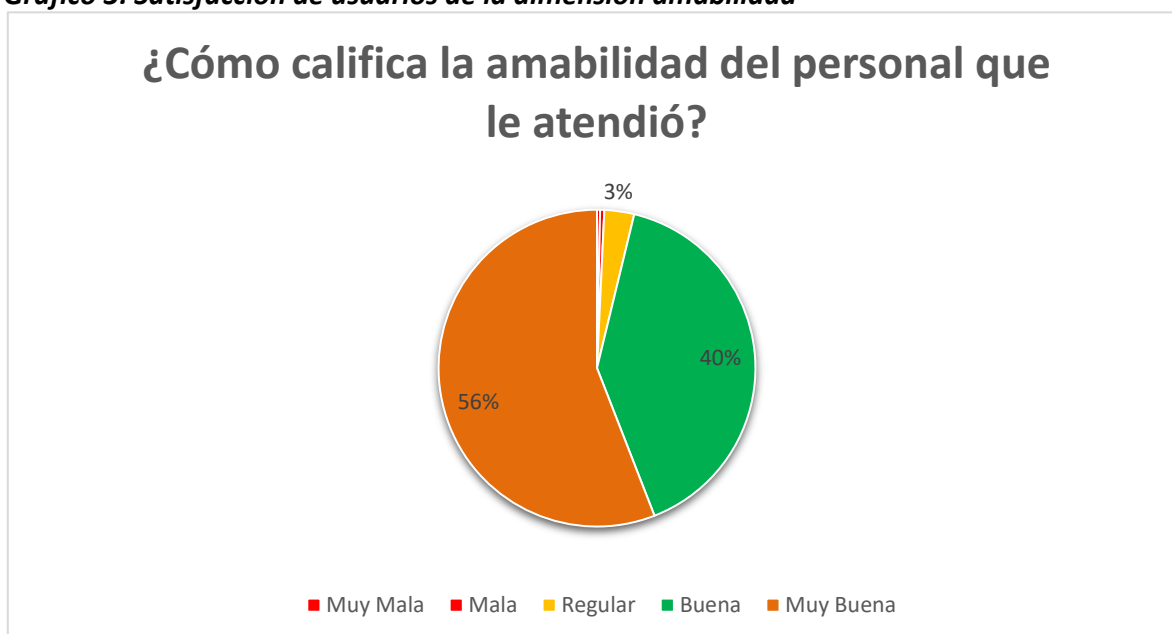


## Satisfacción de cada dimensión evaluada por los usuarios

### 1- AMABILIDAD (empatía/accesibilidad)

Tal como se observa en el gráfico número 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de 96% (2,461/2,564), indicaron que la amabilidad es buena o muy buena, quedando un 3% en regular (77/2,564), un 1% (26/2,564) en insatisfecho para mala o muy mala.

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



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Centro de Gastroenterología*, julio-diciembre 2024

## 2- PROFESIONALIDAD /confianza

Como se muestra en el gráfico número 4, la satisfacción de la profesionalidad es de un 97% (2,487/2,564), quedando un 2% (51/2,564) en regular y 1% (26/2,564) insatisfecho para mala/muy mala.

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

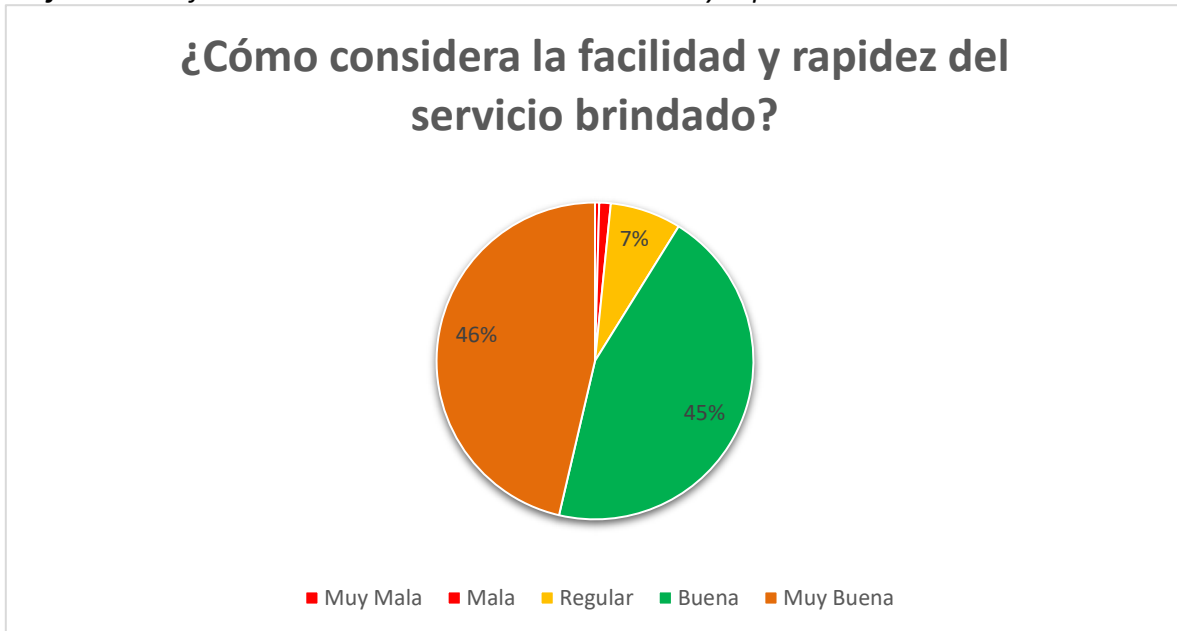


**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Centro de Gastroenterología*, julio-diciembre 2024

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

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico número 5 que la satisfacción fue de 91% (2,333/2,564) en los servicios prestados, quedando un 7% (180/2,564) en regular y 2% (51/2,564) en insatisfecho para mala o muy mala.

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

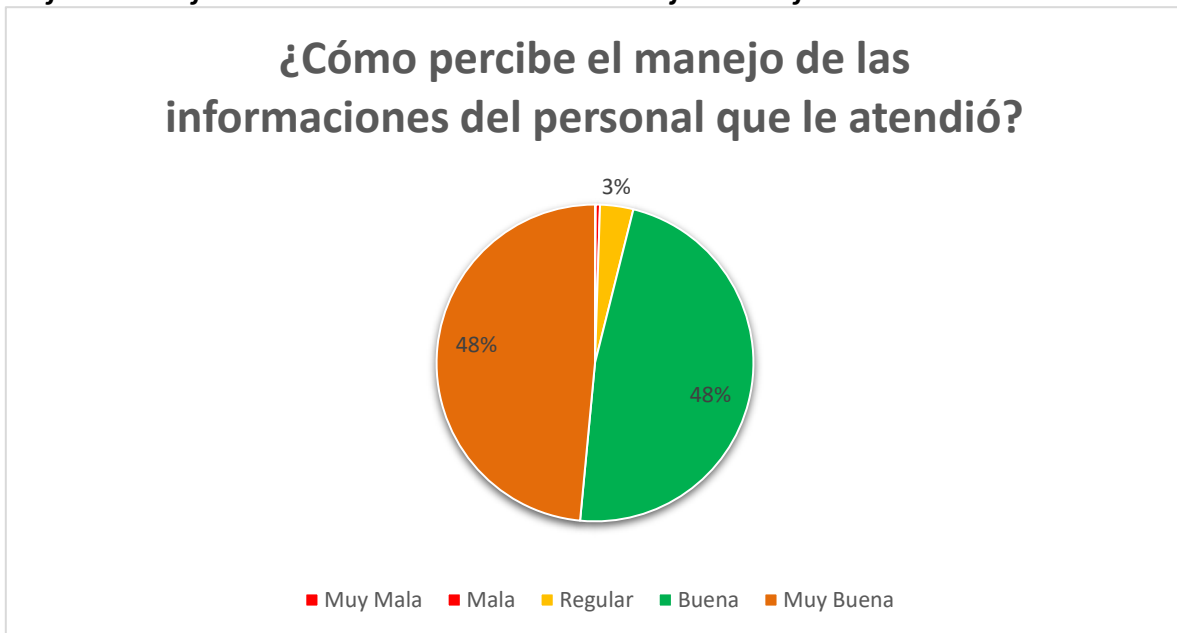


**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Centro de Gastroenterología, julio-diciembre 2024

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

Según los 2,564 usuarios encuestados, un 96% (2,461/2,564) indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal, quedando un 3% (77/2,564) con opinión regular al respecto, finalizando con un 1% (26/2,564) insatisfechos para una valoración mala o muy mala.

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

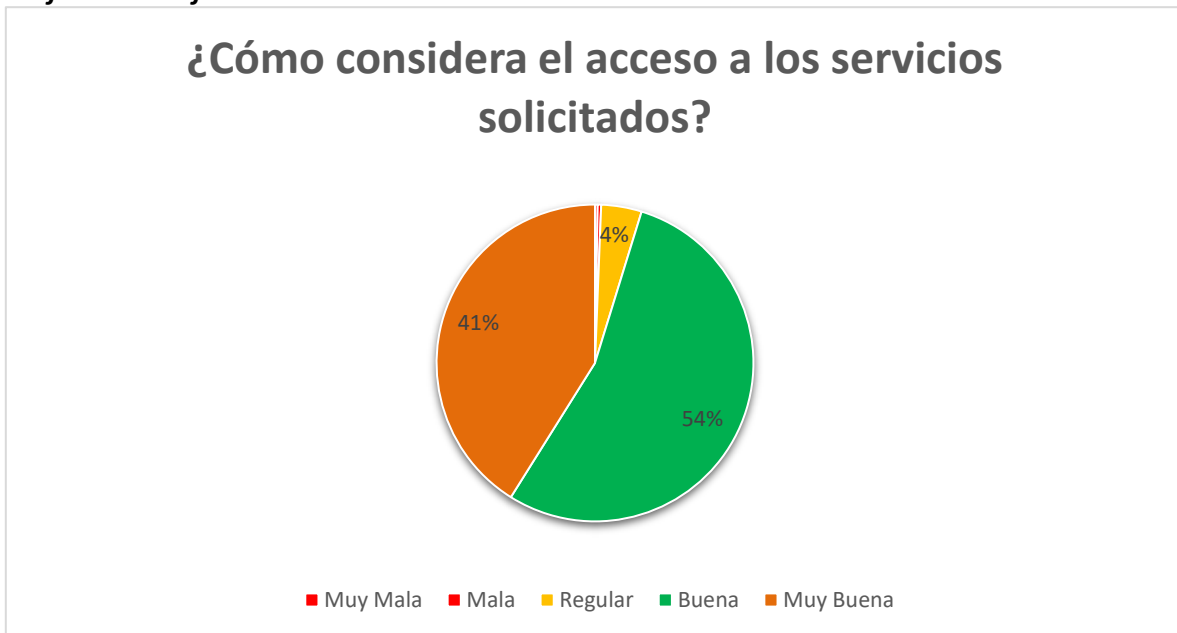


**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Centro de Gastroenterología*, julio-diciembre 2024

## 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 95% (2,436/2,564), indicaron que la accesibilidad es buena o muy buena, quedando un 4% (103/2,564) en regular, un 1% (26/2,564) insatisfecho para una valoración mala o muy mala.

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

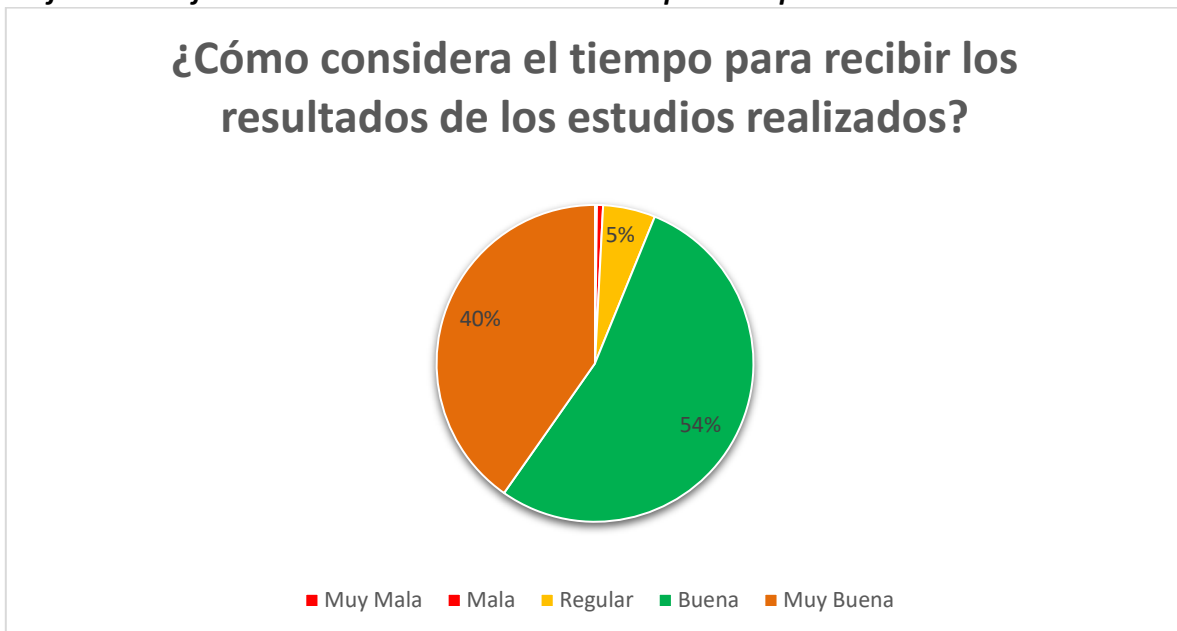


**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Centro de Gastroenterología*, julio-diciembre 2024

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

Según los usuarios encuestados, un 94% (2,410/2,564) indicó que está satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados, quedando un 5% (128/2,564) con opinión regular al respecto, un 1% (26/2,564) mala y muy mala.

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

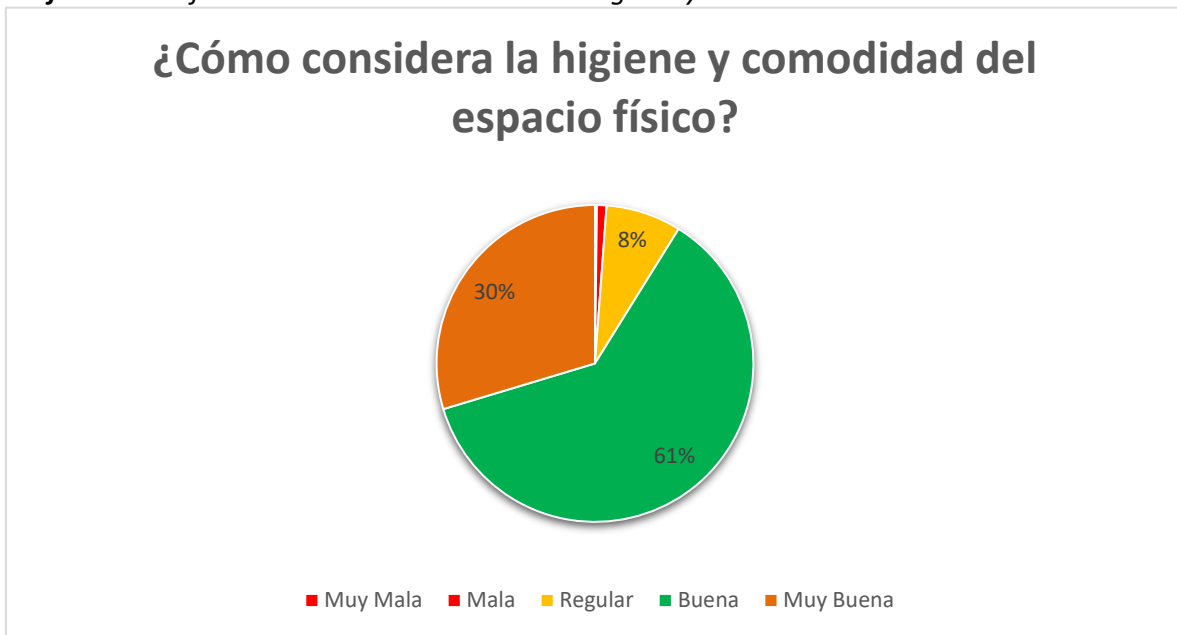


**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Centro de Gastroenterología, julio-diciembre 2024*

## 7- HIGIENE Y COMODIDAD (elementos tangibles)

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico número 9 que la satisfacción fue de 91% (2,333/2,564) en los servicios prestados, quedando un 8% (205/2,564) en regular, un 1% (26/2,564) mala y muy mala.

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

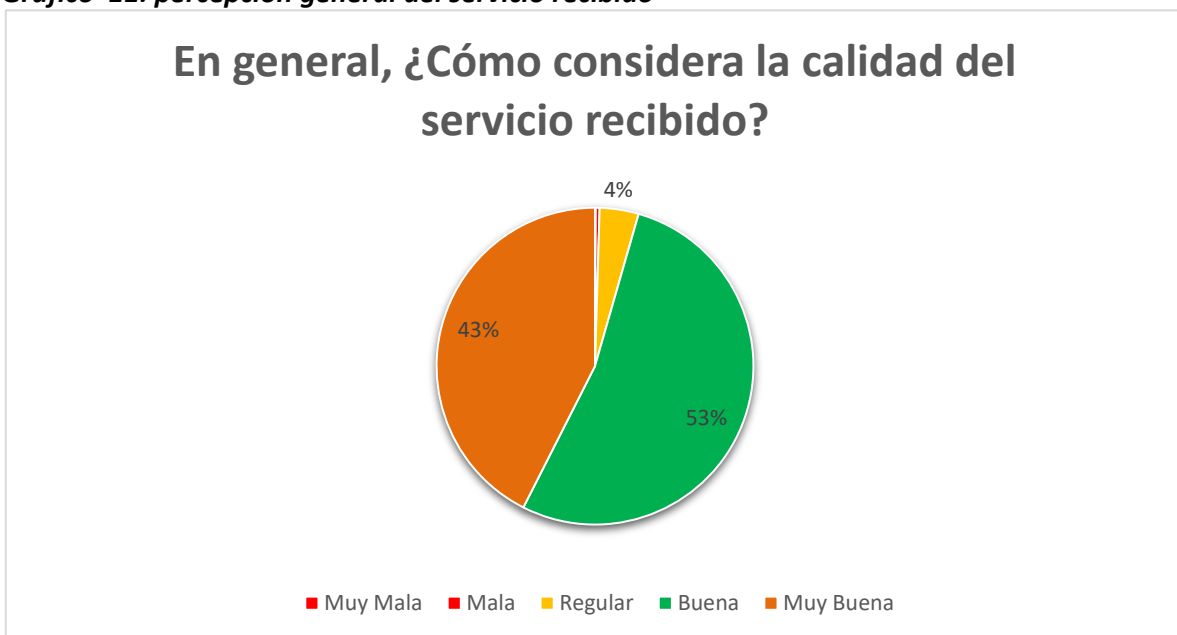


**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Centro de Gastroenterología, julio-diciembre 2024

## PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Tal como se observa en el gráfico número 11; de los 2,564 usuarios encuestados opinaron que la satisfacción de los servicios brindados es buena o muy buena para un 96% de satisfacción.

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



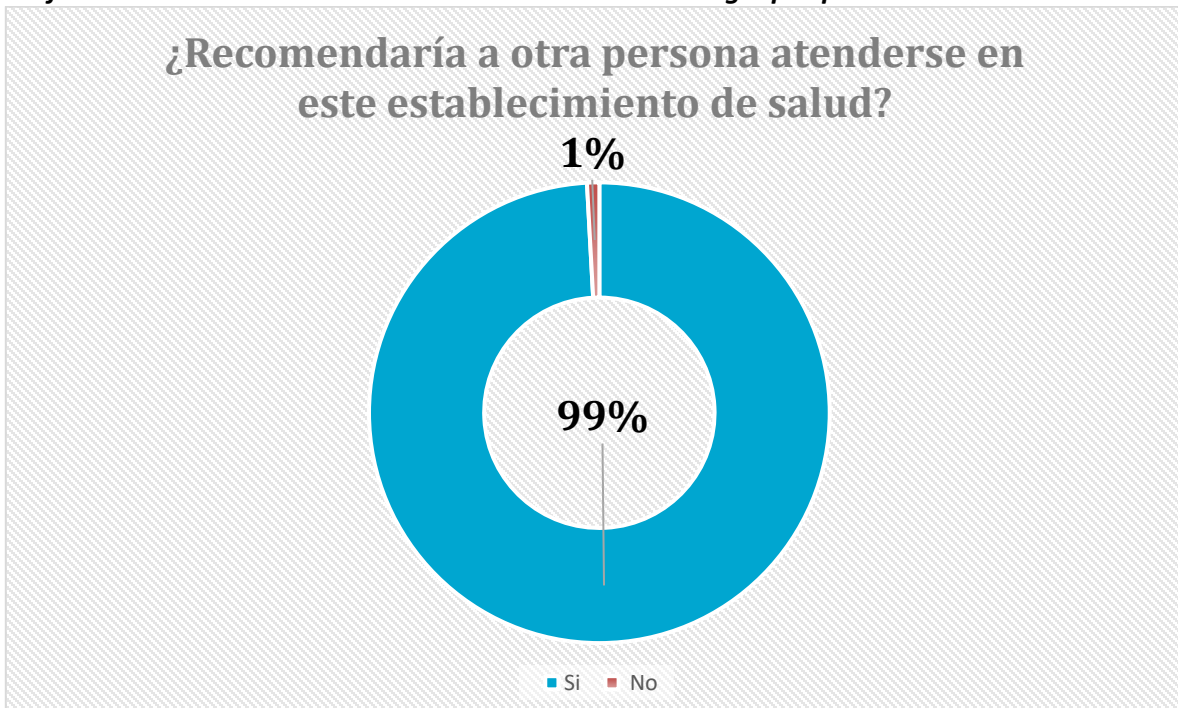
**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Centro de Gastroenterología*, julio-diciembre 2024



## Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

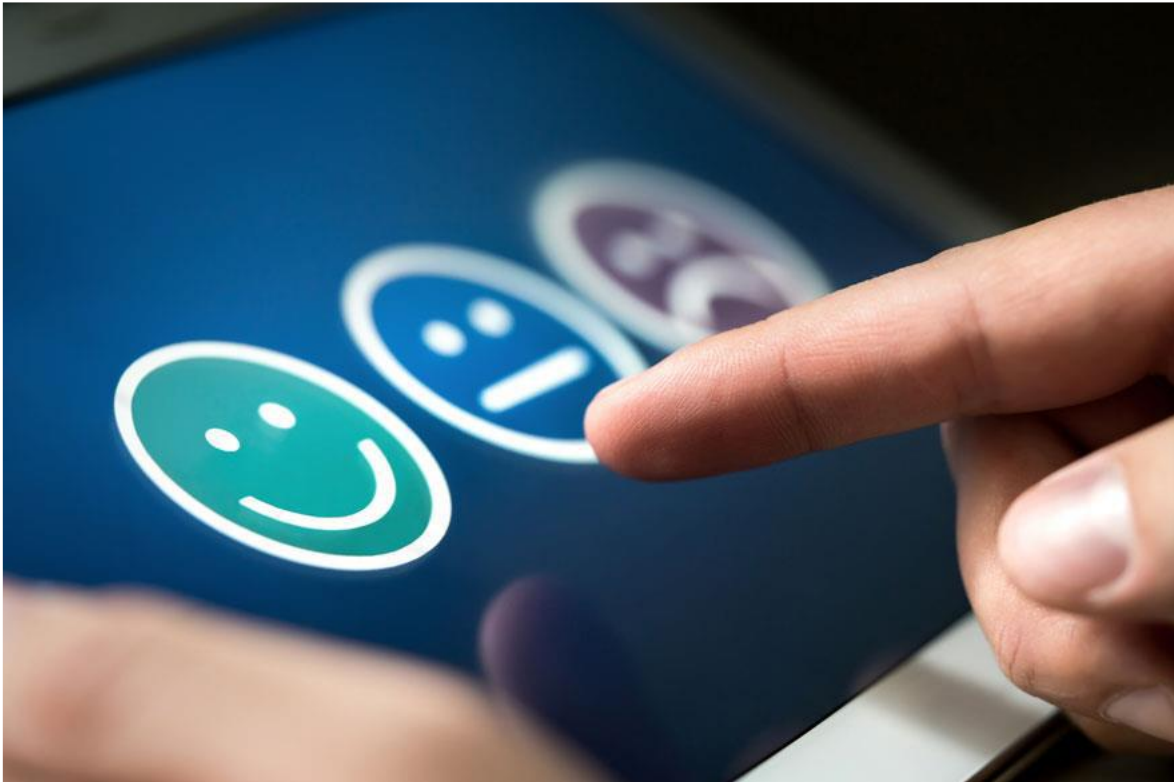
En el gráfico número 12 se resalta que el 99% de las personas atendidas en este hospital durante el período de realización de la encuesta, recomendaría sus servicios a otros usuarios.

**Gráfico 12: Recomendación del Centro de Gastroenterología por parte de los usuarios**



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Centro de Gastroenterología, 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 903 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 96%.

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

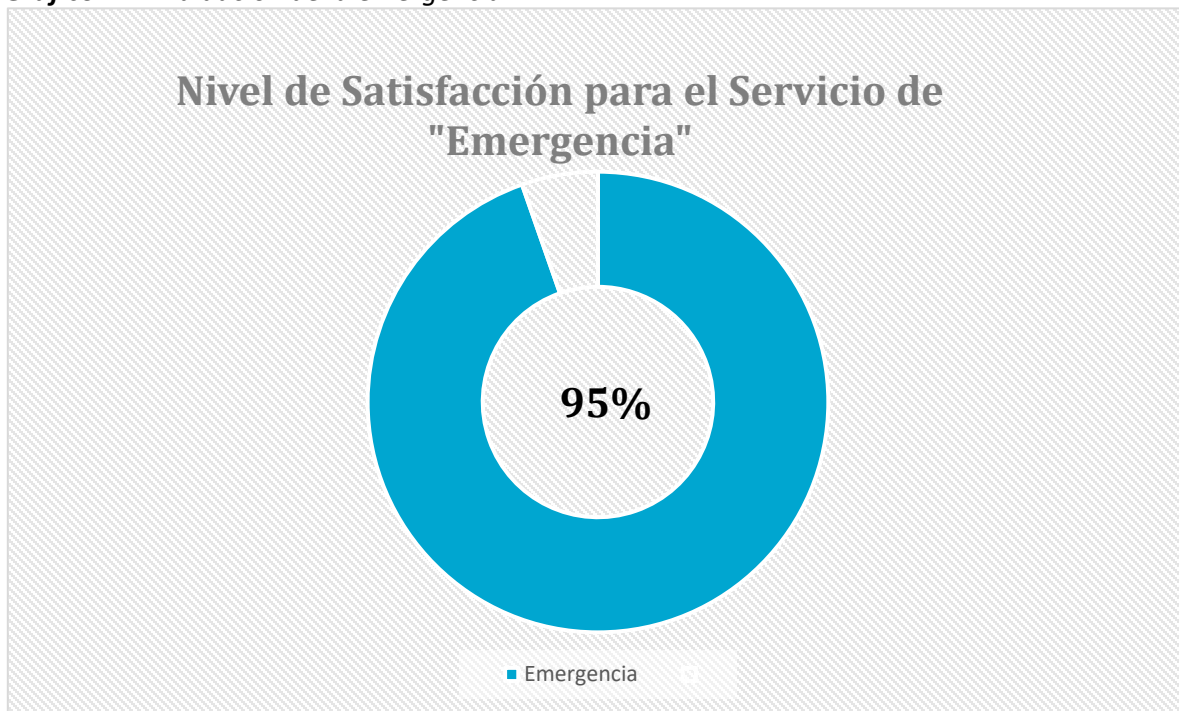


**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Centro de Gastroenterología, julio-diciembre 2024

## 2- EMERGENCIA

Tal como muestra el gráfico número 14, la satisfacción general de los 374 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 95%

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



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Centro de Gastroenterología*, julio-diciembre 2024

### 3- HOSPITALIZACIÓN

En el gráfico número 6, se muestra la satisfacción general de los 255 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 95%.

**Gráfico 6:** Satisfacción servicio de hospitalización

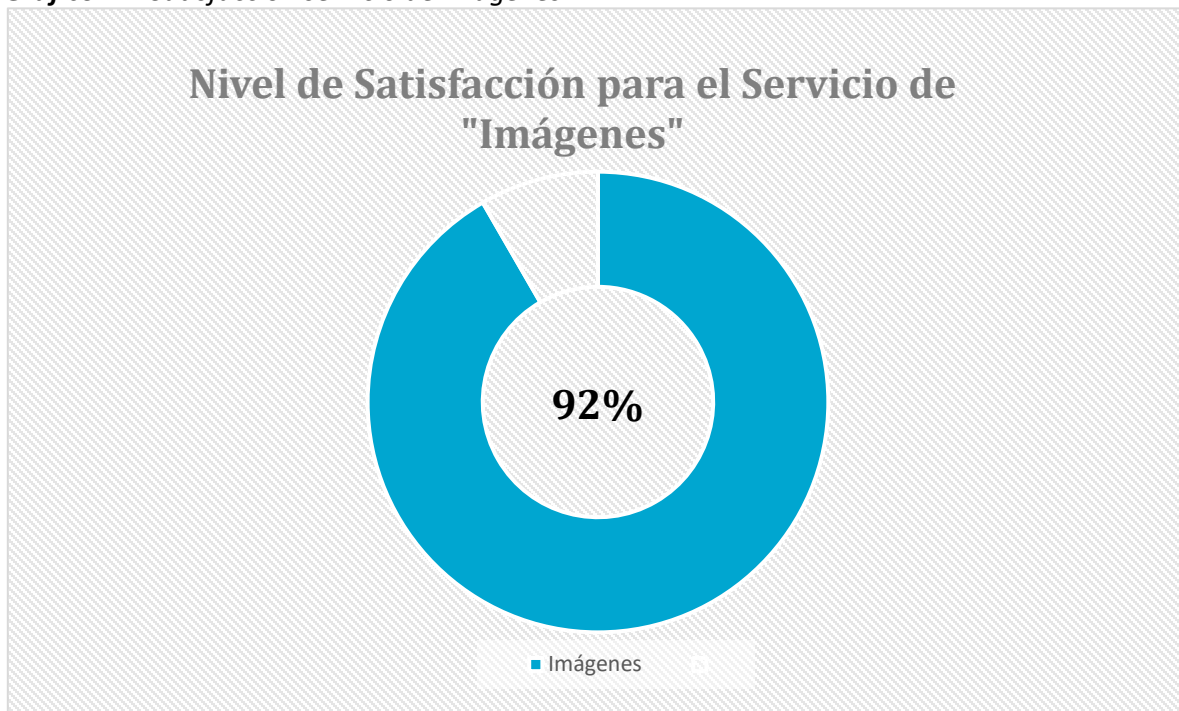


**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Centro de Gastroenterología, julio-diciembre 2024

#### 4- IMÁGENES

Tal como se muestra en el gráfico número 7, la satisfacción general de los **265** usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 92%.

**Gráfico 14:** Satisfacción servicio de imágenes



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Centro de Gastroenterología, julio-diciembre 2024*

## 5- LABORATORIO

El nivel de satisfacción de los 767 usuarios del servicio de laboratorio fue de 93%, tal como se presenta en el gráfico número 15.

**Gráfico 15:** Satisfacción servicio de Laboratorio



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Centro de Gastroenterología*, 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 Centro de Gastroenterología, se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora.

Accionar			Fecha		Responsable
Área de mejora	Dimensión	Qué haremos	Desde	Hasta	Unidad
Facturación	Agilidad/Facilidad y rapidez del servicio	Adquirir Sistema de Turno Automatizado	Enero	junio	Administración
Hostelería Y Servicios Generales	Higiene y Comodidad	Gestionar más personal y adquirir banquetas para las diferentes salas de espera	Enero	junio	RRHH Y Administración



# Anexos

## Contenido de la encuesta



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 nuestros servicios. ¡Gracias!

Nombre del Establecimiento de Salud

HOSPITAL DE REFERENCIA NACIONAL CENTRO DE GASTROENTEROLOGIA

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, 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

Informe de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios  
Centro de Gastroenterología, Ciudad Sanitaria Dr. Luis E. Aybar  
julio-diciembre 2024

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 esa, César Nicolás Penion, Gacaca, Santo Domingo, R. D.  
809-221-3637 | info@sns.gob.do  
Términos de Uso | Política de Privacidad  
© 2022 - Todos los derechos reservados. República Dominicana.

Imagen 3: Plataforma Encuesta SNS: <https://encuesta.sns.gob.do>

C/ Calle Federico Bermúdez No.1, Bo. María Auxiliadora, Santo Domingo,  
Distrito Nacional, República Dominicana; Tel 809-684-1095.  
E-mail: [direccion-gastro@hotmail.com](mailto:direccion-gastro@hotmail.com) y [direccion@gastro.gob.do](mailto:direccion@gastro.gob.do).  
RNC: 430-034037

