

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

JULIO -DICIEMBRE 2023



## INTRODUCCION

La encuesta de satisfacción ciudadana es un estudio que sirve para medir qué tan satisfechos están los usuarios y cuál es el nivel de compromiso que tienen hacia el servicio. Es una herramienta que permite a los ciudadanos/ usuarios expresar su satisfacción con respecto a los servicios brindados en el hospital.

Las encuestas de satisfacción tienen que servir para tomar decisiones a corto, medio y largo plazo. Estos son los principales objetivos de una encuesta de satisfacción:

- Saber con exactitud qué necesitas mejorar.
- Saber qué opinan los clientes de tu marca.
- Conocer cuáles son los puntos que más les agradan a los ciudadanos.
- Entender las necesidades de los clientes.
- Saber qué puedes hacer para retener a los clientes.
- Extender las expectativas de los clientes.

Las encuestas de satisfacción de los usuarios se realizan en la institución, a través del personal de Atención al Usuario. Se digitan en la plataforma del SNS, en el cual, se aplica el método de valoración LIKE, lo que quiere decir, que cada pregunta los usuarios pueden responder de acuerdo a su consideración, catalogando los servicios como: Muy Buena, Buena, Regular, Mala o Muy Mala, presentando de este modo respuestas cerradas.

En el siguiente gráfico se desglosan los atributos encuestados y se detallan el porcentaje obtenidos durante el mes de junio de la forma siguiente:

### JULIO

Atributos	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Total	B + MB	Satisfacción
Amabilidad	0	0	11	214	210	435	424	97.47%
Profesionalidad	0	0	10	214	211	435	425	97.70%
Facilidad y Rapidez	0	0	15	240	180	435	420	96.55%
Manejo de las Informaciones	0	0	13	239	183	435	422	97.01%
Acceso a los Servicios	0	0	47	785	416	1,248	1,201	96.23%
Tiempo de Espera	0	0	40	827	381	1,248	1,208	96.79%
Higiene y Comodidad	0	0	39	859	350	1,248	1,209	96.88%
Calidad del Servicio	0	0	84	838	326	1,248	1,164	93.27%
							<b>Promedio General de Satisfacción</b>	<b>96.49%</b>

## AGOSTO

Atributos	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Total	B + MB	Satisfacción
Amabilidad	0	0	3	197	161	361	358	99.17%
Profesionalidad	0	0	4	207	150	361	357	98.89%
Facilidad y Rapidez	0	0	15	200	146	361	346	95.84%
Manejo de las Informaciones	0	0	5	215	141	361	356	98.61%
Acceso a los Servicios	0	0	10	221	130	361	351	97.23%
Tiempo de Espera	0	0	5	216	140	361	356	98.61%
Higiene y Comodidad	0	0	13	235	113	361	348	96.40%
Calidad del Servicio	0	1	17	236	107	361	343	95.01%
							<b>Promedio General de Satisfacción</b>	<b>97.47%</b>

## SEPTIEMBRE

Atributos	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Total	B + MB	Satisfacción
Amabilidad	0	0	4	190	158	352	348	98.86%
Profesionalidad	0	0	4	190	158	352	348	98.86%
Facilidad y Rapidez	0	0	6	207	139	352	346	98.30%
Manejo de las Informaciones	0	0	11	206	135	352	341	96.88%
Acceso a los Servicios	0	0	7	223	122	352	345	98.01%
Tiempo de Espera	0	0	7	231	114	352	345	98.01%
Higiene y Comodidad	0	0	27	231	94	352	325	92.33%
Calidad del Servicio	0	0	12	258	82	352	340	96.59%
							<b>Promedio General de Satisfacción</b>	<b>97.23%</b>

## OCTUBRE

Atributos	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Total	B + MB	Satisfacción
Amabilidad	0	0	7	246	166	419	412	98.33%
Profesionalidad	0	0	8	250	161	419	411	98.09%
Facilidad y Rapidez	0	0	22	260	137	419	397	94.75%
Manejo de las Informaciones	0	0	15	262	142	419	404	96.42%
Acceso a los Servicios	0	0	22	275	122	419	397	94.75%
Tiempo de Espera	0	0	17	280	122	419	402	95.94%
Higiene y Comodidad	0	0	34	301	84	419	385	91.89%
Calidad del Servicio	0	0	53	299	67	419	366	87.35%
							<b>Promedio General de Satisfacción</b>	<b>94.69%</b>


## NOVIEMBRE

Atributos	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Total	B + MB	Satisfacción
Amabilidad	0	0	18	263	139	420	402	95.71%
Profesionalidad	0	0	7	251	162	420	413	98.33%
Facilidad y Rapidez	0	0	29	277	114	420	391	93.10%
Manejo de las Informaciones	0	0	18	288	114	420	402	95.71%
Acceso a los Servicios	0	0	21	291	108	420	399	95.00%
Tiempo de Espera	0	0	28	298	94	420	392	93.33%
Higiene y Comodidad	0	0	34	314	72	420	386	91.90%
Calidad del Servicio	0	0	28	324	68	420	392	93.33%
							<b>Promedio General de Satisfacción</b>	<b>94.55%</b>

## DICIEMBRE

Atributos	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Total	B + MB	Satisfacción
Amabilidad	0	0	11	226	172	409	398	97.31%
Profesionalidad	0	0	4	242	163	409	405	99.02%
Facilidad y Rapidez	0	0	26	259	124	409	383	93.64%
Manejo de las Informaciones	0	0	20	254	135	409	389	95.11%
Acceso a los Servicios	0	0	33	261	115	409	376	91.93%
Tiempo de Espera	0	1	20	281	107	409	388	94.87%
Higiene y Comodidad	0	5	35	291	78	409	369	90.22%
Calidad del Servicio	0	2	50	286	71	409	357	87.29%
							<b>Promedio General de Satisfacción</b>	<b>93.67%</b>

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.



### 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 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

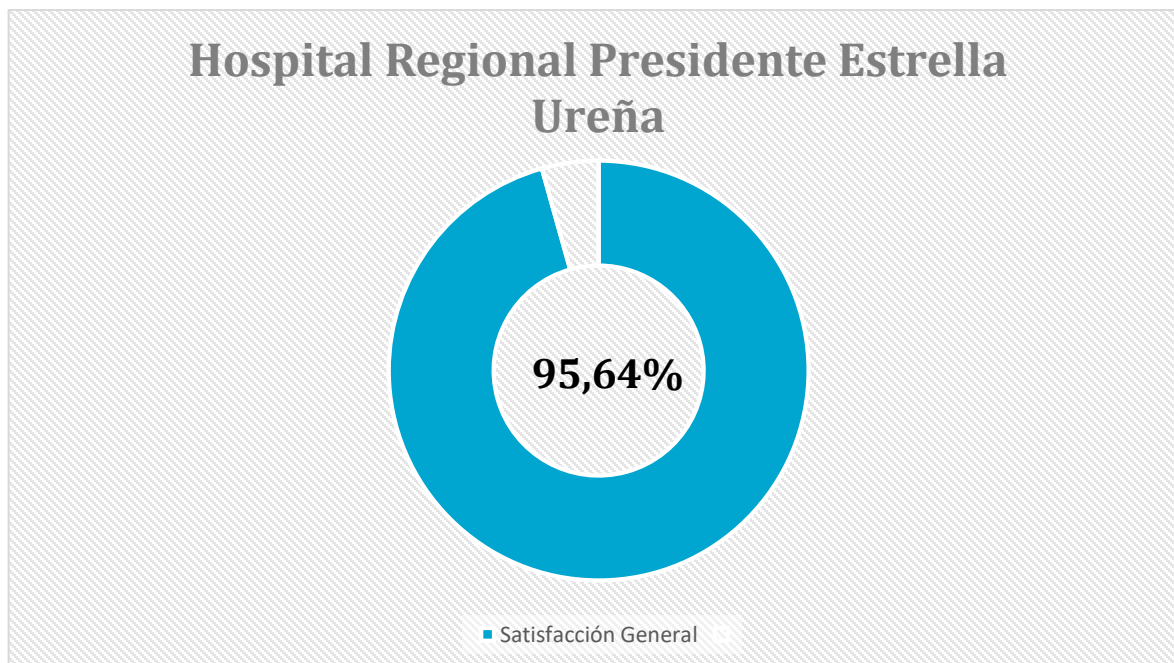
3. ¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?

(La confianza, conocimiento y atención profesional de la persona que le atendió.)

☐ Muy Buena  
☐ Buena  
☐ Regular  
☐ Mala  
☐ Muy Mala

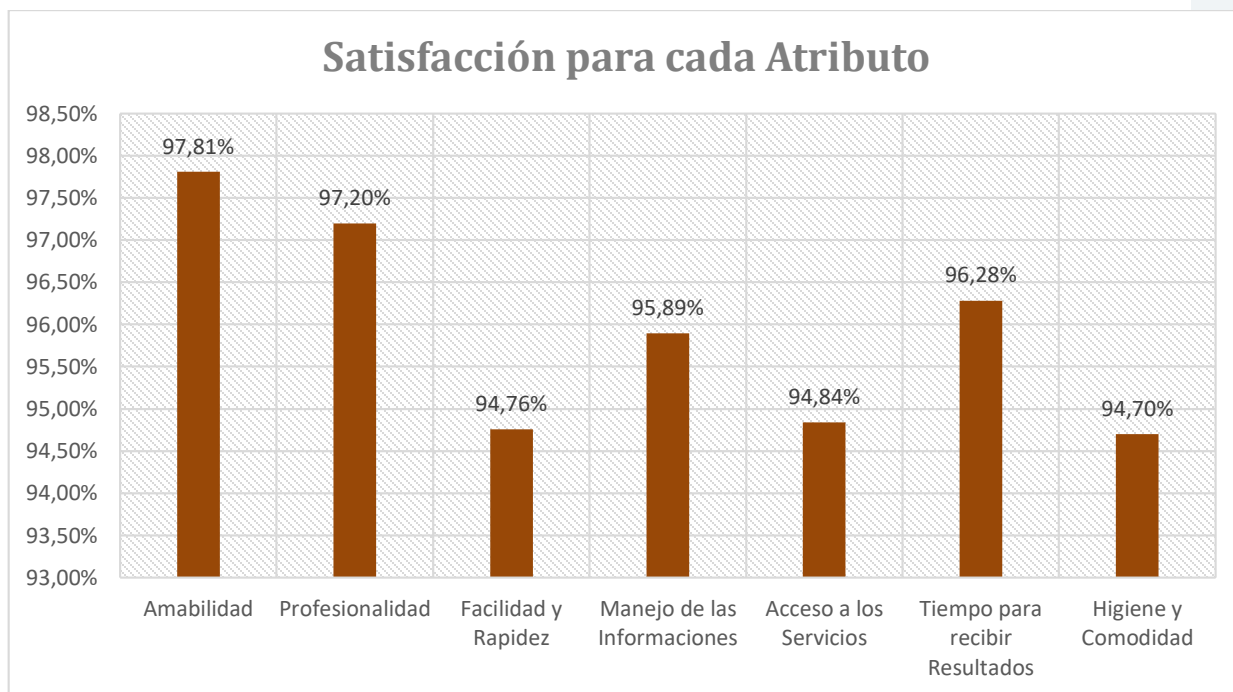
Las encuestas son aplicadas por los colaboradores de las unidades de atención al usuario. Luego de ingresar al link provisto por los coordinadores de la encuesta de satisfacción al usuario: <https://encuesta.sns.gob.do>.

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 2,343 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios de Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

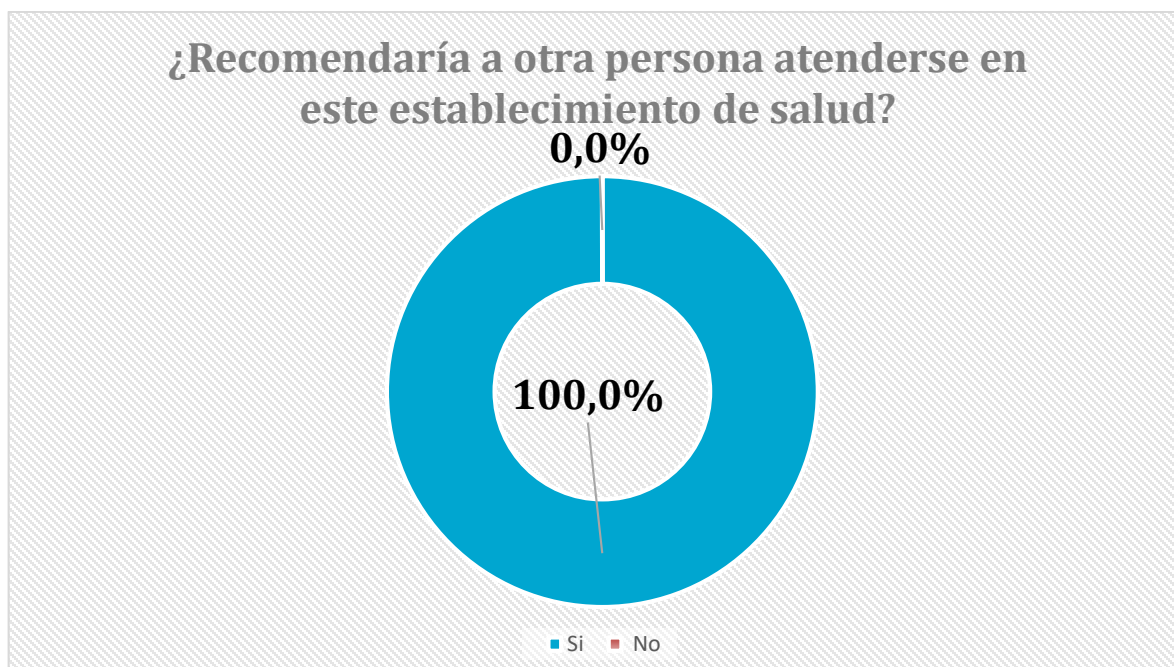


Tal como podemos observar en el gráfico 1, el resultado del promedio de satisfacción de los 7 atributos de calidad medidos en la encuesta es de 95.64%, estos atributos fueron: amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad, tiempo de respuesta e higiene y comodidad; esta satisfacción general corresponde a las 2,343 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.

## SATISFACCIÓN GENERAL POR ATRIBUTOS



Como vemos en el gráfico 2, la satisfacción general de los atributos supera en uno el 95.0%, de los 7 atributos mostrados, quedando el promedio de esta en un 95.64%.



Tal como podemos observar en el gráfico 3, la recomendación de otras personas atenderse en este establecimiento de salud es de 2,343 usuarios encuestados, la recomendación es de 100%.



## CONSULTA EXTERNA



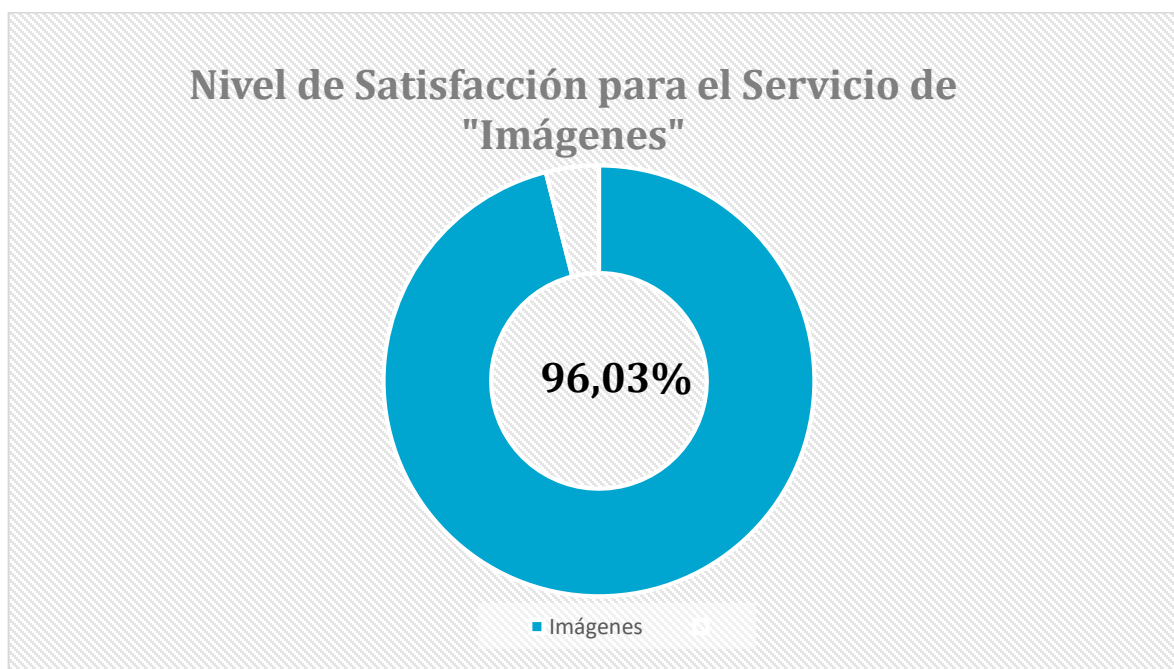
Tal como podemos observar en el gráfico 4, la satisfacción general de los 448 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 96.27%.

## EMERGENCIA



Tal como podemos observar en el gráfico 5, la satisfacción general de los 489 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 97.14%.

## IMAGENES



Tal como podemos observar en el gráfico 6, la satisfacción general de los 411 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 96.03 %.

## HOSPITALIZACIÓN



Tal como podemos observar en el gráfico 7, la satisfacción general de los 496 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 91.95%.

## LABORATORIO

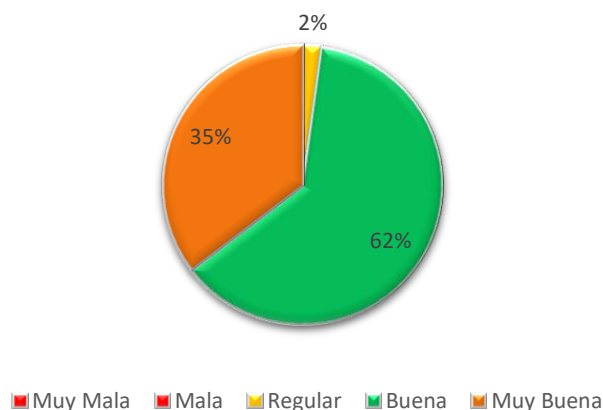


Tal como podemos observar en el gráfico 8, la satisfacción general de los 499 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 96.94%.

## SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO

### Amabilidad

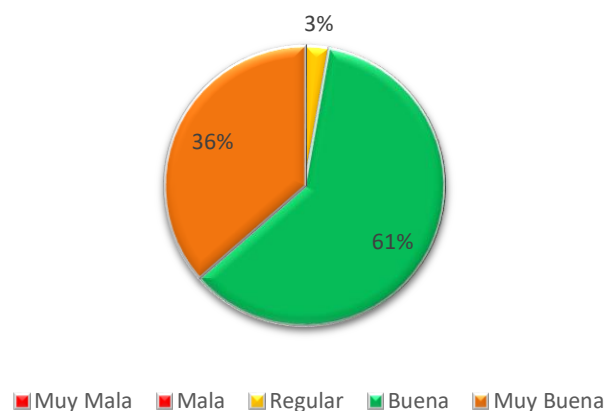
¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?



Tal como podemos observar en el grafico 9, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 62%, indicaron que la amabilidad buena,35% indico la amabilidad como muy buena quedando un 2% en regular.

## Profesionalidad

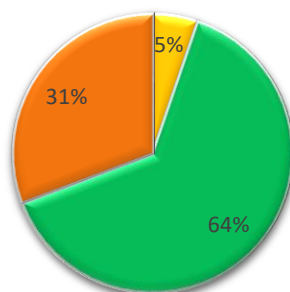
¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?



Como se muestra en el gráfico 10, la satisfacción de la profesionalidad es de un 61% quedando un 36% en muy buena y un 3% en regular.

## Facilidad y Rapidez

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



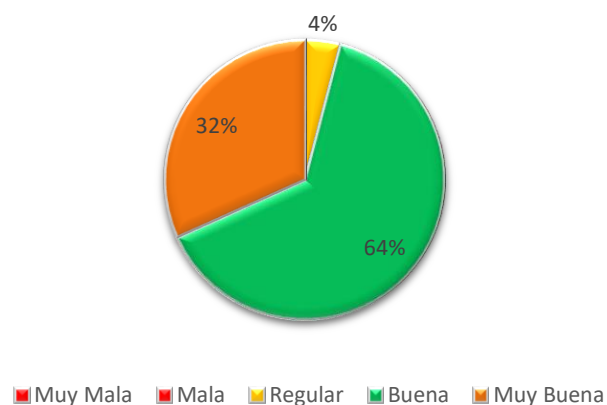
■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico 11 que la satisfacción fue de 64% como buena en los servicios prestados, quedando un 31% en muy buena y un 5% en regular.



## Manejo de la información

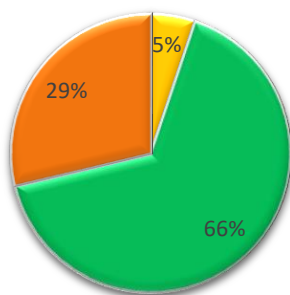
### ¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?



Según los 2,784 usuarios encuestados, un 64% indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal, quedando un 4% con opinión regular al respecto, finalizando con un 32% satisfechos para una valoración muy buena.

## Accesibilidad

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

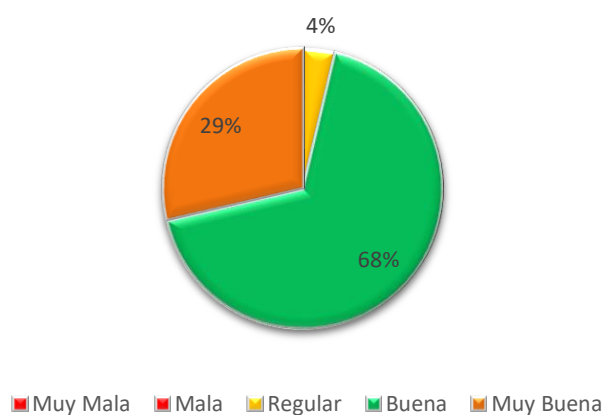


■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

Tal como podemos observar en el grafico 13, la satisfacción de la accesibilidad a los servicios prestados es de un 66%, indicaron que la accesibilidad es buena, quedando un 5% en regular.

## Tiempo de Respuesta

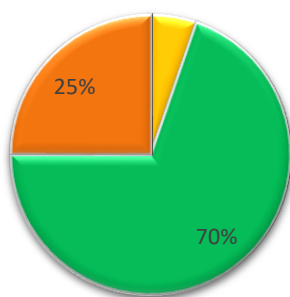
¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?



Según los usuarios encuestados, un 68% indicó que está satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados, quedado un 4% con opinión regular al respecto.

## Higiene y comodidad

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

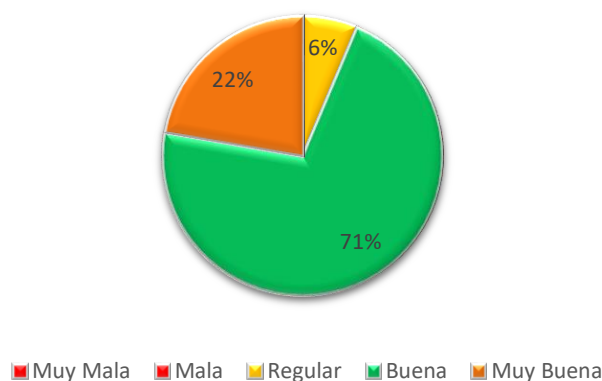


■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico 15 que la satisfacción fue de 70% en los servicios prestados, quedando un 25% en muy buena.

## Satisfacción General del Servicio

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




Tal como se observa en el gráfico los usuarios encuestados opinaron que la satisfacción de los servicios brindados es buena para un 71% de satisfacción, quedando un 6% opinando que la satisfacción es regular.

En conclusión, el acceso a los servicios está por debajo del 95% del índice de satisfacción en el Hospital Regional Presidente Estrella Ureña, es un indicador a tomar en cuenta para la elaboración y el seguimiento al plan de mejora. Dichos datos, son las bases para continuar mejorando la calidad de los servicios brindados a y mejorar las buenas relaciones con nuestros usuarios, para brindar un trato afable a los usuarios en los servicios, respetando sus deberes y derechos.

- De acuerdo a los resultados obtenido en las encuestas de satisfacción al usuario, los resultados obtenidos del 100% de encuestados en el área de emergencia se obtuvo el mayor porcentaje de 97.14% a buen servicio
- De acuerdo a los resultados obtenido en las encuestas de satisfacción al usuario, los resultados obtenidos del 100% de encuestados en el área de hospitalización se obtuvo el mayor porcentaje de 91.95% a buen servicio
- De acuerdo a los resultados obtenido en las encuestas de satisfacción al usuario, los resultados obtenidos del 100% de encuestados en el área de Laboratorio se obtuvo el mayor porcentaje de 96.94% a buen servicio
- De acuerdo a los resultados obtenido en las encuestas de satisfacción al usuario, los resultados obtenidos del 100% de encuestados en el área de Imágenes se obtuvo el mayor porcentaje de 96.03% a buen servicio
- De acuerdo a los resultados obtenido en las encuestas de satisfacción al usuario, los resultados obtenidos del 100% de encuestados en el área de Consulta obtuvo el mayor porcentaje de 96.27% a buen servicio.

## Anexos

### Contenido de la encuesta



#### 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 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

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