

**FECHA:** 23 junio 2025

### DATOS GENERALES

**Lugar:** DCSNS  SRS  Hospital  CPN

**\*Nombre del lugar:** Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza

**Área:** Planificación y Desarrollo

**Nombre de la Actividad:** Informe de seguimiento a plan de mejora CAF año en curso

**Código POA (Si aplica):** 3.7.1.1.05

### INTRODUCCIÓN

El **seguimiento a un plan de mejora CAF** es una etapa clave para garantizar que las acciones de mejora identificadas durante la autoevaluación se implementen correctamente y generen los resultados esperados. Es el proceso mediante el cual se supervisa, evalúa y ajusta la ejecución del **Plan de Mejora** elaborado tras la autoevaluación CAF, con el fin de asegurar el avance efectivo hacia una gestión pública más eficiente, transparente y orientada a resultados.

### OBJETIVO DEL INFORME

El objetivo de este informe es :

- **Verificar avances** en cada acción planificada.
- **Identificar desviaciones** o dificultades en la ejecución.
- **Corregir o ajustar** actividades cuando sea necesario.
- **Evaluar impacto** de las mejoras implementadas.
- **Fomentar una cultura de mejora continua.**

### METODOLOGIA (Si aplica)

Supervisión de las actividades y seguimiento de las mismas con sus evidencias.

### DESARROLLO / HALLAZGOS

El presente informe tiene como objetivo mostrar el seguimiento y el avance de las acciones de mejora en base al plan de mejora CAF del HPHM.

#### 1- **Implementación de un sistema integrado a todos los procesos y áreas de trabajo del Hospital.**

El HPHM ha adquirido mediante el proceso de compras el nuevo sistema de gestión integrado GNU HEALTH. Este sistema ha sido implementado en los procesos ambulatorios: Consultas Externas, Facturación de consultas externas, facturación de imágenes diagnosticas, realización de imágenes diagnosticas. De igual forma, se puede generar reportes de estadísticas en la parte de planificación y Reclamación de Seguros. El sistema permite también crear récords y agendar cita al personal de atención al usuario.

La visualización de los sistemas para generar reportes y citas tiene como nombre TRYTON, y para el reporte de imágenes y su modulo tiene como nombre MicroDICOM. Al igual se posee visualizaciones en dashboard la cual se puede actualizar cada 1 minuto.

**CUMPLIMIENTO 100%**

**2- Actualizar los indicadores de gestión en nuevo dashboard POWER BI**

La actualización de los indicadores del HPHM en la herramienta de POWER BI ha sido iniciada y ejecutada para el primer trimestre del año 2025 para los principales servicios y procesos del centro: Hospitalización, Consultas, Emergencias, Procedimientos quirúrgicos e indicadores como el de satisfacción al usuario. A medida que avancen los trimestres, se irán actualizando los mismos. Es importante destacar que con el sistema nuevo ya se tiene una parte cubierta y también el repositorio del SNS en la nube la cual presenta datos en forma de dashboard.

**CUMPLIMIENTO 100%**

**3- Tener sistemas de información confiable y con trazabilidad con el fin de poder realizar análisis de costo efectividad de los distintos servicios y sistemas del Hospital.**

El HPHM ha adquirido mediante el proceso de compras el nuevo sistema de gestión integrado GNU HEALTH. Este sistema ha sido implementado en los procesos ambulatorios: Consultas Externas, Facturación de consultas externas, facturación de imágenes diagnosticas, realización de imágenes diagnosticas. De igual forma, se puede generar reportes de estadísticas en la parte de planificación y Reclamación de Seguros. El sistema permite también crear récords y agendar cita al personal de atención al usuario.

El sistema ya tiene implementado los datos para realizar el análisis de costo efectividad, por lo que en los próximos días se esperan dichos análisis.

**CUMPLIMIENTO 100%**

**4- Actualizar o Renovar nueva versión CCC.**

El HPHM ha lanzado su tercera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano 2024 – 2026. En esta nueva versión se han ampliado los atributos de calidad: Elementos Tangibles, Amabilidad, Fiabilidad, Profesionalidad, Accesibilidad y Atención Oportuna. Todos estos desplegados a través de los principales servicios del centro: Consultas externas, Hospitalización, Laboratorio, Emergencias e Imágenes.

**CUMPLIMIENTO 100%**

**5- Medir el nivel de percepción en la participación de actividades de mejora de los colaboradores**

En el 2024 se llevó a cabo una encuesta de clima laboral con el fin de medir diferentes atributos y tomar acciones de mejoras en beneficios de los colaboradores que mejoren el clima laboral y la eficiencia de las actividades. A continuación, se muestra los resultados de esta, en comparación con la última realizada en 2022. Es importante mencionar que desde el SNS se ha implementado que la aplicación de la encuesta de clima de mejora cada dos años con el fin de que el año entre medio sea para implementar las mejoras de las observaciones encontradas.

Atributos	Nivel de satisfacción global por servicio 2024	Nivel de satisfacción global por servicio 2022
13. Mi institución es un excelente lugar para trabajar	96%	86%
14. Reconozco el impacto de mi trabajo en los objetivos de mi institución	100%	97%
15. Mi institución difunde los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional	88%	83%
16. En mi institución existen mecanismos de reconocimiento para gratificar al personal	88%	84%
17. En mi institución el programa de capacitación está alineado con mis funciones	95%	89%
18. En mi institución existen comités que reciben nuestras sugerencias para implementar mejoras	88%	82%
19. Mi institución atiende captar las sugerencias y se compromete en las expectativas de nuestros usuarios	94%	82%
20. Estoy satisfecho con el trabajo que realizo en la institución	96%	98%
21. Me siento comprometido con mi institución	100%	93%
<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>94%</b>	<b>90%</b>

Como se muestra en los resultados, para 2024 se tiene una puntuación del 88% vs 82% en 2022 representando un aumento de un 6%. A pesar de que el aumento puede considerarse mínimo, esto es significativo, pero se seguirán tomando en cuenta estos aspectos para la mejora.

### CUMPLIMIENTO 100%

#### 6- Elaboración de encuestas de percepción de los grupos de interés

En marzo del año 2025, se realizó una encuesta de los grupos de interés la cual arrojó como resultado un 96% de satisfacción de los mismos. En anexo se presenta los resultados.

**CUMPLIMIENTO 100%**

### **RESULTADOS / CONCLUSIONES**

Como conclusión se tiene que el plan de mejora CAF 2025 del HPHM se encuentra bastante avanzado, teniendo como resultado de 6 planes de acción, los 6 tienen cumplimiento del 100%.

### **RECOMENDACIONES**

Se recomienda dar seguimiento al análisis de costo efectividad.

### **ANEXOS (Si aplica)**

Evidencia cumplimiento CAF

**Instrucciones de llenado:**

\*Indique nombre del lugar: Este campo sólo aplica para SRS, Hospital y CPN.

Ing. Eric Garcia

Elaborado por  
(Nombre y apellido)

16/05/2024

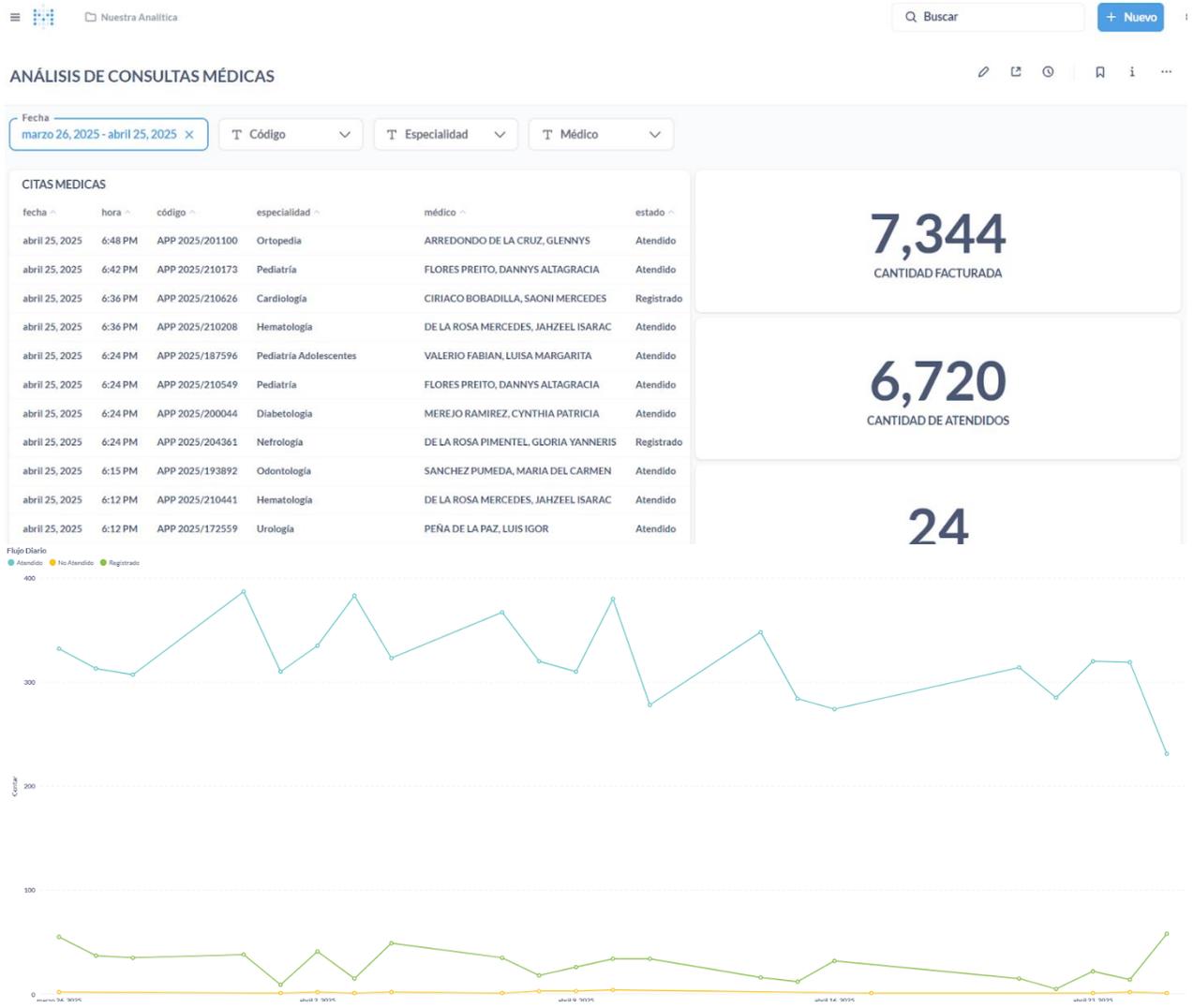
**HOSPITAL PEDIATRICO DR. HUGO MENDOZA**

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	1	1.2	<b>6 La estrategia de administración electrónica está alineada con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</b>	Implementación de un sistema integrado a todos los procesos y áreas de trabajo del Hospital.	Integración de los sistemas para mejorar la gestión y control de todos los procesos	1- Contratar compañía para la instalación o implementación del software 2- Implementar software 3- Capacitación.	ene-25	dic-25	Financieros y tecnológicos	100% de la implementación	Enc. Administrativo.	
1	2	2.3	<b>4. Aplican métodos para el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama) para ajustar o actualizar las estrategias, si es necesario.</b>	Actualizar los indicadores de gestión en nuevo dashboard POWER BI	Lograr medir de manera oportuna los indicadores de gestión	Acutalizar Base de datos en excel Cargar base de datos a PowerBi Organizar Dashboard en Plataforma PowerBi	ene-25	dic-25	Licencia Power Bi	Dashboard en funcionamiento 100%	Enc. Planificación y Desarrollo	
2	4	4.5	<b>2. Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</b>	Tener sistemas de información confiable y con trazabilidad con el fin de poder realizar análisis de costo efectividad de los distintos servicios y sistemas del Hospital.	Promover el uso de herramientas tecnológicas para la simplificación de tramites y toma de decisiones	Contratar o desarrollar sistema integrado de gestión informático	ene-25	dic-25	Humanos y tecnológicos	Porcentaje de Implementación SOFTWARE	Enc. Tecnología	
3	4	4.2	<b>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</b>	Actualizar o Renovar nueva versión CCC	Comunicar de forma proactiva a los ciudadanos sobre los procesos y políticas del centro	<input type="checkbox"/> Actualizar los servicios ofertados, así como los estándares, indicadores y atributos <input type="checkbox"/> Establecer los atributos de calidad <input type="checkbox"/> Actualizar las formas de accesos y de hacer contacto de los ciudadanos con el hospital <input type="checkbox"/> Actualizar las medidas de subsanación de las quejas e incumplimientos.	ene-25	dic-25	Humanos	Resolución de aprobación de la CCC	Enc. Planificación y Desarrollo	

	7	7.2	<b>2. Nivel de participación en actividades de mejora.</b>	Medir el nivel de percepción en la participación de actividades de mejora de los colaboradores	Conocer el nivel de satisfacción de los interesados.	Realizar encuesta de clima laboral	ene-25	dic-25	Humanos	Informe de Encuesta de Clima Laboral	Gestión Humana	
4	8	8.1	<b>2. La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local / global.</b>	Elaboración de encuestas de percepción de los grupos de interés	Conocer el nivel de satisfacción de los interesados.	Elaborar y aplicar herramienta de encuestas de percepción de los grupos de interés	ene-25	dic-25	Humanos y tecnológicos	% de satisfacción	Estadísticas	

**Implementación de un sistema integrado a todos los procesos y áreas de trabajo del Hospital.**

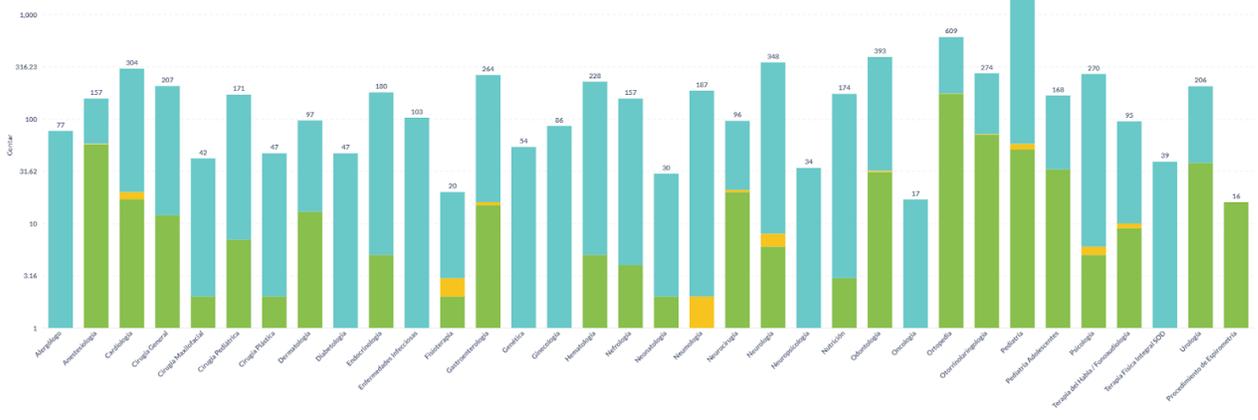
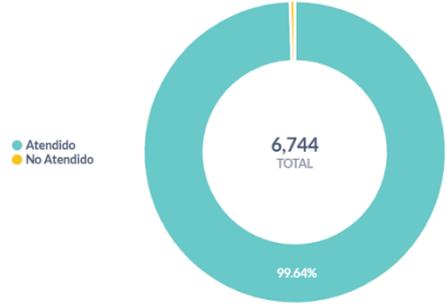
**Tener sistemas de información confiable y con trazabilidad con el fin de poder realizar análisis de costo efectividad de los distintos servicios y sistemas del Hospital.**



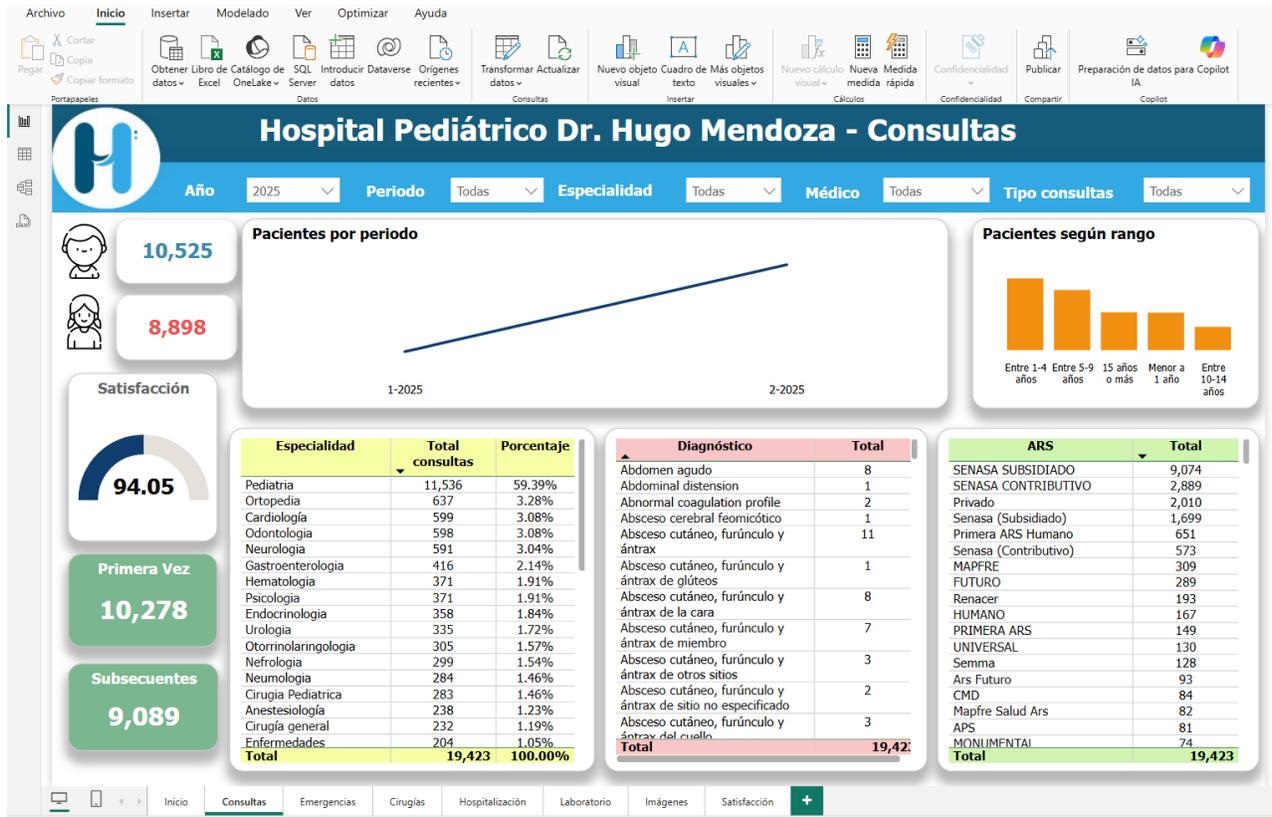
Fecha: marzo 26, 2025 - abril 25, 2025 T Código v T Especialidad v T Médico v

abril 25, 2025	5:48 PM	APP 2024/138098	Terapia del Habla / Fonoaudiología	ALVARADO GARCIA, YUBELKY	Atendido
abril 25, 2025	5:48 PM	APP 2025/210442	Hematología	DE LA ROSA MERCEDES, JAHZEEL ISARAC	Atendido
abril 25, 2025	5:40 PM	APP 2025/200148	Gastroenterología	NUÑEZ DE RUSSO, YULIANA ALTAGRACIA	Atendido
abril 25, 2025	5:36 PM	APP 2025/205055	Ortopedia	ARREDONDO DE LA CRUZ, GLENNYS	Registrado
abril 25, 2025	5:30 PM	APP 2025/195946	Odontología	SANCHEZ PUMEDA, MARIA DEL CARMEN	Atendido
abril 25, 2025	5:30 PM	APP 2025/210167	Pediatría	FLORES PREITO, DANNYS ALTAGRACIA	Atendido
abril 25, 2025	5:24 PM	APP 2025/210448	Hematología	DE LA ROSA MERCEDES, JAHZEEL ISARAC	Atendido
abril 25, 2025	5:24 PM	APP 2024/162791	Urología	PEÑA DE LA PAZ, LUIS IGOR	Atendido
abril 25, 2025	5:24 PM	APP 2024/157640	Cardiología	CIRIACO BOBADILLA, SAONI MERCEDES	Atendido
abril 25, 2025	5:20 PM	APP 2025/193489	Gastroenterología	NUÑEZ DE RUSSO, YULIANA ALTAGRACIA	Atendido

Filas 1-25 del primer 2000 < >



## Actualizar los indicadores de gestión en nuevo dashboard POWER BI



## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



CENTRAL TELEFÓNICA: **809-568-8222**

### EXTENSIÓN

### SERVICIO

<b>109</b>	Gerencia de Atención al Usuario
<b>234</b>	Oficina de Acceso a la Información [OAI]
<b>Opción 4</b>	Gestión de citas



SITIO WEB: [www.hospitalhugomendoza.gob.do](http://www.hospitalhugomendoza.gob.do)



CORREO ELECTRÓNICO: [info@hbm.gob.do](mailto:info@hbm.gob.do)

## REDES SOCIALES

FACEBOOK / X / INSTAGRAM: [@HPHMRD](https://www.facebook.com/HPHMRD)

YOUTUBE: [Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza](https://www.youtube.com/HospitalPediatricoDrHugoMendoza)

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Buzón de quejas y sugerencias
- Línea 311
- Redes sociales (Facebook, X, Instagram): **HPHMRD**

El tiempo de respuesta para quejas y sugerencias es de quince [15] días hábiles. El tiempo de respuesta en las redes sociales es de tres [3] días laborables.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de que el Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza incumpla con los compromisos que declara en esta Carta Compromiso, los ciudadanos podrán realizar reclamaciones ante la Gerencia de desarrollo institucional y calidad en la gestión por la misma vía de la Gerencia de Atención al Usuario, utilizando los mismos medios por los que presentan sus sugerencias y quejas.

El ciudadano/usuario recibirá una comunicación firmada por la Directora General de la institución pidiéndole disculpas por la falta cometida, en un plazo no mayor de diez [10] días laborables luego presentar la sugerencia o queja, o del Hospital haber detectado dicha falta.

La Dirección General del hospital, con la colaboración de la Gerencia de desarrollo institucional y calidad en la gestión, así como del Comité Ejecutivo de la institución, tomará las medidas de lugar para no cometer el mismo incumplimiento en otra oportunidad.

## DATOS DE CONTACTO

**Ubicación:** Ciudad Sanitaria Dra. Evangelina Rodríguez, Av. Konrad Adenauer (Prol. Charles de Gaulle), Santo Domingo Norte, R.D.

**Teléfono:** 809-568-8222

**Horario de atención:** Lunes a viernes, 8:00 a.m.—4:00 p.m.



## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Gerencia de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión  
**809-568-8222 ext. 229**

Gerencia de Atención al Usuario  
**809-568-8222 ext. 109**

Horario de contacto  
**LUNES A VIERNES DE 8:00 AM – 4:00 PM**

Correo electrónico:  
[info@hbm.gob.do](mailto:info@hbm.gob.do)



El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia de la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



**HOSPITAL  
PEDIÁTRICO  
DR. HUGO MENDOZA**



**CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO**

**Tercera Versión**

Vigencia:  
**JUNIO 2024 – JUNIO 2026**

## DATOS IDENTIFICATIVOS

El Hospital Pediátrico Doctor Hugo Mendoza es un hospital público descentralizado y de autogestión, inaugurado el 6 de diciembre del 2013.

El centro de salud es dirigido bajo un modelo de gestión que prioriza el derecho a la salud y la humanización de los servicios para beneficio de los niños, niñas y adolescentes, desde su nacimiento hasta los dieciocho años cumplidos. Así mismo, ofrecemos acceso universal e igualitario a planes, programas y servicios de prevención de enfermedad, promoción de salud, protección, tratamiento y rehabilitación.

## NORMATIVA REGULADORA

- **Ley 42-01:** Ley General de Salud y sus reglamentos.
- **Ley 87-01:** Sistema Dominicano de Seguridad Social y sus reglamentos.
- **Ley 136-03:** Código para el sistema de protección y los derechos fundamentales de niños, niñas y adolescentes.
- **Ley 1-12:** Estrategia Nacional de Desarrollo.
- Serie de normas nacionales de salud del Ministerio de Salud Pública.

## MISIÓN

Somos un centro público especializado, del modelo de autogestión, que brinda servicios de salud de pediatría con trato cálido y oportuno.

## VISIÓN

Ser reconocido como un hospital pediátrico modelo, en cuanto a la humanización y la investigación científica.

## VALORES

- Respeto
- Profesionalidad
- Cortesía
- Compromiso

## INCLUSIÓN

En el hospital se practica la igualdad y equidad, no se discrimina por género, religión, nacionalidad, filiación política, raza, edad ni nivel socioeconómico. Las personas discapacitadas pueden acceder a las instalaciones por las rampas diseñadas para estos fines con total seguridad, y a los niveles superiores a través los elevadores que le permitirán trasladarse.

En el estacionamiento del hospital, está habilitada un área especial y señalizada tanto para usuarios con necesidades especiales así como para embarazadas, esto demuestra que se atiende la diversidad, respetando la equidad que debe existir entre todos los usuarios.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIO	ATRIBUTO	ESTÁNDAR	INDICADORES
Imágenes	Elementos Tangibles	85%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.
	Amabilidad	90%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.
Hospitalización	Elementos Tangibles	90%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.
	Amabilidad	90%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.
	Profesionalidad	90%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.
	Fiabilidad	90%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.
Laboratorio	Elementos Tangibles	85%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.
	Amabilidad	90%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.
	Atención Oportuna	100%	% de muestras a usuarios ambulatorios mensual, procesadas y validadas (listo para entrega) en un periodo de 24 a 72 horas. <b>NOTA:</b> Quedan exentas las muestras del área microbiológica (Cultivos) debido a la rigurosidad del proceso.
Emergencia	Amabilidad	90%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.
	Profesionalidad	90%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.
Consulta Externa	Elementos Tangibles	90%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.
	Amabilidad	95%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.
	Accesibilidad	90%	% de satisfacción de los ciudadanos trimestral.

## ATRIBUTOS DE CALIDAD



**Elementos Tangibles:** Son las características físicas y las condiciones de estos, con las que se brindan los servicios, que son percibidas y de importancia para los ciudadanos.



**Amabilidad:** Grado en el que los colaboradores del centro brindan servicios de manera respetuosa, humanizada y personalizado acorde a las necesidades de cada ciudadano.



**Fiabilidad:** Se garantiza que las informaciones y resultados dados por el centro son veraces y precisos, así como la seguridad y certeza operacional de los servicios.



**Profesionalidad:** Se garantiza que los colaboradores y profesionales que brindan servicios en el centro son competentes acordes a las funciones y responsabilidades de cada puesto.



**Accesibilidad:** Es la facilidad y agilidad que tienen los ciudadanos para acceder de manera oportuna a los servicios del centro.



**Atención Oportuna:** Prestación medica brindada en el momento requerido por el usuario según los tiempos establecidos.

## DEBERES DEL CIUDADANO

- Cumplir y respetar los reglamentos internos del hospital, los cuales a su ingreso le serán explicados a él o familiares.
- Suministrar la información correcta y verídica sobre su padecimiento y sobre cualquier aspecto social y epidemiológico (su dirección, sus familiares, posibles riesgos para el personal de salud, entre otros).
- Cumplir su tratamiento y asistir a las citas de seguimiento.
- Respetar al personal de salud.
- Cuidar y proteger las instalaciones y pertenencias del hospital.
- Respetar y ser solidario con los demás pacientes.
- Mantener una higiene personal adecuada y contribuir a mantener el ambiente.
- Cuidar y conservar los recursos que la institución pone a su servicio



Departamento de Planificación y Desarrollo  
Gerencia de Estadística.

## **Encuestas de Grupo de Interés, 2025**

**Elaborado por:**

Mervin Cabral – Técnico de Estadística

**Supervisado por:**

Eric Matos – Enc. Depto. Planificación y Desarrollo

Santo Domingo, República Dominicana

Marzo 2025

## Índice de Contenido

<b>Introducción</b> .....	3
<b>Diseño muestral</b> .....	4
<b>Aspectos sociodemográficos de la muestra</b> .....	5
<b>Resultados de la encuesta</b> .....	8
<b>Conclusión</b> .....	15

## Índice de tablas

- Tabla 1. República Dominicana, Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza: Porcentaje de personas encuestadas por sectores. .... 7
- Tabla 2. República Dominicana, Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza: Nivel de satisfacción general de la encuesta a grupos de interés..... 15

## Índice de gráficos

- Grafico 1. República Dominicana, Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza: Porcentaje de personas encuestadas por sexo..... 5
- Grafico 2. República Dominicana, Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza: Porcentaje de personas encuestadas por rango de edad. .... 6
- Grafico 3. República Dominicana, Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza: Porcentaje del cumplimiento de las necesidades y expectativas de los servicios ofrecidos..... 9
- Grafico 4. República Dominicana, Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza: Satisfacción con las aportaciones que hace el hospital a la sociedad..... 9
- Grafico 5. República Dominicana, Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza: Porcentaje de satisfacción en cuanto a recomendación. .... 10
- Grafico 6. República Dominicana, Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza: Porcentaje de satisfacción en cuanto a tomarlos en cuenta..... 11
- Grafico 7. República Dominicana, Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza: Porcentaje de satisfacción a los requerimiento y solicitudes..... 11
- Grafico 8. República Dominicana, Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza: Porcentaje de satisfacción en cuanto a si está informado de nuestra actividades e informaciones..... 12

## Introducción

La encuesta a los grupos de interés tiene la finalidad de medir el nivel de información sobre la percepción y satisfacción que tienen los diferentes grupos de interés acerca del Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza en cuanto a la prestación de servicios en salud a niños, niñas y adolescentes de Santo Domingo Norte y sus zonas aledañas.

La institución elaboró dicha medición por medio de cuestionarios, el cual, en esta nueva modalidad, la cual se aplicó a los integrantes del grupo. El presente informe ofrece un análisis descriptivo de los resultados obtenidos, para medir el nivel de percepción y satisfacción de los integrantes, con el propósito de identificar las oportunidades de mejora en las áreas involucradas y en el hospital en general.

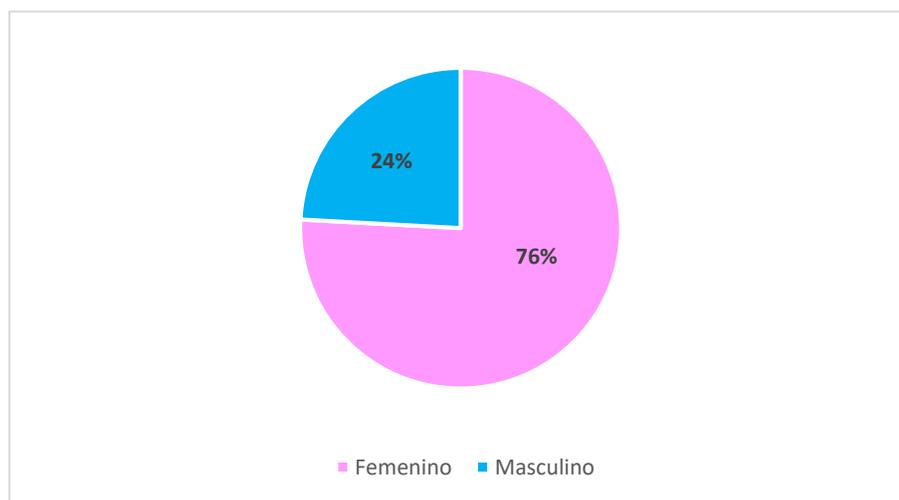
## **Diseño muestral**

Para la realización de este estudio, se realizó un tipo de muestreo no probabilístico por cuota, en el cual, se asignó una cantidad de personas para ser encuestadas (considerada representativa con la finalidad de analizar la satisfacción y percepción del grupo de interés).

El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario digital creado con Google Forms, dicho cuestionario fue aplicado de forma aleatoria, seleccionando a las personas que cumplen con las condiciones de la muestra diseñada.

## Aspectos sociodemográficos de la muestra

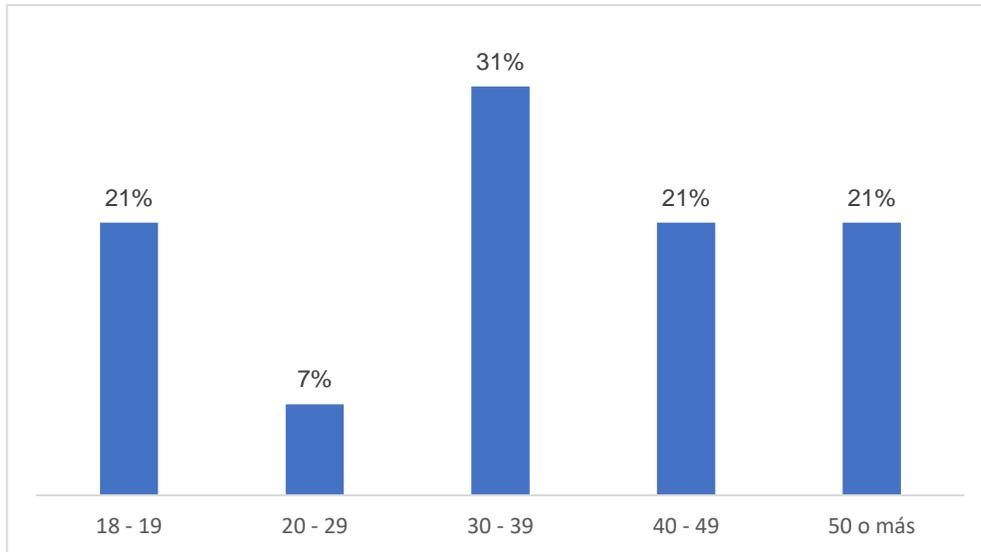
Grafico 1. República Dominicana, Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza: Porcentaje de personas encuestadas por sexo.



Fuente: Elaboración propia. Encuesta a Grupos de Interés

En el gráfico 1 se puede apreciar la distribución por sexo de las personas encuestadas, por lo que dentro de una muestra de **29** personas el **76%** de los encuestados es de sexo femenino y un **24%** restante de los encuestados es de sexo masculino. Este es debido a que somos un hospital pediátrico donde, en la mayoría de los casos, los pacientes están acompañados por sus madres.

Grafico 2. República Dominicana, Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza: Porcentaje de personas encuestadas por rango de edad.



Fuente: Elaboración propia. Encuesta a Grupos de Interés

En el grafico 2, Muy satisfecho con los resultados presentados en el gráfico 2 se puede observar que mayor porcentaje está en el grupo de edad de 30 – 39 años con un 31%, en el segundo lugar podemos que los grupos de edades de 18 – 19, 40 – 49, y 50 o más tienen el mismo porcentaje de un 21% y por ultimo podemos ver el con un 7% el grupo de edad de 20 – 29 años.

Tabla 1. República Dominicana, Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza: Porcentaje de personas encuestadas por sectores.

<b>Sectores</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Distrito Nacional	3	10%
El eden	1	3%
Eugenio María de Hostos	1	3%
Invivienda	1	3%
Jacobo Majluta	1	3%
Los guaricanos	4	14%
Santo Domingo Este	6	21%
Santo Domingo Este	1	3%
Santo Domingo Oeste	1	3%
Villa mella	10	34%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia. Encuesta a Grupos de Interés

En esta tabla podemos visualizar las cantidades de encuetados por sector de residencia en el primer lugar vemos con un 34% villa mella cabe destacar que ese sector es el más cerca a la instalación de nuestro Hospital por eso podemos ver el mayor porcentaje en este sector, seguido de villa mella están con un 21% Santo domingo Este y en el tercer lugar esta los guaricanos con un 14%.

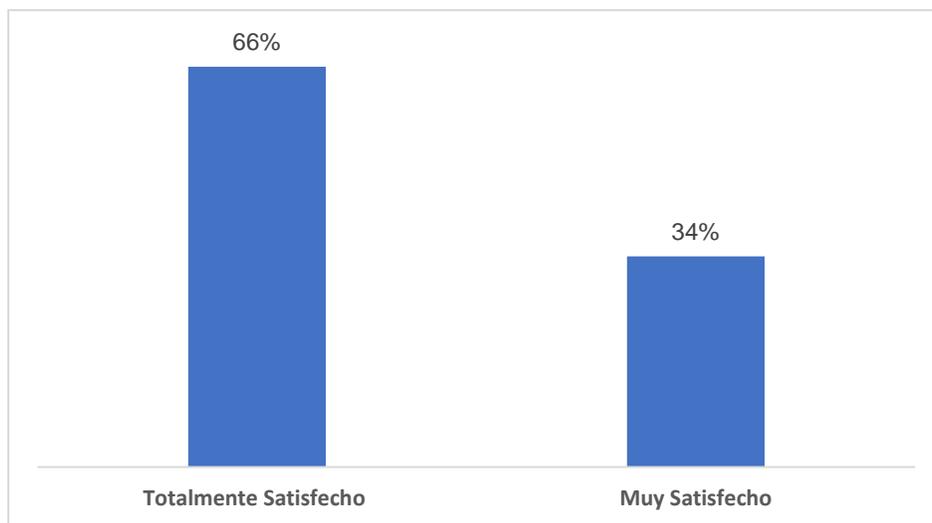
## Resultados de la encuesta

Los resultados de esta encuesta se presentan en tablas y gráficos, que nos sugieren el grado de satisfacción de los usuarios externos del Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza en las diversas áreas de servicio evaluadas.

El cuestionario utilizado en la encuesta contenía preguntas claves para medir y/o conocer el nivel de satisfacción y percepción de nuestros grupos de interés, tales como:

- Acceso a los servicios e informaciones
- Cumplimiento de expectativas y/o necesidades
- Grado de confianza
- Toma en cuenta
- Debida atención a personas con alguna discapacidad
- Información que brinda el hospital
- Las aportaciones que realiza el hospital a la sociedad
- Recomendación.

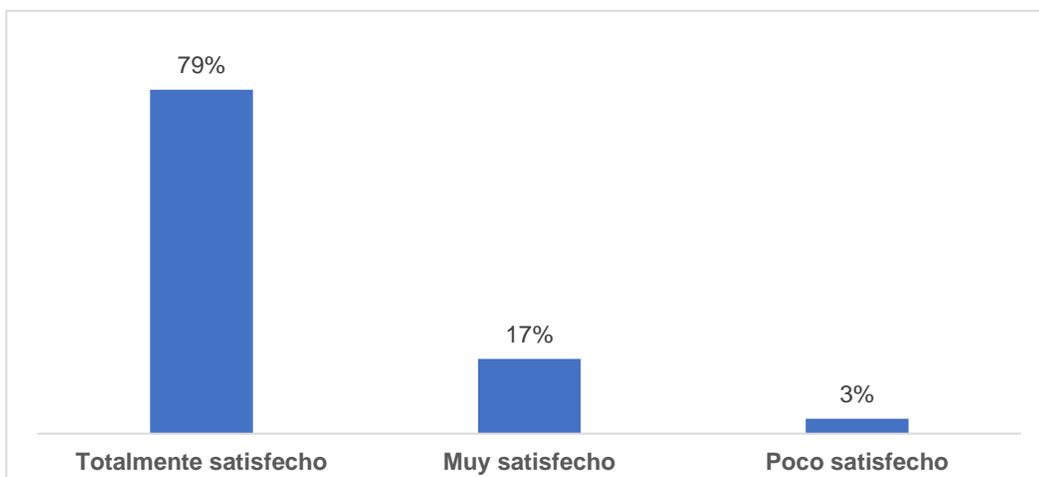
Grafico 3. República Dominicana, Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza: Porcentaje del cumplimiento de las necesidades y expectativas de los servicios ofrecidos.



Fuente: Elaboración propia. Encuesta a Grupos de Interés

En este grafico hace alusión a la satisfacción del cumplimiento que las necesidades y expectativas en cuanto a los servicios ofrecidos, se les preguntó, “¿El hospital cumplen con sus necesidades y/o expectativas?”, a lo que podemos ver en los resultados que el 66% está **totalmente satisfecho**, y con un 34% está **muy satisfecho**.

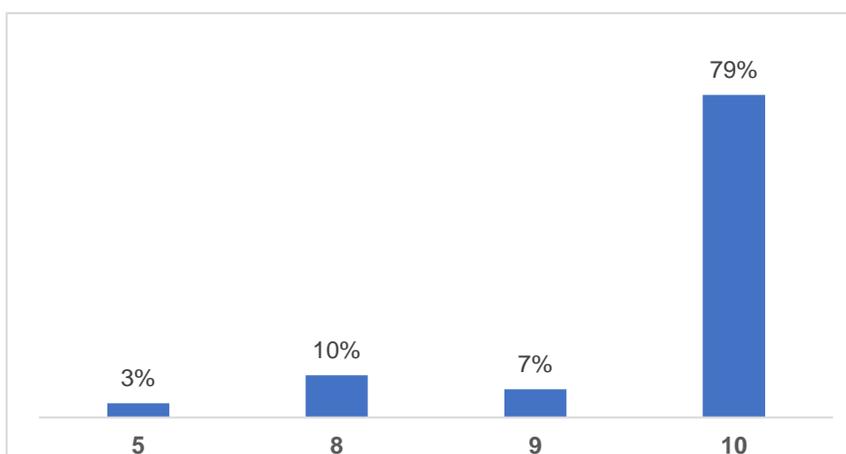
Grafico 4. República Dominicana, Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza: Satisfacción con las aportaciones que hace el hospital a la sociedad



Fuente: Elaboración propia. Encuesta a Grupos de Interés

En el grafico pasado mostramos el grado de aportes que realiza la institución a la sociedad y los ciudadanos en cuantos, a proyectos, programas, aprendizajes, servicios y/o fuentes de trabajos, se les preguntó, “¿Considera usted que el hospital ha aportado a la sociedad a través de: sus programas, proyectos, aprendizajes, servicios y/o fuentes de empleo?”, a lo que el 79% considera que si está **totalmente de satisfecho** que el hospital está aportando al ciudadano y con un 17% **muy satisfecho**.

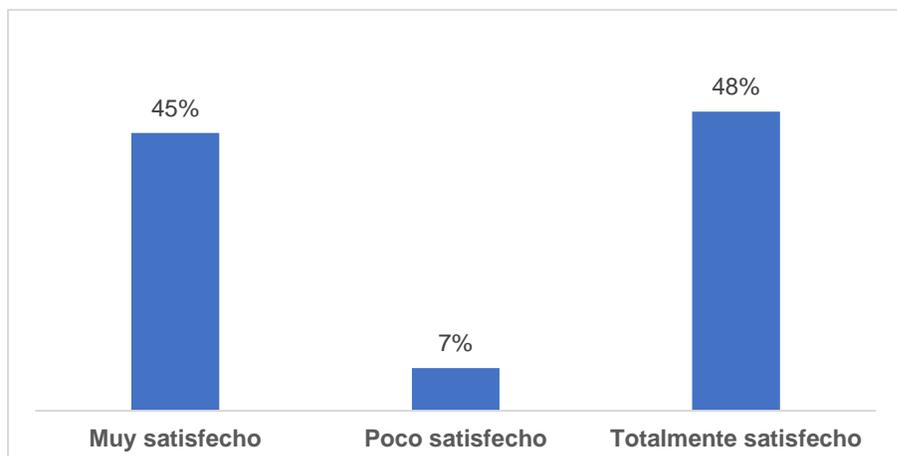
Grafico 5. República Dominicana, Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza: Porcentaje de satisfacción en cuanto a recomendación.



Fuente: Elaboración propia. Encuesta a Grupos de Interés

En la siguiente pregunta del cuestionario utilizado en la encuesta se refería a la probabilidad de recomendar el hospital a otra persona, se les preguntó “Basado en su experiencia, ¿Cuál es la probabilidad que recomendaría a otra persona de utilizar los servicios del centro? a lo que el **79%** expresó que si recomendaría a otra persona a visitar el centro.

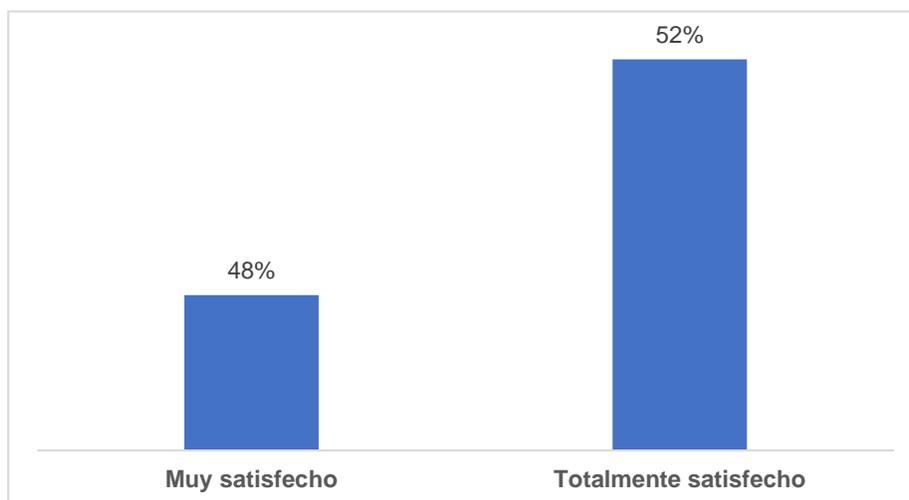
Grafico 6. República Dominicana, Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza: Porcentaje de satisfacción en cuanto a tomarlos en cuenta.



Fuente: Elaboración propia. Encuesta a Grupos de Interés

Ya en este punto nos referíamos a al grado de satisfacción en cuanto a si se le toma en cuenta para la toma de decisiones, habilitación de nuestros servicios y/o actividades, se le pregunto, “¿Considera usted que son tomado en cuenta para la habilitación de nuevos servicios, toma de decisiones y/o actividades?”, a lo que el 48% está totalmente de satisfecho y el 45% está muy satisfecho y por último el 7% está poco satisfecho, esto se muestra en el grafico 6.

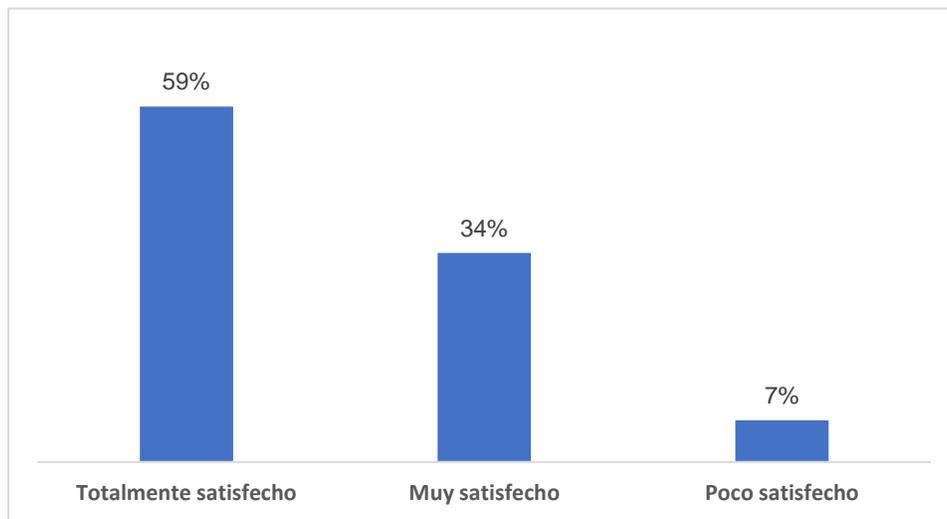
Grafico 7. República Dominicana, Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza: Porcentaje de satisfacción a los requerimiento y solicitudes.



Fuente: Elaboración propia. Encuesta a Grupos de Interés

Luego de ver la satisfacción en cuanto a la respuesta que se le da a la sociedad en cada uno de sus requerimiento y solicitudes, se le preguntó “¿El hospital ha dado respuesta de manera satisfactoria a cada uno de los requerimientos y solicitudes?” a los que el 52% está totalmente de acuerdo y el 48% está muy satisfecho en cuanto a las respuestas que nuestros colaboradores le dan a la sociedad.

Grafico 8. República Dominicana, Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza: Porcentaje de satisfacción en cuanto a si está informado de nuestra actividades e informaciones.



Fuente: Elaboración propia. Encuesta a Grupos de Interés

En este grafico hace alusión a la satisfacción de que si la sociedad esta completamente informado por parte del centro con respecto a nuestros servicios, actividades, entre otros, se les preguntó, “¿Se siente usted completamente informado por parte del hospital? (Con nuevos servicios, actividades, toma de decisiones, etc.)?”, a lo que podemos ver en los resultados que el 59% está **totalmente satisfecho**, el 34% está **muy satisfecho** y por ultimo con un 7% **poco satisfecho**.

## Comentarios y/o sugerencias de los usuarios

Un componente más del cuestionario aplicado en la encuesta es un apartado de comentarios para mencionar sus expectativas y/o necesidades las cuales desea que el hospital de respuesta., que les da a nuestros integrantes la oportunidad de expresarse libremente en cuanto a la calidad de nuestros servicios, y así brindar información oportuna al departamento correspondiente para implementar mejoras en las áreas donde sea necesario.

En este apartado obtuvimos diversos comentarios y/o sugerencias, entre los que podemos citar están:

- Consulta de oftalmología, más personal en el call center otros canales de comunicación para tomar las citas y más personal en la emergencia.
- Que siga siendo el excelente Hospital pediátrico que es Necesidad la consultad psiquíatra
- Mis expectativas son seguir recibiendo del hospital unos adecuados servicios como hasta ahora lo he recibido. Mi necesidad es seguir recibiendo atención médica para mi hija.
- Seguir recibiendo atención y servicios de estudios médicos de calidad para mis sobrinos como hasta ahora.
- Resonancia
- Crear unidades de investigación
- Que siga buscando la mejora continua, es un Hospital de excelencia
- La emergencia que están más pendientes
- No es una necesidad sino un punto de mejora es que la emergencia actúe más rápido en cada caso, se toma mucho tiempo para ser atendido
- Que el Hugo Mendoza, sea el modelo a seguir por parte de todos los hospitales del SNS Muchas
- Que siga su rol en cuanto a Equipos modernos que permitan más facilidad para sus pacientes, además buena selección de sus recursos humanos para que el servicio que nos brindan sea de calidad como hasta ahora lo han venido haciendo. Es un centro sumamente importante para nuestra comunidad y todo el país.

- Nombrar más personal
- Me gustará que cuente con todas las herramientas de apoyo diagnóstico que los niños necesitan.
- Hasta ahora no tengo ningún tipo de especificación con el hospital, lo que he visto y experimentado me ha bastado para sentirme conforme y cómoda.
- Soy pasante y realmente he notado mucha falta de educación a veces del personal de Hugo Mendoza hacia los pacientes y muy poca falta de empatía a la hora de comunicarse con ellos, no todos son así, son muy pocos, pero sigue siendo un aspecto que hace que la institución quede mal al público, a lo largo de mi estadía en el centro he podido apreciar la bondad y buen trabajo de mis tutores, compañeros y del personal de Hugo Mendoza, espero que esa esperanza y buen servicio que ofrecen pueda seguir mejorando y ayudando a más personas en nuestro país, por qué ustedes mis queridos, son los verdaderos héroes.
- Tiempo de aparta para asistir los pacientes

## Conclusión

En sentido general, en base al análisis de los resultados arrojados por la encuesta, podemos concluir que el nivel de satisfacción general del grupo de interés del Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza, es de un **96.53%** por lo cual podemos decir que este porcentaje está por debajo del rango esperando.

Tabla 2. República Dominicana, Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza: Nivel de satisfacción general de la encuesta a grupos de interés.

Atributos	Totalmente satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	Sin respuesta	Total de respuestas	Nivel de satisfacción global por servicio
1. ¿El hospital cumplen con sus necesidades y/o expectativas?	19	10	0	0	0	29	100.00%
2. ¿Considera usted que el hospital ha aportado a la sociedad a través de: sus programas, proyectos, aprendizajes, servicios y/o fuentes de empleo?	23	5	1	0	0	29	96.55%
3. Basado en su experiencia, ¿Cual es la probabilidad que recomendaría a otra persona de utilizar los servicios del centro?	23	5	1	0	0	29	96.55%
4. ¿Considera usted que son tomado en cuenta para la habilitación de nuevos servicios, toma de decisiones y/o actividades?	14	13	2	0	0	29	93.10%
5. ¿El hospital ha dado respuesta de manera satisfactoria a cada uno de los requerimientos y solicitudes?	15	14	0	0	0	29	100.00%
6. ¿Se siente usted completamente informado por parte del hospital? (Con nuevos servicios, actividades, toma de decisiones, etc.)?	16	10	2	0	0	28	92.86%
<b>Nivel de satisfacción</b>							<b>96.53%</b>

Fuente: Elaboración propia. Encuesta a Grupos de Interés