Informe de Encuestas
de Satisfacción de Usuarios

# Servicio Nacional de Salud

Julio 2026

# Índice


Introducción ..... 3

Ficha Técnica ..... 4

- Población ..... 4
- Ámbito ..... 4
- Muestra ..... 4
- Método ..... 5
- Fecha de Levantamiento ..... 5

Información General ..... 6

- Metodología Aplicada ..... 6
- Parámetros de valoración para la tabulación de los datos ..... 6

Descripción y Análisis de Resultados ..... 7

- Índice de Satisfacción General ..... 7
- Índice de Satisfacción por Encuesta ..... 8
- Satisfacción de Servicios en Línea ..... 9
- Datos de Clasificación ..... 13

Plan de Acción ..... 16

# Introducción

El Servicio Nacional de Salud (SNS), comprometido con la mejora continua y la calidad de los servicios que ofrece, ha establecido procesos de seguimiento y medición de la satisfacción de sus usuarios como parte de su gestión institucional. La aplicación de encuestas permite recopilar información sobre la percepción de los usuarios y comprender su experiencia.

Este informe aborda la satisfacción respecto al proceso de solicitud de pasantía médica de ley, gestionado a través del Portal de Autoservicios del SNS. Su objetivo es evaluar la experiencia de los solicitantes en accesibilidad, claridad, eficiencia y confiabilidad, aportando insumos para orientar mejoras y fortalecer la gestión.

La medición se realizó mediante una encuesta basada en el modelo SERVQUAL, que evalúa cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

# Ficha Técnica

## Servicio Nacional de Salud

La presente ficha técnica contiene la información detallada sobre el proceso de levantamiento de datos correspondiente a la medición de satisfacción de usuarios con los servicios públicos ofrecidos por la institución, así como el ámbito geográfico donde fue levantada la misma.

## Población

Cantidad de encuestas realizadas en cada modalidad o cuestionario.

| Cuestionarios | Cantidad | Satisfacción (%) |
|---|---|---|
| Servicios en Línea | 829 | 78.42 |

## Ámbito

Dependencias con registros de encuestas indistintamente la modalidad.

| Dependencias | Cantidad | Satisfacción (%) |
|---|---|---|
| SNDS - Oficina principal | 829 | 78.42 |

## Muestra

Cantidad de encuestas por servicios y oficinas detalladas por tipos de modalidad de prestación, la cual fueron estratificada tomando un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

### Servicios en Línea

| Servicio | Cantidad | Satisfacción (%) |
|---|---|---|
| Pasantía Médica de Ley | 829 | 78.52 |

## Método

El Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos es la plataforma oficial para medir y monitorear la satisfacción ciudadana con los servicios públicos.

## Fecha de Levantamiento

Desde el 15 de agosto del 2025 hasta el 15 de julio del 2026

El levantamiento de la información se realizó conforme al rango registrado en el sistema desde el inicio de la encuesta hasta la fecha de corte del informe.

# Información General

## Metodología Aplicada

La metodología utilizada para este estudio fue el modelo SERVQUAL, el cual identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

| Dimensiones | |
|---|---|
| **Elementos Tangibles** | Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. |
| **Fiabilidad / Seguridad** | Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable. |
| **Capacidad de Respuesta** | Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. |
| **Empatía** | Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. |

## Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 1-10, donde:

- 1 es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- 10 la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- 99 corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).



# Descripción y Análisis de Resultados

En esta sección se presentan los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de usuarios, iniciando con una visión general del índice de satisfacción alcanzado. Posteriormente, se detallan los resultados específicos por modalidad de levantamiento y, finalmente, se analizan los niveles de satisfacción en función de las distintas dimensiones evaluadas.

Este enfoque permite transitar de lo general a lo particular, facilitando una comprensión más precisa del desempeño en cada aspecto del servicio evaluado.

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL



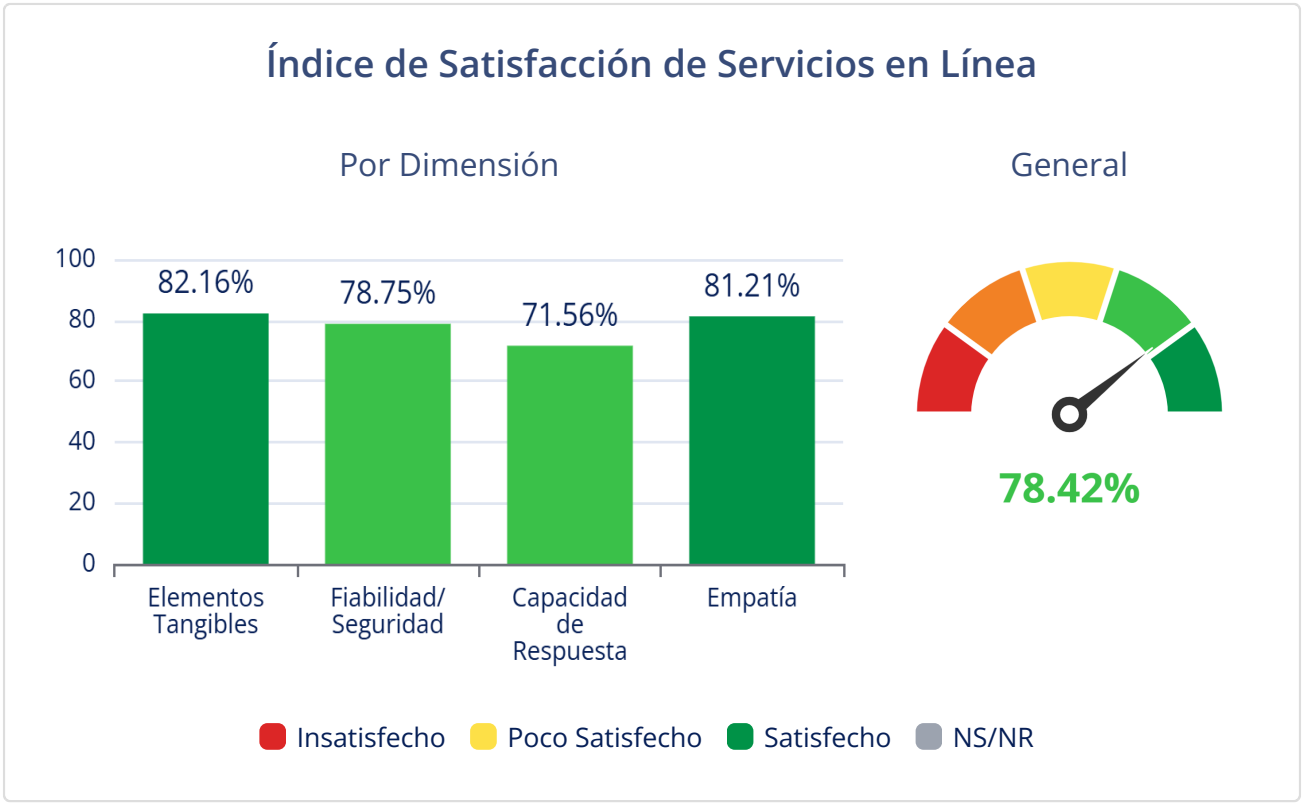
**78.42%**

Insatisfecho Poco Satisfecho Satisfecho NS/NR

El Índice de Satisfacción General del Servicio de Pasantía Médica de Ley se encuentra en la categoría 'Satisfecho', indicando que los usuarios valoran positivamente la calidad del servicio ofrecido, lo que refleja el compromiso continuo del Servicio con la excelencia y la atención a las necesidades de los usuarios.

# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ENCUESTA

## Servicios en Línea

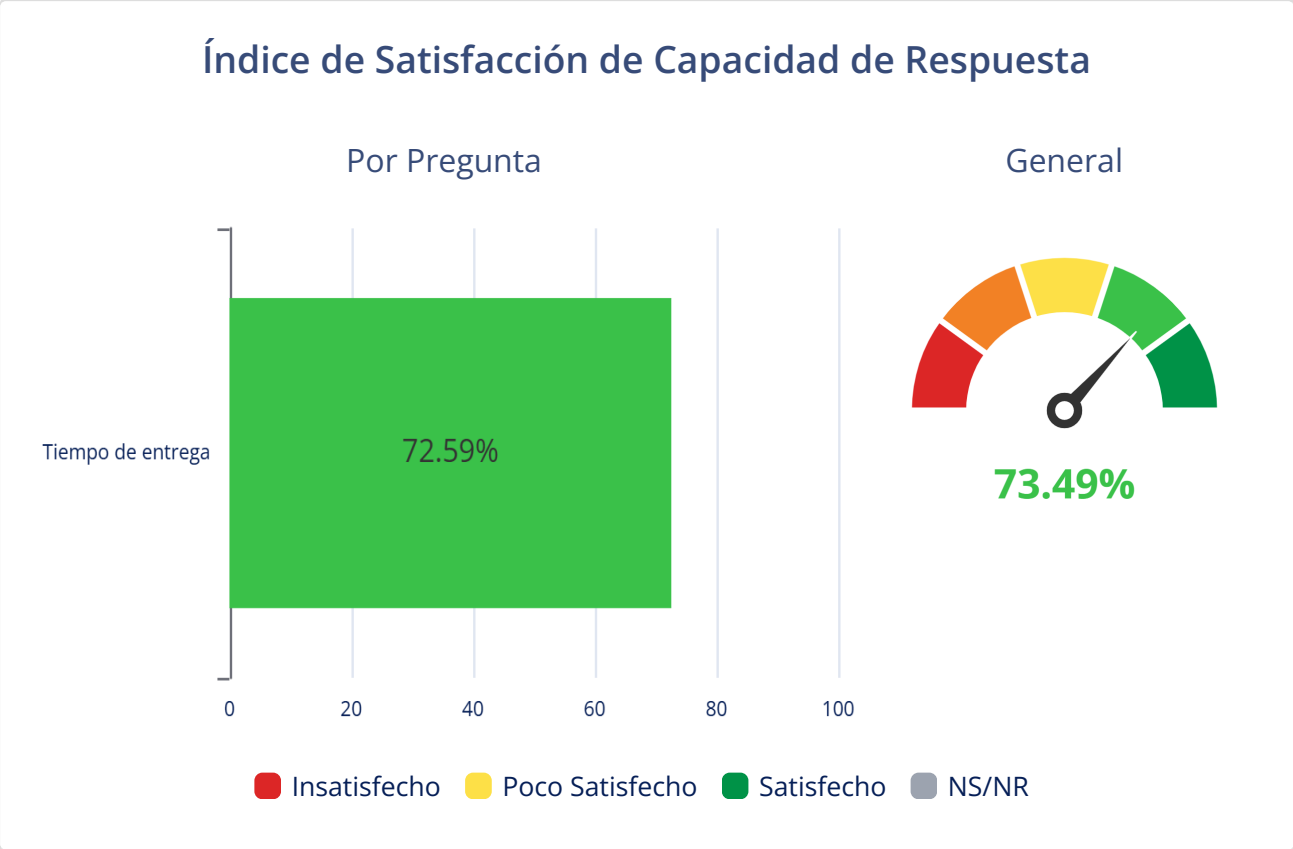



La gráfica presenta los resultados de satisfacción del servicio por dimensión durante el periodo de levantamiento, reflejando la percepción de los usuarios. Todas las dimensiones evaluadas se encuentran en la categoría 'Satisfecho', mostrando un nivel promedio positivo y permitiendo identificar áreas clave para fortalecer la calidad del servicio.

# SATISFACCIÓN DE SERVICIOS EN LÍNEA

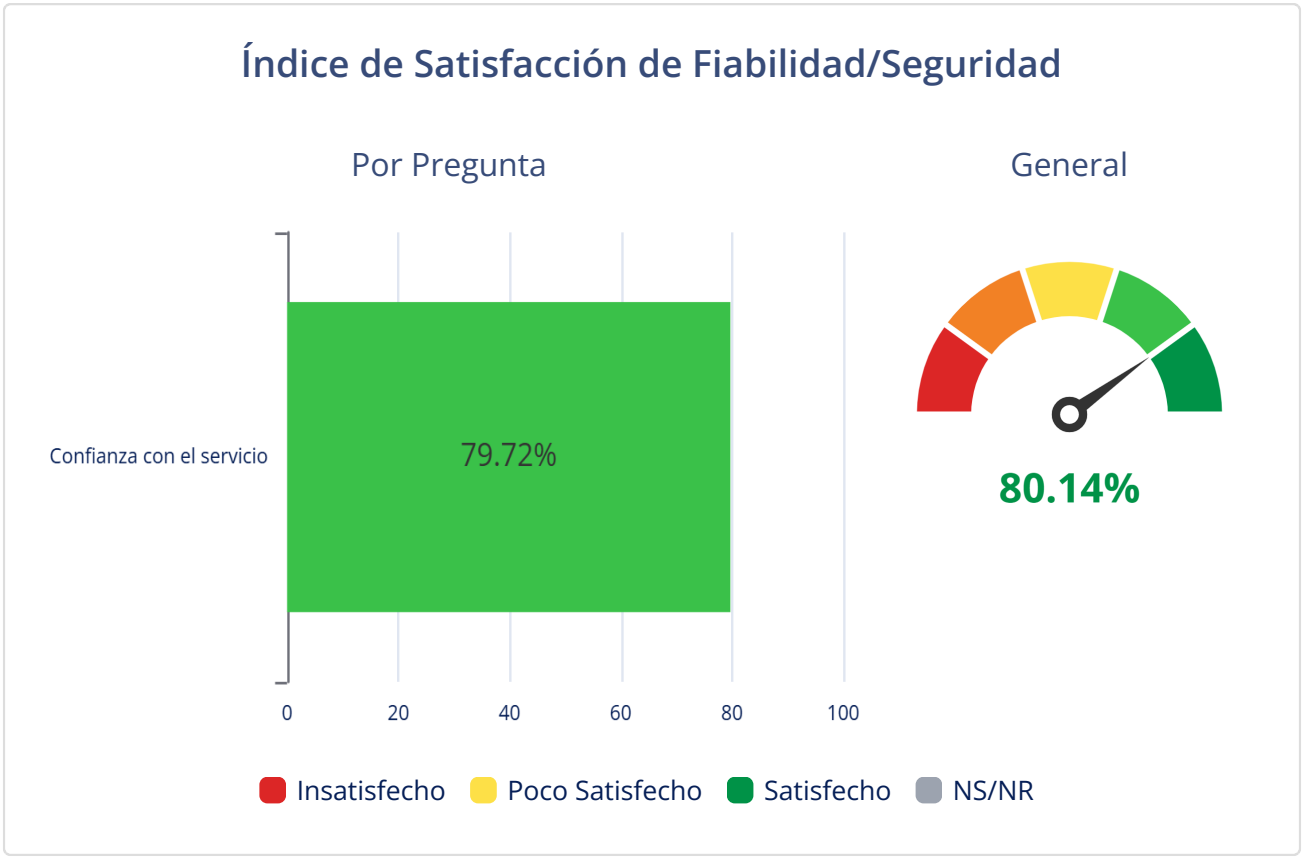
## Por Dimensión

### Capacidad de Respuesta



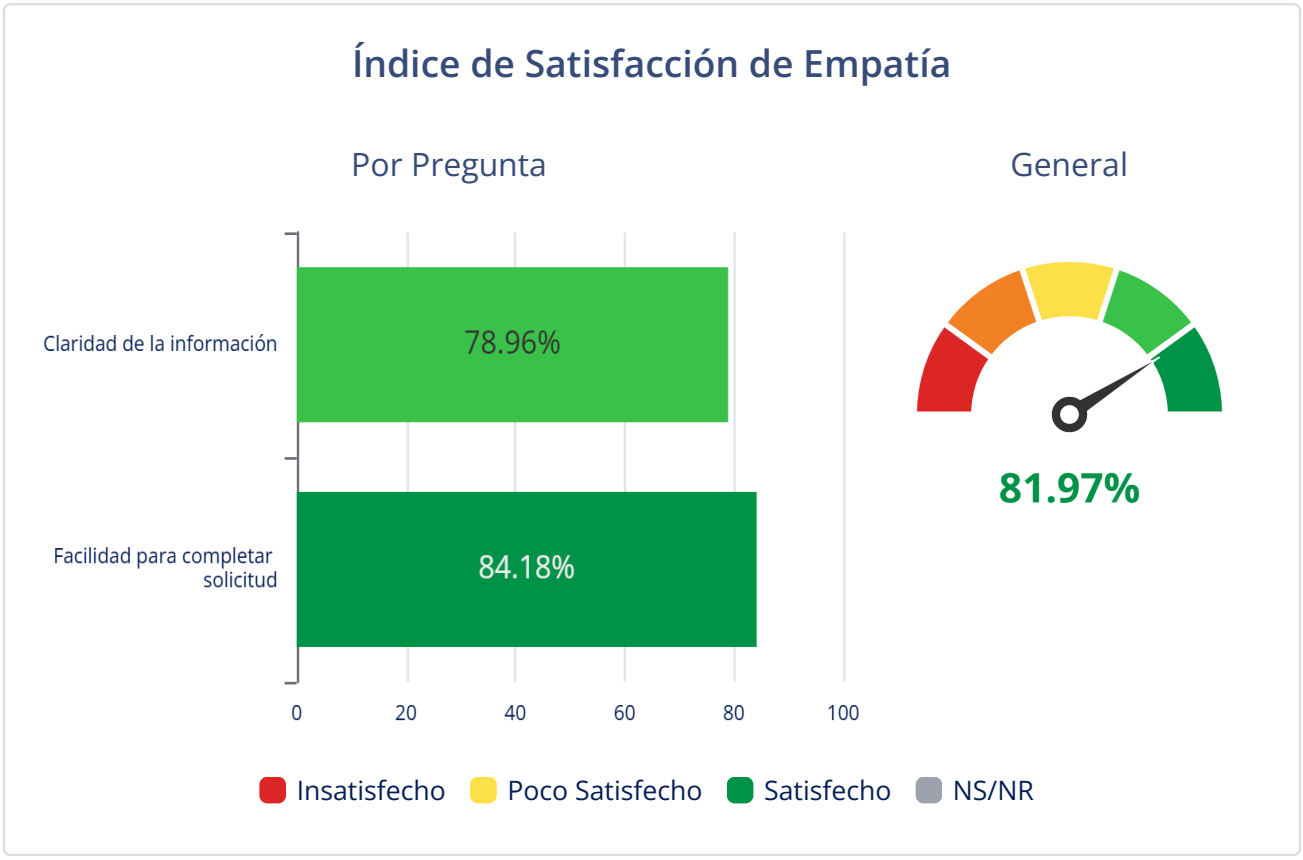

La gráfica presenta los resultados de satisfacción de la dimensión Capacidad de Respuesta durante el periodo de levantamiento, destacando que el servicio ofrecido ha alcanzado un nivel de satisfacción positivo entre los usuarios.

## Fiabilidad/Seguridad



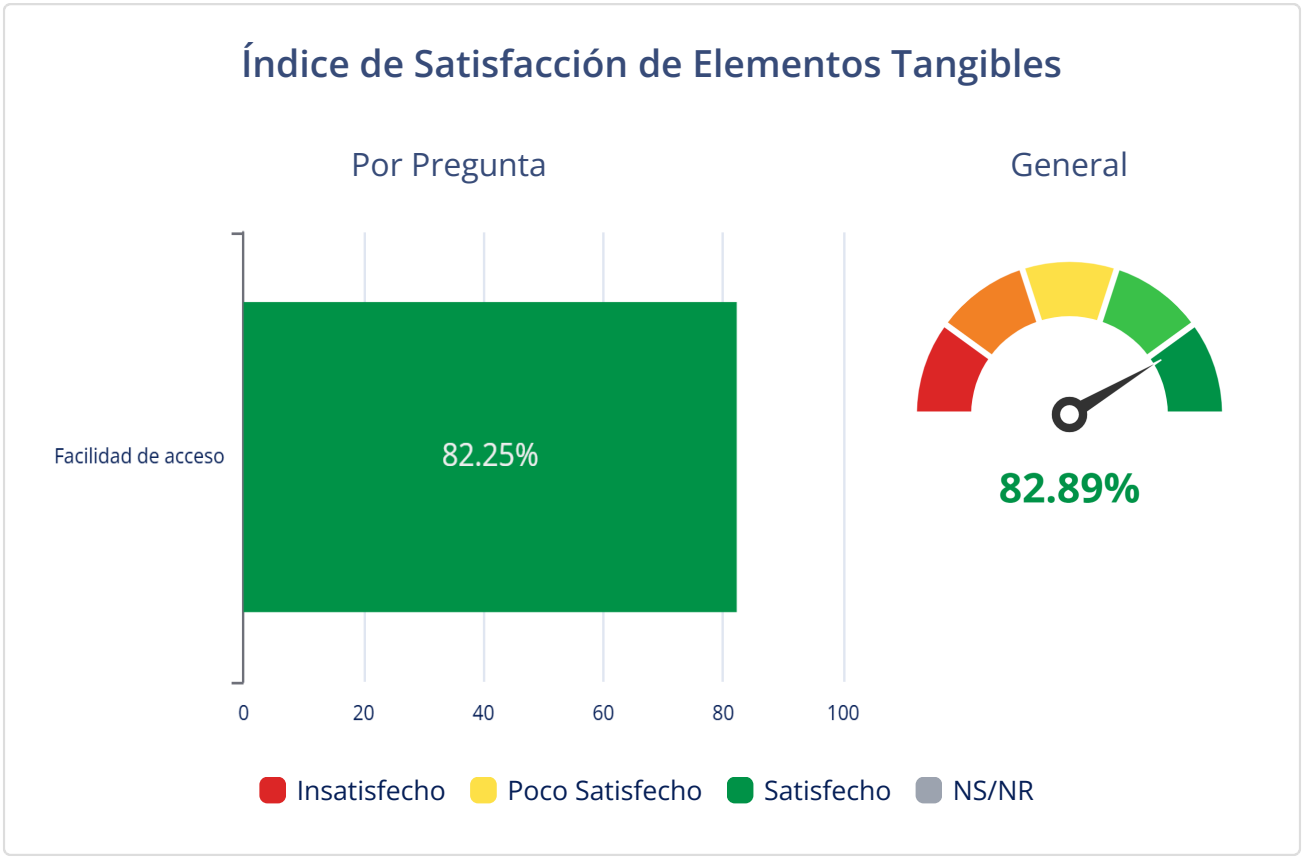

En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción de la dimensión Fiabilidad/Seguridad durante el periodo de levantamiento, destacando el nivel promedio de satisfacción alcanzado

## Empatía




La gráfica presenta los resultados de satisfacción de la dimensión Empatía durante el periodo de levantamiento, mostrando el nivel promedio alcanzado por los usuarios y reflejando su percepción positiva sobre el servicio recibido.

## Elementos Tangibles

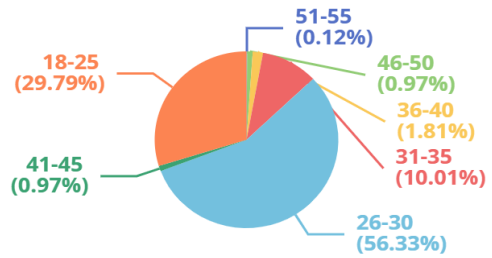



La gráfica muestra la percepción de los usuarios sobre la dimensión Elementos Tangibles del servicio de Pasantía Médica, destacando aspectos como la facilidad de acceso a la plataforma digital. Los encuestados valoran positivamente estos elementos, reflejando su satisfacción con la experiencia de uso del servicio.

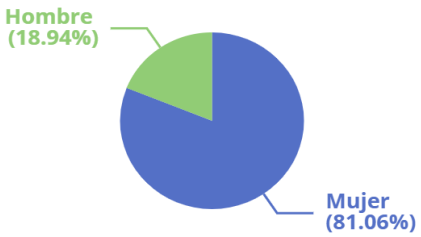
# DATOS DE CLASIFICACIÓN

## Servicios en Línea

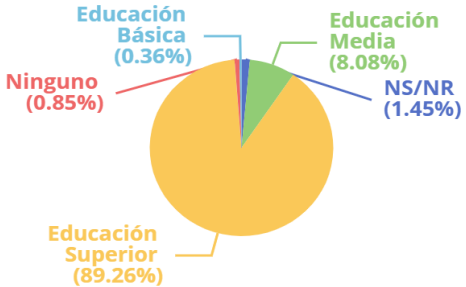
### Por Rango de edad



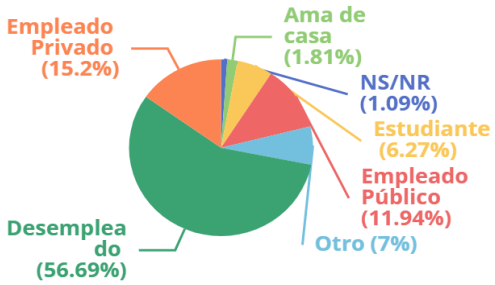

### Por Sexo




### Por Nivel de Formación

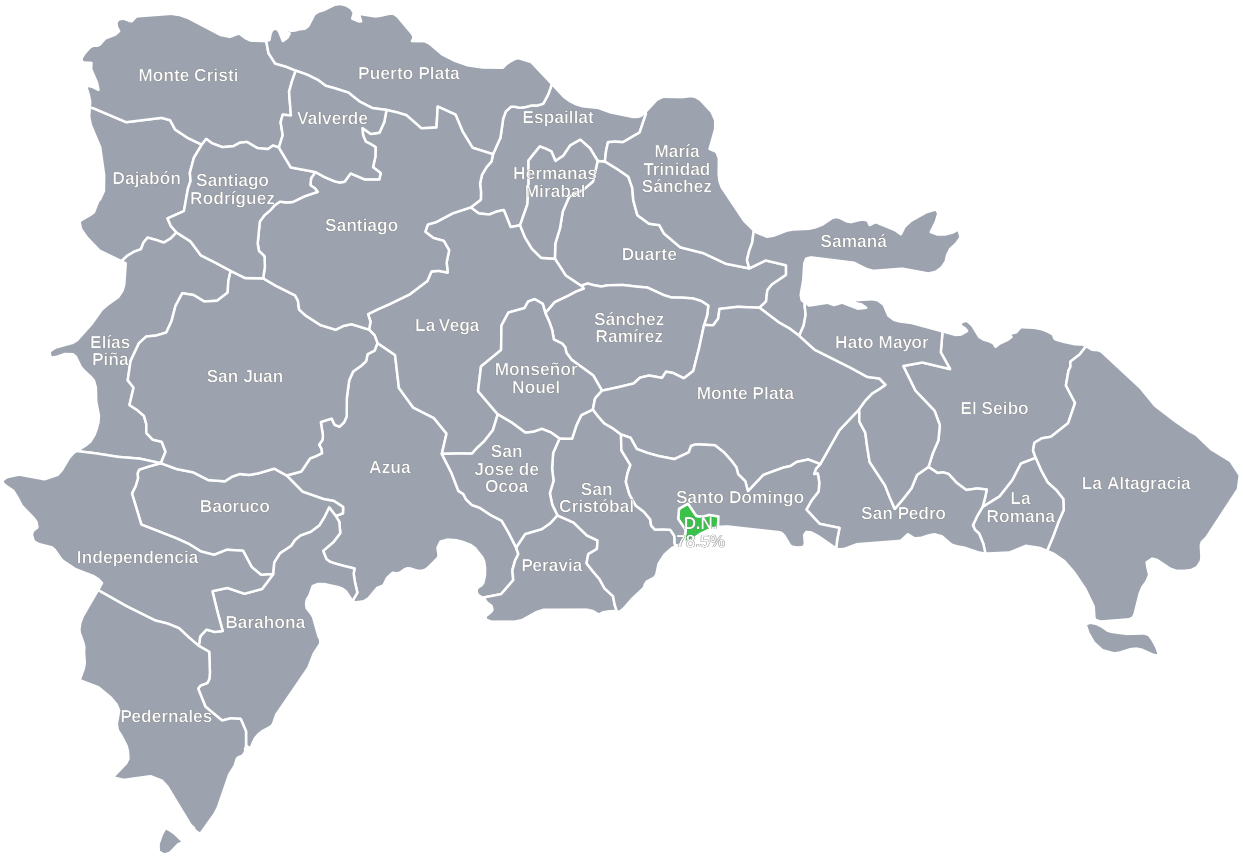



### Por Estado Laboral



# Servicios en Línea

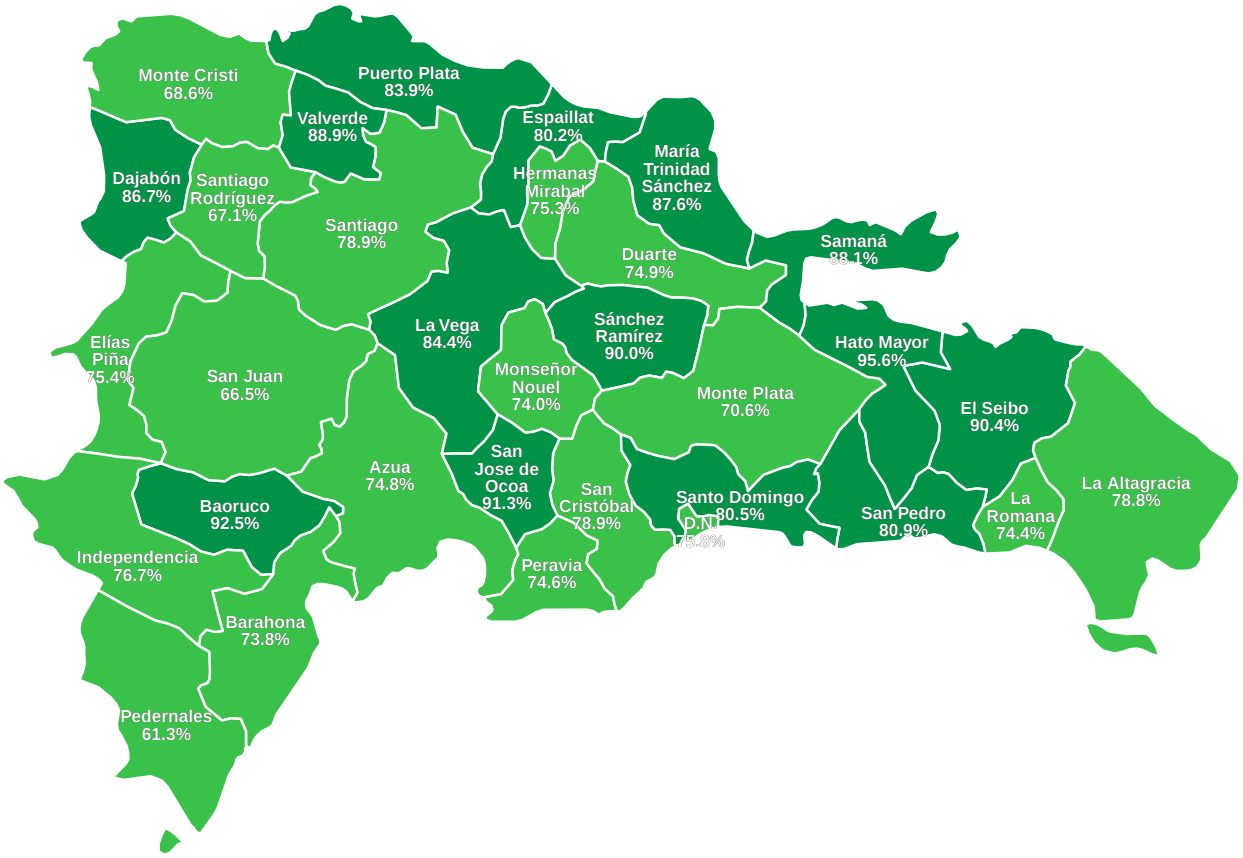
## Por Provincia de Servicio




**Distrito Nacional**
829 encuestados · 78.5%

# Servicios en Línea

## Por Provincia de Residencia




| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Hato Mayor**<br>2 encuestados · 95.6% | **Baoruco**<br>2 encuestados · 92.5% | **San José de Ocoa**<br>1 encuestado · 91.3% | **El Seibo**<br>3 encuestados · 90.4% | **Sánchez Ramírez**<br>11 encuestados · 90.0% |
| **Valverde**<br>14 encuestados · 88.9% | **Samaná**<br>2 encuestados · 88.1% | **María Trinidad Sá...**<br>6 encuestados · 87.6% | **Dajabón**<br>3 encuestados · 86.7% | **La Vega**<br>27 encuestados · 84.4% |
| **Puerto Plata**<br>15 encuestados · 83.9% | **San Pedro de Maco...**<br>18 encuestados · 80.9% | **Santo Domingo**<br>213 encuestados · 80.5% | **Espaillat**<br>17 encuestados · 80.2% | **San Cristóbal**<br>53 encuestados · 78.9% |
| **Santiago**<br>124 encuestados · 78.9% | **La Altagracia**<br>13 encuestados · 78.8% | **Independencia**<br>3 encuestados · 76.7% | **Distrito Nacional**<br>154 encuestados · 75.8% | **Elías Piña**<br>7 encuestados · 75.4% |
| **Hermanas Mirabal**<br>21 encuestados · 75.3% | **Duarte**<br>32 encuestados · 74.9% | **Azua**<br>16 encuestados · 74.8% | **Peravia**<br>7 encuestados · 74.6% | **La Romana**<br>9 encuestados · 74.4% |
| **Monseñor Nouel**<br>6 encuestados · 74.0% | **Barahona**<br>8 encuestados · 73.8% | **Monte Plata**<br>8 encuestados · 70.6% | **Monte Cristi**<br>7 encuestados · 68.6% | **Santiago Rodrígue...**<br>7 encuestados · 67.1% |
| **San Juan**<br>19 encuestados · 66.5% | **Pedernales**<br>1 encuestado · 61.3% | | | |

# Plan de Acción

El presente plan de acción es una recopilación de las áreas de mejoras identificadas en el proceso de levantamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios y aquellas acciones que son necesarias a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos. Este establece un compromiso en la mejora continua del servicio y mejora en la experiencia de los usuarios.

## Servicios en Línea

| Pasantía Médica de Ley | |
|---|---|
| **Dimensión** | Fiabilidad/Seguridad |
| **Oportunidad de Mejora** | Mantener la confiabilidad del servicio y continuar fortaleciendo la consistencia en la prestación del proceso. |
| **Acción de Mejora** | Implementar un mecanismo de actualización periódica y validación de la información mostrada en la plataforma, para garantizar que las plazas, estados y listas de espera sean consistentes y confiables para los usuarios. |
| **Unidad Responsable** | División de Pasantía Médica |
| **Fecha de Inicio** | 31/07/2026 |
| **Fecha Fin** | 30/06/2027 |

| Pasantía Médica de Ley | |
|---|---|
| **Dimensión** | Empatía |
| **Oportunidad de Mejora** | Mejorar la calidad y actualización de la información disponible en la plataforma para reducir dudas e incertidumbre de los usuarios. |
| **Acción de Mejora** | Fortalecer el contenido de preguntas frecuentes, manuales de usuario e instructivos para facilitar la comprensión del proceso. |
| **Unidad Responsable** | División de Pasantía Médica |
| **Fecha de Inicio** | 31/07/2026 |
| **Fecha Fin** | 30/04/2027 |

Observatorio Nacional de la
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
Ministerio de Administración Pública

Los datos publicados
son responsabilidad de:

# Servicio Nacional de Salud

Julio 2026

SNS
SERVICIO NACIONAL DE SALUD