

**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 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 Centro Cardio-Neuro Oftalmológico y Trasplante (CECANOT) 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:

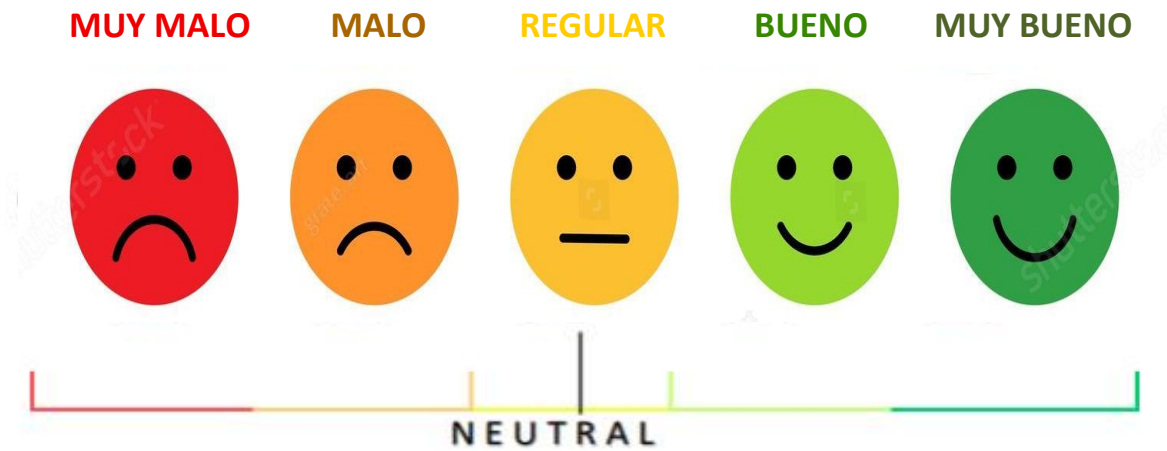
- 1- Consulta externa
- 2- Emergencia
- 3- Hospitalización
- 4- Imágenes
- 5- Laboratorio

Ficha Técnica

Ámbito	Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Centro Cardio-Neuro Oftalmológico y Trasplante (CECANOT), ubicado en c/ Federico Velásquez No. 01, María Auxiliadora, Distrito Nacional; 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>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 1265 1139 1565"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consultas</td> <td>350</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>106</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>150</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>806</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	350	Emergencia	100	Hospitalización	106	Imágenes	100	Laboratorio	150	TOTAL	806
Servicio	Muestra														
Consultas	350														
Emergencia	100														
Hospitalización	106														
Imágenes	100														
Laboratorio	150														
TOTAL	806														

Método de aplicación de la encuesta	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo de campo	Diariamente (días laborables), desde el 01 de julio hasta el 12 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



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 100 %, 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 806 usuarios distribuidos entre los siete atributos mencionados.

Gráfico #1: Índice de satisfacción de usuario para el Centro cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante



Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios aplicadas Centro cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT, 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 **100 %**.

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



Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios aplicadas Centro cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT, julio-diciembre 2024.

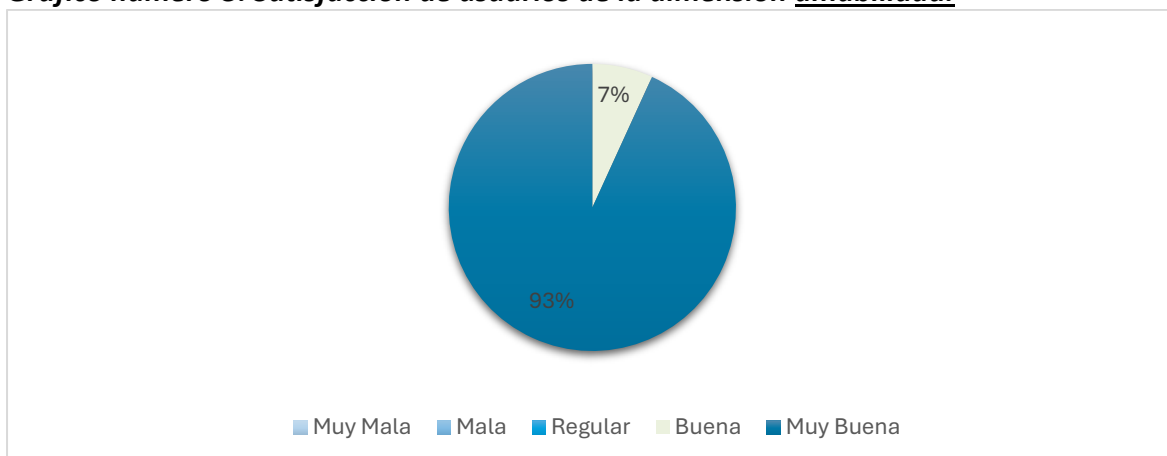


Satisfacción de cada dimensión evaluada por los usuarios

1- AMABILIDAD (empatía/accesibilidad)

Al observar el grafico nos muestra que la amabilidad en los servicios reflejado con un 93% como muy buena y un 7% como buena.

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

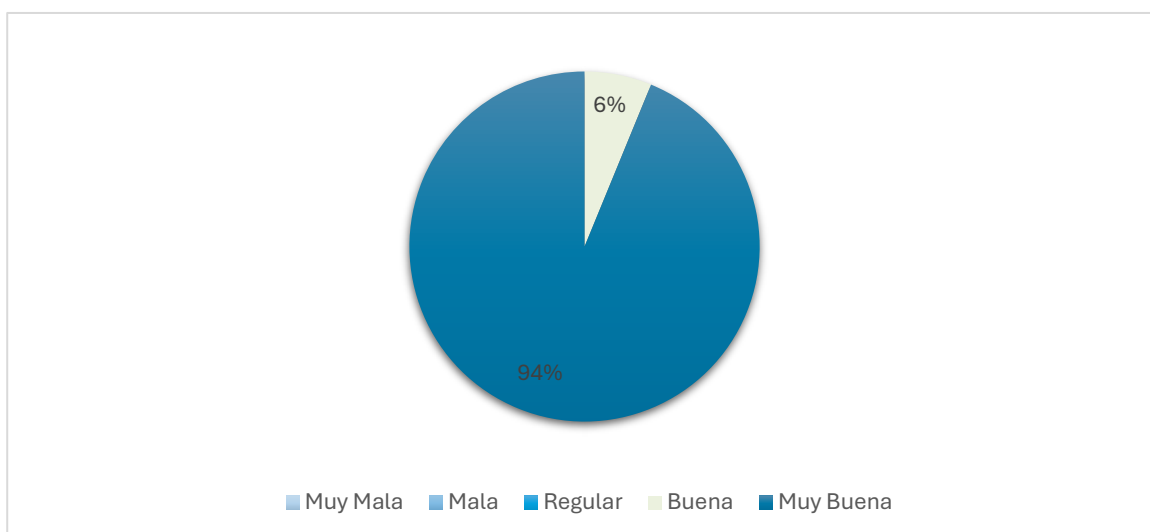


Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios aplicadas Centro cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT, julio-diciembre 2024.

2- PROFESIONALIDAD /confianza

Al observar el grafico nos muestra que la profesionalidad en los servicios reflejado con un 94% como muy buena y un 6% como buena.

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



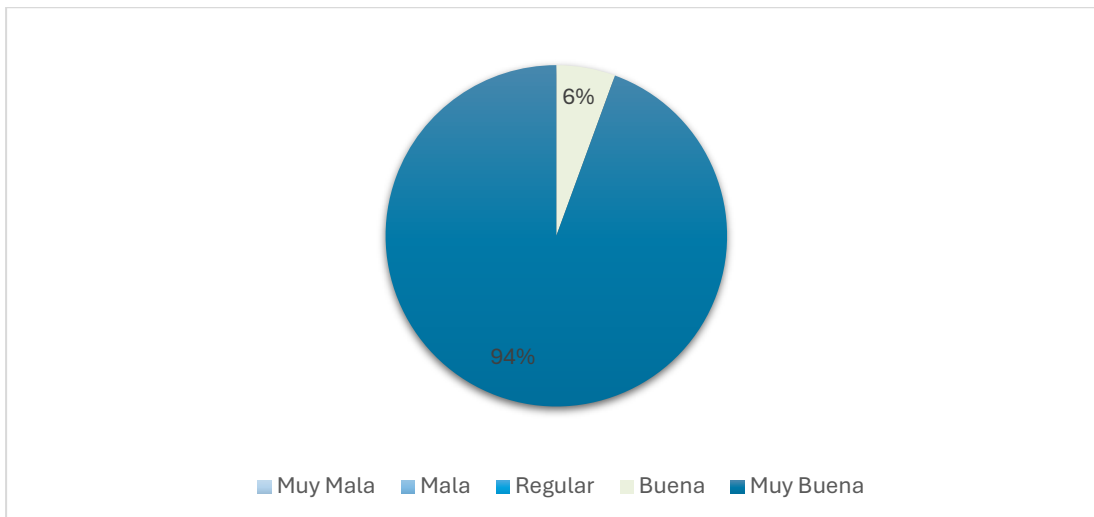
Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios aplicadas Centro cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT, julio-diciembre 2024.



3. FACILIDAD Y RAPIDEZ (eficacia/confiabilidad)

Al observar el grafico nos muestra que la Facilidad y Rapidez en el servicio refleja un 100% como muy buena y un 0% como buena.

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

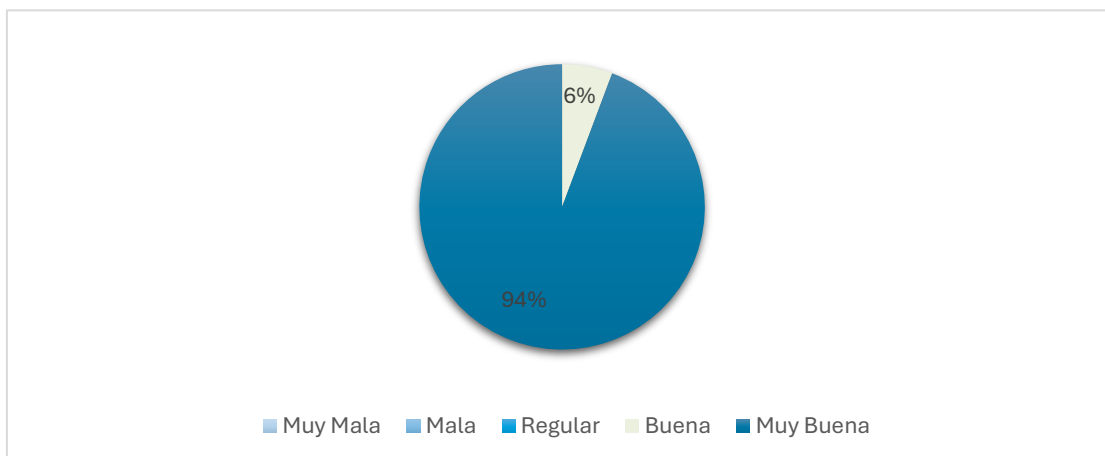


Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios aplicadas Centro cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT, julio-diciembre 2024.

4- MANEJO DE LA INFORMACIÓN (profesionalidad/confianza)

Al observar el grafico nos muestra que el Manejo de las Información en el servicio se refleja con un 94% como muy buena y un 6% como buena.

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



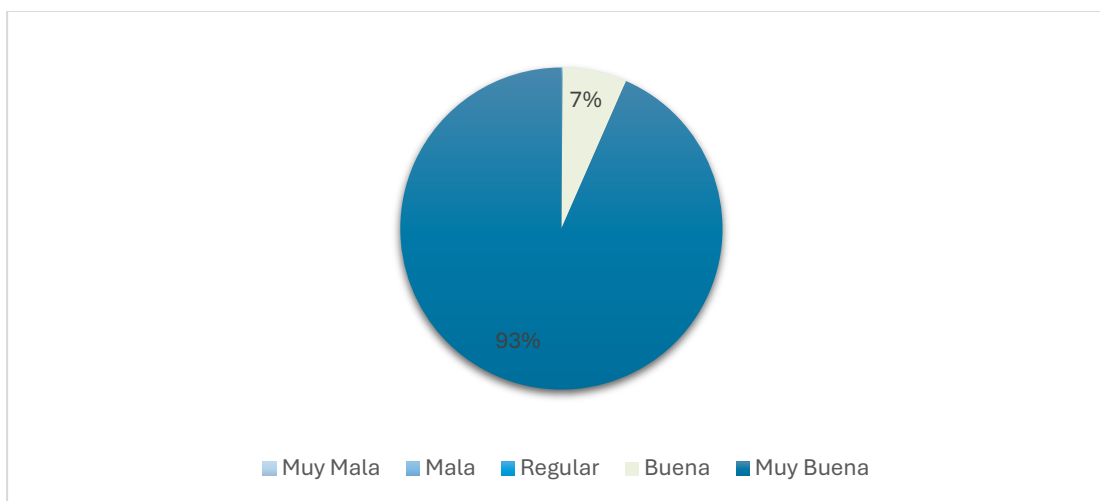
Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios aplicadas Centro cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT, julio-diciembre 2024.



5- ACCESIBILIDAD (empatía/accesibilidad)

Al observar el grafico nos muestra que el Acceso a los servicios reflejado es de un 93% como muy buena y un 7 % como buena.

Gráfico número 7: Satisfacción de usuarios del Atributo accesibilidad.

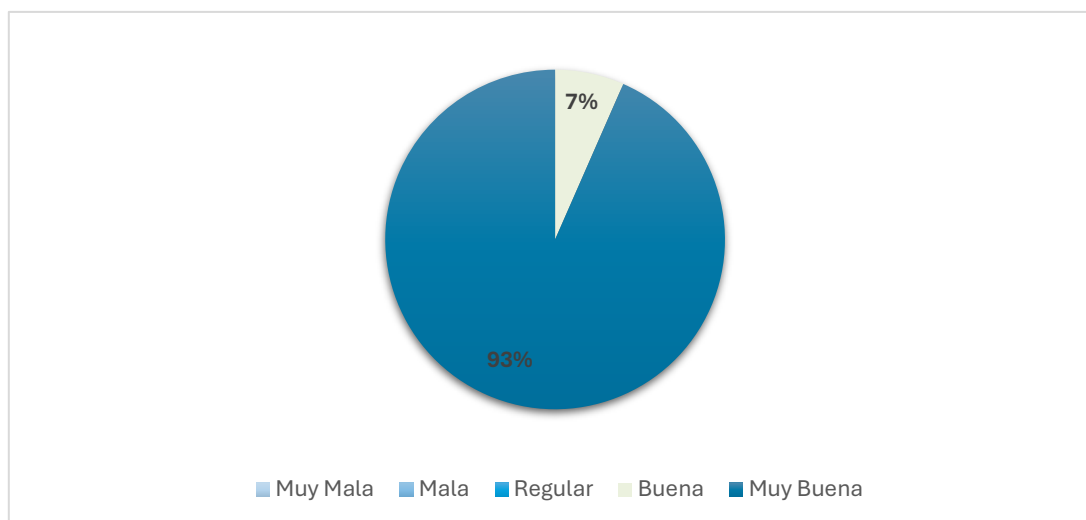


Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios aplicadas Centro cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT, julio-diciembre 2024.

6- TIEMPO DE RESPUESTA (capacidad de respuesta)

Al observar el grafico nos muestra que el Tiempo para recibir los resultados reflejo un 93% como muy buena y un 7% como buena.

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



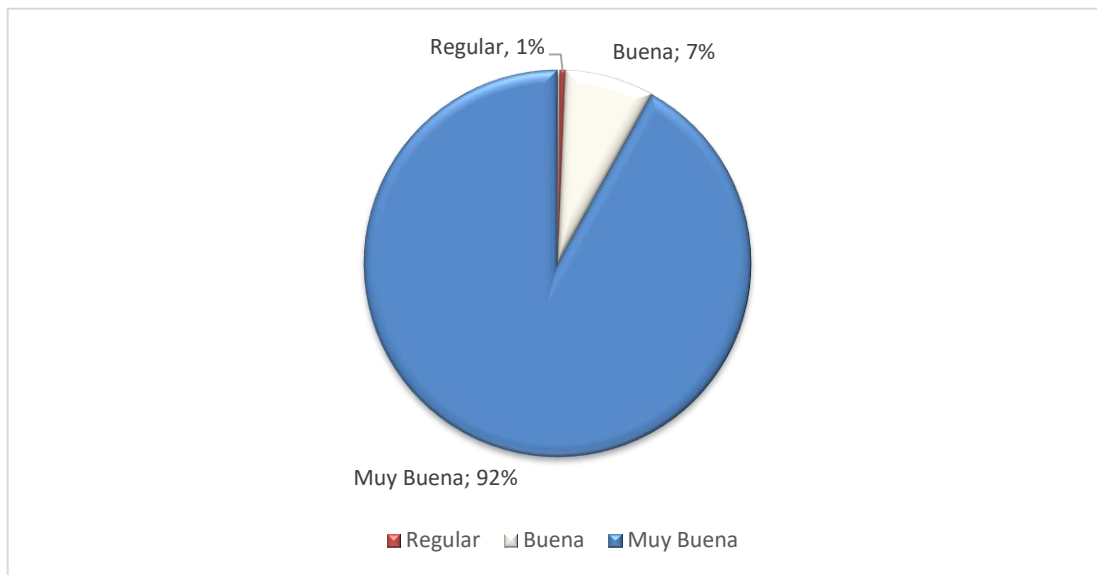
Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios aplicadas Centro cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT, julio-diciembre 2024.



7- HIGIENE Y COMODIDAD (elementos tangibles)

Al observar el grafico nos muestra que la Higiene y Comodidad en el centro refleja un 92% como muy buena, un 7% como buena y 1% regular.

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



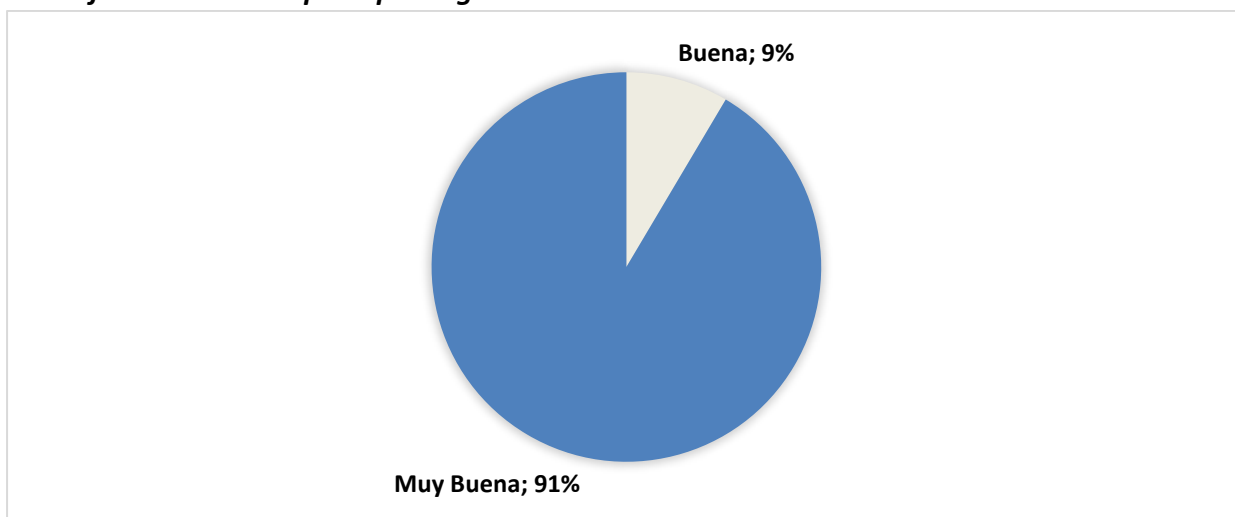
Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios aplicadas Centro cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT, julio-diciembre 2024.



PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Tal como se observa en el gráfico número 11; de los 806 usuarios encuestados, 733 (91%) opinaron que la percepción general de los servicios recibidos es muy buena y 9% buena.

Gráfico número 11: percepción general del servicio recibido

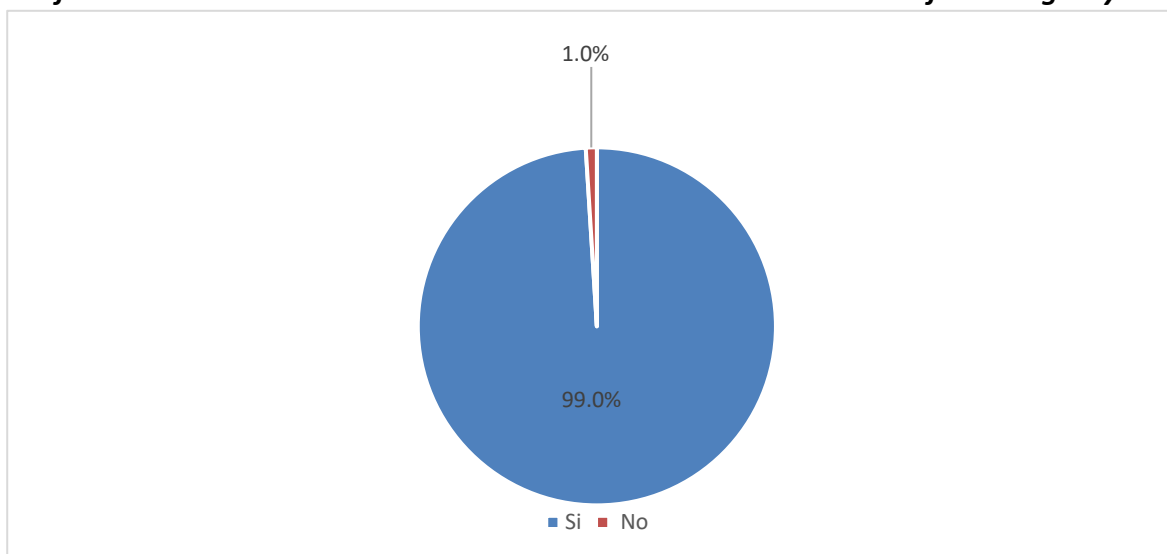


Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios aplicadas Centro cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT, julio-diciembre 2024.

Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

Tal como se observa en el gráfico; de los 806 usuarios encuestados, 800 recomendaría el hospital correspondiente esto a un 99% mientras que el 1% no lo recomendaría.

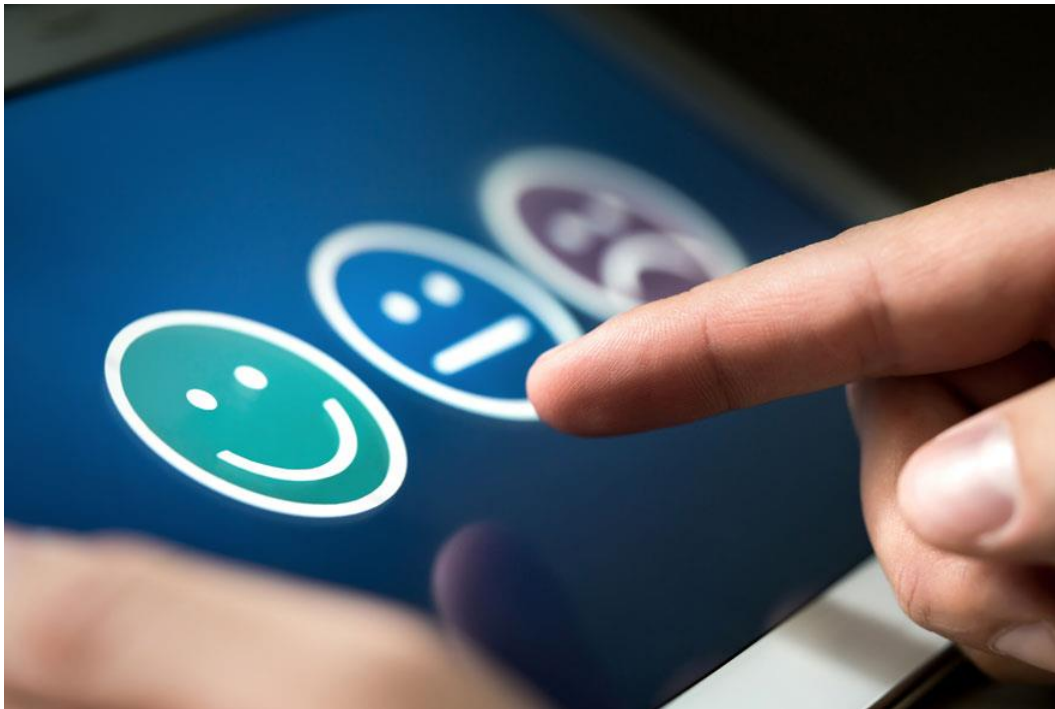
Gráfico número 12: Índice de Recomendaría el Centro Cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante



Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios aplicadas Centro cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT, julio-diciembre 2024.



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

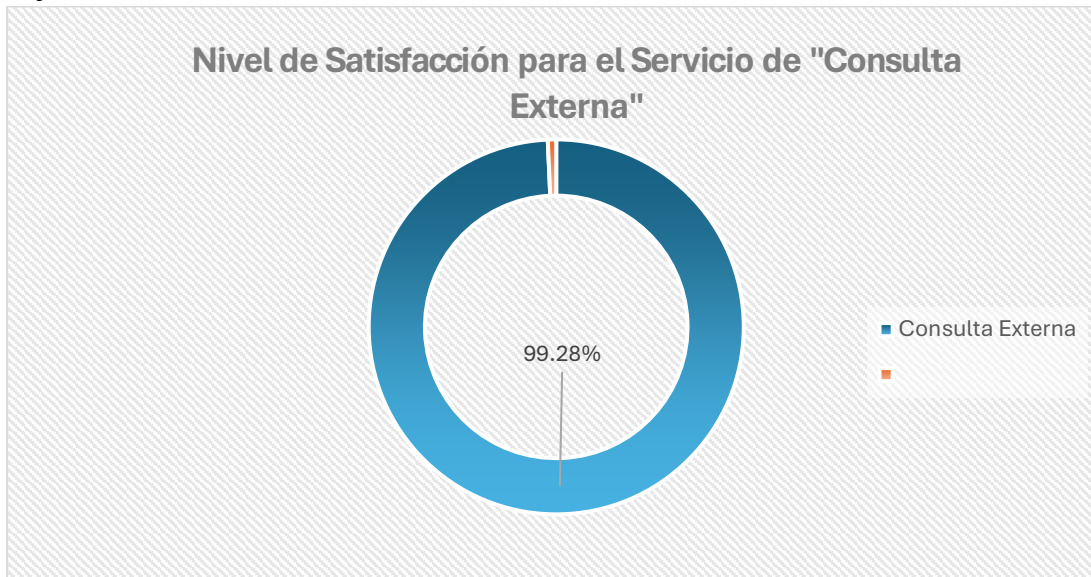


1- CONSULTA EXTERNA



Al observar el gráfico muestra la satisfacción de 350 usuarios que fueron encuestados para los servicios de **Consulta Externa**, surgiendo con un 99.28%.

Gráfico número 13: Evaluación de la consulta externa.



Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios aplicadas Centro cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT, julio-diciembre 2024.

2- **EMERGENCIA**

Al observar el gráfico muestra la satisfacción de 100 usuarios que fueron encuestados para los servicios de Emergencia, surgiendo con un 100%.

Gráfico número 14: Evaluación de la emergencia.



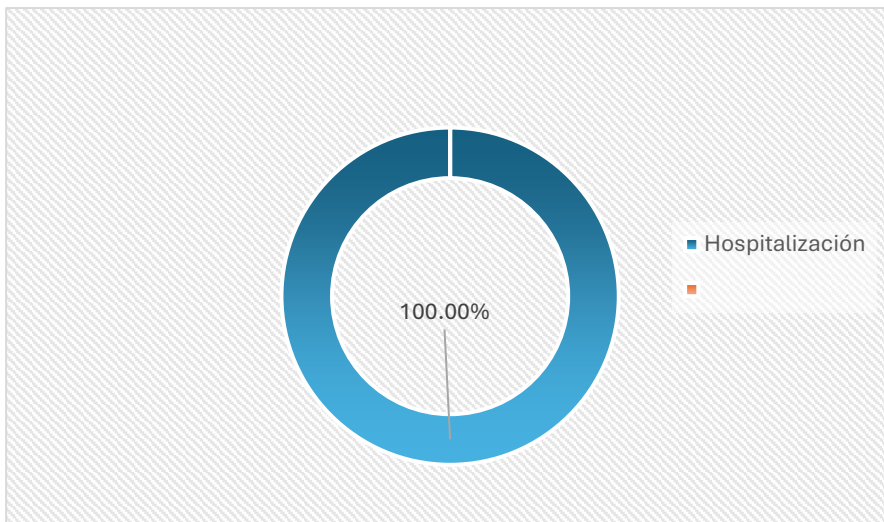
Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios aplicadas Centro cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT, julio-diciembre 2024.



3- HOSPITALIZACIÓN

Al observar el grafico muestra la satisfacción de 106 usuarios que fueron encuestados para los servicios de **hospitalización**, surgiendo con un 100%.

Gráfico número 15: Satisfacción servicio de hospitalización

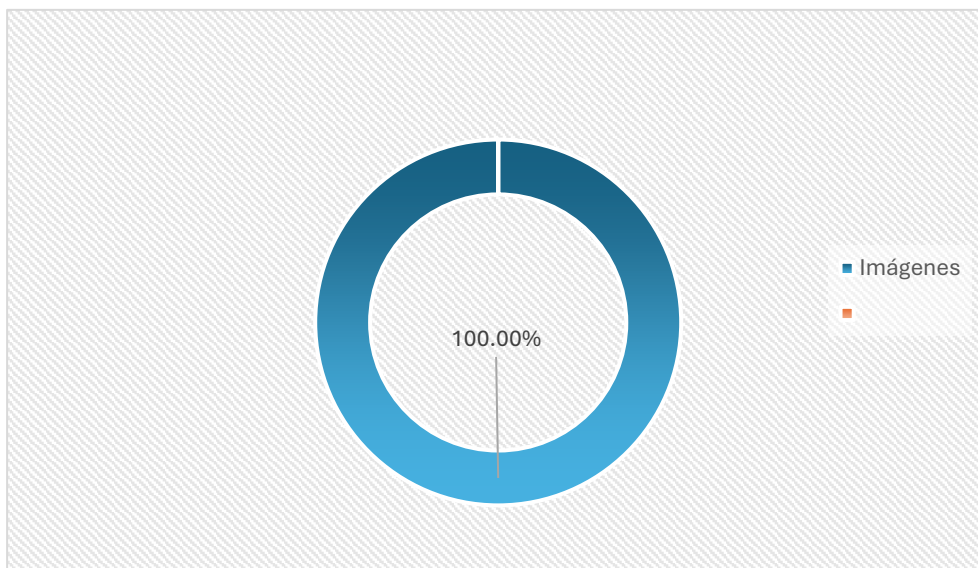


Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios aplicadas Centro cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT, julio-diciembre 2024.

4- IMÁGENES

Al observar el grafico muestra la satisfacción de 100 usuarios que fueron encuestados para los servicios de **Imágenes**, surgiendo con un 100%.

Gráfico número 16: Satisfacción servicio de imágenes



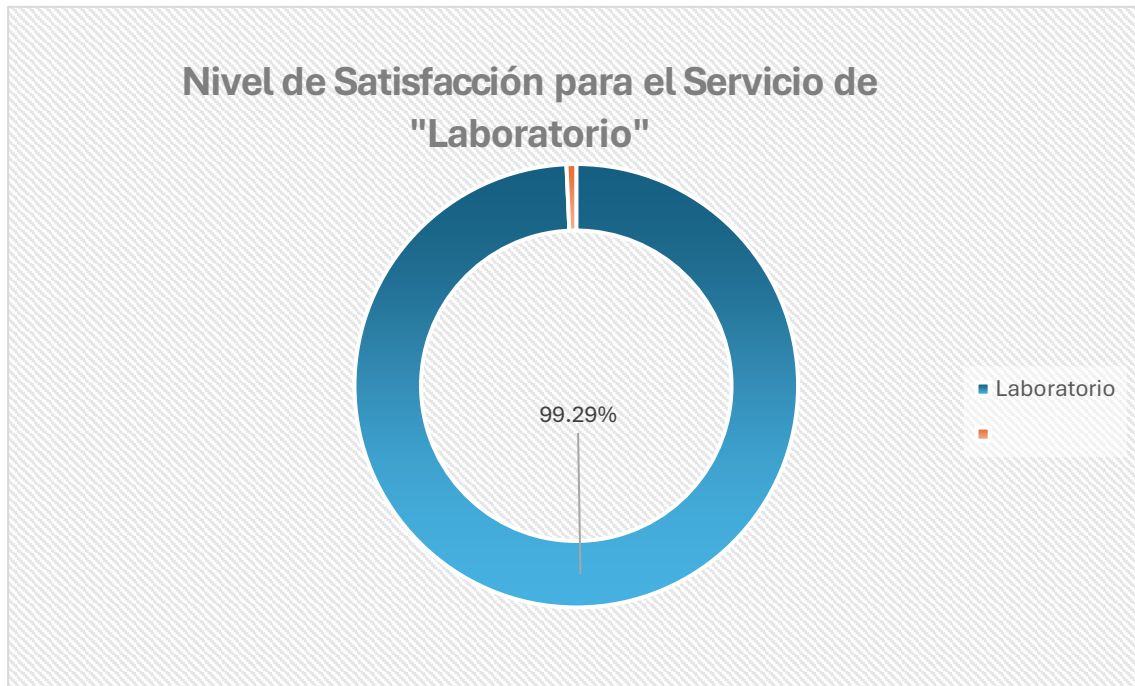
Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios aplicadas Centro cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT, julio-diciembre 2024.



5- LABORATORIO

Al observar el gráfico muestra la satisfacción de 150 usuarios que fueron encuestados para los servicios de Laboratorio, surgiendo con un 99.29%.

Gráfico número 17: Satisfacción servicio de Laboratorio



Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios aplicadas Centro cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante CECANOT, 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 Cardio-Neuro Oftalmológico y Trasplante (CECANOT), se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora.

Accionar			Fecha		Responsable
Área de mejora	Dimensión	Qué haremos	Desde	Hasta	Unidad
Áreas fuera de servicio	Elementos tangibles- Higiene y Comodidad	Reparar y habilitar las áreas fuera de servicio que facilitan la comodidad de los usuarios.	Enero-25	jun-25	Administración



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, 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



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
- Elías Piña
- Espaillat
- Hato Mayor
- Hermanas Mirabal
- Independencia
- La Altagracia



- San Cristóbal
- San José de Ocoa
- San Juan de la Maguana
- San Pedro de Macorís
- Sánchez Ramírez
- Santiago
- Santiago Rodríguez
- Santo Domingo
- Valverde

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 1ero 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

- 18 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
- 70 ó más

¡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

© 2024 • Todos los derechos reservados. República Dominicana.

