

**INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS
DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS
SERVICIOS**



SEGUNDO SEMESTRE 2025

Introducción

La encuesta de satisfacción ciudadana es una herramienta que permite a los ciudadanos/a, usuarios expresar su satisfacción con respecto a los servicios brindados en el Hospital Municipal los Cacaos.

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 Municipal Los Cacaos 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 móviles (laptops, tabletas y celulares). Además, los resultados pueden visualizarse en tiempo real y la generación de reportes puede realizarse utilizando diferentes variables.

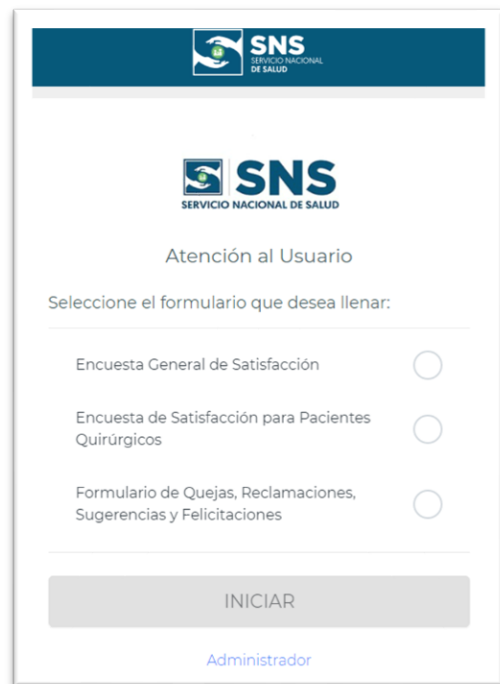


Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS

El cuestionario utilizado comprende las preguntas que dan respuesta a las dimensiones que comprende el modelo SERVQUAL.

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

- 1- Consulta externa
- 2- Emergencia
- 3- Hospitalización
- 4- Imágenes
- 5- Laboratorio

Ficha Técnica

Ambito	Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal los Cacaos ubicado en Municipio los Cacaos, C/ Nuestra Señora de Fátima #18. San Cristóbal, Rep. Dom. para realizar la encuesta se utilizará el método de muestreo probabilístico estratificado.														
Muestra	<p>El tamaño de la muestra se determinó en base a la cantidad de pacientes que ingresan al establecimiento solicitando servicios.</p> <p>La muestra seleccionada cumple con los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Margen de error no mayor a 5 % • Nivel de confianza de 95 %. <p>Se utilizaron los datos de la demanda de los servicios del hospital, para este caso se tomaron los servicios brindados durante el período</p> <p>La muestra fue calculada utilizando la siguiente fórmula:</p> $(Número\ Z)^2 * p * (1 - p)$ <p><i>Muestra</i> = $\frac{(Margen\ de\ error)^2}{Número\ Z}$</p> <p><i>Número Z</i> = 1.96 para nivel de confianza de 95%</p> <p><i>p</i> = 0.5</p> $Muestra\ Ajustada = \frac{Muestra - 1}{1 + Población\ Total}$ <p>Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha identificado 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" data-bbox="643 1272 1139 1572"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consultas</td> <td>318</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>219</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>102</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>103</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>338</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>1,080</td> </tr> </tbody> </table> <p>NOTA: la cantidad de encuesta a realizar según corresponda (<i>Municipal, Provincial Regional o Referencia nacional</i>), será el % de la muestra que le comparta la encargada de Atención al usuario de cada hospital.</p>	Servicio	Muestra	Consultas	318	Emergencia	219	Hospitalización	102	Imágenes	103	Laboratorio	338	TOTAL	1,080
Servicio	Muestra														
Consultas	318														
Emergencia	219														
Hospitalización	102														
Imágenes	103														
Laboratorio	338														
TOTAL	1,080														

Método de aplicación de la encuesta	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo de campo	Lunes a viernes, días laborables (desde el 1 de julio hasta el 22 de diciembre)
Realización	Las entrevistas de esta encuesta son aplicadas por los colaboradores de las unidades de atención al usuario. Luego de ingresar al enlace provisto por los coordinadores de la encuesta de satisfacción al usuario: https://encuesta.sns.gob.do .

ESCALA DE VALORACIÓN

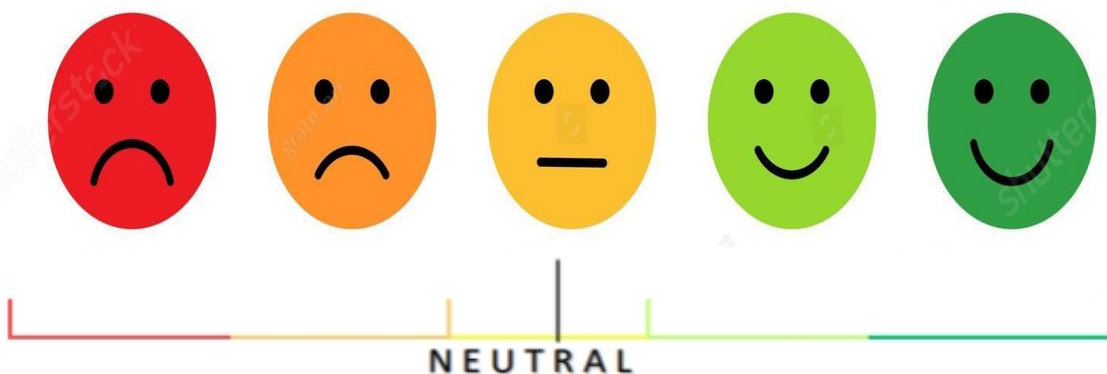
MUY MALO

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:

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?

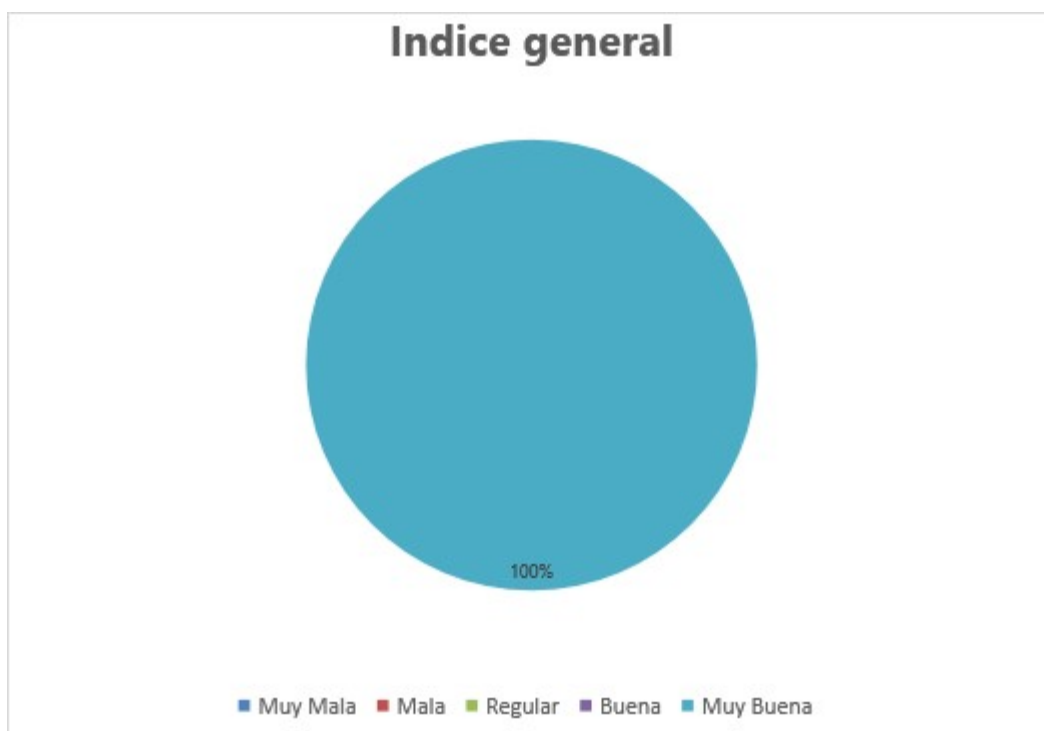
Para crear el índice de satisfacción de usuarios se calcula un promedio, aplicando la siguiente fórmula:
sumatoria de los 7 atributos / 7.



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 100.00%, 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 1,080 usuarios distribuidos entre los siete atributos mencionados.

Gráfico número 1: Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital Municipal Los Cacaos julio-diciembre 2025



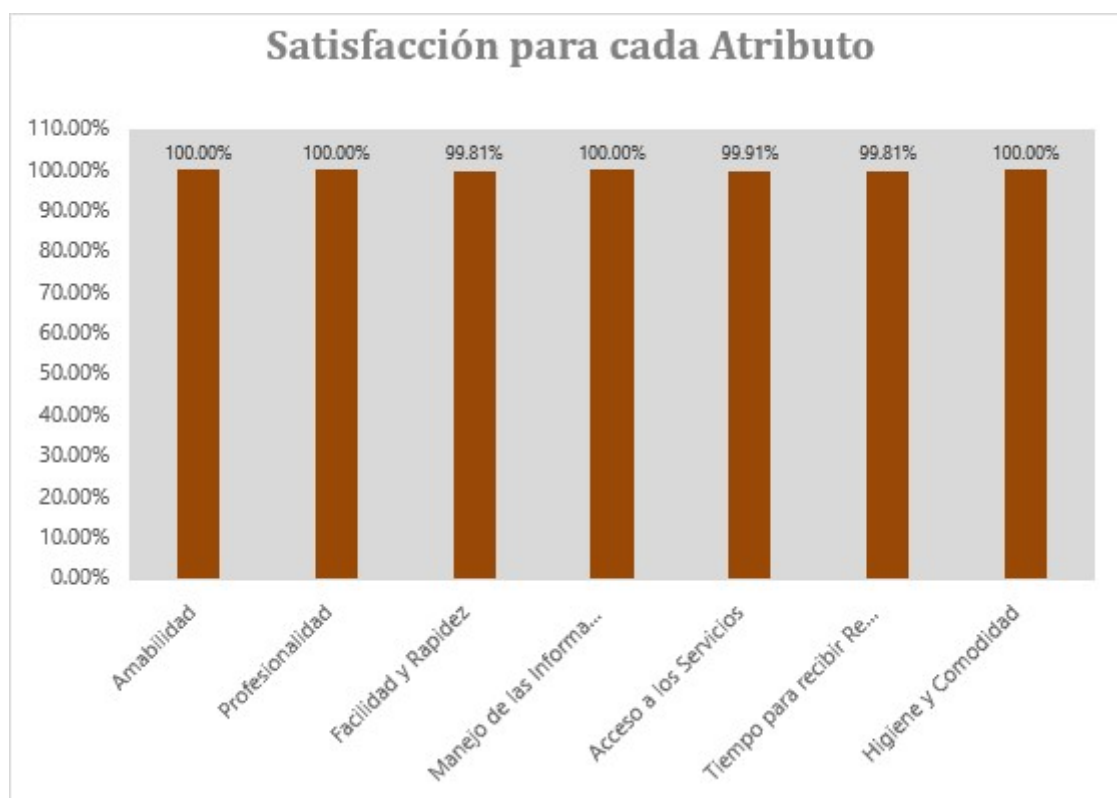
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Los Cacaos, julio-diciembre 2025.



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 **99.94 %**.

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



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 100.00 % (904), indicaron que la amabilidad es muy buena, quedando un 15 % (176) en buena / para un total de (1,080) todos quedando en insatisfecho para mala o muy mala.



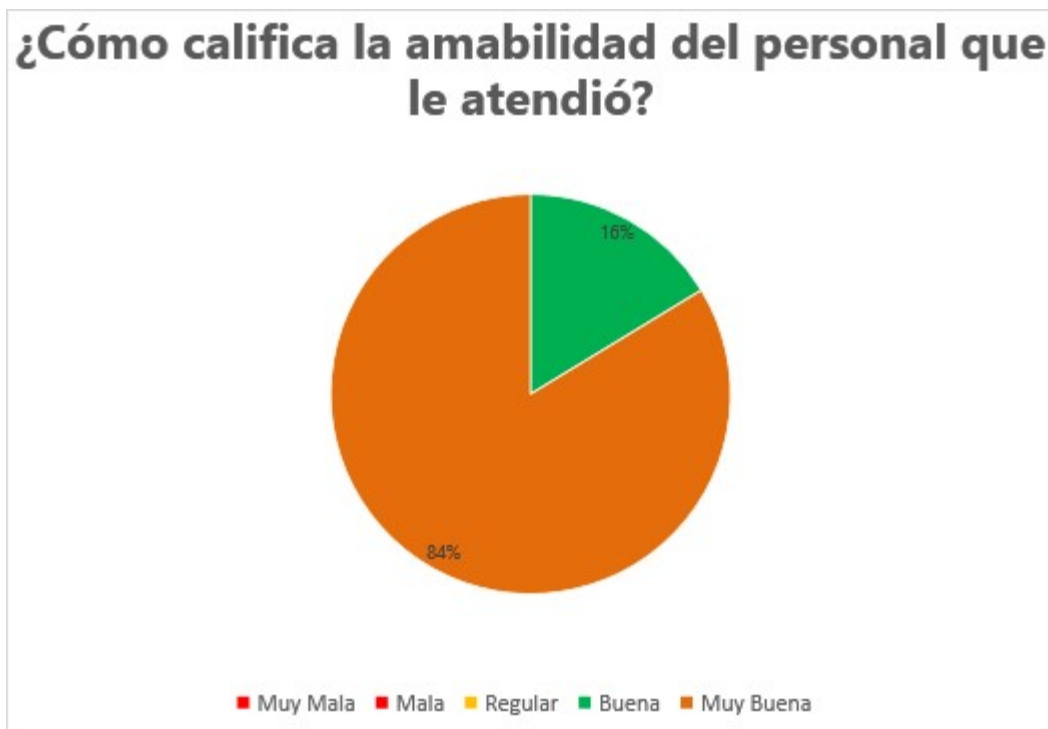


Gráfico número 3: Satisfacción de usuarios de la dimensión amabilidad.

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal los Cacaos, julio-diciembre 2025.

2- PROFESIONALIDAD /confianza

Como se muestra en el gráfico número 4, la satisfacción de la profesionalidad es de un 100.00 %, 875 personas indicaron que la amabilidad es muy buena, mientras que 205 indicaron que es buena, quedando un porcentaje de 0 % insatisfecho para mala/muy mala.

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





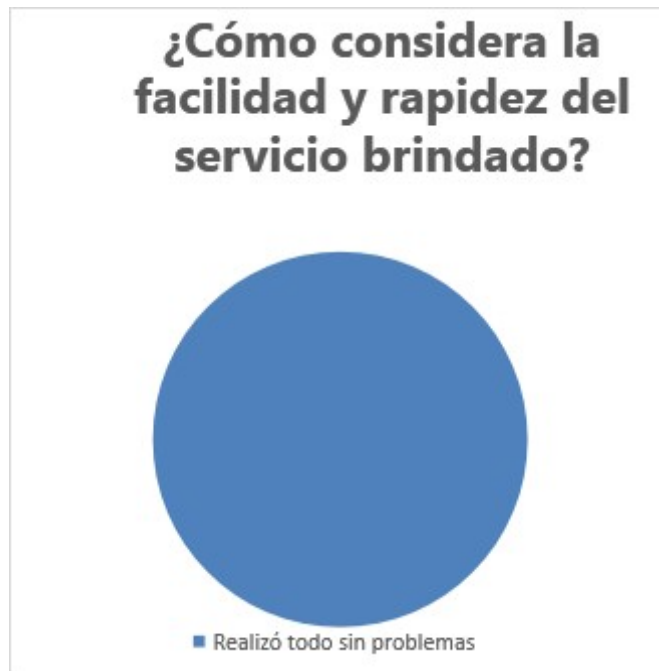
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Los Cacaos, julio-diciembre 2025.

3. FACILIDAD Y RAPIDEZ (eficacia/confiabilidad)

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico número 5, la satisfacción fue de 99.81 % en los servicios prestados, de los 1,080 encuestados, 1,078 expresaron que los servicios son muy buenos, mientras que 02 dicen que son buenos, quedando un 0.1 % insatisfecho 0 para mala o muy mala.

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





Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Los Cacaos, -julio-diciembre 2025.

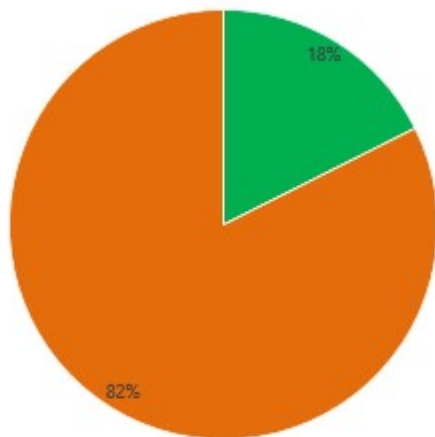
4- MANEJO DE LA INFORMACIÓN (profesionalidad/confianza)

Según los 1,080 usuarios encuestados, un 100.00% indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal, 890 personas indicaron que es muy buena mientras que 190 indicaron que es buena, finalizando con un 0% insatisfechos para una valoración mala o muy mala.

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



¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?

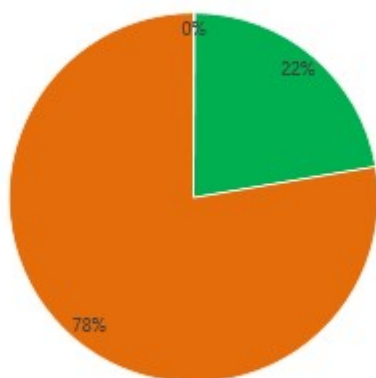


■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

5- ACCESIBILIDAD (empatía/accesibilidad)

Tal como podemos observar en el gráfico número 7, la satisfacción de la accesibilidad a los servicios prestados es de un 99.91 %, de la totalidad de los encuestados 839 encuestados indicaron que la accesibilidad es muy buena, mientras que 240 indicaron que es en buena, que dando un 0.1 % Regular.

¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?



■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

Gráfico número 7: Satisfacción de usuarios del Atributo accesibilidad.

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Los Cacaos, julio-diciembre 2025.



6- TIEMPO DE RESPUESTA (capacidad de respuesta)

Según los usuarios encuestados, un 99.89% indicó que el tiempo para recibir los resultados es eficiente, 801 personas indicaron que es muy bueno, mientras que 90 personas indicaron que es buena, quedando un 0.02% con opinión mala o muy mala.



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

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Los Cacaos, julio-diciembre 2025.

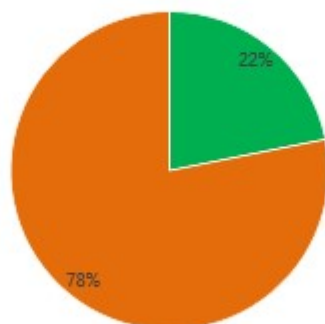
7- HIGIENE Y COMODIDAD (elementos tangibles)

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico número 9 que la satisfacción fue de un 100.00% 844 personas votaron a favor de la opción muy buena, mientras que 236 personas votaron a favor de la opinión buena, que dando un 0.0% en mala o muy mala.

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



¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?



■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

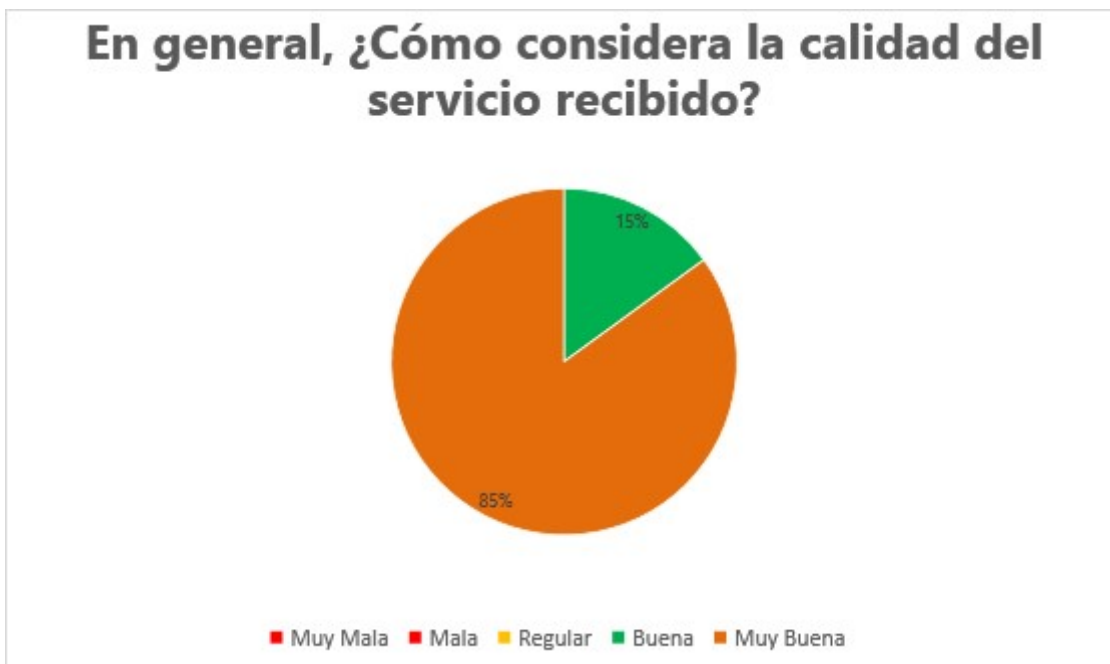
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Los Cacaos, julio-diciembre 2025.

PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Tal como se observa en el gráfico número 11; de los 1,080 usuarios encuestados 918 opinaron que la satisfacción de los servicios brindados es muy buena equivalente a un 85.0% mientras que 162 indicaron que es muy buena, para un 15.0 % de satisfacción.

Gráfico número 11: percepción general del servicio recibido





Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Los Cacaos, julio-diciembre 2025.

Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

En el gráfico número 12 se resalta que el 100.00 % de las personas atendidas en el hospital Los Cacaos durante el período de realización de la encuesta, recomendaría sus servicios a otros usuarios en un 99.9%

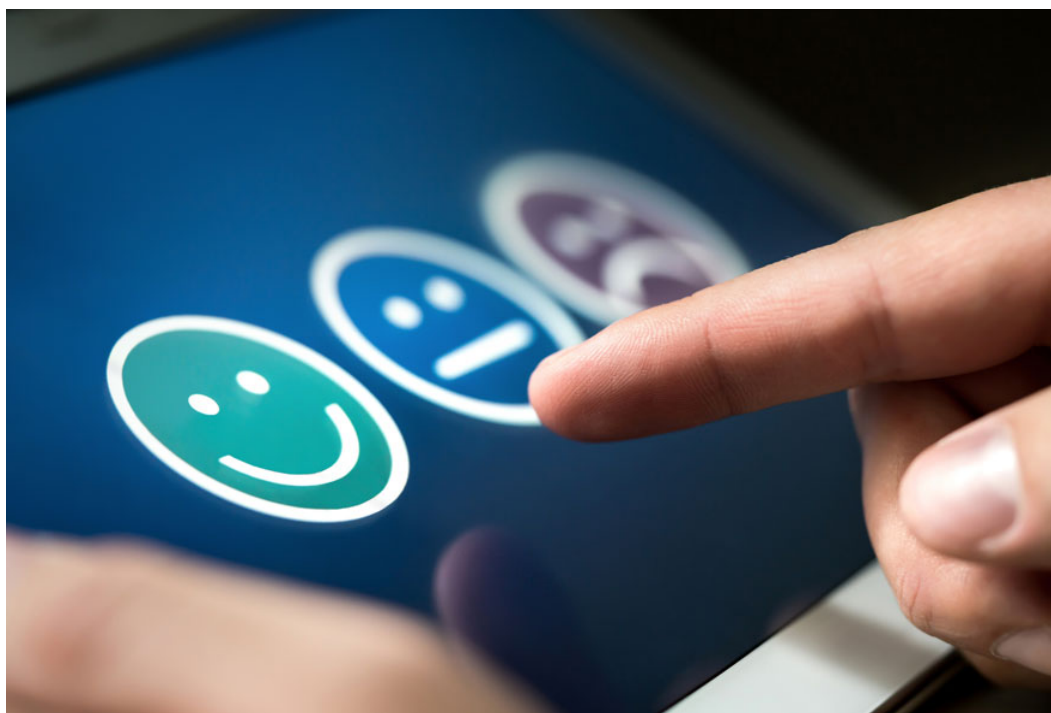
Gráfico número 12: Recomendación del Hospital Municipal los Cacaos por parte de los usuarios



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Los Cacaos, julio-diciembre 2025.



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 318 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 99.96 %

Gráfico número 13: Evaluación de la consulta externa.



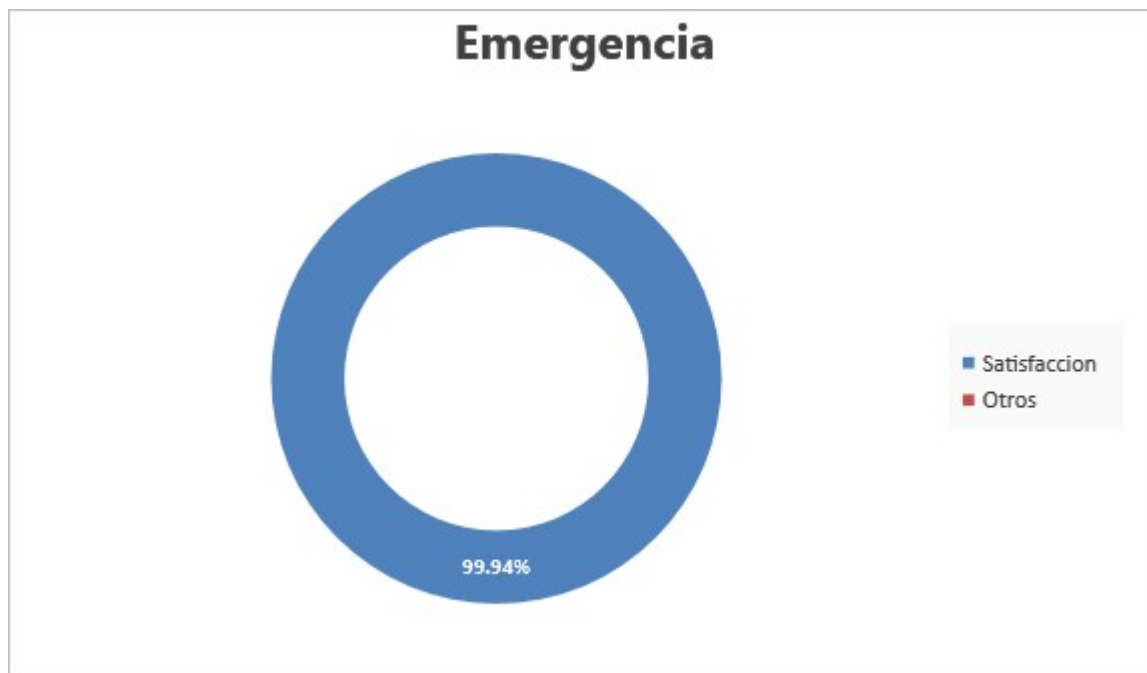
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Los Cacaos, julio-diciembre 2025.

2- EMERGENCIA

Tal como muestra el gráfico número 14, la satisfacción general de los 219 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 99.94%

Gráfico número 14: Evaluación de la emergencia.





Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Los Cacaos julio-diciembre, 2025.

3- HOSPITALIZACIÓN

En el gráfico número 6, se muestra la satisfacción general de los 102 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 100.0 %.

Gráfico número 6: Satisfacción servicio de hospitalización



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Los Cacaos, julio-diciembre 2025.

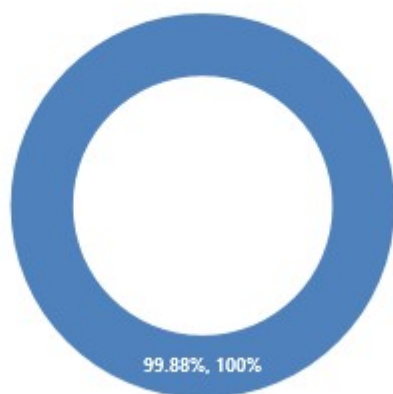


4- IMÁGENES

Tal como se muestra en el gráfico número 7, la satisfacción general de los usuarios encuestados 824 para el servicio de Imágenes, la satisfacción es de un 99.88 %.

Gráfico número 14: Satisfacción servicio de imágenes

Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Imágenes"



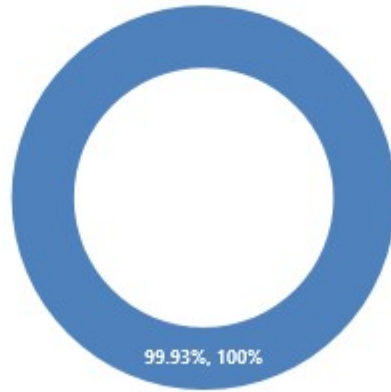
5- LABORATORIO

El nivel de satisfacción de los 2704 usuarios del servicio de laboratorio fue de 99.93 %, tal como se presenta en el gráfico número 15.

Gráfico número 15: Satisfacción servicio de Laboratorio



Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Laboratorio"



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios, aplicada al Hospital Municipal Los Cacaos, julio-diciembre 2025.




Plan de Acción

Luego del análisis de los resultados arrojados desde la encuesta de satisfacción aplicada durante el periodo julio-diciembre del 2025 a los usuarios de los servicios ofrecidos por el Hospital Municipal los Cacaos, se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora.

Accionar			Fecha		Responsable
Área de mejora	Dimensión	¿Qué haremos?	Desde	Hasta	Unidad
Cumplimiento en el tiempo acordado entre los pacientes y la institución	Fiabilidad	Agilizaremos el tiempo acordado entre los pacientes/usuario, y los colaboradores que ofrecen los diferentes tipos de servicios, para así tener una satisfacción en un índice de un 100% en los servicios que presentan menos de un 95% de satisfacción.	enero-26	junio26	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad institucional/ atención al usuario.



ANEXOS



Encuesta General de Satisfacción

Estamos comprometidos con proporcionar el mejor servicio en nuestros establecimientos. Por favor, responda este formulario para ayudarnos a mejorar cada día nuestros servicio. ¡Gracias!

Nombre del Establecimiento de Salud

1. Seleccione el servicio recibido

- Emergencia
- Hospitalización
- Laboratorio
- Imágenes
- Consulta Externa

2. ¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?
(El personal le saluda, se despide, pide por favor al solicitar información, sonrío, le llama por su nombre, etc.)

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

3. ¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?
(La confianza, conocimiento y atención profesional de la persona que le atendió.)

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala



4. ¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?

(La respuesta al requerimiento del servicio fue rápida, oportuna y directa, si la disposición y voluntad del personal para ayudarle fue apropiada.)

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

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?

Sí

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

¡Su opinión es importante para nosotros!

Enviar

Borrar Todo

Ir al inicio



Servicio Nacional de Salud (SNS)

Av. Leopoldo Navarro esq. César Nicolás Penson, Gascue, Santo Domingo, R. D.

☎ 809-221-3637 | ✉ info@sns.gob.do

Términos de Uso | Política de Privacidad

© 2023 • Todos los derechos reservados. República Dominicana.

