

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



Julio-Diciembre 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.

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. Francisco E. Moscoso Puello aplicó una encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de salud.

Dichas encuestas fueron aplicadas utilizando la plataforma de Atención al Usuario, un revolucionario método tecnológico desarrollado por el Servicio Nacional de Salud.

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.

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

- ❖ Consulta externa
- ❖ Emergencia
- ❖ Hospitalización
- ❖ Imágenes
- ❖ Laboratorio



## Ficha Técnica

| <b>Ámbito</b>    | <p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Se utilizará el método de Muestra Deliberada con Variación Máxima de Muestreo.</p> <p>La variación máxima de la muestra se basa en el criterio de los encuestadores para asegurarse que los participantes de las encuestas tengan diferentes características. Esto es realizado para asegurar la presencia máxima de variación de la data y homogeneizar lo más posible la muestra.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          |         |                  |     |            |     |          |     |             |     |                 |     |              |             |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------|------------------|-----|------------|-----|----------|-----|-------------|-----|-----------------|-----|--------------|-------------|
| <b>Muestra</b>   | <p>El tamaño de la muestra se determinó en base a la cantidad de pacientes que ingresan al establecimiento buscando obtener los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un margen de error no mayor a 5%.</li> <li>• Un nivel de confianza de un 95%.</li> </ul> <p>Utilizando la siguiente fórmula para calcular la Muestra Ajustada:</p> <p><math>(Número\ Z)^2 * p * (1 - p)</math></p> <p><math>Muestra = \frac{(Margen\ de\ error)^2}{(Número\ Z)^2 * p * (1 - p)}</math></p> <p><math>Número\ Z = 1.96</math> para nivel de confianza de 95%</p> <p><math>p = 0.5</math></p> <p><math>Muestra\ Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra}{Población\ Total}}</math></p> <p>Los cuestionarios fueron aplicados a los usuarios del Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello.</p> <p>Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha identificado un promedio mensual de servicios prestados, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante Julio-Diciembre 2025, un promedio semestral de servicios prestados, tomando como base la totalidad de los servicios demandados durante el semestre, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Servicio</th><th>Muestra</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td><td>813</td></tr> <tr> <td>Emergencia</td><td>405</td></tr> <tr> <td>Imágenes</td><td>391</td></tr> <tr> <td>Laboratorio</td><td>708</td></tr> <tr> <td>Hospitalización</td><td>414</td></tr> <tr> <td><b>Total</b></td><td><b>2731</b></td></tr> </tbody> </table> | Servicio | Muestra | Consulta Externa | 813 | Emergencia | 405 | Imágenes | 391 | Laboratorio | 708 | Hospitalización | 414 | <b>Total</b> | <b>2731</b> |
| Servicio         | Muestra                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          |         |                  |     |            |     |          |     |             |     |                 |     |              |             |
| Consulta Externa | 813                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          |         |                  |     |            |     |          |     |             |     |                 |     |              |             |
| Emergencia       | 405                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          |         |                  |     |            |     |          |     |             |     |                 |     |              |             |
| Imágenes         | 391                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          |         |                  |     |            |     |          |     |             |     |                 |     |              |             |
| Laboratorio      | 708                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          |         |                  |     |            |     |          |     |             |     |                 |     |              |             |
| Hospitalización  | 414                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          |         |                  |     |            |     |          |     |             |     |                 |     |              |             |
| <b>Total</b>     | <b>2731</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |         |                  |     |            |     |          |     |             |     |                 |     |              |             |

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Método de aplicación de la encuesta</b> | Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Fecha de trabajo de campo</b>           | Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde el 02 de julio hasta el 10 de diciembre 2025.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Realización</b>                         | <p>Las entrevistas de esta encuesta son aplicadas por los colaboradores de la unidad de Atención al Usuario</p> <p>Luego de ingresar al enlace provisto por los coordinadores de la encuesta de satisfacción al usuario:</p> <p><a href="https://intranet.sns.gob.do/intranet/Views/Credenciales/Login?ReturnUrl=%2fintranet%2f">https://intranet.sns.gob.do/intranet/Views/Credenciales/Login?ReturnUrl=%2fintranet%2f</a></p> |

### ESCALA DE VALORACIÓN

MUY MALO

MALO

REGULAR

BUENO

MUY BUENO



## 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

| 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?     |

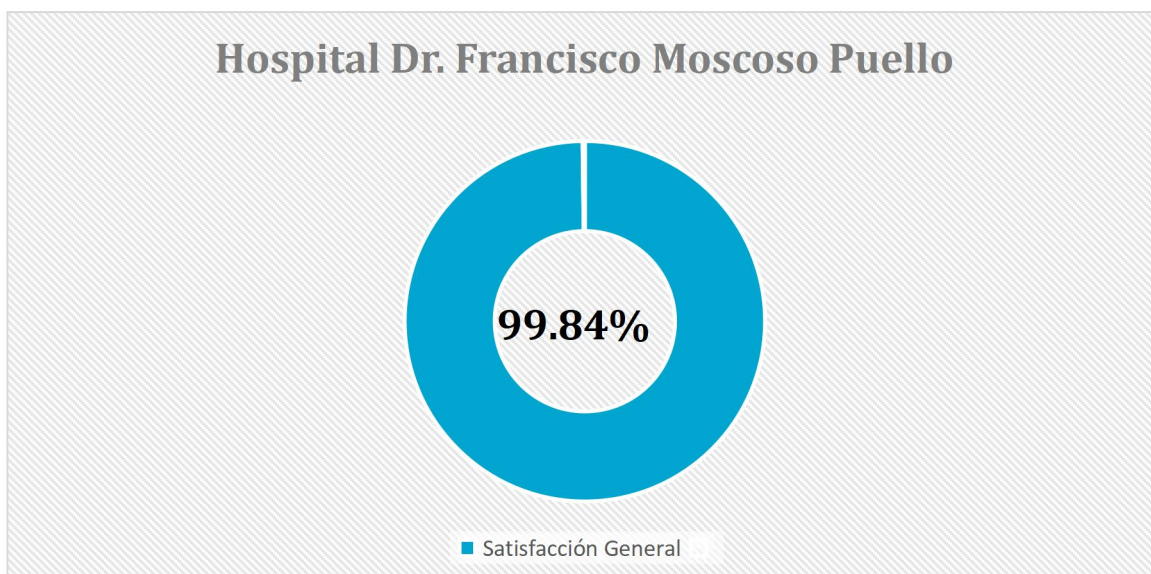
Para crear el índice de satisfacción de usuarios se calcula un promedio, aplicando la siguiente fórmula: *sumatoria de los 7 atributos/ 7*.



## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

En el gráfico número 1 se presenta el resultado del promedio de satisfacción de las dimensiones de calidad medidos en la encuesta es de 99.84 %, 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 2731 usuarios distribuidos entre los siete atributos mencionados.

**Gráfico número 1:** Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Julio-Diciembre 2025

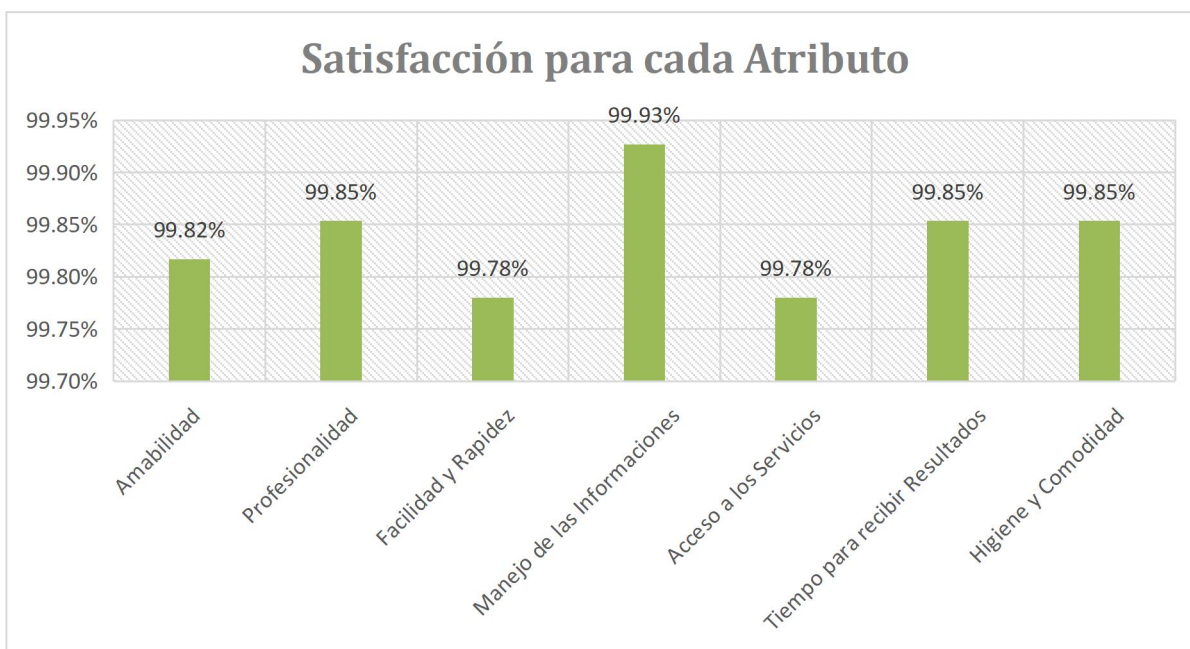


**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Julio-Diciembre

## 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 99.84%. Lo que representa un alto porcentaje de satisfacción.

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



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Julio-Diciembre 2025

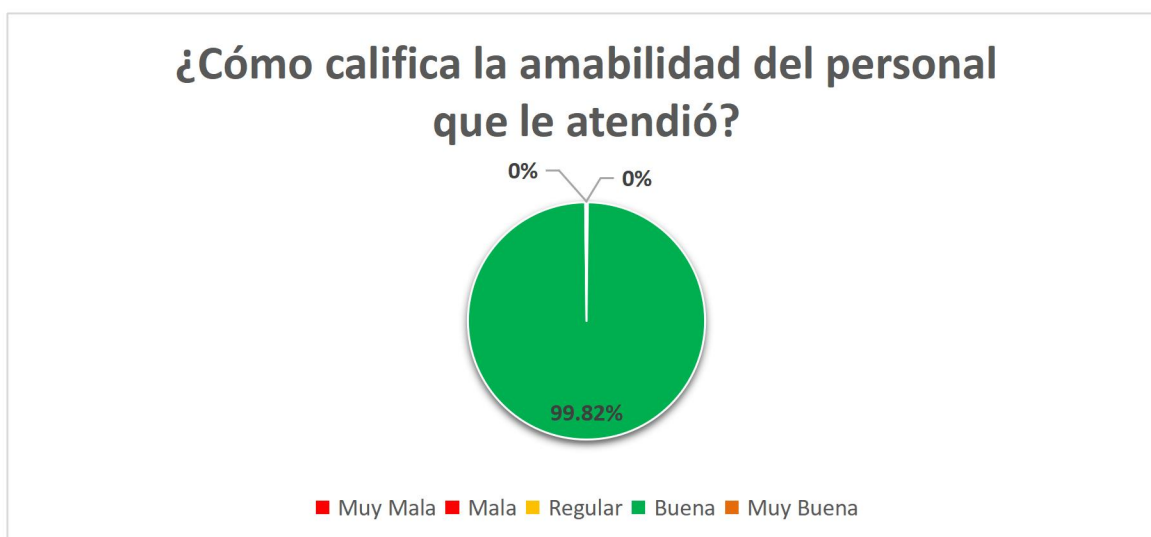


## Satisfacción de cada dimensión evaluada por los usuarios

### 1- AMABILIDAD (EMPATÍA/ACCESIBILIDAD)

Tal como podemos observar en el grafico 3, el nivel de satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 99.82% (2726); Consideran como muy bueno 5 (0%), bueno 2721 (99.82%) y regular 5 (0%).

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



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Julio-Diciembre 2025

## 2- PROFESIONALIDAD/CONFIANZA

Como podemos observar en el grafico 4, el nivel de satisfacción de la profesionalidad en los servicios prestados es de un 99.85% (2727), consideran como muy bueno 8 (0%), bueno 2719 (99.85%), regular 4 (0%)

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



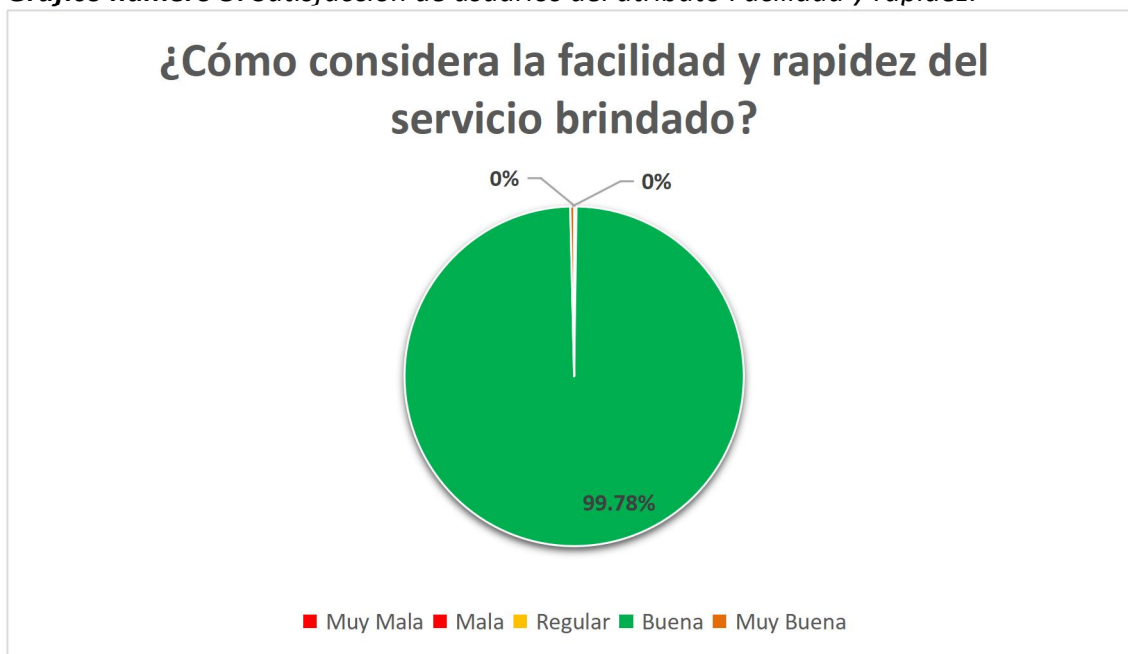
**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Julio-Diciembre 2025



### 3- FACILIDAD Y RAPIDEZ (EFICACIA/CONFIABILIDAD)

Tal como podemos observar en el gráfico 5, el nivel de satisfacción de la facilidad y rapidez en los servicios prestados es de un 99.78 (2725), consideran como muy bueno 10 (0%), bueno 2,715 (99.78%) regular 06 (0%).

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

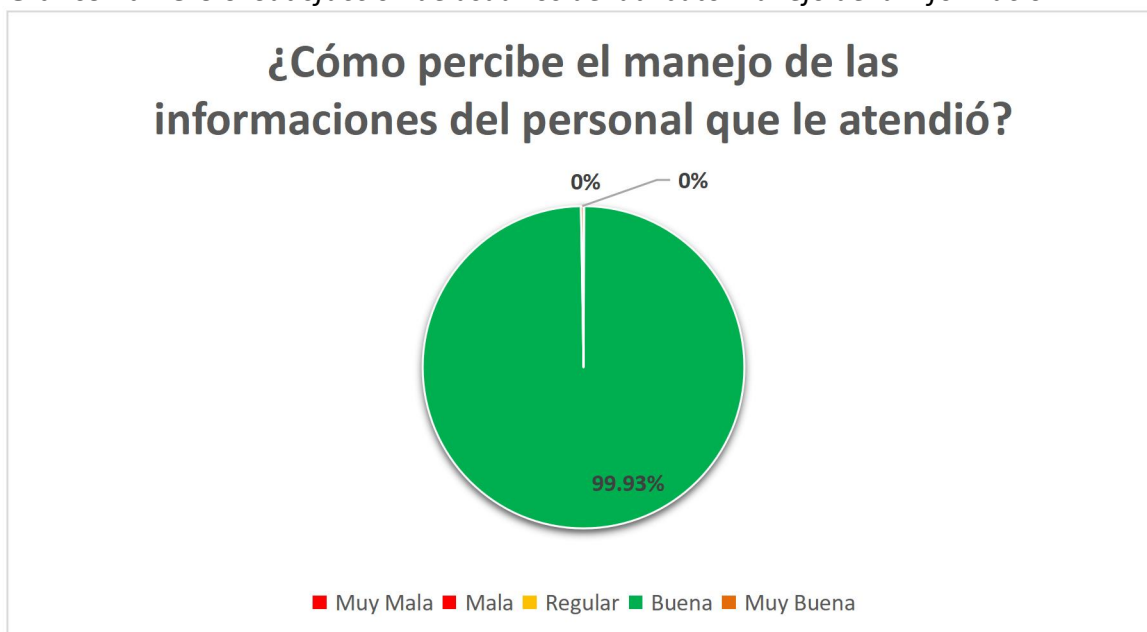


**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Julio-Diciembre 2025

#### 4- MANEJO DE LA INFORMACIÓN (PROFESIONALIDAD/CONFIANZA)

Tal como podemos observar en el gráfico 6, el nivel de satisfacción de la profesionalidad/confianza en los servicios prestados es de un 2729 (99.93%), consideran como muy bueno 7 (0%), bueno 2722 (99.93%) regular 02 (0%).

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



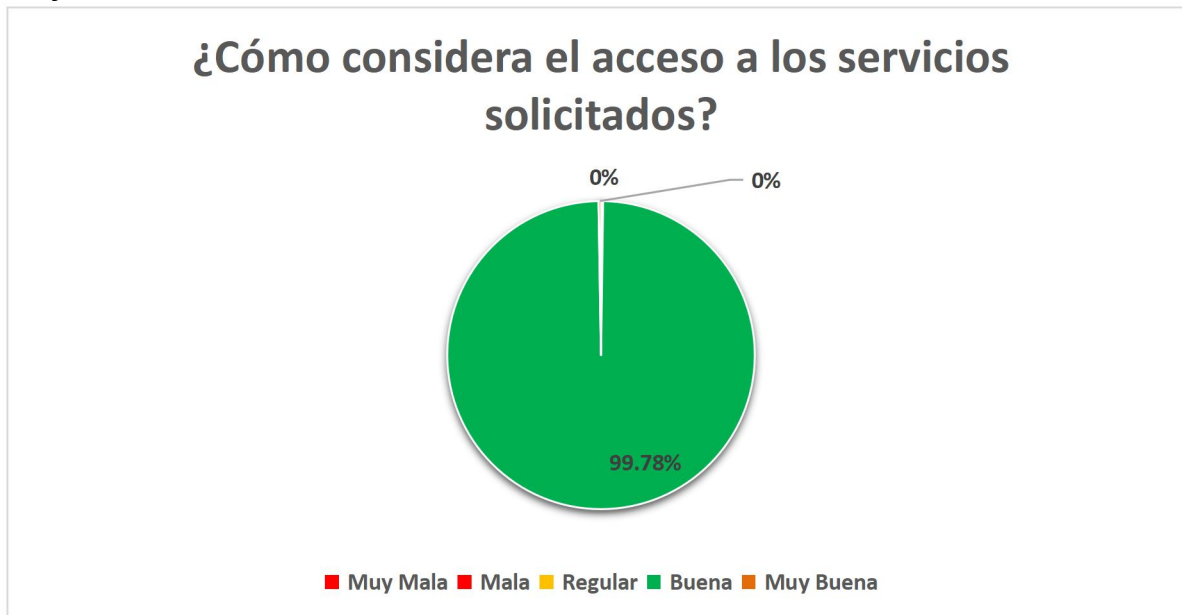
**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Julio-Diciembre 2025



## 5- ACCESIBILIDAD (EMPATÍA/ACCESIBILIDAD)

Tal como podemos observar en el grafico número 7, la satisfacción de la accesibilidad a los servicios prestados es de un 2725 (99.78%), indicaron que la accesibilidad considera como muy bueno 07 (0%), bueno 2718 (99.78%) regular 06 (0%)

**Gráfico número 7:** Satisfacción de usuarios del Atributo accesibilidad.

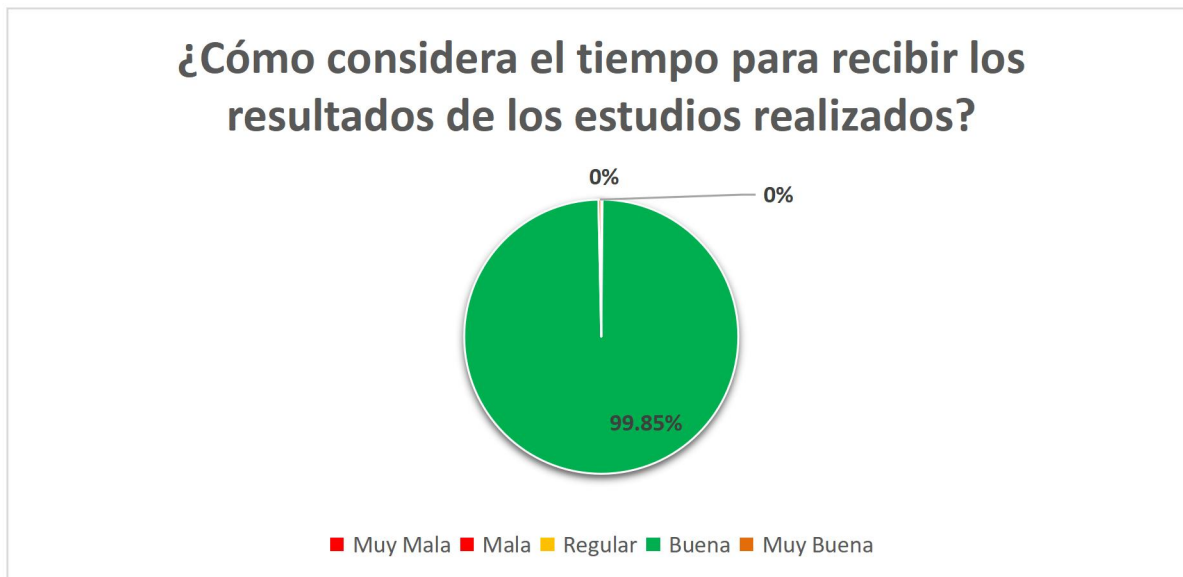


**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Julio-Diciembre 2025

## 6- TIEMPO DE RESPUESTA (CAPACIDAD DE RESPUESTA)

Tal como podemos observar en el grafico 8, el nivel de satisfacción en el tiempo de los servicios solicitados es de un 2727 (99.85%), consideran como muy bueno 9 (0%), bueno 2718 (99.85%) regular 04 (0%)

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

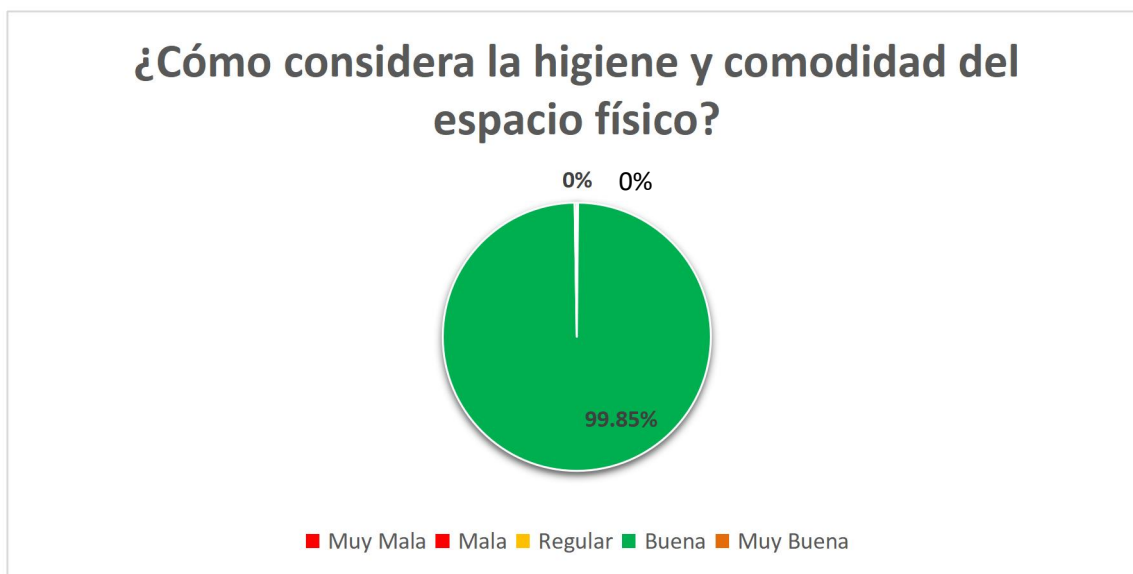


**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Julio-Diciembre 2025

## 7- HIGIENE Y COMODIDAD (ELEMENTOS TANGIBLES)

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico 9 que la satisfacción de los usuarios en los aspectos de Higiene y comodidad es de un 2727 (99.85%); consideran como muy bueno 07 (0%), bueno 2720 (99.85%), regular 4 (0%).

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

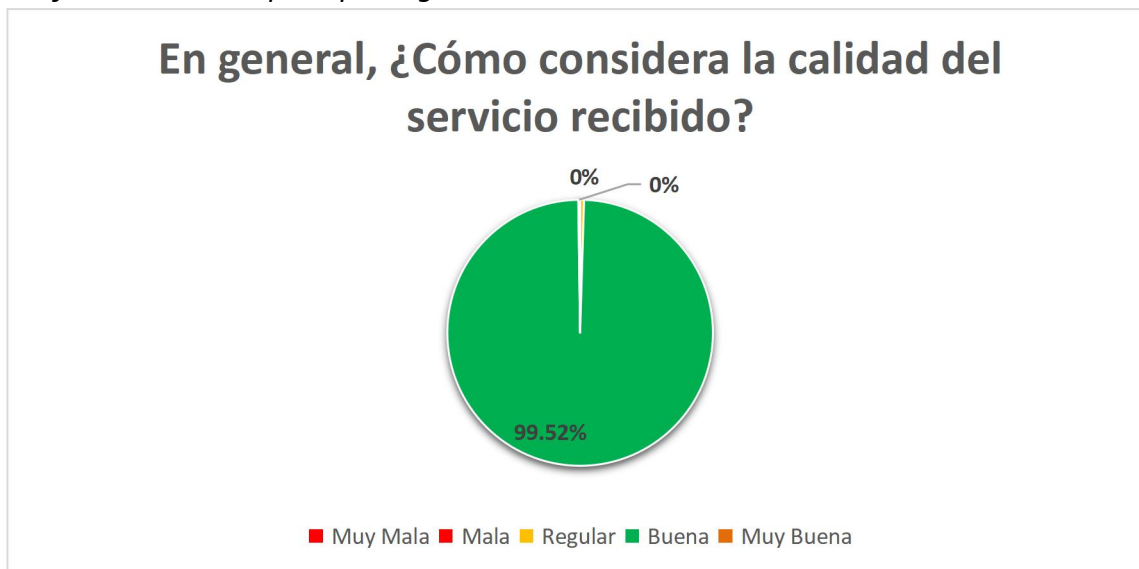


**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Julio-Diciembre 2025

## PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Tal como se observa en el gráfico 10, de los 2731 usuarios encuestados, la percepción general del servicio recibido de los usuarios es de un 2718 (99.52 %), consideran como muy bueno 06 (0%), bueno 2712 (99.52%) y regular 13 (0%).

**Gráfico número 10:** percepción general del servicio recibido

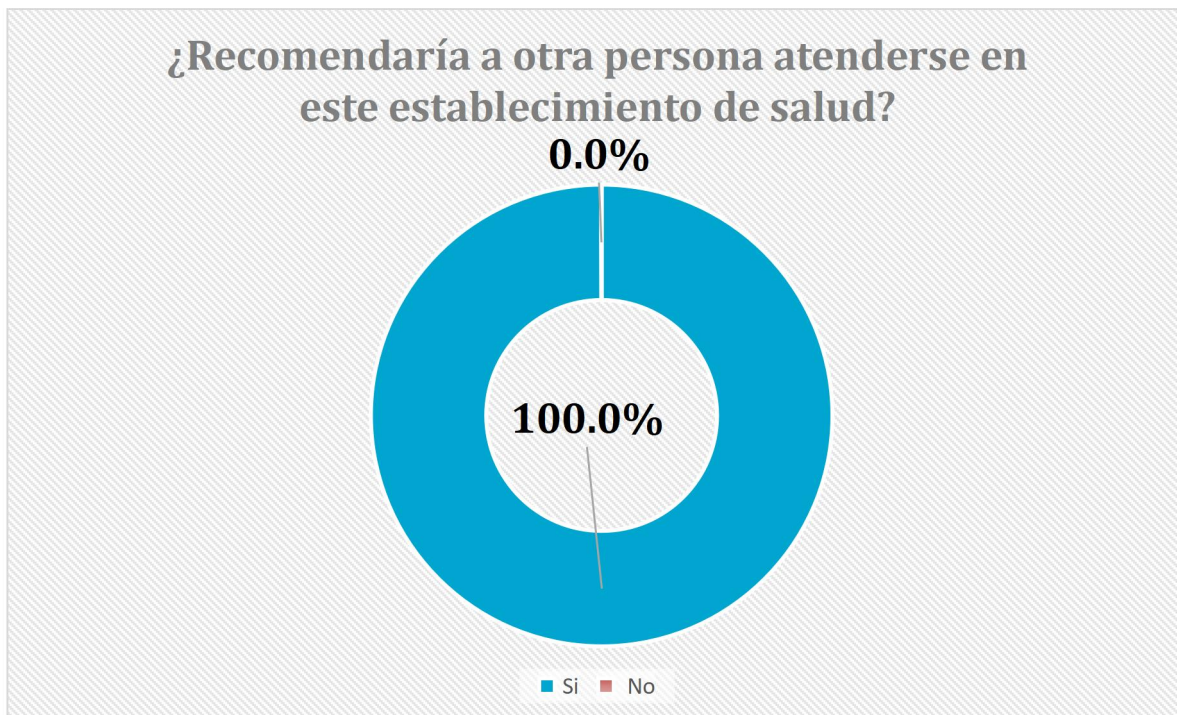


**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Julio-Diciembre 2025

## Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

En el gráfico número 11 se resalta que el 100.0% de las personas atendidas en este hospital durante el período de realización de la encuesta, recomendaría sus servicios a otros usuarios.

**Gráfico número 11:** Recomendación del Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello, por parte de los usuarios.

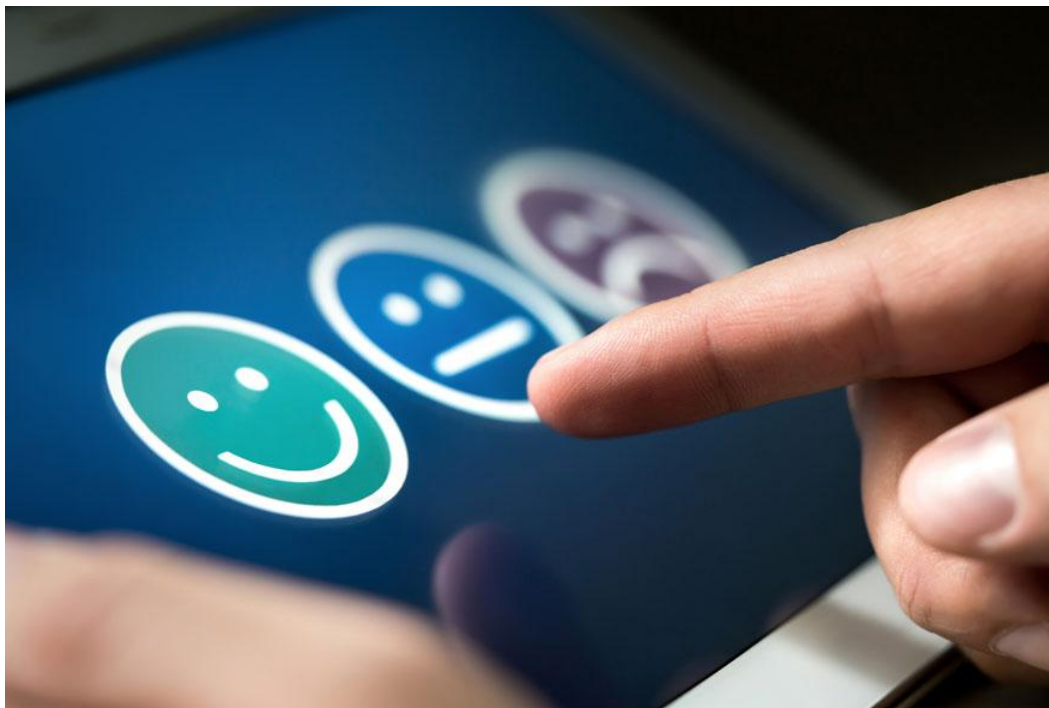


**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Julio-Diciembre 2025

| Leyenda | Respuesta | Porcentaje |
|---------|-----------|------------|
| SI      | 2730      | 99.9%      |
| NO      | 1         | 0.1%       |
| TOTAL   | 2731      | 100%       |



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



## 1. CONSULTA EXTERNA

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general de los 813 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 99.72%.

**Gráfico número 12:** Evaluación de la consulta externa.

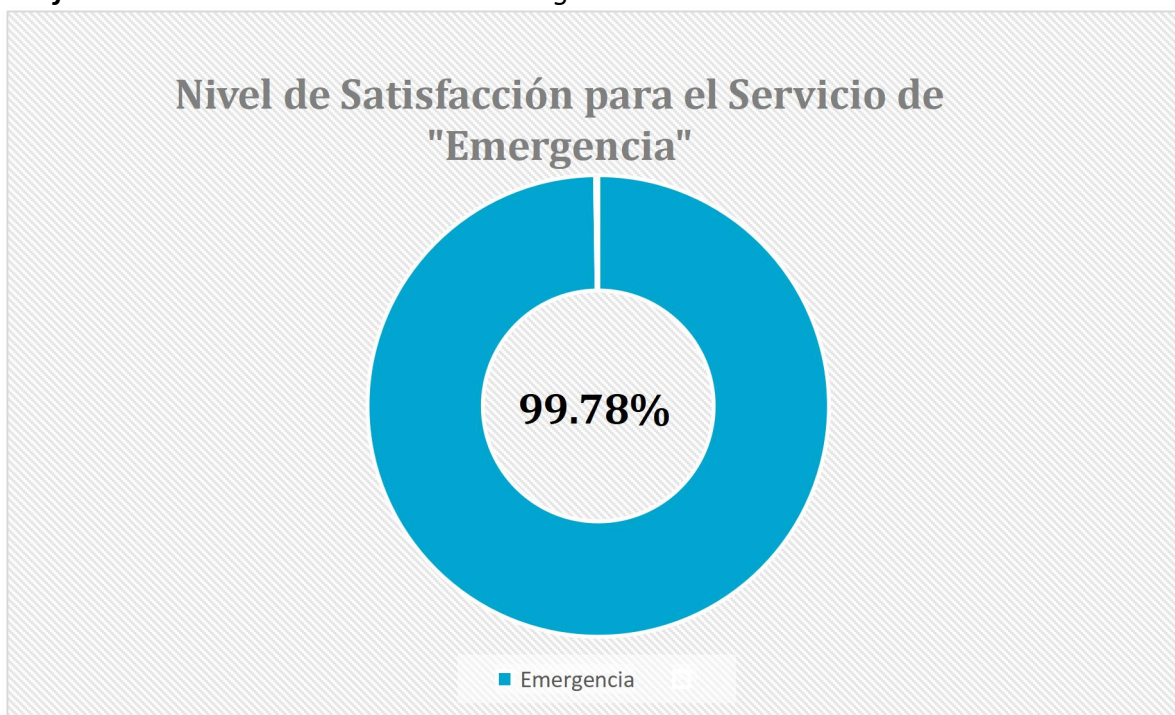


**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Julio-Diciembre 2025

## 2. EMERGENCIA

Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción general de los 405 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 99.78%.

**Gráfico número 13:** Evaluación de la emergencia.



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Julio-Diciembre 2025

### 3. HOSPITALIZACIÓN

Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción general de los 414 usuarios encuestados para el servicio de Hospitalización, la satisfacción es de 99.88%.

**Gráfico número 14:** Satisfacción servicio de hospitalización

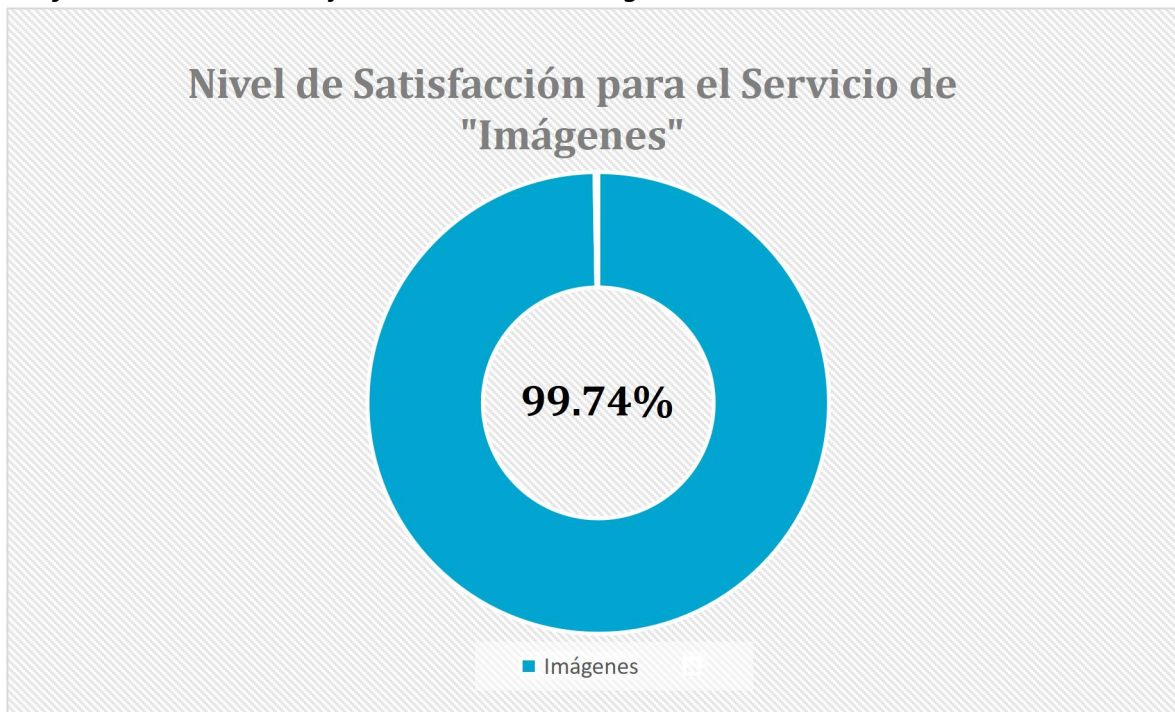


**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Julio-Diciembre 2025

#### 4. IMÁGENES

Tal como podemos observar en el gráfico 15, la satisfacción general de los 391 usuarios encuestados para el servicio de Imágenes, la satisfacción es de 99.74%.

**Gráfico número 15:** Satisfacción servicio de imágenes



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Julio-Diciembre 2025



## 5. LABORATORIO

Tal como podemos observar en el gráfico 16, la satisfacción general de los 708 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 99.88%.

**Gráfico número 16:** Satisfacción servicio de Laboratorio



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello 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. Francisco E. Moscoso Puello, presentamos el siguiente Plan de Acción de mejora.

| Accionar                     |                           |                                                                                                                                                          | Fecha        |                | Responsable                                      |
|------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|--------------------------------------------------|
| Área de mejora               | Dimensión                 | Qué haremos                                                                                                                                              | Desde        | Hasta          | Unidad                                           |
| Accesibilidad                | Empatía / Accesibilidad   | Reforzar la orientación al usuario en puntos de alto flujo mediante la asignación estratégica del personal de Atención al Usuario en horas pico.         | Enero 2026   | Marzo 2026     | Atención al usuario                              |
| Tiempo de atención percibido | Capacidad de respuesta    | Monitorear semanalmente los tiempos de espera en Consulta Externa e Imágenes, utilizando registros internos y retroalimentación directa de los usuarios. | Enero 2026   | Junio 2026     | Atencion al Usuario / Estadísticas               |
| Trato humano y comunicación  | Empatía / Profesionalidad | Realizar jornadas de sensibilización trimestral al personal sobre trato digno, comunicación efectiva y manejo del usuario.                               | Febrero 2026 | Diciembre 2026 | Atencion al Usuario / RR.HH                      |
| Higiene de áreas comunes     | Elementos Tangibles       | Elaborar y socializar un cronograma formal de limpieza y supervisión de áreas críticas y salas de espera                                                 | Enero 2026   | Abril 2026     | Servicios Generales / Mayordomía / Mantenimiento |



## ANEXOS





MODULO DE REGISTRO DE ENCUESTAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

SENY ALEXANDER BRUJO

OPTEGA

PROVINCIAL DR

FRANCISCO E MOSCOSO

PUEBLO

REGION D

METROPOLITANA - COMA

Online

Aplicaciones

Consultas

Reportes

Externas

Documentos

### Encuesta Hospitalaria

Todas las preguntas deben ser respondidas. Si alguna es opcional y no desea responderla, marque la casilla. Si no lo hace, no podrá guardar la encuesta.

Sexo:

--SELECCIONE--

Provincia de residencia:

--SELECCIONE--

Nivel educativo alcanzado:

--SELECCIONE--

Rango de edad:

--SELECCIONE--

Ocupación:

--SELECCIONE--

Servicio Solicitado: Seleccione el servicio que utilizó.

--SELECCIONE--

¿Cómo percibió la amabilidad del personal que le atendió? (El personal le saludó, fue respetuoso/a, mostró interés por su bienestar, etc.)

--SELECCIONE--

Explique brevemente su experiencia. (Respuesta opcional) ☐

(Presionar el botón "Guardar Respuesta" en la barra de herramientas para guardar la encuesta en sus archivos.)





MODULO DE REGISTRO DE ENCUESTAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

SENY ALEXANDER BRUJO

OPTEGA

PROVINCIAL DR

FRANCISCO E MOSCOSO

PUEBLO

REGION D

METROPOLITANA - COMA

Online

Aplicaciones

Consultas

Reportes

Externas

Documentos

En cuánto a la facilidad para acceder al servicio, ¿Cómo fue su experiencia?

--SELECCIONE--

¿Cómo calificaría el tiempo transcurrido desde que solicitó el servicio hasta que lo recibió?

--SELECCIONE--

¿Tuvo alguna dificultad? Por favor, detalle. (Respuesta opcional) ☐

Campo obligatorio: describa brevemente su experiencia o marque la casilla si no aplica

¿Cómo calificaría la claridad de la información que recibió sobre su salud o tratamiento?

--SELECCIONE--

¿Qué información adicional le hubiera deseado recibir? (Respuesta opcional) ☐

Campo obligatorio: describa brevemente su experiencia o marque la casilla si no aplica

¿Qué tan cómodo/a se sintió en las áreas de espera y atención en relación con el ambiente humano y el respeto recibido?

--SELECCIONE--

¿Cómo calificaría la limpieza y el estado general de los espacios del hospital? (Incluye sala de espera, habitaciones, baños, pasillos, entre otros.)

--SELECCIONE--

¿Qué aspecto del espacio físico considera prioritario para mejorar? (Respuesta opcional) ☐

Campo obligatorio: describa brevemente su experiencia o marque la casilla si no aplica

¿Logró realizarse todas las analíticas o estudios de imágenes que necesitaba durante su visita? (Considere si pudo acceder a los estudios requeridos y si la cita para realizarlos fue oportuna.)

☐ Si, pude realizarlos todos en el tiempo esperado

☐ Si, pero hubo dificultades o demoras

☐ No, no pude realizarlos o hubo dificultades

Si tuvo dificultades, por favor explique brevemente qué ocurrió. (Respuesta opcional) ☐