

Formulario de Informe

DPD-FO-013

Fecha de Aprobación: 20/2/2023

FECHA: 29/Septiembre
/2025**DATOS GENERALES****Lugar:** DCSNS ☐ SRS ☐ Hospital ☒ CPN ☐***Nombre del lugar:** Hospital de Engombe**Área:** Calidad en la Gestión**Nombre de la Actividad:** Seguimiento al cumplimiento de la CCC (Carta Compromiso al Ciudadano T3 Julio-Septiembre 2025)**Código POA (Si aplica):** 3.7.1.1.02**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 de Engombe aplicó una encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de salud.

OBJETIVO DEL INFORME

El principal objetivo de las encuestas de satisfacción a los usuarios es obtener retroalimentación directa de los ciudadanos clientes sobre su experiencia con relación a los servicios en general. Esta información permite identificar áreas de mejora, comprender las necesidades de los ciudadanos clientes, evaluar la calidad de sus servicios y tomar decisiones informadas para mejorar la experiencia de sus usuarios y fortalecer la relación.

METODOLOGIA (Si aplica)

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.

DESARROLLO / HALLAZGOS

Formulario de Informe

DPD-FO-013

Fecha de Aprobación: 20/2/2023

En el Hospital de Engombe se realizan a diario encuestas de satisfacción a los usuarios, para monitorear y de esta forma garantizar la calidad de los servicios.

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.

Periodo evaluado Julio-Septiembre 2025

Los servicios evaluados son los 5 servicios fuertes según la demanda del hospital, los cuales son:

- Consulta externa
- Emergencia
- Hospitalización
- Imágenes
- Laboratorio

Los atributos comprometidos y a evaluar son:

- Amabilidad
- Profesionalidad
- Facilidad y Rapidez
- Manejo De La Información
- Accesibilidad
- Tiempo De Respuesta
- Higiene Y Comodidad

RESULTADOS / CONCLUSIONES

De Julio- Septiembre 2025 se han realizado un total de 656 encuestas distribuidas en las siguientes áreas

Nivel de Satisfacción de la Experiencia del Usuario

Servicio Regional de Salud

OZAMA

Establecimientos de Salud

HOSPITAL MUNICIPAL ENGOMBE

Periodo

25/06/2025

24/09/2025

Trimestre

Todos

Mes

Todos

Nivel de satisfacción por servicios según cumplimiento de indicadores

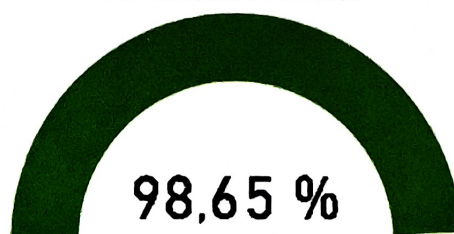
Servicio Solicitado	Índice de Amabilidad del Personal - IAP	Índice de Calidad General del Servicio - ICGS	Índice de Equidad en la Atención - IEA	Índice de Higiene y Comodidad - IHC	Índice de Manejo de Información - IMI	Índice de Profesionalidad del Personal - IPP	Índice de Recomendación del Servicio - IRS	Índice de Tiempo y Facilidad de la Atención
Consulta Externa	100,00 %	100,00 %	98,97 %	100,00 %	100,00 %	99,49 %	100,00 %	91,28 %
Emergencia	100,00 %	99,22 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	91,73 %
Hospitalización	100,00 %	100,00 %	100,00 %	98,48 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	90,91 %
Imágenes	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	90,91 %
Laboratorio	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	91,28 %
Total	100,00 %	99,85 %	99,69 %	99,85 %	100,00 %	99,85 %	100,00 %	91,30 %

Satisfacción promedio por servicio

Servicio Solicitado	Encuestas realizadas	Satisfacción Promedio
Consulta Externa	195	98,53 %
Laboratorio	195	98,75 %
Emergencia	129	98,71 %
Hospitalización	66	98,48 %
Imágenes	66	98,70 %
Total	651	98,65 %

El Índice de satisfacción general para el Hospital de Engombe, Julio- Septiembre 2025.

Satisfacción Promedio



Satisfacción de usuarios de los siete atributos evaluados**Satisfacción promedio por atributos**

Amabilidad	100,00 %
Calidad General	99,85 %
Equidad	99,69 %
Manejo de Información	100,00 %
Higiene y Comodidad	99,85 %
Profesionalidad	99,85 %
Tiempo	91,30 %

RECOMENDACIONES

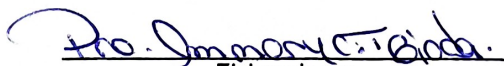
Mantener los estándares de calidad, para garantizar que los servicios y atributos comprometidos se mantengan, para avalar a los ciudadanos clientes la excelencia del servicio y trato Humanizado.

ANEXOS (Si aplica)

- Anexo resultados de calculadora cumplimiento Copromiso CCC enero-Junio 2025.

Instrucciones de llenado:

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



Elaborado por
Dra. Ammary Tejada
Calidad en la Gestión
HE

