

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 Provincial Juan XXIII 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**

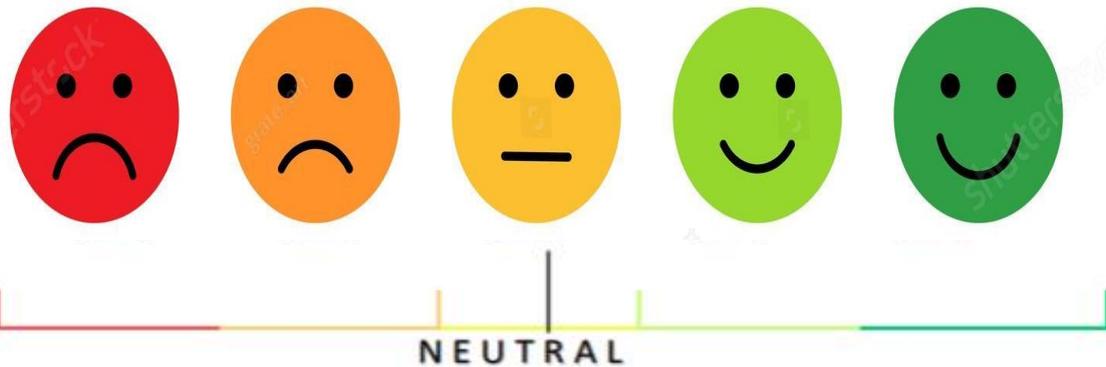
Ficha Técnica

Ámbito	Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Provincial Juan XXIII, ubicado en la Ave. Domingo Rosario, Zona Sur Santiago de Los Caballeros 51000; para realizar la encuesta se utilizará el método de muestreo probabilístico estratificado.														
Muestra	<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 2024.</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> $p = 0.5$ $Muestra Ajustada = \frac{Muestra - 1}{1 + Población Total}$ <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="641 1346 1139 1644"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consultas</td> <td>1,616</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>1,632</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>1,920</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>1,896</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>1,768</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>8,832</td> </tr> </tbody> </table> <p>NOTA: la cantidad de encuesta a realizar según corresponda (Municipal, Provincial Regional o Referencia nacional), será el % de la muestra que le comparta la encargada de Atención al usuario de cada hospital.</p>	Servicio	Muestra	Consultas	1,616	Emergencia	1,632	Hospitalización	1,920	Imágenes	1,896	Laboratorio	1,768	TOTAL	8,832
Servicio	Muestra														
Consultas	1,616														
Emergencia	1,632														
Hospitalización	1,920														
Imágenes	1,896														
Laboratorio	1,768														
TOTAL	8,832														

Método de aplicación de la encuesta	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo de campo	Diariamente (días laborables), desde el 27 de junio hasta el 23 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: https://encuesta.sns.gob.do .

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 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?



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 el cual es de un **97.14%**, los cuales fueron: *amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, acceso a los servicios, tiempo para recibir resultados e higiene y comodidad*; ese índice de satisfacción se obtuvo de la encuesta aplicada a la muestra de **8,832** usuarios distribuidos entre los siete atributos mencionados.

Gráfico número 1: Satisfacción de usuarios de los siete atributos evaluados



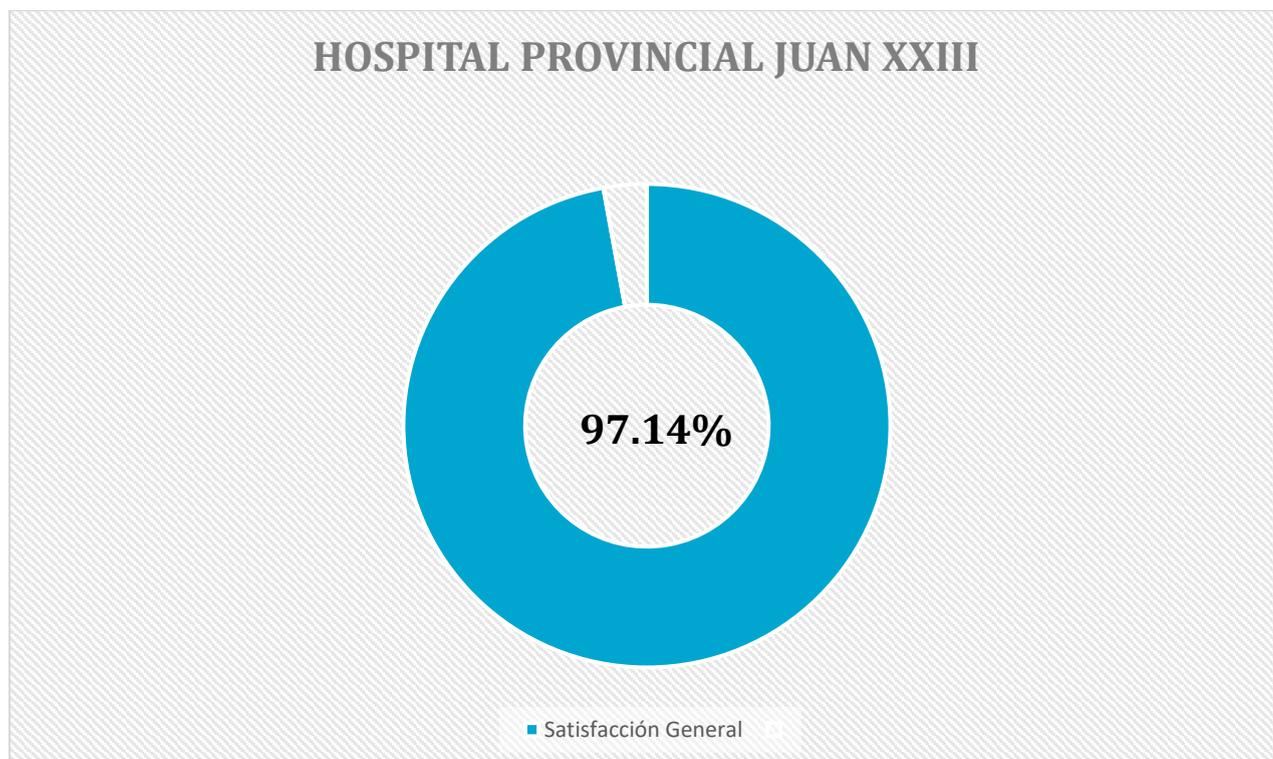
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Juan XXIII durante el periodo *Julio-Diciembre 2024*



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 **97.14%**.

Gráfico número 2: Índice de satisfacción general de usuarios para el Hospital Provincial Juan XXIII de julio-diciembre 2024



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Juan XXIII durante el periodo *Julio-Diciembre 2024* 2024.

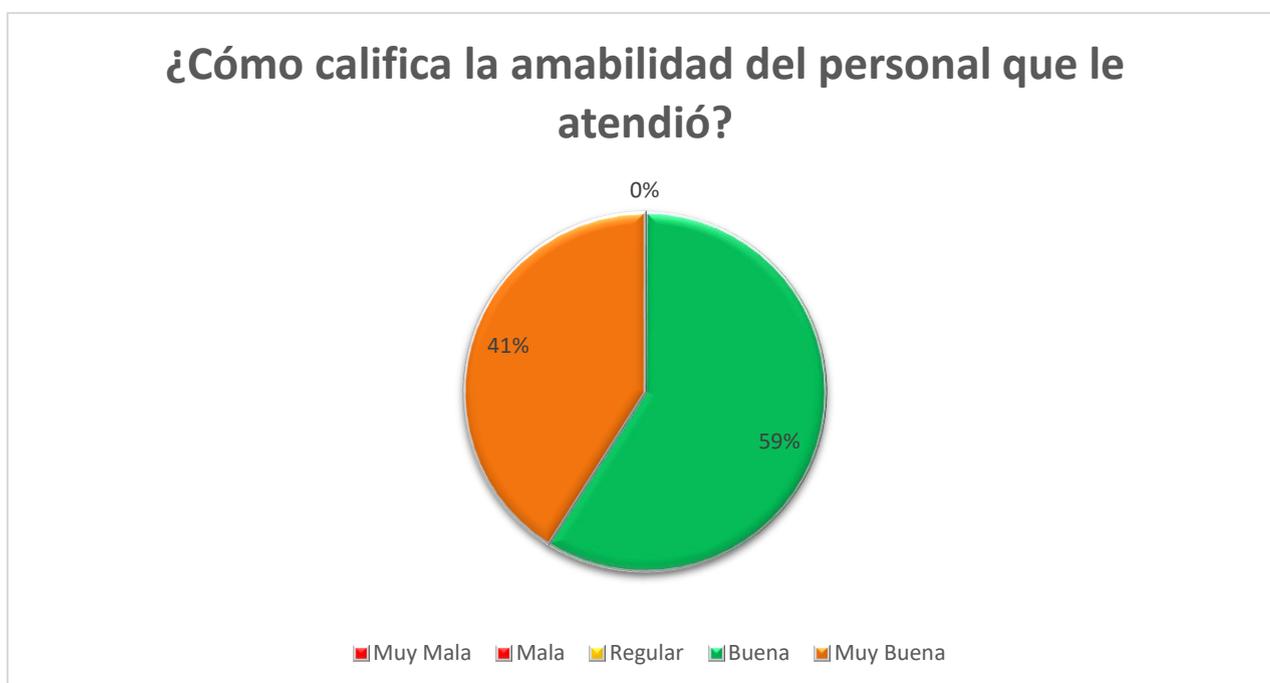


Satisfacción de cada dimensión evaluada por los usuarios

1- AMABILIDAD (empatía/accesibilidad)

Tal como se observa en el gráfico número 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de 59% los cuales indicaron que la amabilidad es buena restando un 41% valorado como muy buena.

Gráfico número 3: Satisfacción de usuarios del atributo amabilidad.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Juan XXIII durante el periodo *Julio-Diciembre 2024*



2- PROFESIONALIDAD /confianza

Como se muestra en el gráfico número 4, la satisfacción de la profesionalidad es de un 59% calificado como buena y un 40% valorado como muy buena, quedando el 1% en regular.

Gráfico número 4: Satisfacción de usuarios del atributo profesionalidad.



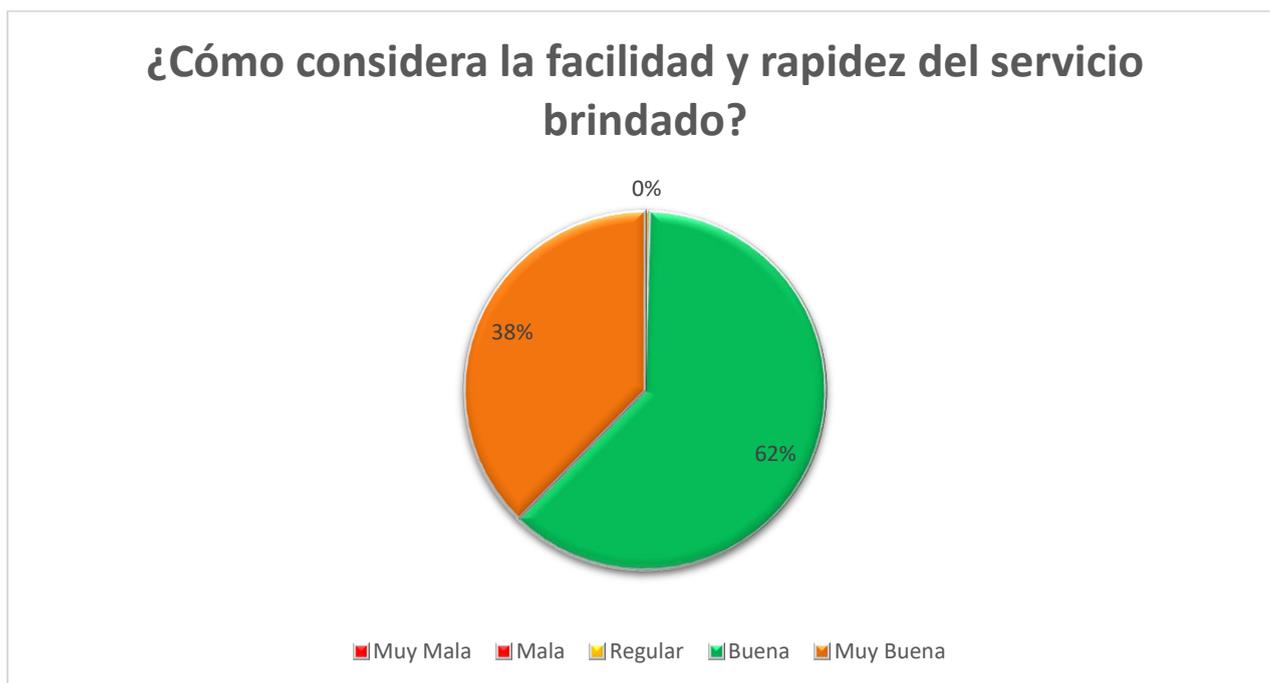
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Juan XXIII durante el periodo *Julio-Diciembre 2024*



3. FACILIDAD Y RAPIDEZ (eficacia/confiabilidad)

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico número 5 que la satisfacción fue de 62% calificado como bueno, quedando un 38 % valorado como buena.

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



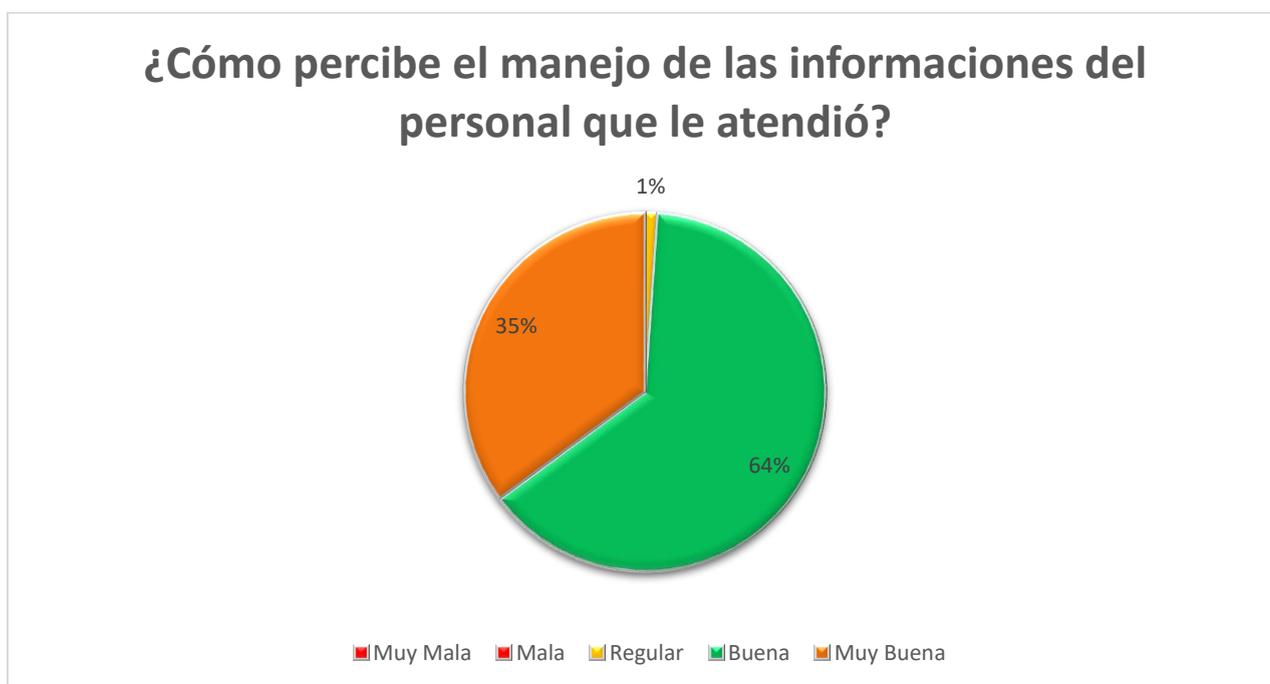
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Juan XXIII durante el periodo *Julio-Diciembre 2024*



4- MANEJO DE LA INFORMACIÓN (profesionalidad/confianza)

Según los usuarios encuestados, un 64 % indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal calificado como bueno, quedado un 35% con opinión muy buena al respecto, finalizando con un 1 % insatisfechos para una valoración de regular.

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



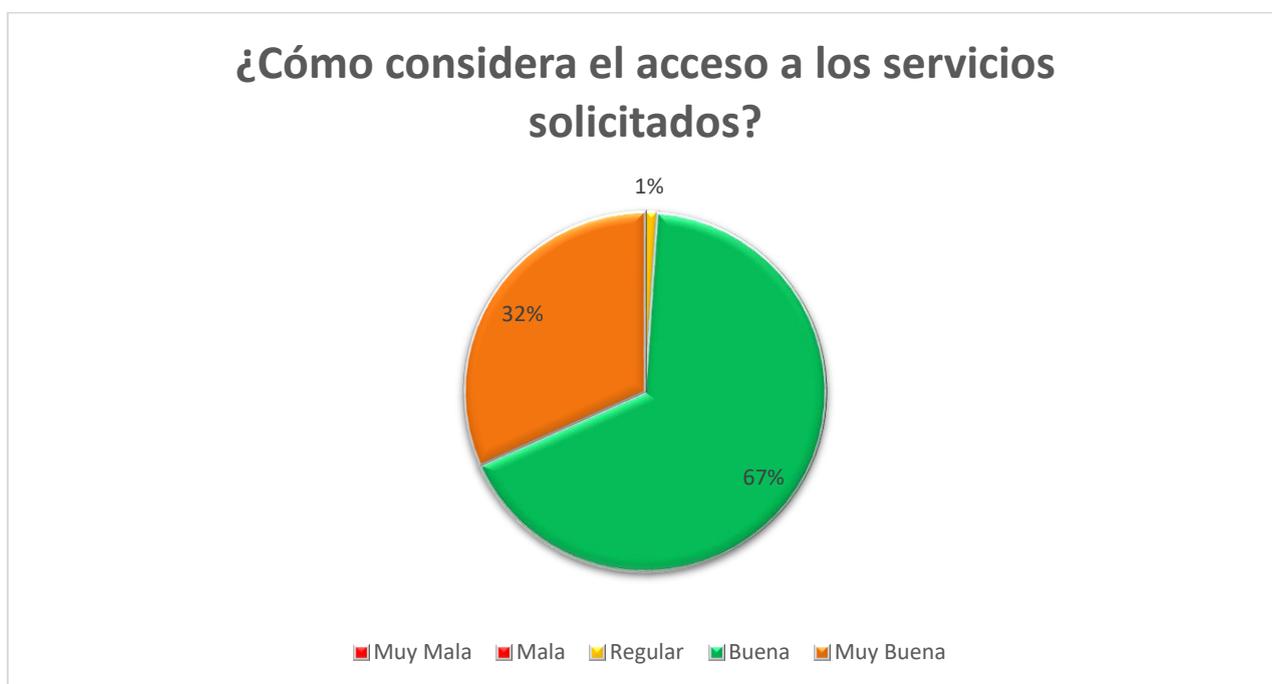
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Juan XXIII durante el periodo *Julio-Diciembre 2024*



5- ACCESIBILIDAD (empatía/accesibilidad)

Tal como podemos observar en el grafico número 7, la satisfacción de la accesibilidad a los servicios prestados es de un 67% indicaron que la accesibilidad es buena, un 32% de muy buena, quedando un 1% en regular.

Gráfico número 7: Satisfacción de usuarios del atributo accesibilidad.



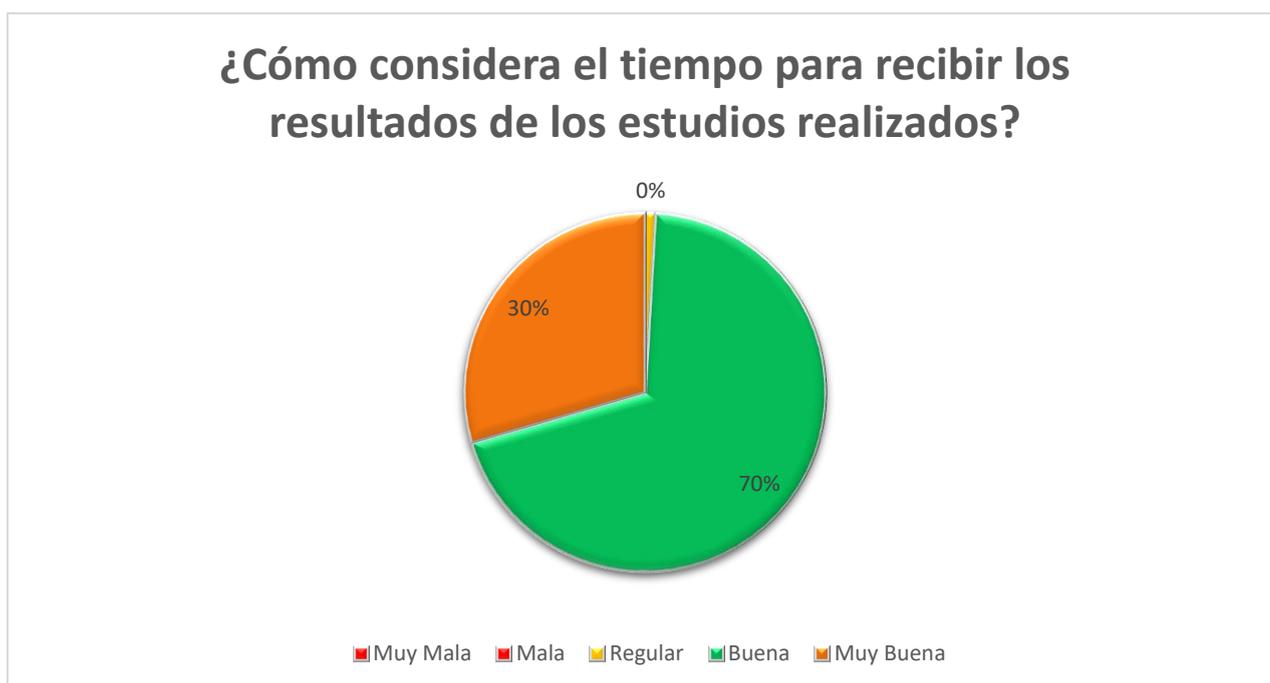
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Juan XXIII durante el periodo *Julio-Diciembre 2024*



6- TIEMPO DE RESPUESTA (capacidad de respuesta)

Según los usuarios encuestados, un 70% indicó que está satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados siendo calificado con bueno, un 30% muy bueno.

Gráfico número 8: Satisfacción de usuarios del atributo tiempo de respuesta.



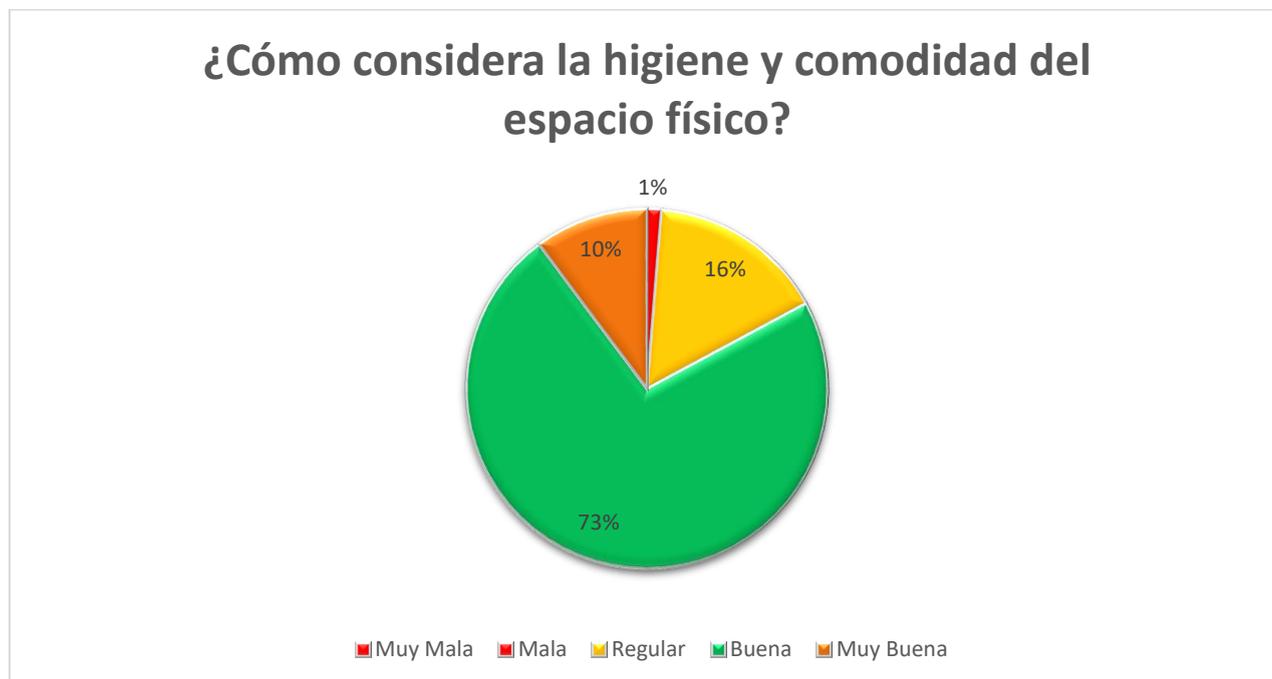
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Juan XXIII durante el periodo *Julio-Diciembre 2024*



7- HIGIENE Y COMODIDAD (elementos tangibles)

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico número 9 que la satisfacción fue de 73% que la calificó como buena, un 16% de regular, un 10% de muy buena, quedando un 1% calificado como mala.

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



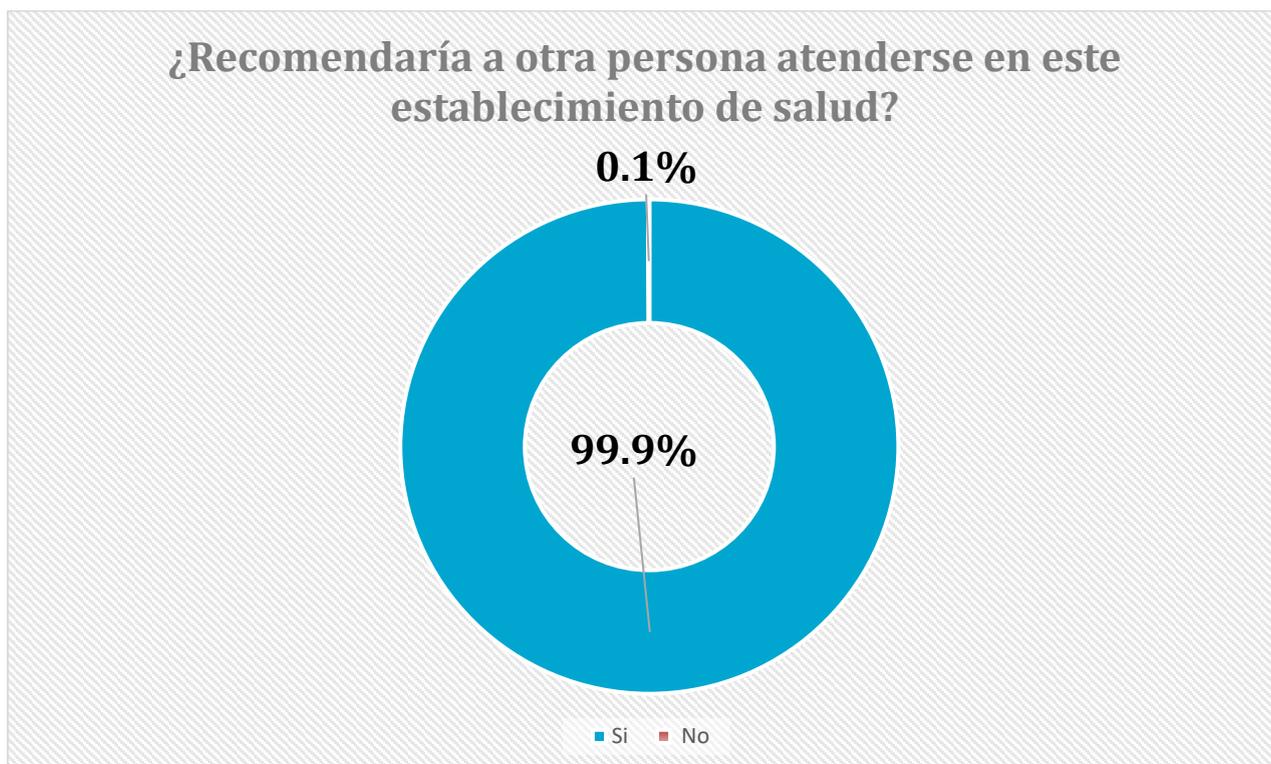
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Juan XXIII durante el periodo *Julio-Diciembre 2024*



Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

En el gráfico número 10 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 y el 0.1% no lo recomendaría.

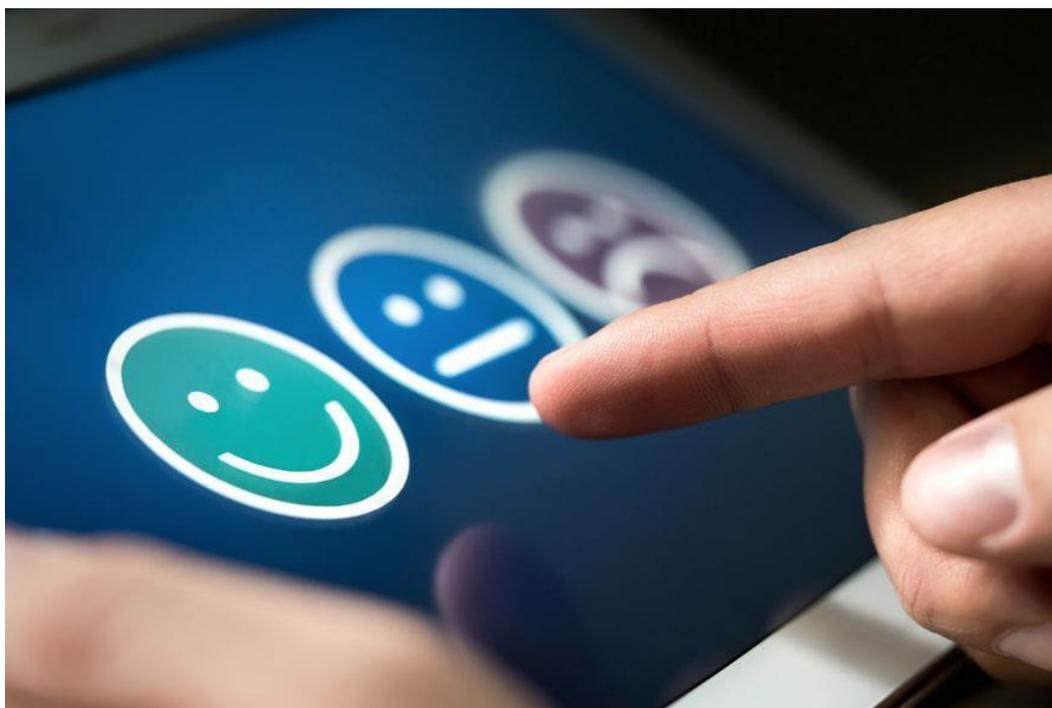
Gráfico número 10: Recomendación del Hospital Provincial Juan XXIII por parte de los usuarios



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Juan XXIII durante el periodo *Julio-Diciembre 2024*



Satisfacción de cada servicio evaluado por los usuarios



1- CONSULTA EXTERNA

Tal como se observa en el gráfico número 11, la satisfacción general de los **1,616** usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de **97.83%**

Gráfico número 11: Evaluación del servicio de la consulta externa.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Juan XXIII durante el periodo *Julio-Diciembre 2024*



2- EMERGENCIA

Tal como muestra el gráfico número 12, la satisfacción general de los **1,632** usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de **96.81 %**

Gráfico número 12: Evaluación del servicio de emergencia.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Juan XXIII durante el periodo *Julio-Diciembre 2024*



3- HOSPITALIZACIÓN

En el gráfico número 13, se muestra la satisfacción general de los **1,920** usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de **100 %**.

Gráfico número 13: Satisfacción del servicio de hospitalización



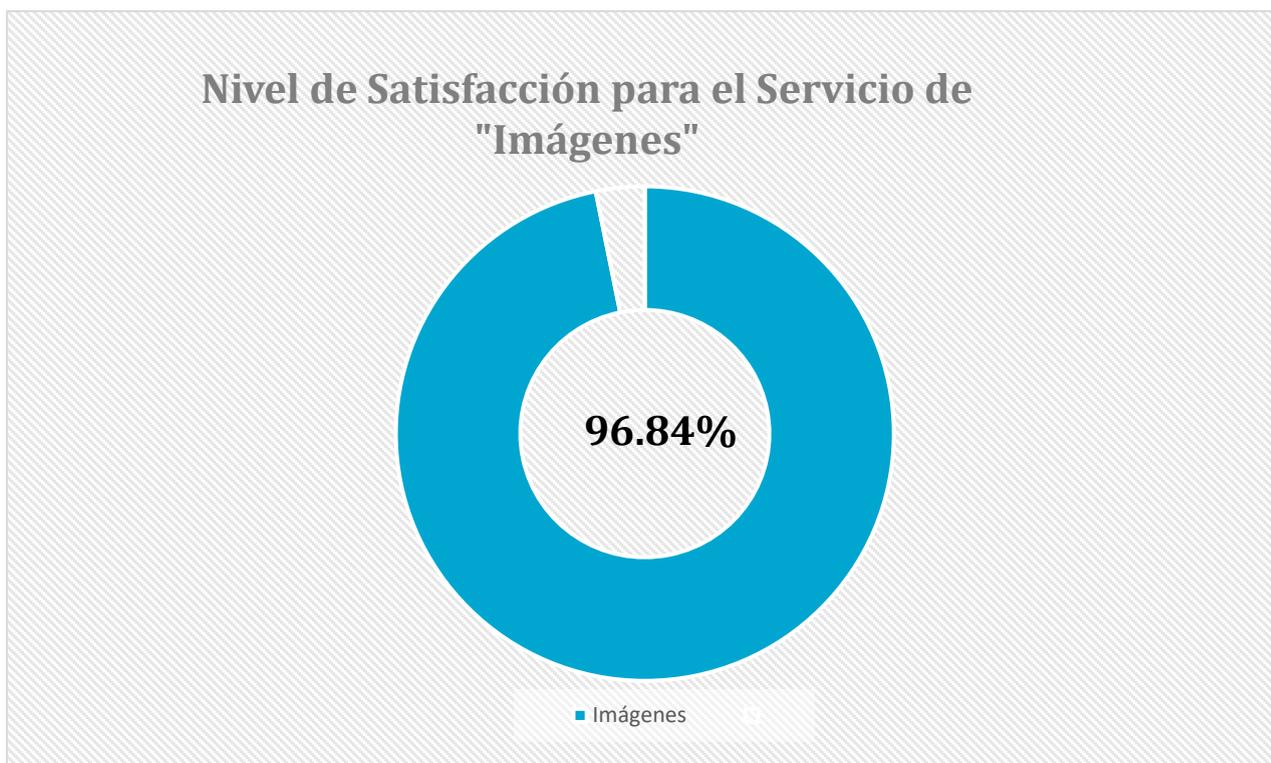
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Juan XXIII durante el periodo *Julio-Diciembre 2024*



4- IMÁGENES

Tal como se muestra en el gráfico número 14, la satisfacción general de los **1,896** usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de **96.84 %**.

Gráfico número 14: Satisfacción del servicio de imágenes



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Juan XXIII durante el periodo *Julio-Diciembre 2024*

5- LABORATORIO

El nivel de satisfacción de los **1,768** usuarios del servicio de laboratorio fue de **96.95 %**, tal como se presenta en el gráfico número 15.

Gráfico número 15: Satisfacción del servicio de laboratorio



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Juan XXIII durante el periodo *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 Provincial Juan XXIII, se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora.

Accionar			Fecha		Responsable
Área de mejora	Dimensión	Qué haremos	Desde	Hasta	Unidad
Organización y limpieza regular a fin de mantener un sistema de higiene para evitar acumulaciones de desorden y mejorar la comodidad en la estadía de los usuarios.	Higiene y Comodidad	Inspeccionar diariamente el estado de las instalaciones y la comodidad ofrecida a los pacientes.	Dic-24	Jun-25	Conserjería, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad



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 nuestros servicios. ¡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.

