

**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, Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval 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:

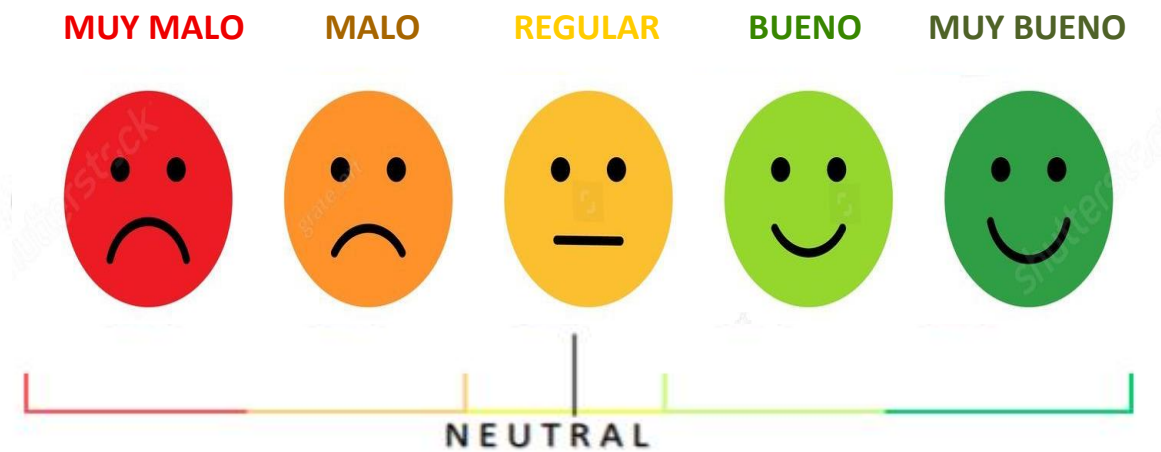
- 1- Consulta externa
- 2- Emergencia
- 3- Hospitalización
- 4- Imágenes
- 5- Laboratorio

Ficha Técnica

Ambito	Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval, ubicado en la calle W equina caminero # 27 de Andrés Boca Chica 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"> • Margén 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 enero-junio 2025</p> <p>La muestra fue calculada utilizando la siguiente fórmula:</p> $Muestra = \frac{(Número Z)^2 * p * (1 - p)}{(Margen de error)^2}$ <p>Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95% p = 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 1576"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consultas</td> <td>5040</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>2256</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>1992</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>2352</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>4440</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>16,080</td> </tr> </tbody> </table> <p>NOTA: la cantidad de encuesta a realizar según corresponda (Municipal, Provincial Regional o Referencia nacional), será el % de la muestra que le comparta la encargada de Atención al usuario de cada hospital.</p>	Servicio	Muestra	Consultas	5040	Emergencia	2256	Hospitalización	1992	Imágenes	2352	Laboratorio	4440	TOTAL	16,080
Servicio	Muestra														
Consultas	5040														
Emergencia	2256														
Hospitalización	1992														
Imágenes	2352														
Laboratorio	4440														
TOTAL	16,080														

Método de aplicación de la encuesta	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo de campo	Diariamente (días laborables), desde julio hasta diciembre 2025.
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



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?

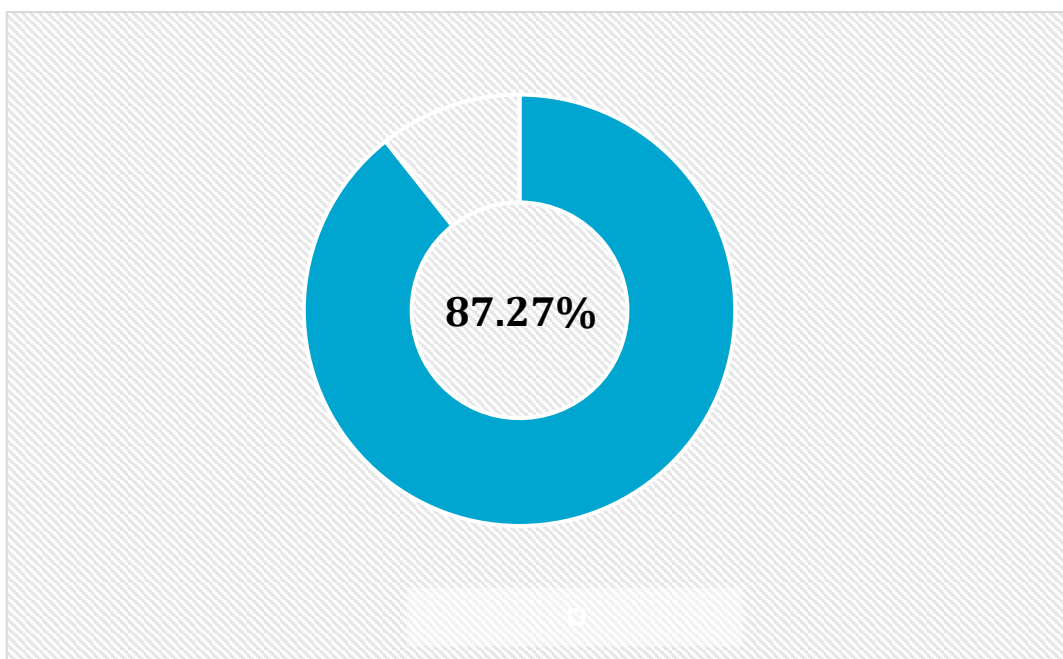
Para crear el índice de satisfacción de usuarios se calcula un promedio, aplicando la siguiente fórmula:
sumatoria de los 7 atributos/ 7.



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 87.38 %, 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 16,080 usuarios distribuidos entre los siete atributos mencionados.

Gráfico número 1: Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval, junio-diciembre 2025



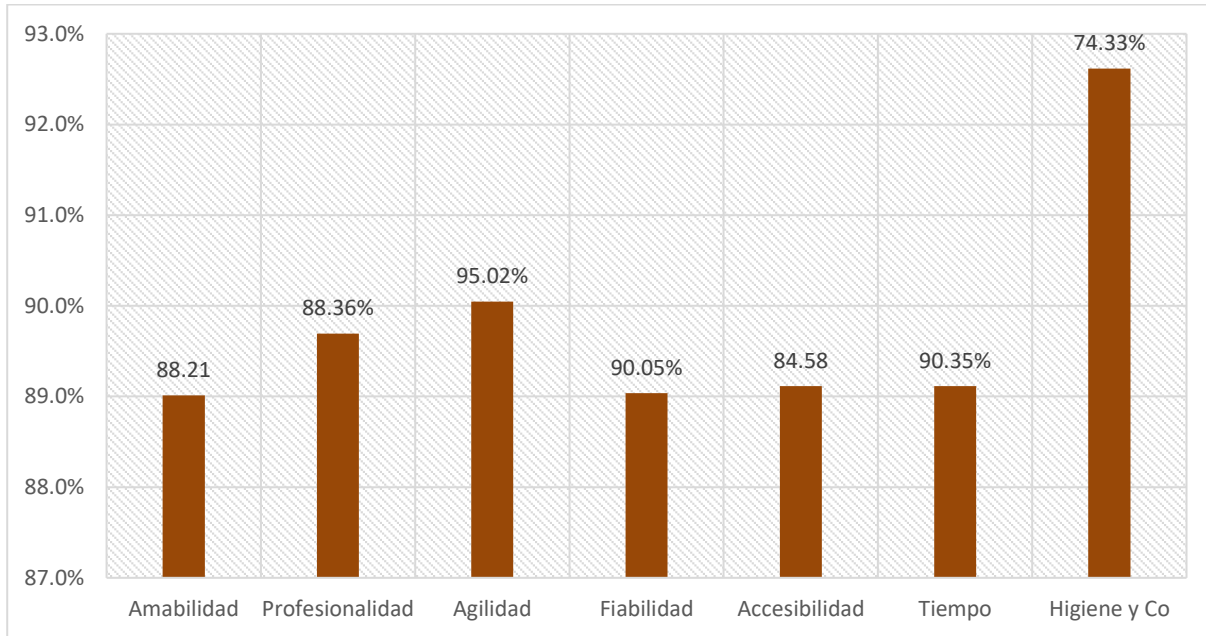
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval, julio-diciembre 2025.



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 **87.27. %**.

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval, julio-diciembre 2025

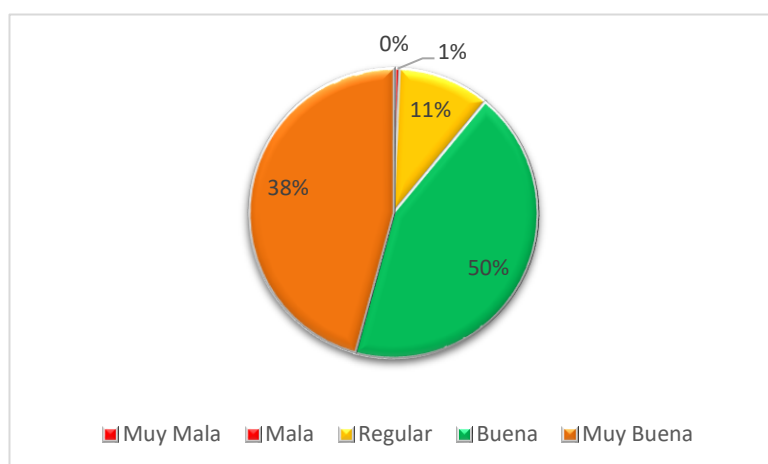


Satisfacción de cada dimensión evaluada por los usuarios

1- AMABILIDAD (empatía/accesibilidad)

Tal como se observa en la gráfica de la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados, da un total de 99% (50%+38%+11% =99% indicaron que fue buena, muy buena y regular, quedando en 1% insatisfecho para una valoración de mala o muy mala).

Gráfico número 1: Satisfacción de usuarios de la dimensión amabilidad.

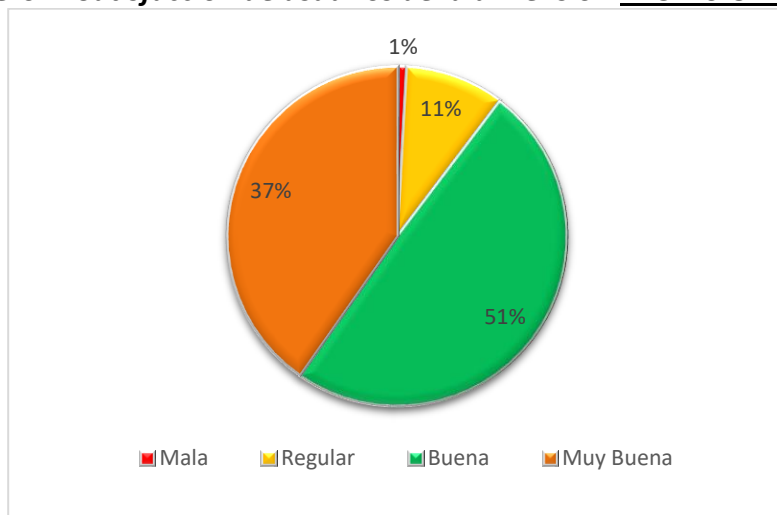


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval, enero-junio 2025.

2- PROFESIONALIDAD /confianza

Tal como se observa en la gráfica de la satisfacción de la profesionalidad en los servicios prestados, da un total de 99% (51%+37%+11% =99% indicaron que fue buena, muy buena y regular, quedando en 1% insatisfecho para una valoración de mala o muy mala).

Gráfico número 2: Satisfacción de usuarios de la dimensión PROFESIONALIDAD.

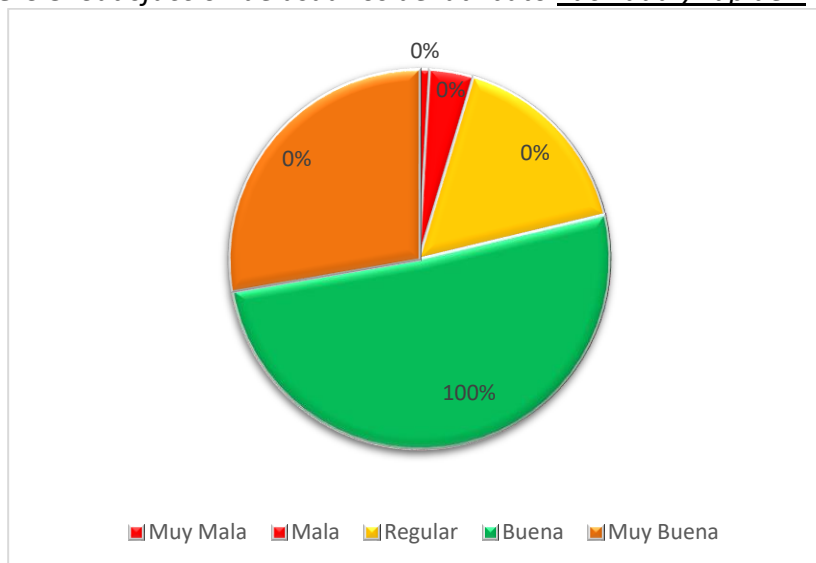


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval, enero-junio 2025.

3. FACILIDAD Y RAPIDEZ (eficacia/confiabilidad)

Tal como se observa en la gráfica de la satisfacción de la facilidad y rapidez en los servicios prestados, da un total de 100% (100%+0%+0% =100% indicaron que fue buena, muy buena y regular, quedando en 0% insatisfecho para una valoración de mala o muy mala).

Gráfico número 3: Satisfacción de usuarios del atributo Facilidad y rapidez.

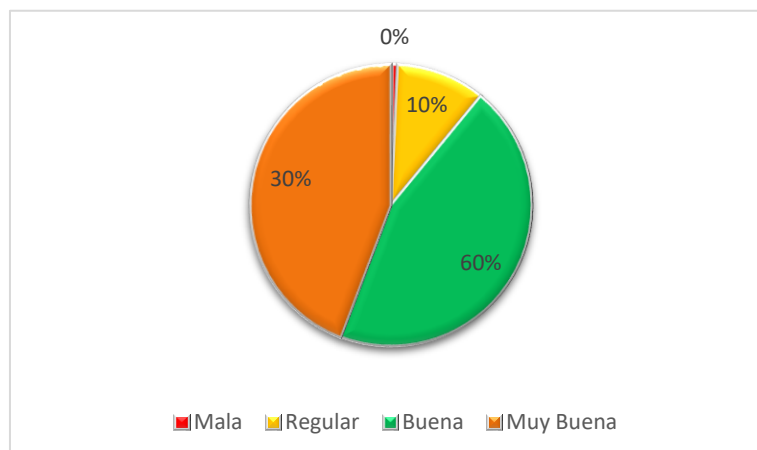


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval, enero-junio 2025.

4- MANEJO DE LA INFORMACIÓN (profesionalidad/confianza)

Tal como se observa en la gráfica de la satisfacción del manejo de la información en los servicios prestados, da un total de 100% (60%+30%+10% =100% indicaron que fue buena, muy buena y regular, quedando en 0% insatisfecho para una valoración de mala o muy mala).

Gráfico número 4: Satisfacción de usuarios del atributo manejo de la información.

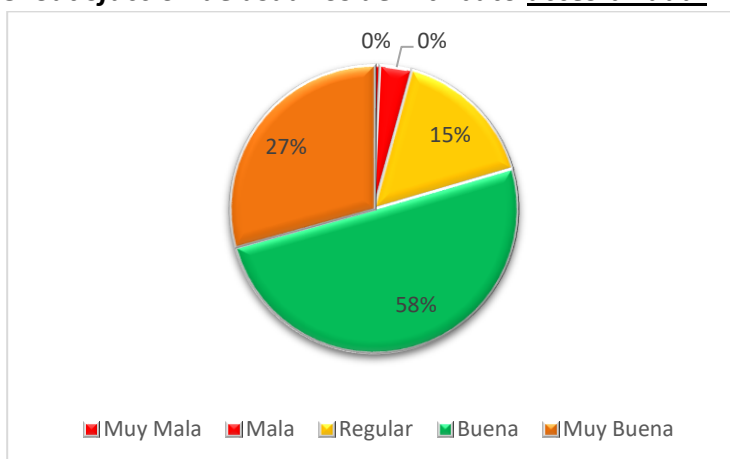


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval, enero-junio 2025.

5- ACCESIBILIDAD (empatía/accesibilidad)

Tal como se observa en la gráfica de la satisfacción de la accesibilidad en los servicios prestados, da un total de 100% (58%+27%+15% =100% indicaron que fue buena, muy buena y regular, quedando en 0% insatisfecho para una valoración de mala o muy mala

Gráfico número 5: Satisfacción de usuarios del Atributo accesibilidad.

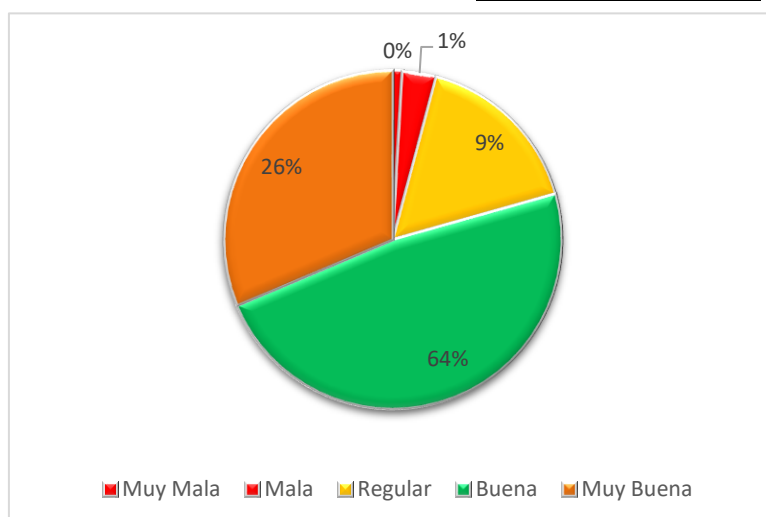


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval, enero-junio 2025.

6- TIEMPO DE RESPUESTA (capacidad de respuesta)

Tal como se observa en la gráfica de la satisfacción del tiempo en los servicios prestados, da un total de 99% (64%+26%+9% =99% indicaron que fue buena, muy buena y regular, quedando en 1% insatisfecho para una valoración de mala o muy mala).

Gráfico número 6: Satisfacción de usuarios del Atributo Tiempo de respuesta.

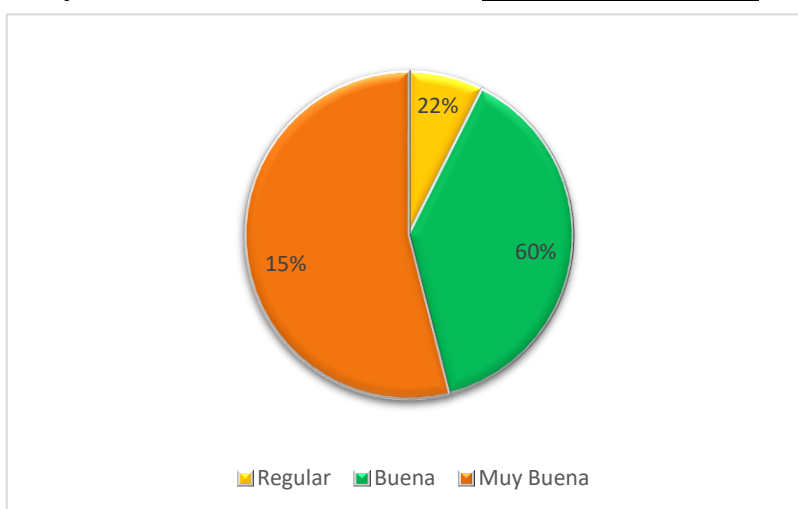


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval, enero-junio 2025.

7- HIGIENE Y COMODIDAD (elementos tangibles)

Tal como se observa en la gráfica de la satisfacción de la higiene y comodidad en los servicios prestados, da un total de 97% (60%+15%+22% =97% indicaron que fue buena, muy buena y regular, quedando en 3% insatisfecho para una valoración de mala o muy mala).

Gráfico número 7: Satisfacción de usuarios del atributo higiene y comodidad.



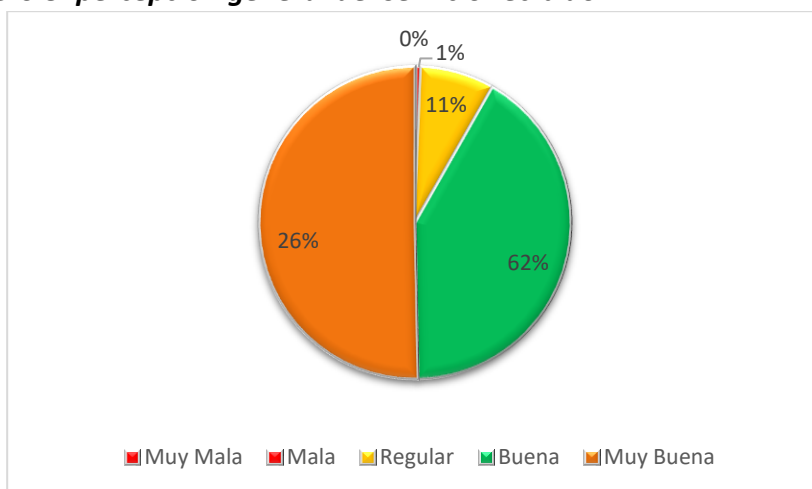
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval, enero-junio 2025.



PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Tal como se observa en el gráfico; de los 1,336 usuarios encuestados opinaron que la satisfacción de los servicios brindados es (60%+26%+11% =99%) indicando que fue buena, muy buena y regular para un total de 99 % de satisfacción general, quedando en un 1% para una valoración de mala o muy mala.

Gráfico número 8: percepción general del servicio recibido



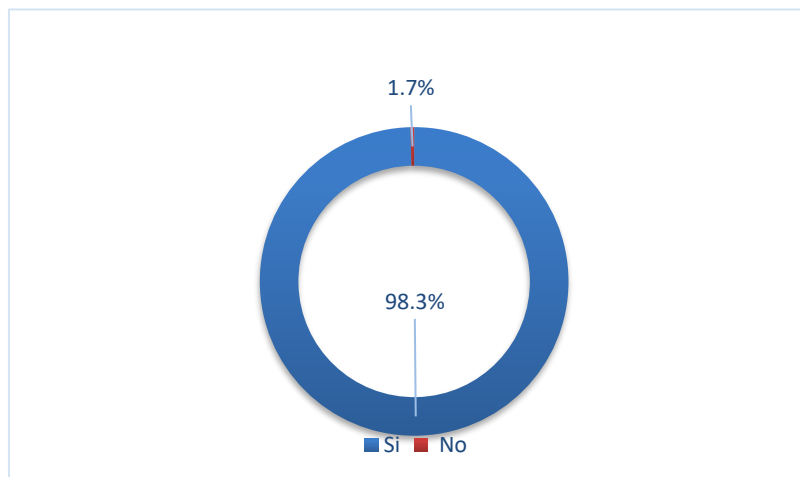
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval, enero-junio 2025.



Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

En el gráfico número 9 se resalta que 98.3 % de los usuarios atendidos en este hospital durante el período de realización de la encuesta, recomendaría sus servicios a otros usuarios, indicando que un 1.7% no recomendarían a otros usuarios.

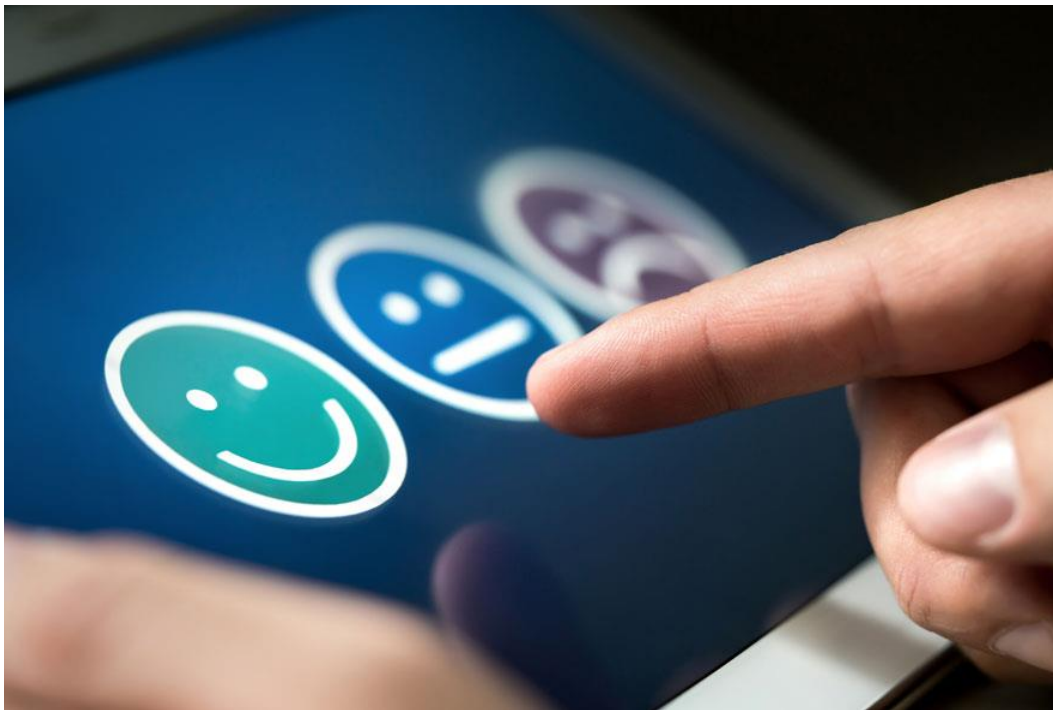
Gráfico número 9: Recomendación del Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval por parte de los usuarios



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval, enero-junio 2025.



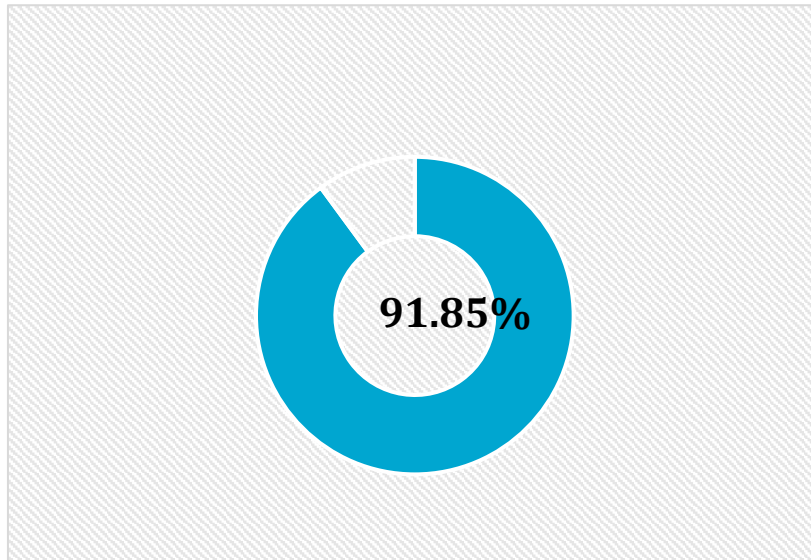
Satisfacción de los servicios internos evaluado por una muestra de los usuarios



1- CONSULTA EXTERNA

Tal como se observa en el gráfico número 1, la satisfacción general de los 5,040 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 91.85%

Gráfico número 1: Evaluación de la consulta externa.

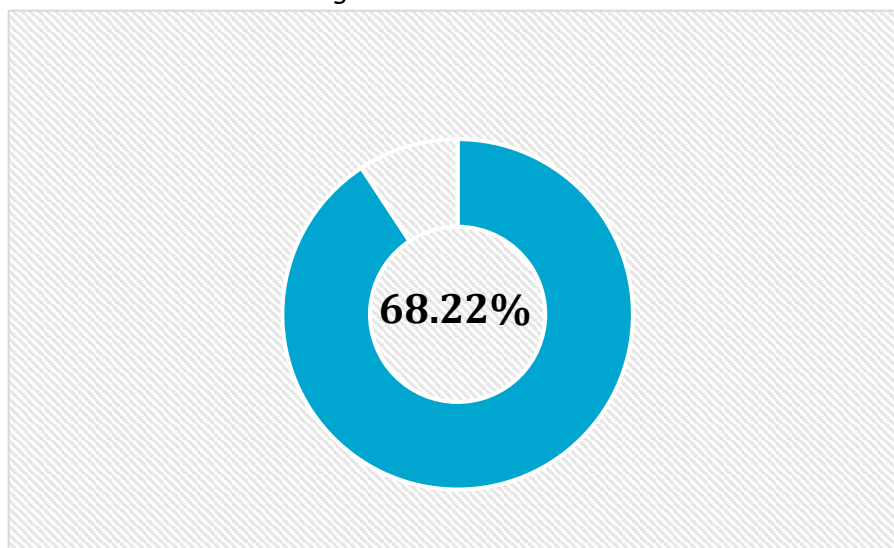


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval, enero-junio 2025.

2- EMERGENCIA

Tal como muestra el gráfico número 2, la satisfacción general de los 2,256 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 68.22%

Gráfico número 2: Evaluación de la emergencia.



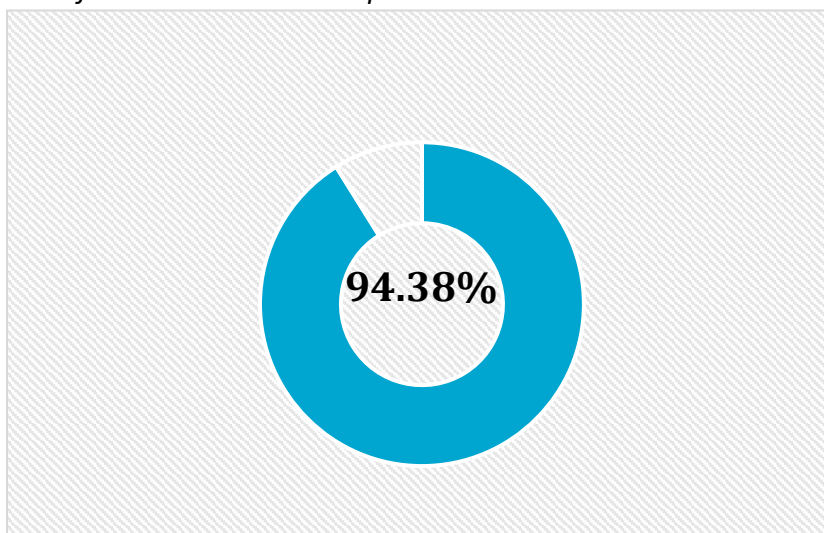
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval, enero-junio 2025.



3- HOSPITALIZACIÓN

En el gráfico número 3, se muestra la satisfacción general de los 1,992 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 94.38 %.

Gráfico número 3: Satisfacción servicio de hospitalización

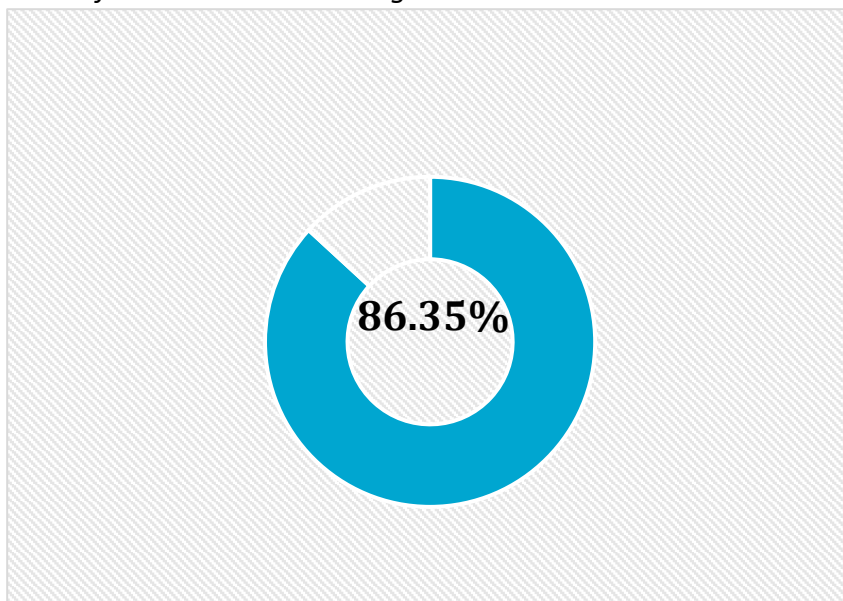


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval, enero-junio 2025.

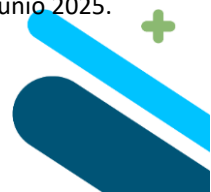
4- IMÁGENES

Tal como se muestra en el gráfico número 4, la satisfacción general de los **2,352** usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 86.35%.

Gráfico número 4: Satisfacción servicio de imágenes



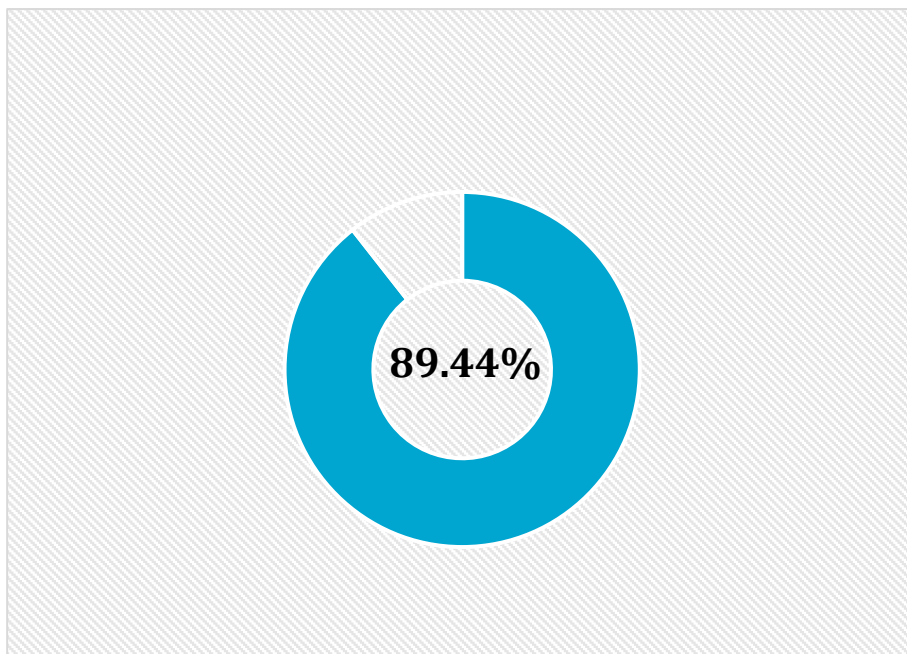
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval, enero-junio 2025.



5- LABORATORIO

El nivel de satisfacción de los 4,440 usuarios del servicio de laboratorio fue de 89.44 %, tal como se presenta en el gráfico número 5.

Gráfico número 5: Satisfacción servicio de Laboratorio



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval, enero-junio 2025.



Plan de Acción

Luego del análisis de los resultados arrojados desde la encuesta de satisfacción aplicada durante el periodo enero-junio del 2025 a los usuarios de los servicios ofrecidos por el Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval, se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora.

Accionar			Fecha		Responsable
Área de mejora	Dimensión	Qué haremos	Desde	Hasta	Unidad
Cumplir con mejorar los resultados del nivel de satisfacción del servicio de la Higiene y comodidad	Higiene y comodidad	Revisar y eficientizar el servicio que ofrecemos en el área de la emergencia, para mejorar los resultados del nivel de satisfacción, a través de las encuestas a los usuarios	enero-26	junio-26	Dirección de Planificación y Desarrollo, Encargado de emergencia, Sud dirección, Dirección de Calidad



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 nuestro 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.

