

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

**JULIO –DICIEMBRE 2023**



Ave. Domingo Rosario, Los Jazmines, Zona Sur, Santiago República  
Dominicana Tel: 809-226-8990, 829-582-0023. E-Mail:  
centro\_juanXXIII@hotmail.com  
RNC: 430039081

## 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 provincial Juan XXIII

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 (PC, y tableta. 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 7 dimensiones.

Los servicios evaluados son los 5 servicios fuertes según la demanda del Hospital provincial Juan XXIII (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio).

<b>Universo</b>	Los cuestionarios serán aplicados a las usuarias de Hospital Provincial Juan XXIII.		
	Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarias, se ha identificado un promedio mensual de encuestas, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante los meses comprendidos: Julio-diciembre 2023, la muestra sería la siguiente:		
	<b>Indicador</b>	<b>Muestra</b>	<b>Satisfacción</b>
	Emergencia	618	96.54%
	Hospitalización	682	94.66%
	Laboratorio	604	97.37%
	Imágenes	334	93.39%
Consultas	599	96.35%	
	<b>Total</b>	<b>2,837</b>	<b>100%</b>
<b>Ámbito</b>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Provincial Juan XXIII ubicado en la Ave. Domingo Rosario, Los Jazmines, Zona Sur, Santiago República Dominicana Tel: 809-226-8990, 829-582-0023. E-Mail: centro_juanXXIII@hotmail.com,</p> <p>Se utilizará el método de Muestra Deliberada con Variación Máxima de Muestreo.</p> <p>La variación máxima de la muestra se basa en el criterio de los encuestadores para asegurarse que los participantes de las encuestas tengan diferentes características. Esto es realizado para asegurar la presencia máxima de variación de la data y homogeneizar lo más posible la muestra.</p>		

<p><b>Muestra</b></p>	<p>El tamaño de la muestra se determinó en base a la cantidad de pacientes que ingresan al establecimiento buscando obtener los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un margen de error no mayor a 5%.</li> <li>• Un nivel de confianza de un 95%.</li> </ul> <p>Se utilizaron los datos de la producción de servicio del hospital, el cual para este caso se utilizó la producción de Julio-diciembre 2023, siendo la última que estaba disponible para el inicio de aplicación regular de la encuesta.</p> <p>Utilizando la siguiente fórmula para calcular la Muestra Ajustada:  <math display="block">\text{Muestra} = (\text{Número } Z)^2 \cdot p \cdot (1 - p)</math> (Margen de error)  2 Número Z = 1.83 para nivel de confianza de 91%  p = 0.4  <b>Muestra Ajustada</b> = <math>\frac{\text{Muestra}}{1 + \frac{\text{Muestra} - 1}{\text{Población Total}}}</math></p>
<p><b>Método para utilizar</b></p>	<p>Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.</p>
<p><b>Fecha de trabajo</b></p>	<p>Las encuestas se realizaron de manera diaria, desde julio – diciembre 2023</p>
<p><b>Realización</b></p>	<p>Las encuestas serán aplicadas por los colaboradores de las unidades 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>

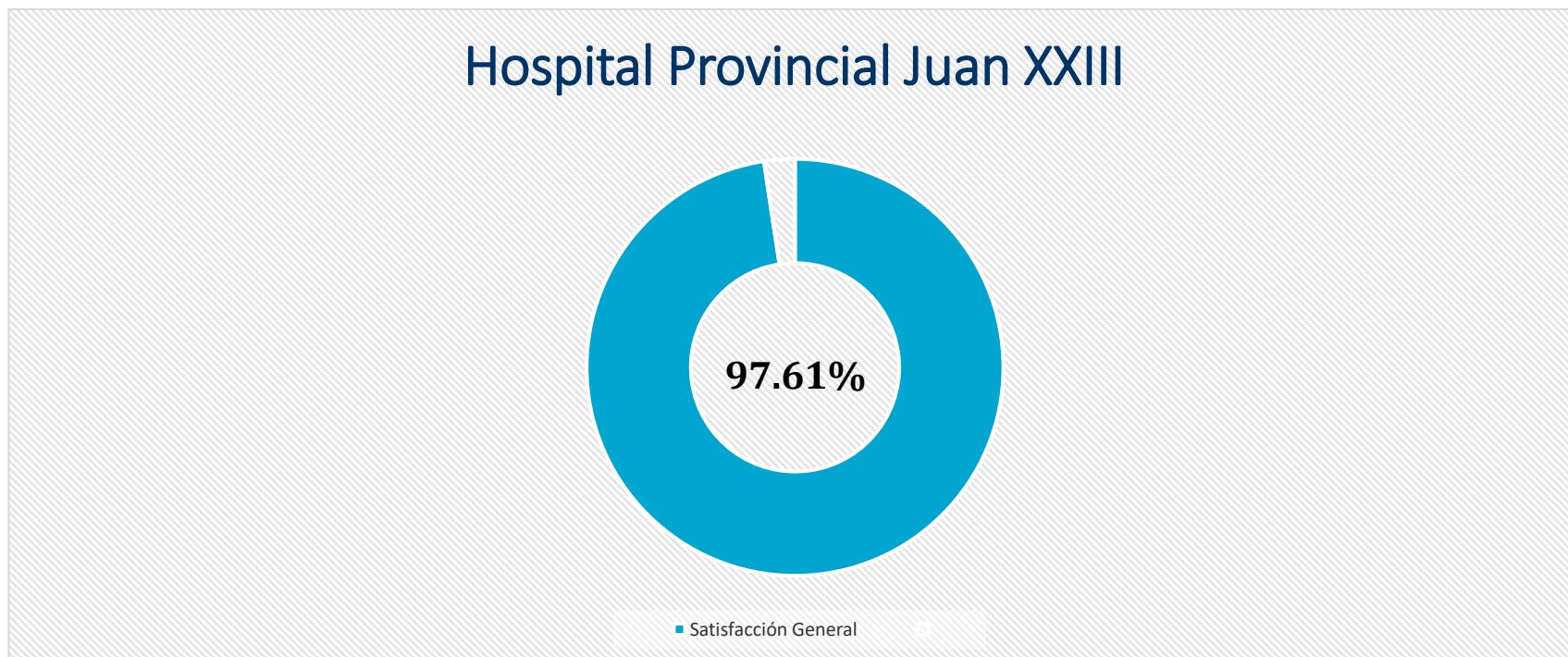
## Dimensiones del modelo

Las preguntas de la encuesta que responden a cada dimensión son las siguientes:

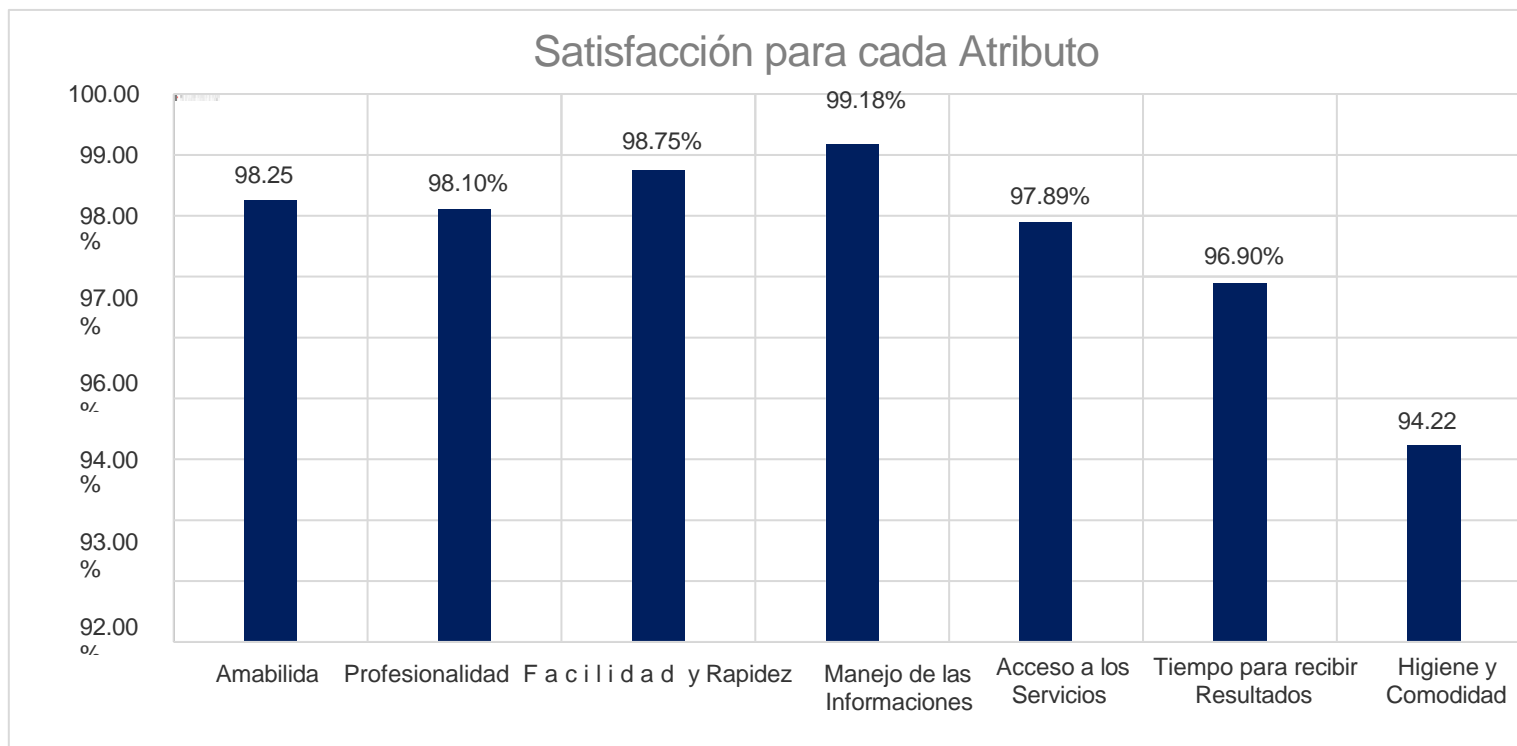
<b>Elementos tangibles</b>	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. ¿Cómo se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?
<b>Eficacia/Confiabilidad</b>	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable. ¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?
<b>Capacidad de respuesta</b>	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. ¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado? ¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?
<b>Profesionalidad/Confianza</b>	Conocimiento y atención, mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. ¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?
<b>Empatía/Accesibilidad</b>	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. ¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados? ¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?

### Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 2,837 usuarios del Hospital Provincial Juan XXIII distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.



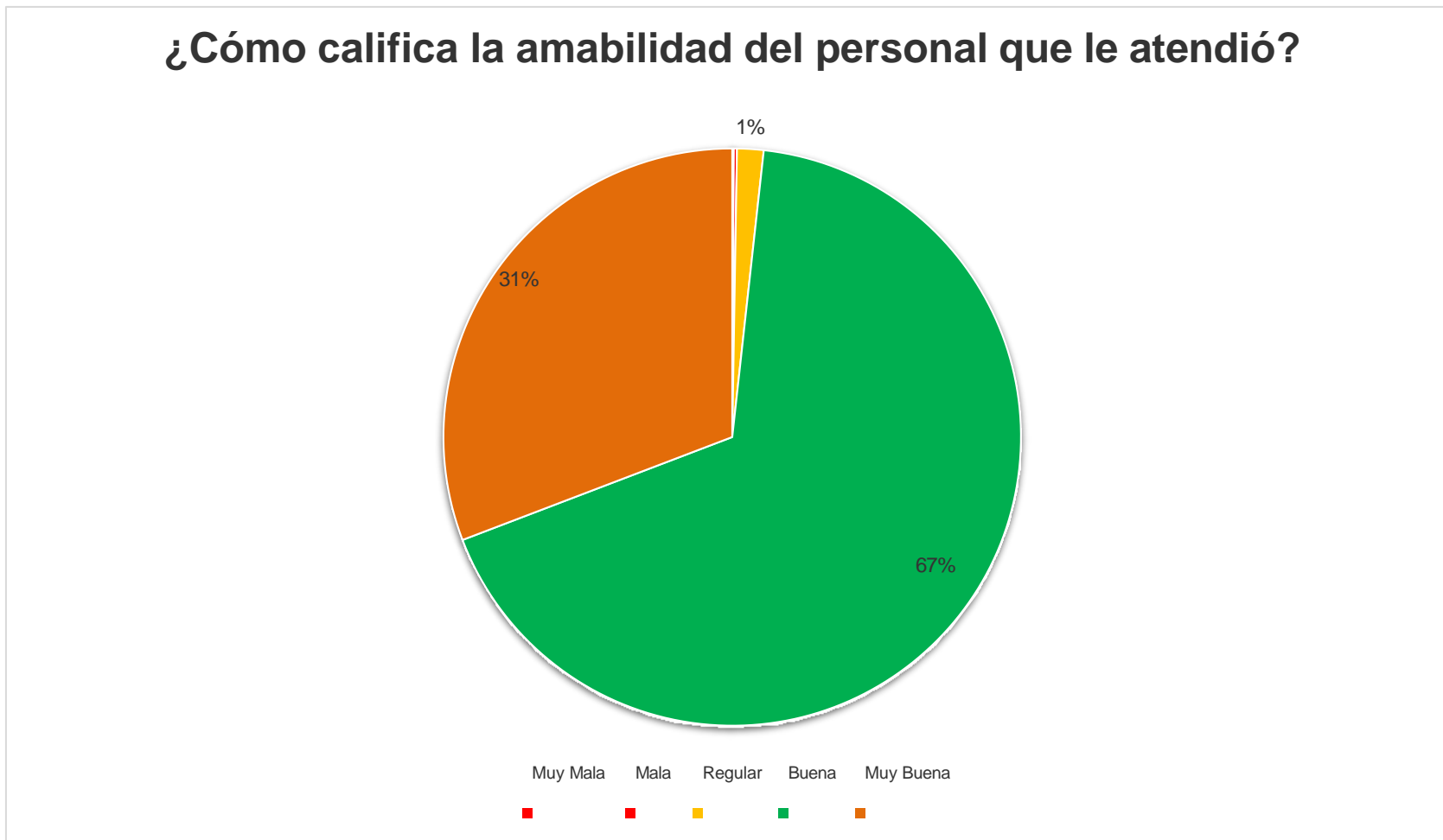
Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción general de los **2,837** usuarios encuestados, la satisfacción es de **97.61%**.



### 10. Satisfacción para cada atributo

Esta encuesta fue aplicada satisfactoriamente a una muestra de usuarias que solicitaron el servicio de Consulta Externa, Laboratorio, Imágenes, Emergencia y/o Hospitalización en el Hospital Provincial Juan XXIII, en el periodo de julio - diciembre 2023 en el monitoreo de las encuestas de satisfacción de los servicios antes mencionados. Acorde a los resultados arrojados, la satisfacción a nivel general es **97.61%**.

**1. Cómo califica la amabilidad del personal que lo atendió (el personal le saluda, se despide, pide por favor al solicitar información, sonrío, le llama por su nombre, etc.).**



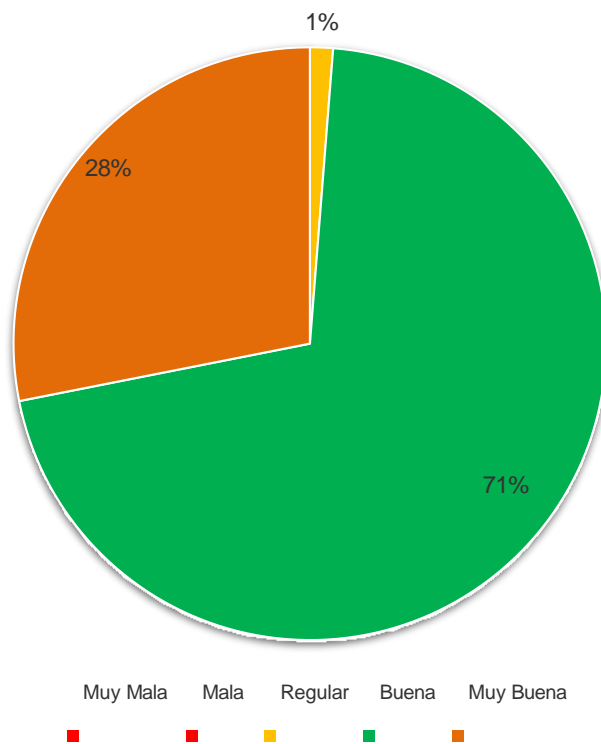


**2. Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió  
(la confianza, conocimiento y atención profesional de la persona  
que le atendió).**

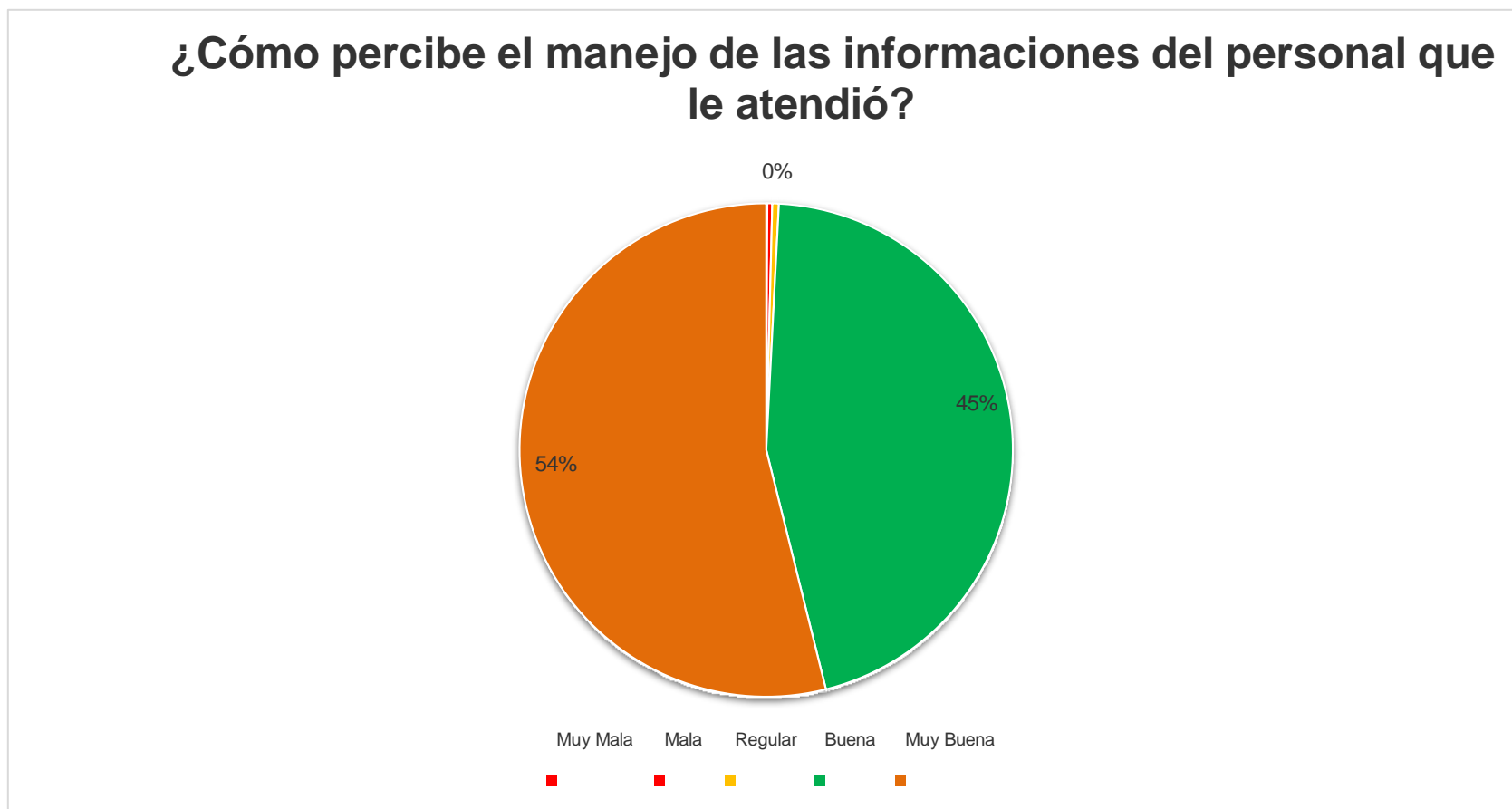


**3. Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado (la respuesta al requerimiento del servicio fue rápida, oportuna y directa, si la disposición y voluntad del personal para ayudarle fue apropiada).**

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

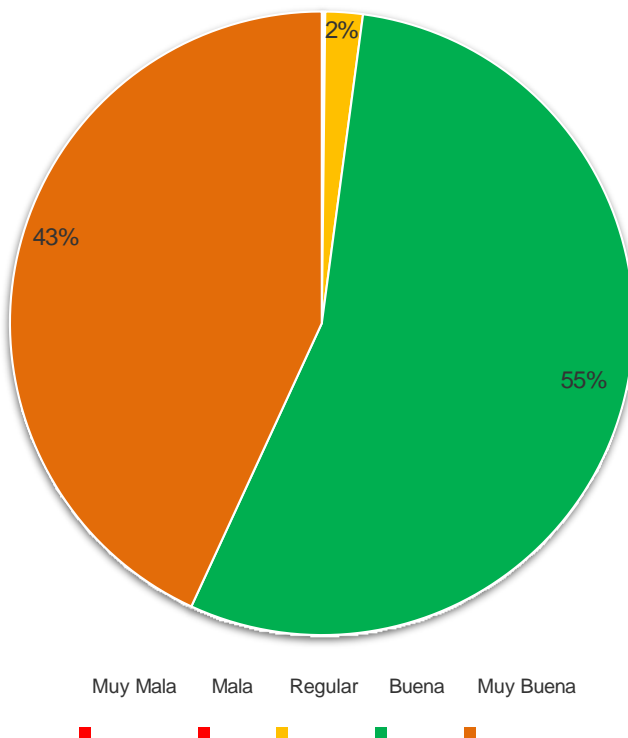


**4. Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió  
(el personal sabe lo que hace, le brinda la información requerida o da razones en caso de no poder prestar el servicio).**



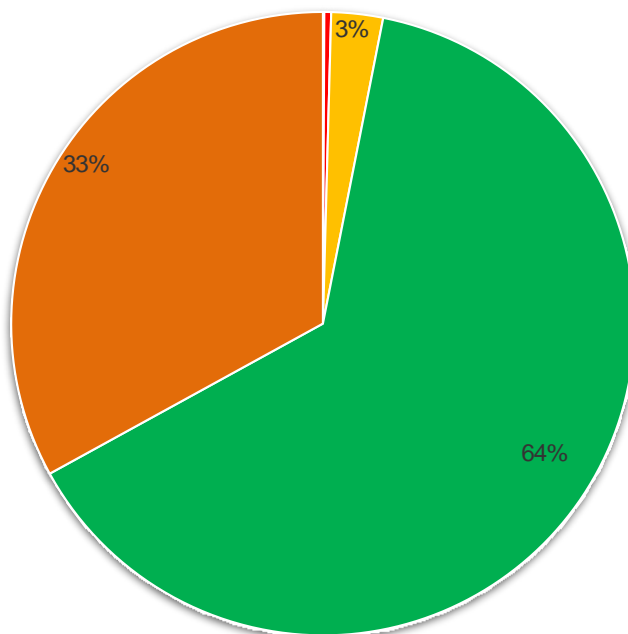
**5. Cómo considera el acceso a los servicios solicitados (la facilidad de acceso a los servicios requeridos)**

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



**6. Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados (laboratorios, rayos x, diagnósticos, etc.)**

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

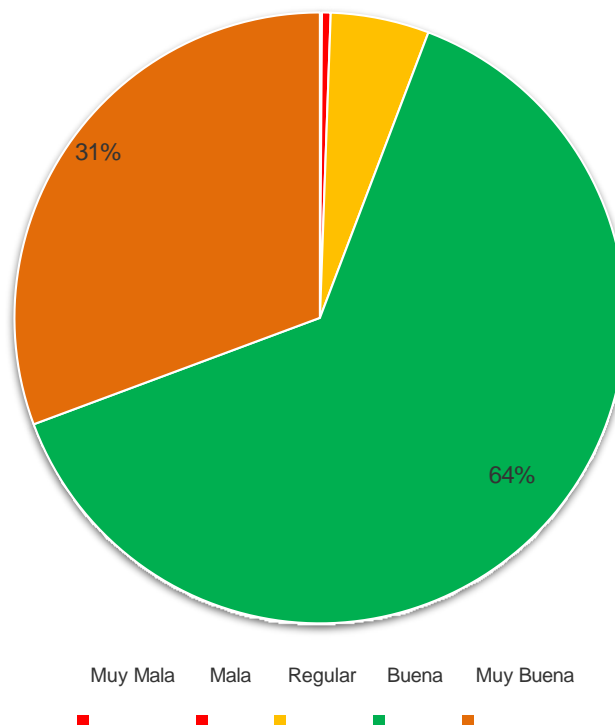


Muy Mala   Mala   Regular   Buena   Muy Buena

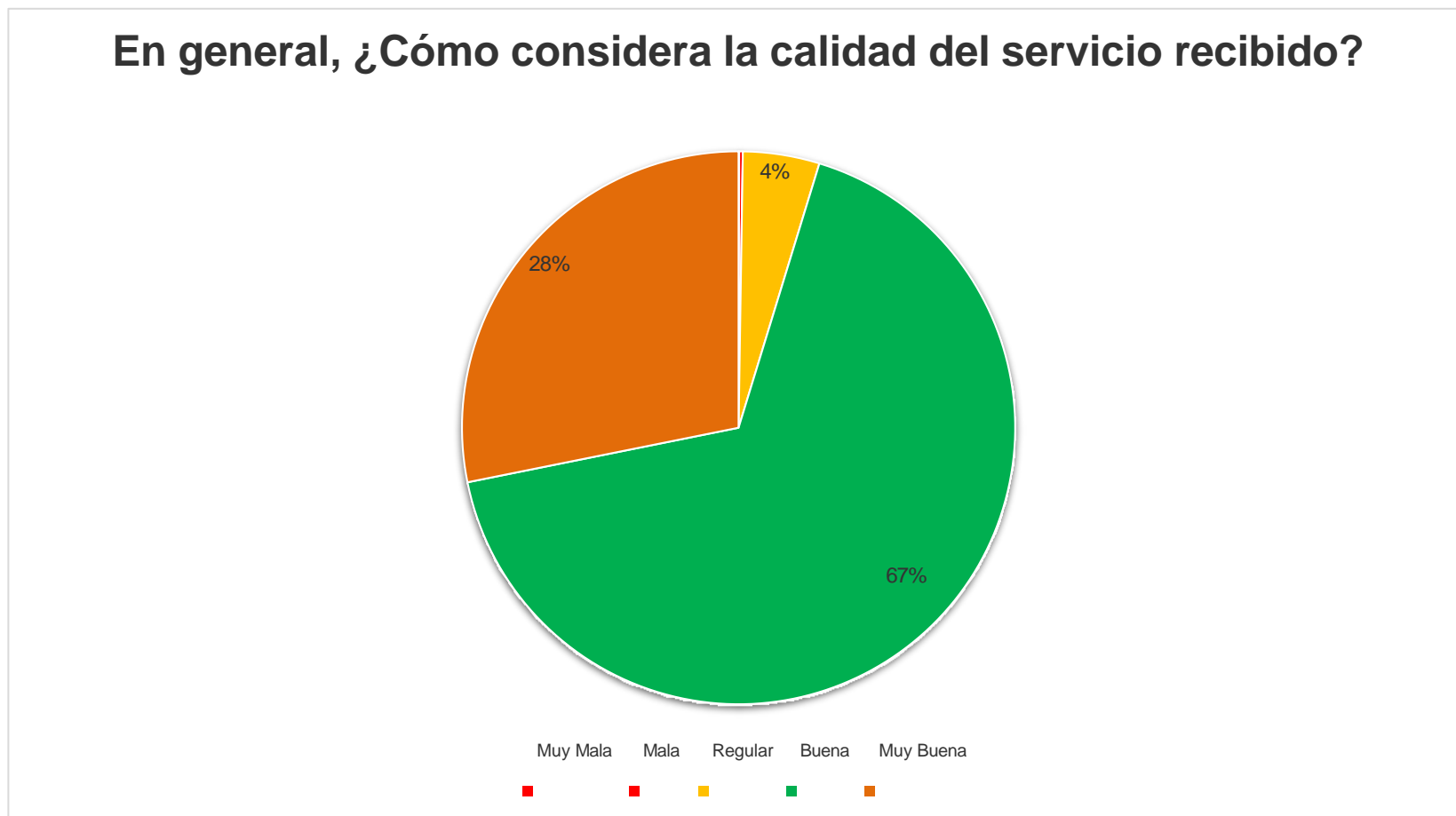
■   ■   ■   ■   ■

**7. Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico (sala de espera, pasillos, baños, escaleras, etc.)**

**¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?**

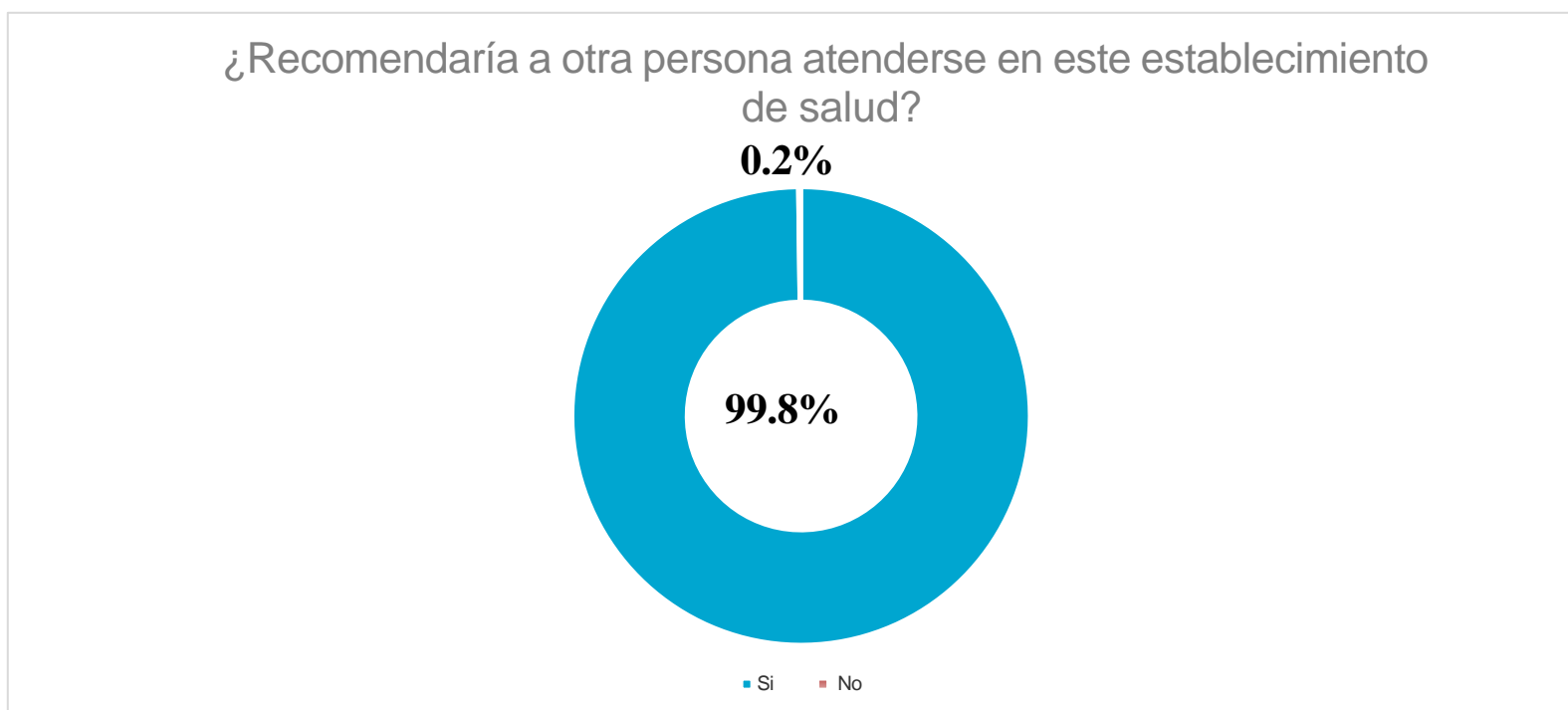


8. ¿En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido?



**9. ¿Recomendaría a otra persona atenderse en este hospital?**

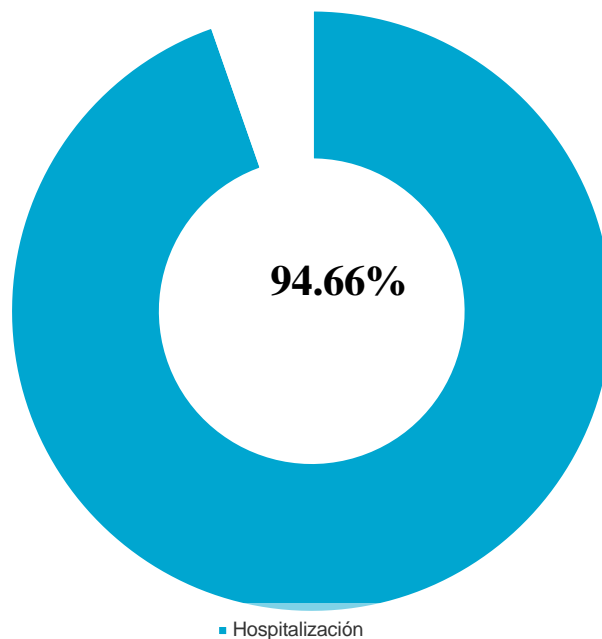
Leyenda	Respuesta	Porcentaje
Si	2,830	99.8%
No	6	0.2%



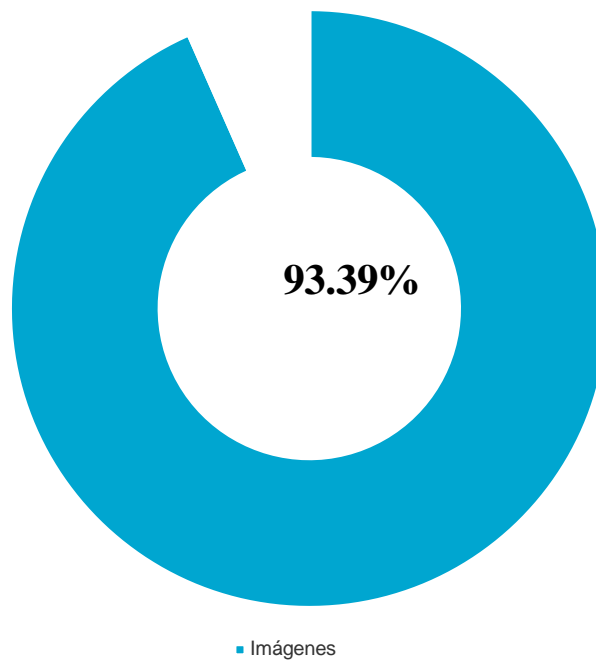


**Esta encuesta fue aplicada satisfactoriamente a una muestra de usuarios que solicitaron el servicio de Consulta Externa, Laboratorio, Imágenes, Emergencia y/o Hospitalización en el Hospital Provincial Juan XXIII, en el periodo de julio – diciembre 2023 en el monitoreo de las encuestas de satisfacción de los servicios antes mencionados. Acorde a los resultados arrojados, la satisfacción a nivel general es 94.66%.**

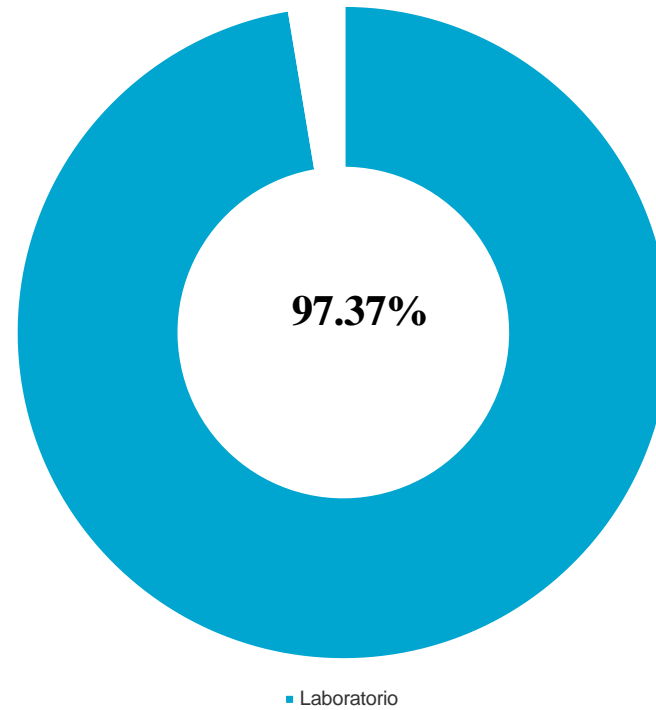
### Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Hospitalización"



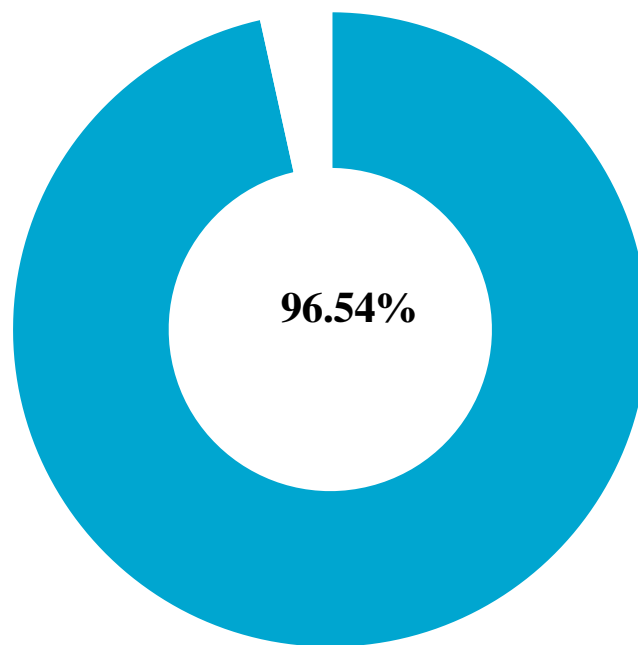
### Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Imágenes"



### Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Laboratorio"

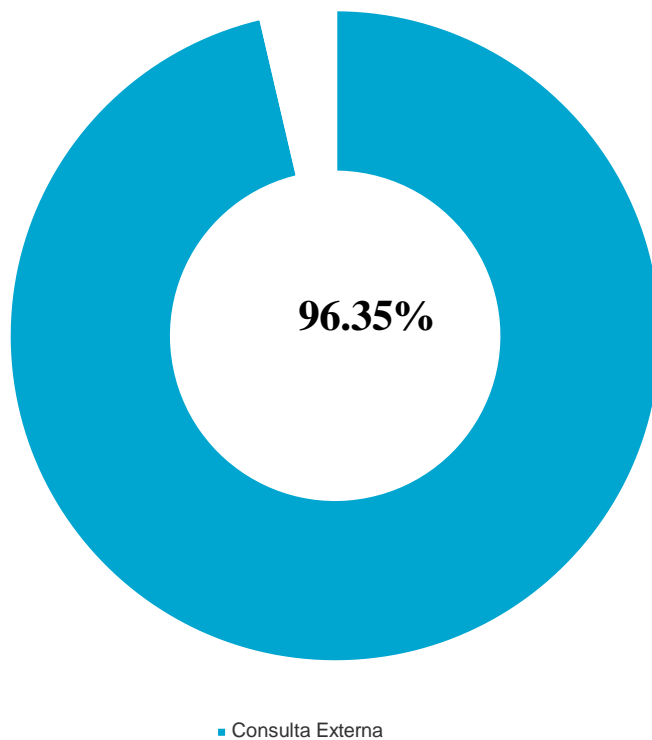


### Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Emergencia"



■ Emergencia

### Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Consulta Externa"





## 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 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

Ave. Domingo Rosario, Los Jazmines, Zona Sur, Santiago República Dominicana  
Tel: 809-226-8990, 829-582-0023. E-Mail: [centro\\_juanXXIII@hotmail.com](mailto:centro_juanXXIII@hotmail.com)  
RNC: 430039081

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

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?

Si  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!**