

# **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 Hospital Municipal José de Jesús Jiménez Almonte 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 José de Jesús Jiménez Almonte, ubicado en Estrella Sadhala Esq. Calle 11, Santiago de Los Caballeros 51000; 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- Diciembre.</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 = 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="641 1265 1137 1563"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consultas</td> <td>286</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>288</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>277</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>248</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>266</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>1,365</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>	Servicios	Muestra	Consultas	286	Emergencia	288	Hospitalización	277	Imágenes	248	Laboratorio	266	<b>Total</b>	<b>1,365</b>
Servicios	Muestra														
Consultas	286														
Emergencia	288														
Hospitalización	277														
Imágenes	248														
Laboratorio	266														
<b>Total</b>	<b>1,365</b>														

Método de aplicación de la encuesta	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo de campo	Diariamente (días laborables), desde 01 JULIO 2024 hasta el 31 DICIEMBRE 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

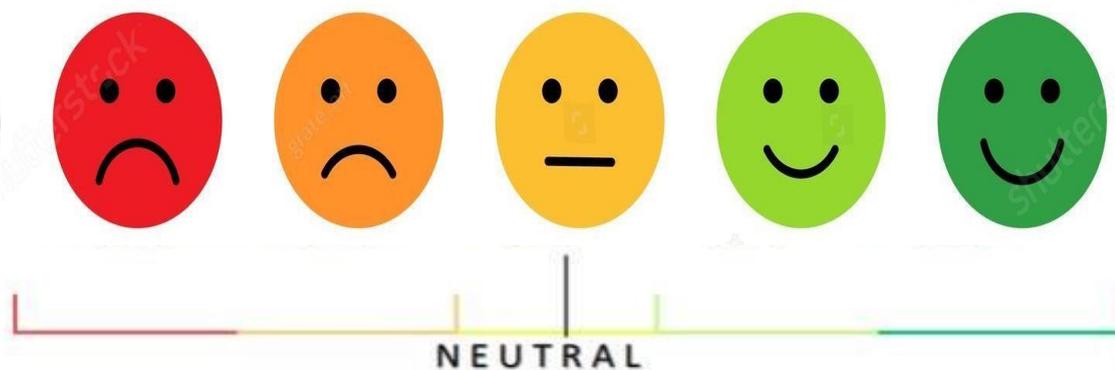
**MUY MALO**

**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?

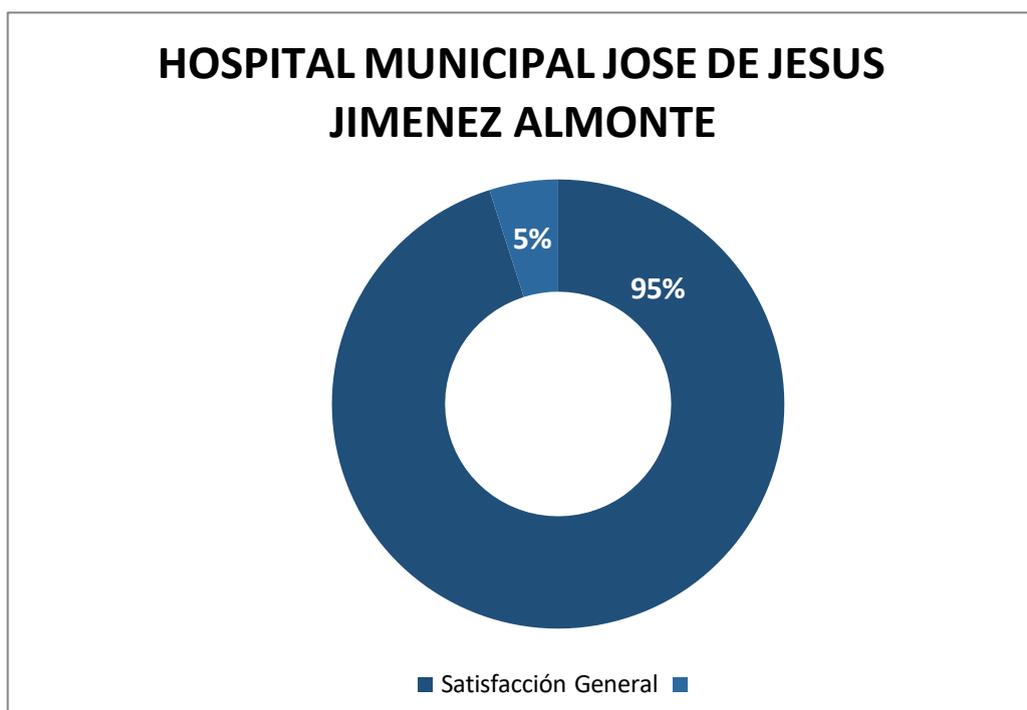
Para crear el índice de satisfacción de usuarios se calcula un promedio, aplicando la siguiente fórmula:  
**sumatoria de los 7 atributos/ 7.**



## 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 95.09%, 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 1,365 usuarios distribuidos entre los siete atributos mencionados.

**Gráfico número 1:** Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital Municipal José de Jesús Jiménez Almonte



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal José de Jesús Jiménez Almonte, 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.

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

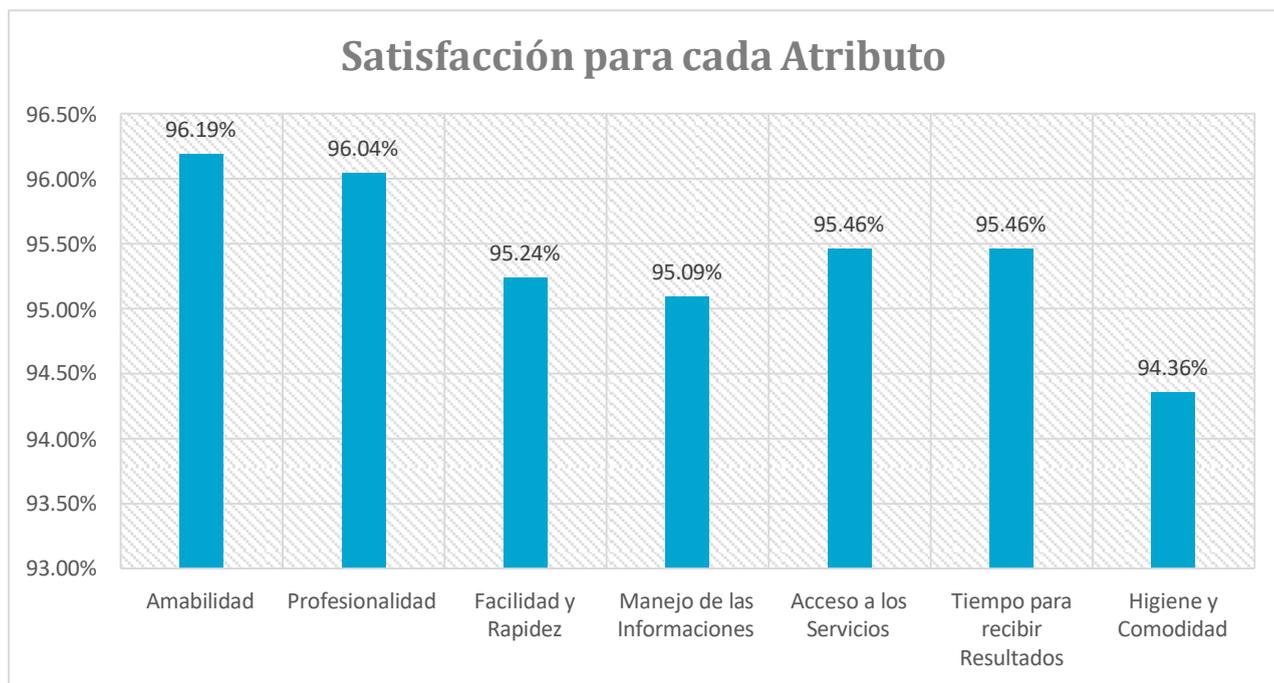


Gráfico 2. Satisfacción general por atributos

**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal José de Jesús Jiménez Almonte, julio-diciembre 2024.



## Satisfacción de cada dimensión evaluada por los usuarios

### 1- AMABILIDAD (empatía/accesibilidad)

En el gráfico 3 se puede observar los porcentajes relacionados a la amabilidad donde el 66% (902) representa Muy Bueno, el 30%(411) indica que es Bueno y el 3%(37) Regular, Malo 14 y Muy Malo 1

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

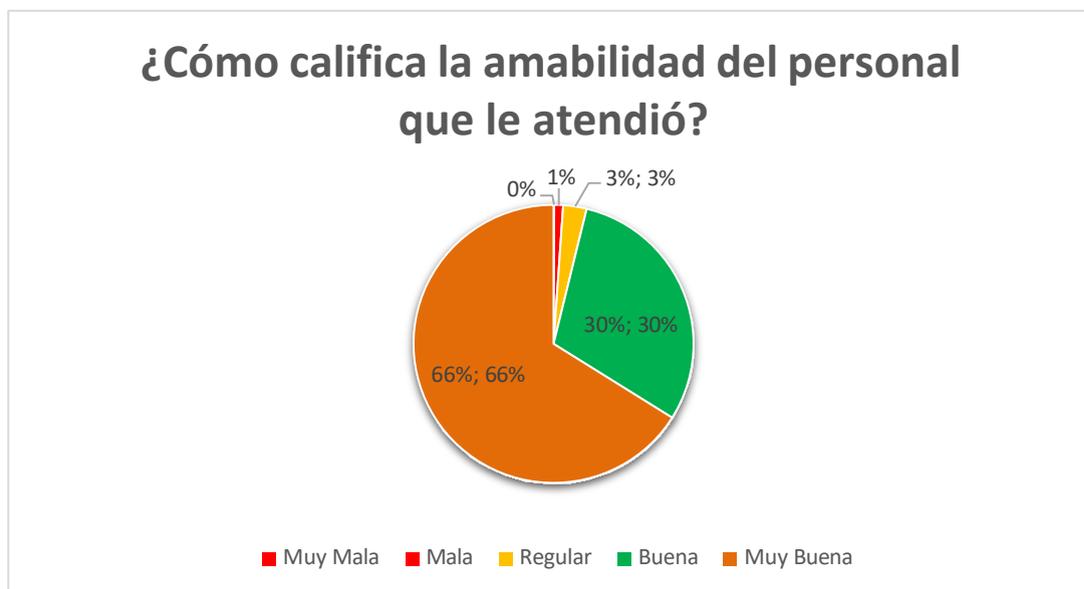


Gráfico 3. Satisfacción de Amabilidad

**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal José de Jesús Jiménez Almonte, julio-diciembre 2024.

### 2- PROFESIONALIDAD /confianza

En el gráfico 4 se puede observar los porcentajes relacionados a la profesionalidad donde el 63% (861) representa Muy Bueno, el 33% (450) indica que es Bueno y el 3% (40) Regular, y (13) Malo y el 0%(1) representa el indicador Muy malo.

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



### ¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?

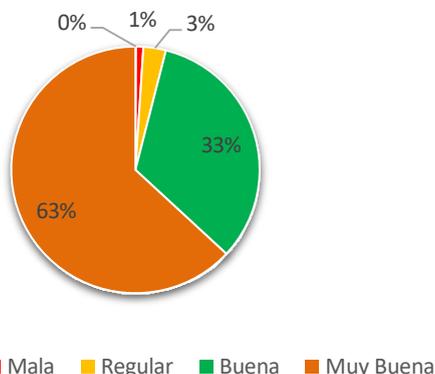


Gráfico 4 Satisfacción de Profesionalidad

**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal José de Jesús Jiménez Almonte, julio-diciembre 2024.

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

En el gráfico 5 se puede observar los porcentajes relacionados a la Facilidad y Rapidez del Servicio donde el 61%(834) representa Muy Bueno, el 34% (466) indica que es Bueno y el 4% (53) Regular, y (12) Malo y (0) representa que el criterio le pareciera muy Malo.

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

### ¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?

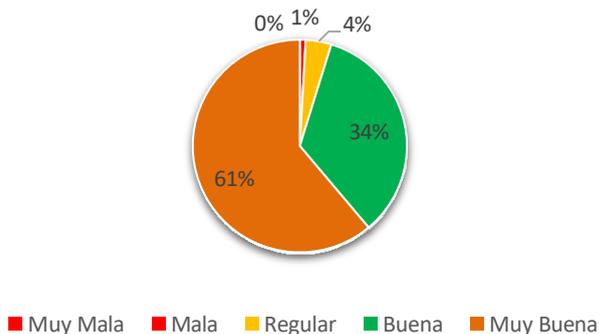


Gráfico 5. Facilidad y Rapidez

**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal José de Jesús Jiménez Almonte, julio-diciembre 2024.



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

En el gráfico 6 se puede observar los porcentajes relacionados al Manejo de Información donde el 51%(702) representa Muy Bueno, el 44% (596) indica que es Bueno y el 4% (54) Regular, y 0%(11) Malo y el 0% (2) representa el criterio Muy Malo

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

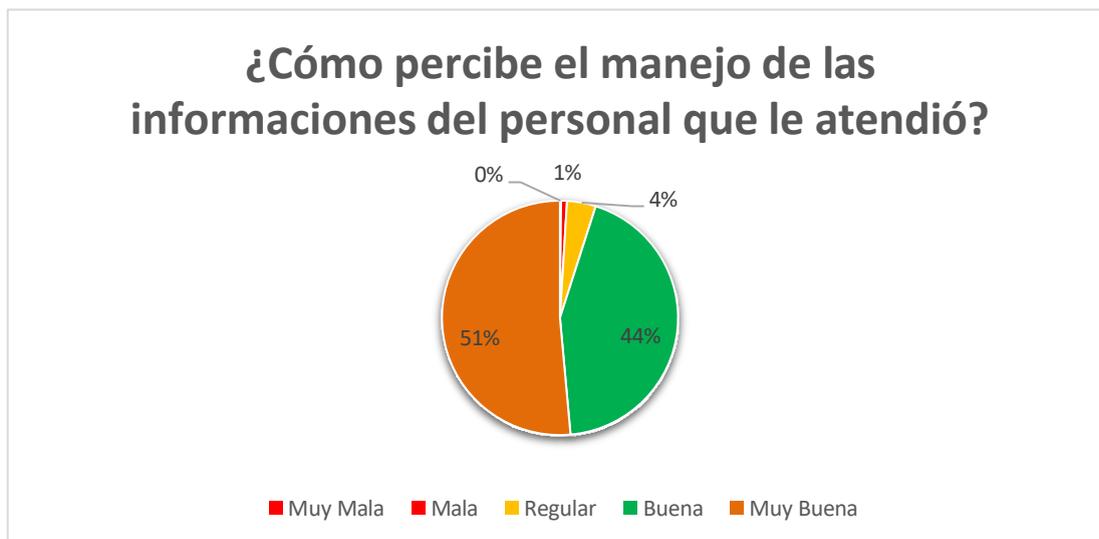


Gráfico 6. Satisfacción del manejo de las informaciones

**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal José de Jesús Jiménez Almonte, julio-diciembre 2024.

#### 5- ACCESIBILIDAD (empatía/accesibilidad)

En el gráfico 7 se puede observar los porcentajes relacionados la Accesibilidad donde el 51%(693) representa Muy Bueno, el 45%(610) indica que es Bueno y el 4% (48) Regular, y 0% (12) Malo y el 0% (2) representa Muy Malo.

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



### ¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?

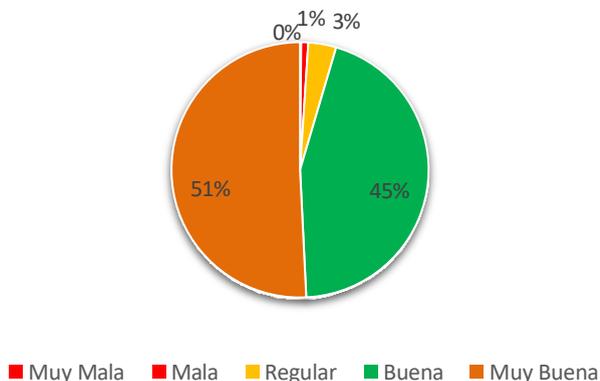


Gráfico 7. Satisfacción sobre accesibilidad a los servicios.

**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal José de Jesús Jiménez Almonte, julio-diciembre 2024.

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

En el gráfico 8 se puede observar los porcentajes relacionados al Tiempo de Respuesta donde el 54%(734) representa Muy Bueno, el 42%(569) indica que es Bueno y el 4% (49) Regular, 1% (12) malo y 0% (1) expresó que era Muy Malo.

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

### ¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?

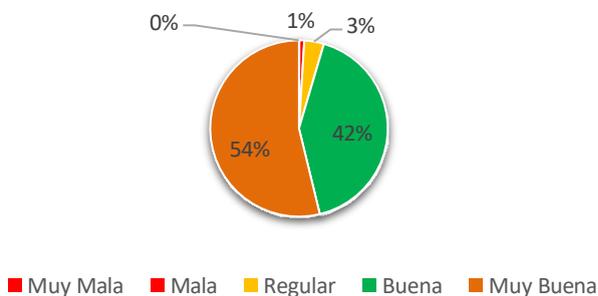


Gráfico 8. Satisfacción del Tiempo de Respuesta

**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal José de Jesús Jiménez Almonte, julio-diciembre 2024.



## 7- HIGIENE Y COMODIDAD (elementos tangibles)

En el gráfico 9 se puede observar los porcentajes relacionados a la Higiene y Comodidad donde el 53%(727) representa Muy Bueno, el 41%(561) indica que es Bueno, el 5%(67) Regular, 1%(10) Malo y el (0) representa Muy Malo.

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

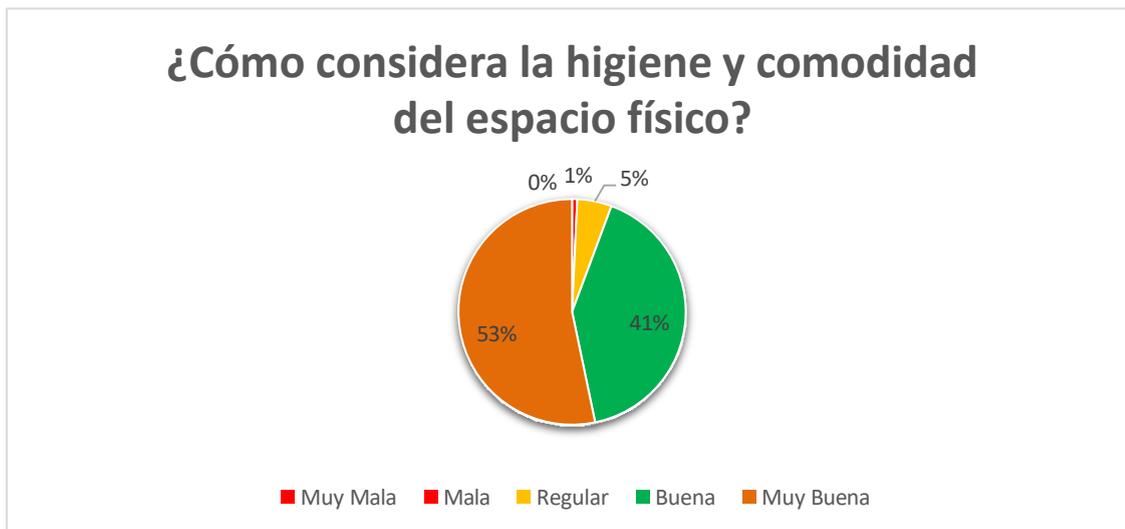


Gráfico 9. Satisfacción de la Higiene y Comodidad

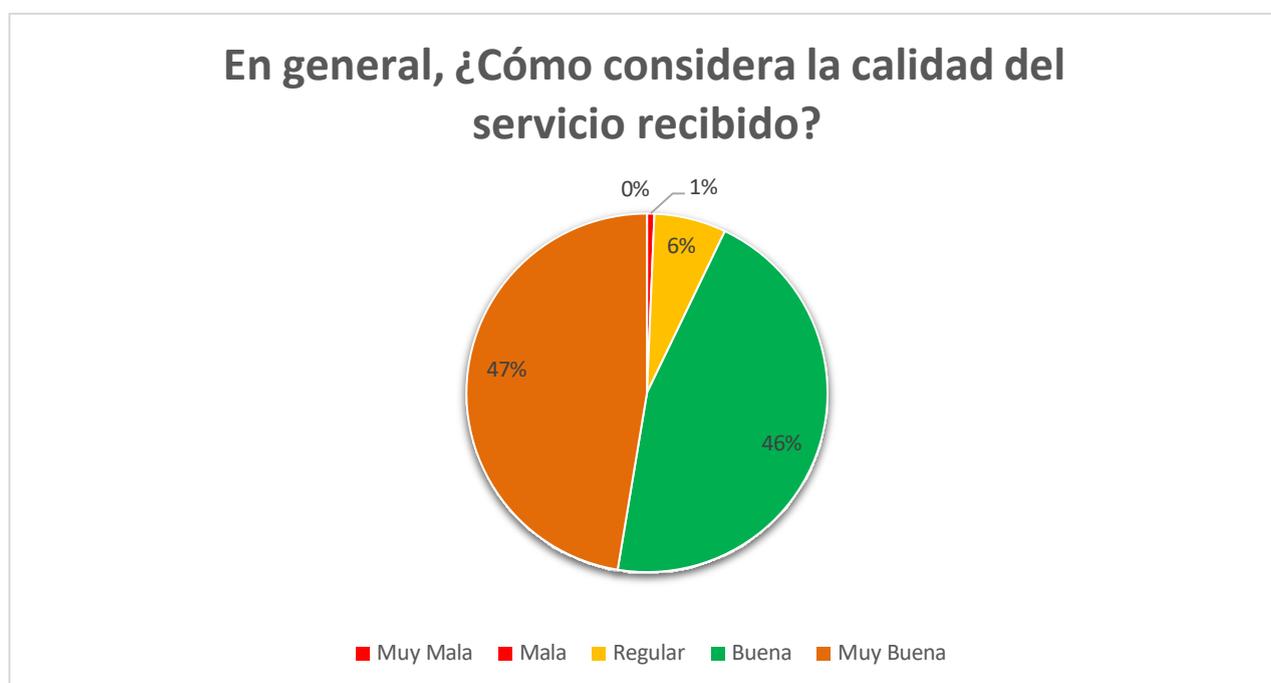
**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal José de Jesús Jiménez Almonte, julio- diciembre 2024.



## PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

En el gráfico 10 se puede observar los porcentajes relacionados a la Calidad en General donde el 47% (647) representa Muy Bueno, el 46% (621) indica que es Bueno y el 6% (88) Regular, y 0% (9) Muy Malo y el 0% (0) representa Malo.

**Gráfico número 10: percepción general del servicio recibido**

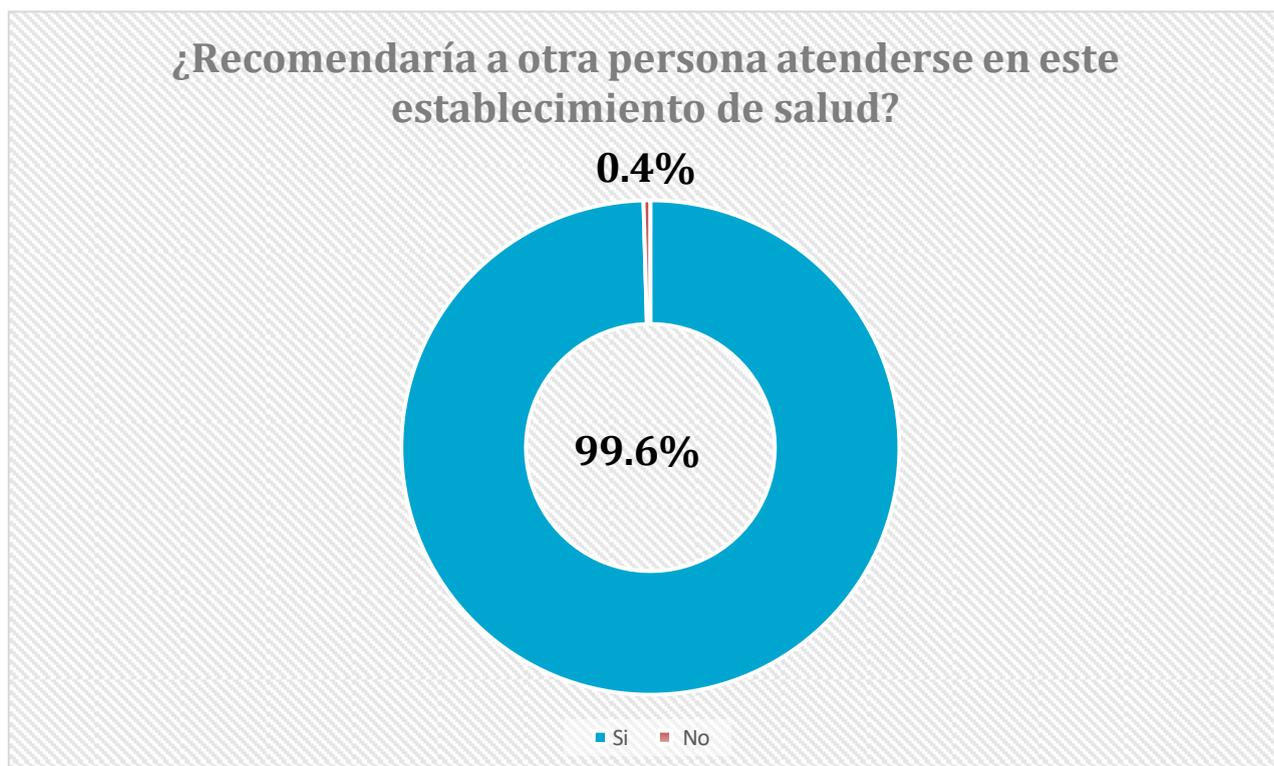


**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal José de Jesús Jiménez Almonte, julio- diciembre 2024.



## Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

Tal como podemos observar en el gráfico 11, la recomendación de otras personas atenderse en este establecimiento de salud es de 1,359 Si y 6 No de un total de 1,365 usuarios encuestados.

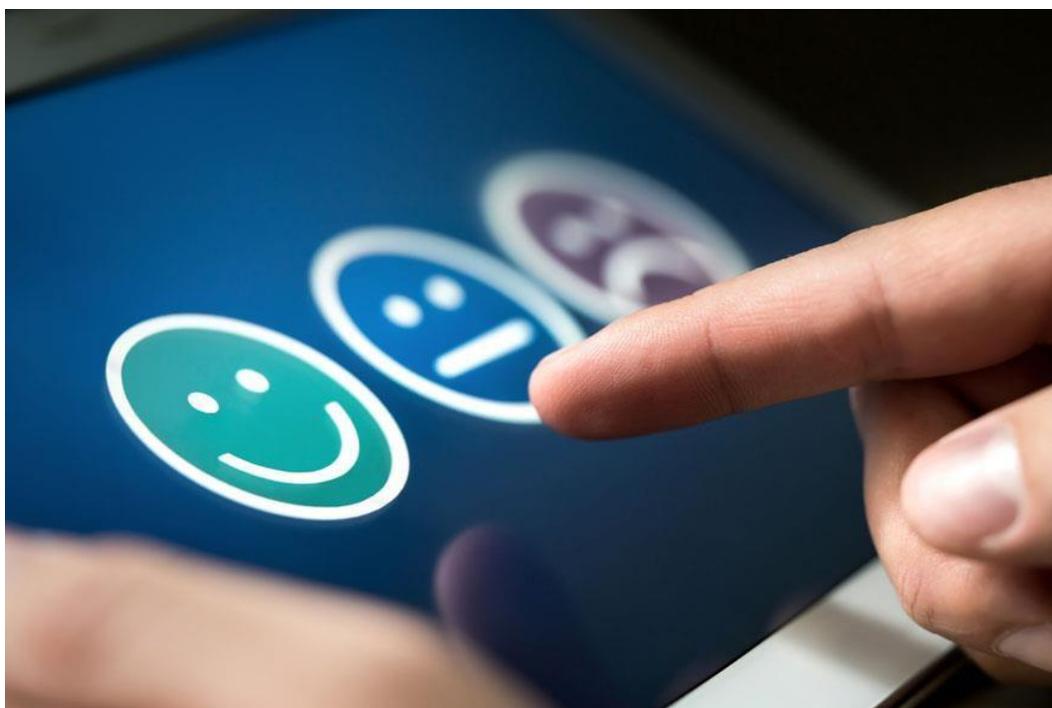


**Gráfico número 11: Recomendación del Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal José de Jesús Jiménez Almonte.**

**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal José de Jesús Jiménez Almonte, julio- diciembre 2024.



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



## 1- CONSULTA EXTERNA

Para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 94 %, obteniendo una muestra de 286.

**Gráfico número 12:** Evaluación de la consulta externa.



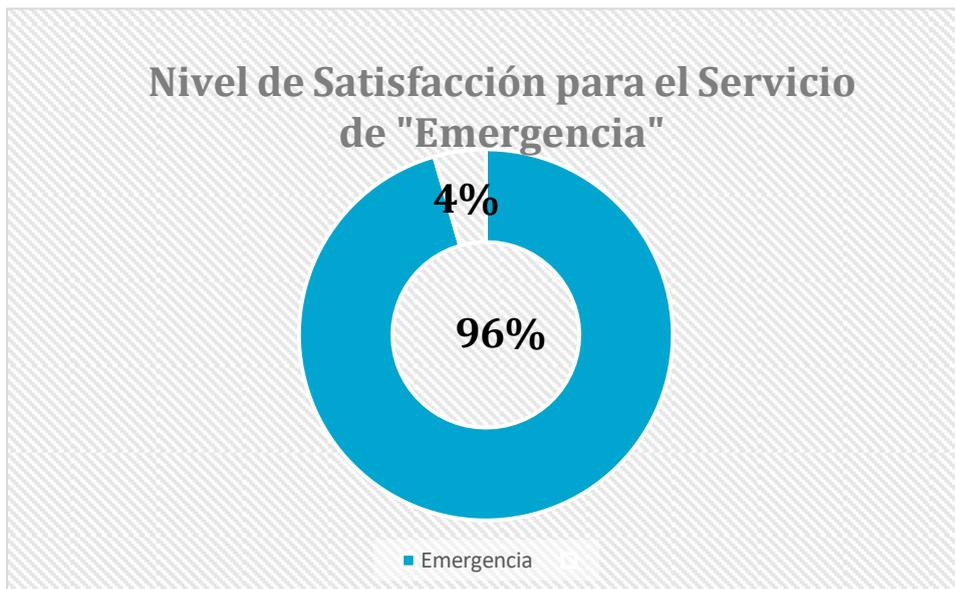
**Fuente** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal José de Jesús Jiménez Almonte, julio- diciembre 2024.

## 2- EMERGENCIA

Para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 96%, obteniendo una muestra de 228.

**Gráfico número 13:** Evaluación de la emergencia.





**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal José de Jesús Jiménez Almonte, julio- diciembre 2024.

### 3- HOSPITALIZACIÓN

Para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 95 %, obteniendo una muestra de 277.

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



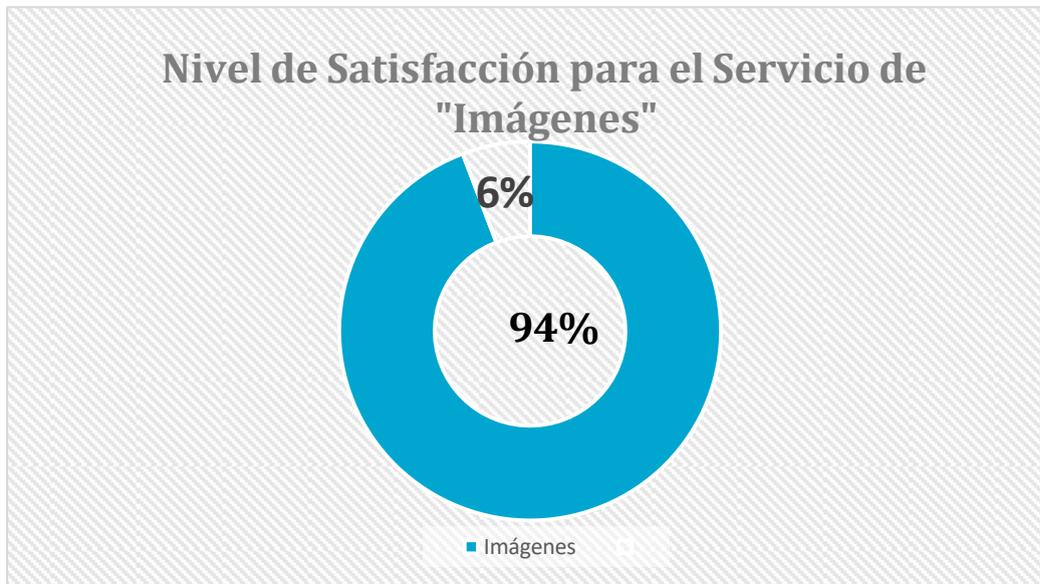
**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal José de Jesús Jiménez Almonte, julio- diciembre 2024.



#### 4- IMÁGENES

Para el servicio de imágenes, la satisfacción es de 94%, obteniendo una muestra de 248.

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

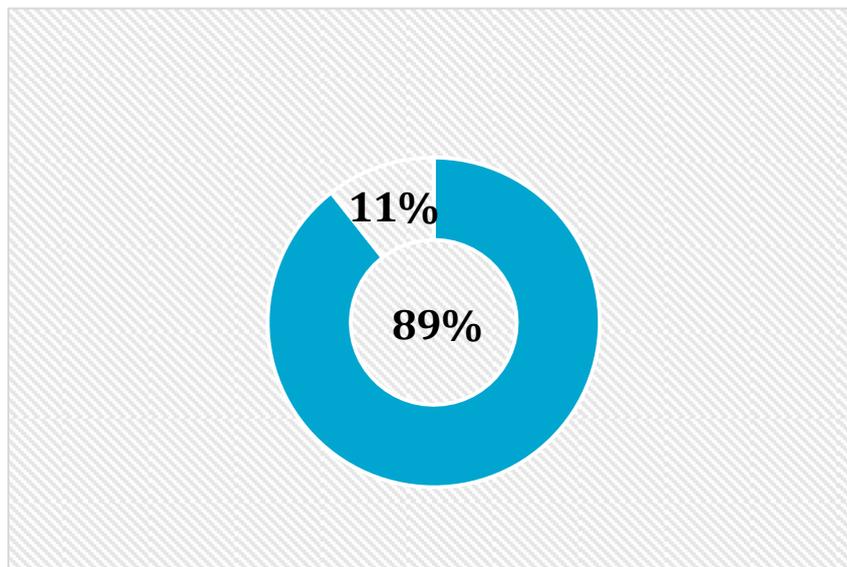


**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal José de Jesús Jiménez Almonte, julio- diciembre 2024.

#### 5- LABORATORIO

Para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 97 % obteniendo una muestra de 226.

**Gráfico número 16:** Satisfacción servicio de Laboratorio



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal José de Jesús Jiménez Almonte, julio- diciembre 2024.



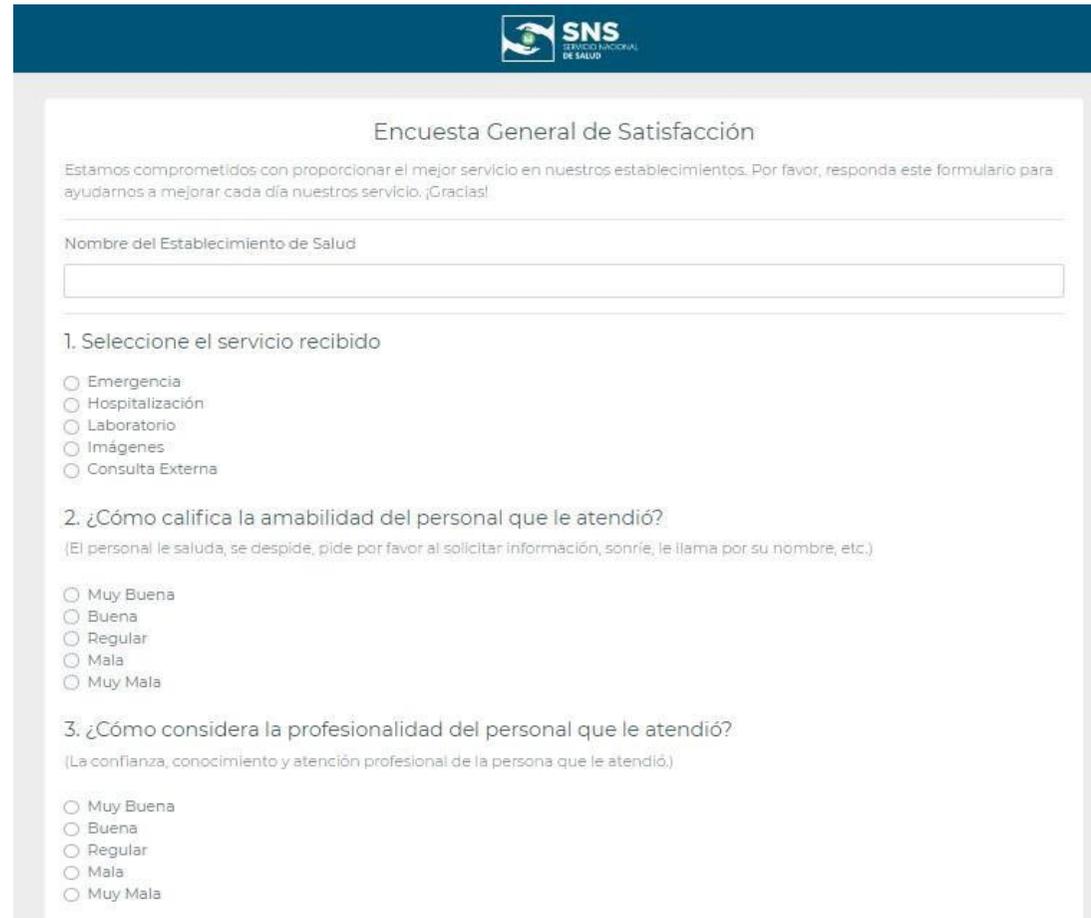
## Plan de Acción

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 José de Jesús Jiménez Almonte, se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora.

Accionar			Fecha		
Área de mejora	Dimensión	Qué haremos	Desde	Hasta	
Cumplimiento en los plazos en la gestión	Eficacia	Reducir los tiempos de atención y resolución en la prestación de servicios mediante la simplificación de trámites administrativos y la contratación de personal adicional en áreas críticas.	Enero-2025	Junio-2025	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad



# 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, sonrîe, 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.

