

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS



SEGUNDO SEMESTRE 2025

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 Dr. Vinicio Calventi. 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 Dr. Vinicio Calventi 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 dimensiones con el modelo SERVQUAL.

Los servicios evaluados son los 5 servicios fuertes según la demanda del Hospital Dr. Vinicio Calventi que son los siguientes:

- Consulta Externa
- Emergencia
- Hospitalización
- Imágenes
- Laboratorio

Ficha Técnica

Ámbito	Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Dr. Vinicio Calventi ubicado en la carretera Hato Nuevo #43, la Unión Los Alcarrazos, Santo Domingo Oeste. Para realizar la encuesta se utilizará el método de Muestra Deliberada con Variación Máxima de Muestreo														
Muestra	El tamaño de la muestra se determinó en base a la cantidad de pacientes que ingresan al establecimiento buscando obtener los siguientes parámetros: • Un margen de error no mayor a 5%. • Un nivel de confianza de un 95%. Se utilizaron los datos de la producción de servicio del hospital, el cual para este caso se utilizó la producción de Julio- Diciembre 2025, siendo la última que estaba disponible para el inicio de aplicación regular de la encuesta. Utilizando la siguiente fórmula para calcular la Muestra Ajustada: $Muestra = \frac{(Número\ Z)^2 * p * (1 - p)}{(Margen\ de\ error)^2}$ 2 Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95% p = 0.5 $Muestra\ Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población\ Total}}$ 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 2025, la muestra sería la siguiente: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Servicio</th><th>Muestra</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td><td>766</td></tr> <tr> <td>Emergencia</td><td>469</td></tr> <tr> <td>Imágenes</td><td>190</td></tr> <tr> <td>Laboratorio</td><td>575</td></tr> <tr> <td>Hospitalización</td><td>787</td></tr> <tr> <td>Total</td><td>2,787</td></tr> </tbody> </table>	Servicio	Muestra	Consulta Externa	766	Emergencia	469	Imágenes	190	Laboratorio	575	Hospitalización	787	Total	2,787
Servicio	Muestra														
Consulta Externa	766														
Emergencia	469														
Imágenes	190														
Laboratorio	575														
Hospitalización	787														
Total	2,787														

Método de aplicación de la encuesta	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo de campo	Diariamente (días laborables), desde el de 1 de Julio hasta el 10 de Diciembre del 2025.
Realización	Las encuestas serán 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

ESCALA DE VALORACIÓN

MUY MALO

MALO

REGULAR

BUENO

MUY BUENO



CRITERIOS PARA LA MEDICIÓN



Dimensiones incluidas en el índice de Satisfacción de Usuarios:

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.

Para medir la satisfacción con los servicios que ofrecen los hospitales se calcula un índice compuesto por las siguientes dimensiones:

Para crear el índice de satisfacción de usuarios se calcula un promedio, aplicando la siguiente fórmula: **sumatoria de los 7 atributos/ 7.**

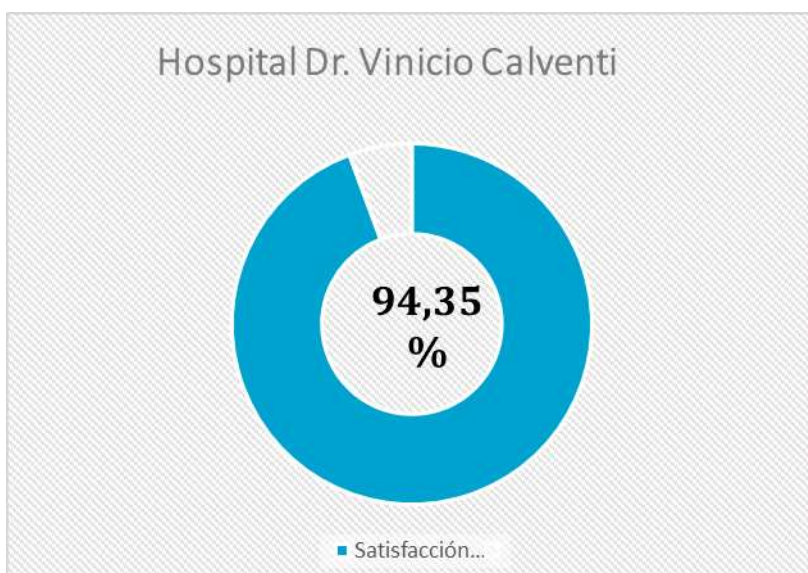
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Dimensiones	Atributos	Preguntas
Empatía/accesibilidad	1- Amabilidad del personal	¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?
	2- Accesibilidad	¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?
Profesionalidad/confianza	3- Profesionalidad del personal	¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?
	4- Fiabilidad/Manejo de las informaciones	¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?
Capacidad de respuesta	5- Tiempo de respuesta	¿Cómo considera el tiempo para recibir el servicio solicitado?
Eficacia/confiabilidad	6- Agilidad/Facilidad y rapidez del servicio	¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?
Elementos tangibles	7- Higiene y Comodidad	¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?



En el gráfico número 1 se presenta el resultado del promedio de satisfacción de las dimensiones de calidad medidos en la encuesta es de 94,35%, los cuales fueron: *amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad, tiempo de respuesta e higiene y comodidad*; ese índice de satisfacción se obtuvo de la encuesta aplicada a la muestra de 2,787 usuarios distribuidos entre los siete atributos mencionados.

Gráfico número 1: Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital Dr. Vinicio Calventi Julio – Diciembre 2025.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2025.



Resultado de la satisfacción de usuarios por cada atributo

Como se muestra en el gráfico número 2, la satisfacción general de los siete atributos, pertenecientes a las cinco dimensiones evaluadas, fue de **93.70 %**

Gráfico número 2: Satisfacción de usuarios de los siete atributos evaluados



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2025.

Satisfacción de cada dimensión evaluada por los usuarios

1- AMABILIDAD (empatía/accesibilidad)



Tal como se observa en el gráfico número 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de 99 % muy buena.

Gráfico número 3: Satisfacción de usuarios de la dimensión amabilidad.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2025.

2- PROFESIONALIDAD /confianza

Como se muestra en el gráfico número 4, la satisfacción de la profesionalidad es de un 99 %.



Gráfico número 4: Satisfacción de usuarios de la dimensión PROFESIONALIDAD.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2025.

3. FACILIDAD Y RAPIDEZ (eficacia/confiabilidad)

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico número 5 que la satisfacción fue de 95 % buena, en



los servicios prestados, quedando un 5% en regular.

Gráfico número 5: Satisfacción de usuarios del atributo Facilidad y rapidez.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2025.

4- MANEJO DE LA INFORMACIÓN (profesionalidad/confianza)

Según los 2,787 usuarios encuestados, un 99% indicó que el nivel de satisfacción es muy bueno, con el manejo de las informaciones por parte del personal.

Gráfico número 6: Satisfacción de usuarios del atributo manejo de la información.





Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2025.

5- ACCESIBILIDAD (empatía/accesibilidad)

Tal como podemos observar en el grafico número 7, la satisfacción de la accesibilidad a los servicios solicitados es de un 98 % que indicaron la accesibilidad es muy buena, y 2% en regular.

Gráfico número 7: Satisfacción de usuarios del Atributo accesibilidad.





Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2025.

6- TIEMPO DE RESPUESTA (capacidad de respuesta)

Según los usuarios encuestados, un 96 % indicó que está satisfecho, calificando como bueno el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados y con opinión regular al respecto un 4%.



Gráfico número 8: Satisfacción de usuarios del Atributo Tiempo de respuesta.



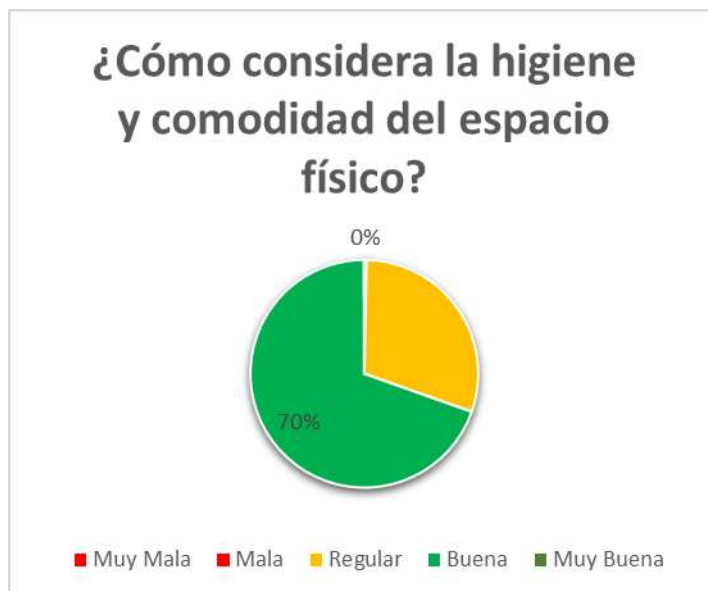
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2025.

7- HIGIENE Y COMODIDAD (elementos tangibles)

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico número 9 que la satisfacción fue de 70% buena, en los servicios prestados, quedando un 30% regular.



Gráfico número 9: Satisfacción de usuarios del atributo higiene y comodidad.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2025.

PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Tal como se observa en el gráfico número 11; de los 2,787 usuarios encuestados opinaron que la satisfacción de los servicios brindados es muy buena con un 99%.



Gráfico número 11: percepción general del servicio recibido



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2025.

Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

En el gráfico número 12 se resalta que el 99,8 % de las personas atendidas en este hospital durante el período de realización de la encuesta, recomendaría sus servicios a otros usuarios y un 0,2% no lo recomienda

Gráfico número 12: Recomendación del Hospital Dr. Vinicio Calventi por parte de los usuarios



Leyenda	respuesta	porcentaje
SI	2,760	99,8%
NO	27	0,2%

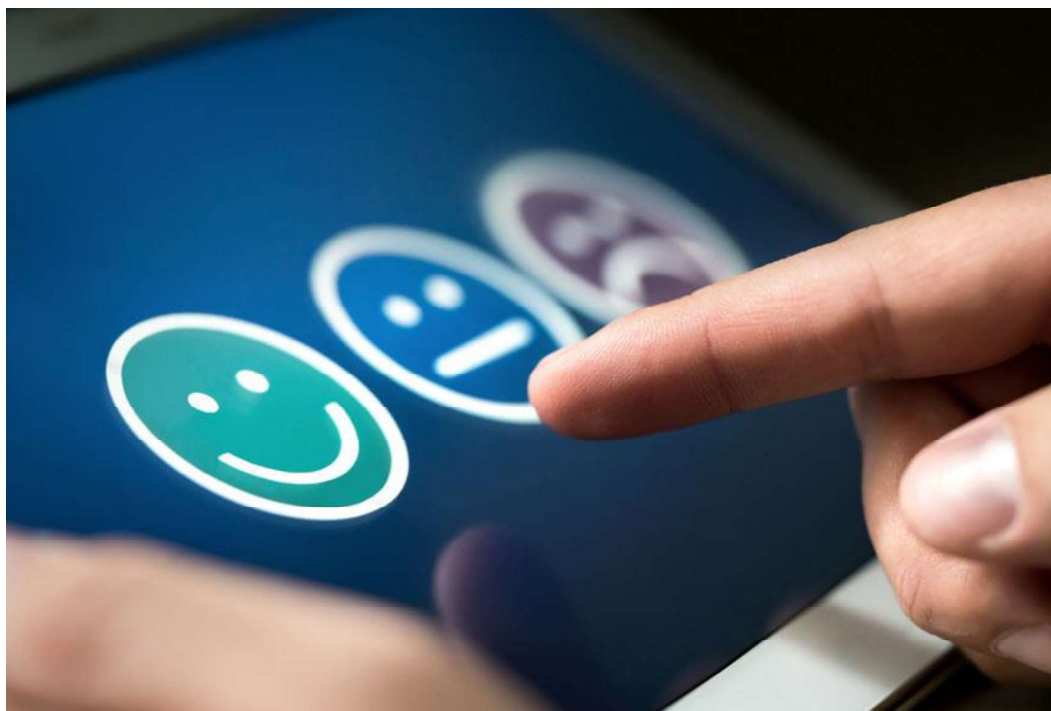


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2025.

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 Dr. Vinicio Calventi, en el periodo de Julio-Diciembre 2025, en el monitoreo de las encuestas de satisfacción de los servicios antes mencionados. Acorde a los resultados arrojados, la satisfacción a nivel general es 94,35%.

**Satisfacción de los servicios internos evaluado
por una muestra de los usuarios**





1- CONSULTA EXTERNA

Tal como se observa en el gráfico número 13, la satisfacción general de los 766 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es 93,93 %.

Gráfico número 13: Evaluación de la consulta externa.





Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2025.

2- EMERGENCIA

Tal como muestra el gráfico número 14, la satisfacción general de los 469 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 93.08%



Gráfico número 14: Evaluación de la emergencia.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2025.

3- HOSPITALIZACIÓN

En el gráfico número 6, se muestra la satisfacción general de los 787 usuarios encuestados para el servicio



de hospitalización, la satisfacción es de 93.06%.

Gráfico número 6: Satisfacción servicio de hospitalización



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2025.

4- IMÁGENES

Tal como se muestra en el gráfico número 7, la satisfacción general de los 190 usuarios encuestados para el servicio de imágenes, la satisfacción es de 96.04 %.



Gráfico número 14: Satisfacción servicio de imágenes



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2025.

5- LABORATORIO

El nivel de satisfacción de los 575 usuarios del servicio de laboratorio fue de 95.48 %, tal como se presenta

en el gráfico número 15.

Gráfico número 15: Satisfacción servicio de Laboratorio



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2025.

Plan de Acción

Luego del análisis de los resultados arrojados desde la encuesta de satisfacción aplicada durante el periodo Julio - Diciembre 2025 a los usuarios de los servicios ofrecidos por el Hospital Dr. Vinicio Calventi, se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora.



Código 1.3.1.05 Seguimiento a la implementación del plan de mejora de la experiencia del paciente

Formulario de Plan de Mejora de Servicios de Salud
DGCSS-FO-03 Versión 01
Fecha de aprobación: 06/09/2023
Fecha: 02/01/2026

Datos Generales									
Dependencia : Departamento Atención al Usuario					Servicio Regional de Salud: Hospital Dr. Vinicio Calventi				
No.	Área / Programa / Servicio / Proceso	Oportunidad de Mejora	Actividad	Responsable de Ejecución	Fecha de Finalización	Indicador	Fecha de seguimiento	Reporte del Seguimiento a la Ejecución del Plan Medio de Verificación	Responsable del Seguimiento
1	Emergencia	Climatización del área de Emergencia	Colocación de Aire Central	Licdo. Reneris Vegazo	25/09/2026	Garantizar al 100% la climatización del área de emergencia	14/07/2026	Imágenes	Licda. Maria Genao
5	Dpto. Medico / Administrativo	Humanización del servicio	Taller de Humanización de los servicios	Licda. Bibiana Bueno	16/07/2026	Brindar una mejor atención a nuestros pacientes	05/06/2026	Listado de Participación	Licda. Maria Genao
3	Consulta, Emergencia, Imágenes, Internamiento	Colocación de Buzones para conocer las quejas y sugerencias de nuestros pacientes	Solicitud de Buzones para las diferentes áreas	Licda. Maria Genao / Arq. Ibis Iatis	10/11/2026	Recolectar al 100% las opiniones de los pacientes	03/11/2026	Solicitud de Buzones e imágenes	Licda. Maria Genao
4	Área de Consulta y Emergencia	Reforzamiento de la higiene y limpieza	Socialización de la higiene y limpieza de las diferentes áreas del hospital con el encargado de limpieza, con el fin de crear estrategias necesarias para cumplir con los protocolos de higiene hospitalaria.	Lic. Maria Genao/ Sr. Valdez	28/05/2026	Garantizar al 90% la higiene y limpieza de nuestro Hospital	21/04/2026	Encuestas de satisfacción/ Listado de participación	Licda. Maria Genao

ANEXOS



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 nuestros servicios. ¡Gracias!

Nombre del Establecimiento de Salud



Informe de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios
Hospital Dr. Vinicio Calventi
Julio- Diciembre 2025



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?

- ☐ 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



11. Sexo

- ☐ Femenino ☐ Masculino

12. Provincia donde usted vive

- ☐ Azuá
☐ Bahoruco
☐ Barahona
☐ Dajabón
☐ Distrito Nacional
☐ Duarte
☐ El Seibo
☐ Elias Piña
☐ Espaillat
☐ Hato Mayor
☐ Hermanas Mirabal
☐ Independencia
☐ La Altagracia
☐ La Romana
☐ La Vega
☐ María Trinidad Sánchez
☐ Monseñor Nouel
☐ Monte Plata
☐ Montecristi
☐ Pedernales
☐ Peravia
☐ Puerto Plata
☐ Samaná
☐ San Cristóbal
☐ San José de Ocoa
☐ San Juan de la Maguana
☐ San Pedro de Macorís
☐ Sánchez Ramírez
☐ Santiago
☐ Santiago Rodríguez
☐ Santo Domingo
☐ Valverde

13. ¿Considera usted que recibe un trato equitativo?

- ☐ Siempre
☐ Casi siempre
☐ A veces
☐ Casi nunca
☐ Nunca

14. Grado de estudios alcanzado

- ☐ Ninguno
☐ Educación Básica (de 1ero a 6to de primaria)
☐ Educación Media (Bachillerato)
☐ Educación Superior (grado universitario)



15. Su ocupación actual

- ☐ Empleado público
- ☐ Empleado privado
- ☐ Desempleado
- ☐ Estudiante
- ☐ Ama de casa
- ☐ Otro

16. Seleccione su Rango de edad

- ☐ 18 a 25 años
- ☐ 26 a 30 años
- ☐ 31 a 35 años
- ☐ 36 a 40 años
- ☐ 41 a 45 años
- ☐ 46 a 50 años
- ☐ 51 a 55 años
- ☐ 56 a 60 años
- ☐ 61 a 65 años
- ☐ 66 a 70 años
- ☐ 70 ó más

¡Su opinión es importante para nosotros!

Enviar

Borrar Todo

Ir al inicio

