

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 centro, para lograr así mejorar en los puntos más débiles, medir índices de satisfacción de los ciudadanos y recabar información en procura de obtener mejores resultados.

El Hospital Municipal Alfredo González Gil Roldán, busca con la implementación de la Plataforma de Encuesta de Satisfacción cumplir al 100% con las expectativas de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios brindados en dicho centro

Para así lograr mejoras satisfactorias en los servicios brindados.

Dicha encuesta de satisfacción son realizadas a través de la Plataforma de Atención al Usuario con el objetivo de medir el grado de satisfacción, la conformidad de los usuarios con los servicios prestados, además busca comprender sus necesidades y obtener información acerca de los factores que necesitamos fortalecer para mantenerlos satisfechos con la calidad en la prestación de los servicios.

El presente informe tiene como finalidad presentar los resultados de la medición del Nivel de Satisfacción de la Experiencia del Usuario, correspondiente al segundo semestre del año 2025 (Julio-Diciembre), en el Hospital Municipal Alfredo González Gil Roldán, perteneciente al Servicio Regional de Salud Enriquillo

Los resultados analizados permiten identificar el nivel de percepción de los usuarios respecto a las dimensiones evaluadas y los servicios recibidos, constituyendo una herramienta clave para la mejora continua de la calidad de la atención.



Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS

METODOLOGIA

La encuesta de satisfacción fueron realizadas, a través de la Plataforma de Satisfacción 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, Tablet y celulares). 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 5 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. Laboratorio
4. Imágenes

Ficha Técnica

Universo Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Municipal Alfredo González Gil Roldan.

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 los meses de Julio-Diciembre 2025, la muestras sería la siguiente:

Servicios	Muestra
Consulta Externa	271
Emergencia	239
Hospitalización	3
Imágenes	66
Laboratorio	230
TOTAL	809

Ámbito Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal Alfredo González Gil Roldan, ubicado en la C/ 27 de Febrero no. 54, sector el otro lado Villa Jaragua, Provincia Bahoruco. Se utilizará el método de Muestra Deliberada con Variación Máxima de Muestreo.

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.

Muestra	El tamaño de la muestra se determinó en base a la cantidad de pacientes que ingresan al establecimiento solicitando servicios. La muestra seleccionada cumple con los siguientes parámetros: • Margen de error no mayor a 5 %. • Nivel de confianza de 95 %. 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 La muestra fue calculada utilizando la siguiente fórmula: $Muestra = \frac{[Número Z]^2 * p * [1 - p]}{[Margen de error]^2}$ Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95% p = 0.5
	<i>Muestra</i> $Muestra Ajustada = \frac{Muestra - 1}{1 + Población Total}$
Método de aplicación de la encuesta	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo de campo	Diariamente (días laborables), desde el 1 de Enero hasta el 30 de Junio 2025.
Realización	Las entrevistas de esta encuesta son aplicadas por el colaborador de las unidades de atención al usuario. Luego de ingresar al enlace provisto por los coordinadores de la encuesta de satisfacción al usuario: https://intranet.sns.gob.do

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 ciudadana 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 percibió 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?
	8-Calidad del Servicio(Opinión Usuario)	En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido?

El análisis se realizó a partir de los datos obtenidos del **Sistema de Medición de la Experiencia del Usuario del SNS**, correspondientes al período comprendido entre el **1 de Julio y el 9 de diciembre de 2025**.

Total de encuestas realizadas: 809

Usuarios satisfechos: 795

Nivel de satisfacción promedio general: 97.09 %

Las encuestas evaluaron diversas **dimensiones de la atención** y los principales **servicios ofrecidos por el establecimiento**.



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 97.09 %, los cuales fueron: *amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad, tiempo de respuesta e higiene comodidad y Calidad del Servicio (Opinión Usuario)*; ese índice de satisfacción se obtuvo de la encuesta aplicada a la muestra de 809 usuarios distribuidos entre los ocho atributos mencionados.

Nivel de Satisfacción de la Experiencia del Usuario

Servicio Regional de Salud: ENRIQUILLO
Establecimientos de Salud: HOSPITAL MUNICIPAL ALFREDO GO...
Periodo: 01/07/2025 - 09/12/2025
Trimestre: Todas
Mes: Todas

Encuestas Realizadas

809

Usuarios Satisfechos

785

Satisfacción Promedio

97,09 %

Satisfacción promedio por fechas



Satisfacción promedio por atributos

Amabilidad	97,90 %
Calidad General	99,26 %
Equidad	95,30 %
Manejo de Información	98,27 %
Higiene y Comodidad	98,39 %
Profesionalidad	97,65 %
Tiempo	92,87 %

Desglose satisfacción promedio por SRS - EES

Servicio Regional de Salud - Establecimientos de Salud	Satisfacción Promedio
ENRIQUILLO	97,09 %
HOSPITAL MUNICIPAL ALFREDO GONZALEZ GIL ROLDAN	97,09 %
Total	97,09 %

Satisfacción promedio por servicio

Servicio Solicitado	Encuestas realizadas	Satisfacción Promedio
Consulta Externa	271	98,07 %
Emergencia	239	96,02 %
Laboratorio	230	97,25 %
Imágenes	66	96,54 %
Hospitalización	3	95,24 %
Total	809	97,09 %

Departamento de Atención al Usuario: Dirección de Gestión de Calidad en los Servicios de Salud



Gráfico número 1: Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital Municipal Alfredo González Gil Roldan del 01 de Julio al 09 de diciembre 2025.

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al el Hospital Municipal Alfredo González Gil Roldan del 01 de Julio al 09 de 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 **97.09%**.

[< Volver al informe](#)

SATISFACCIÓN PROMEDIO POR ATRIBUTOS

Amabilidad	97,90 %
Calidad General	99,26 %
Equidad	95,30 %
Manejo de Información	98,27 %
Higiene y Comodidad	98,39 %
Profesionalidad	97,65 %
Tiempo	92,87 %

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital Municipal Alfredo González Gil Roldan del 01 de Julio al 09 de diciembre 2025*



Satisfacción de cada dimensión evaluada por los usuarios

 Nivel de Satisfacción de la
Experiencia del Usuario

Servicio Regional de Salud
ENRIQUILLO

Establecimientos de Salud
HOSPITAL MUNICIPAL ALFREDO GO...

Periodo
01/07/2025 09/12/2025

Trimestre
Todas

Mes
Todas

1
Total de EES

Reporte Cumplimiento de Indicadores por SRS - EES

Servicio Regional de Salud - Establecimientos de Salud

	Índice de Recomendación del Servicio - IRS	Índice de Amabilidad del Personal - IAP	Índice de Profesionalidad del Personal - IPP	Índice de Manejo de Información - IMI	Índice de Higiene y Comodidad - IHC	Índice de Calidad General del Servicio - ICGS	Índice de Equidad en la Atención - IEA	Índice de Tiempo y Facilidad de la Atención
ENRIQUILLO	99,88 %	97,90 %	97,65 %	98,27 %	98,39 %	99,26 %	95,30 %	92,87 %
HOSPITAL MUNICIPAL ALFREDO GONZALEZ GIL ROLDAN	99,88 %	97,90 %	97,65 %	98,27 %	98,39 %	99,26 %	95,30 %	92,87 %
Total	99,88 %	97,90 %	97,65 %	98,27 %	98,39 %	99,26 %	95,30 %	92,87 %

1. Amabilidad del Personal

Nivel de satisfacción: 97.90 %

Los usuarios perciben un trato respetuoso, cordial y empático por parte del personal. Este resultado posiciona la amabilidad como una **fortaleza institucional** consolidada.

2. Calidad General del Servicio

Nivel de satisfacción: 99.26 %

La calidad general presenta un nivel de satisfacción satisfactorio expresado por los pacientes.

3. Equidad en la Atención

Nivel de satisfacción: 99.82 %

Los usuarios perciben que reciben un trato justo y sin discriminación, reflejando el cumplimiento de principios de igualdad en la atención.

4. Manejo de la Información

Nivel de satisfacción: 95.30 %

El alto nivel de satisfacción indica que la información brindada es clara, oportuna y comprensible para los usuarios.

5. Higiene y Comodidad

Nivel de satisfacción: 98.39 %

Los usuarios valoran positivamente las condiciones de limpieza, orden y confort de las áreas de atención, constituyéndose en una fortaleza del establecimiento.

6. Profesionalidad del Personal

Nivel de satisfacción: 97.65 %

Este resultado evidencia la confianza de los usuarios en las competencias técnicas y éticas del personal de salud.

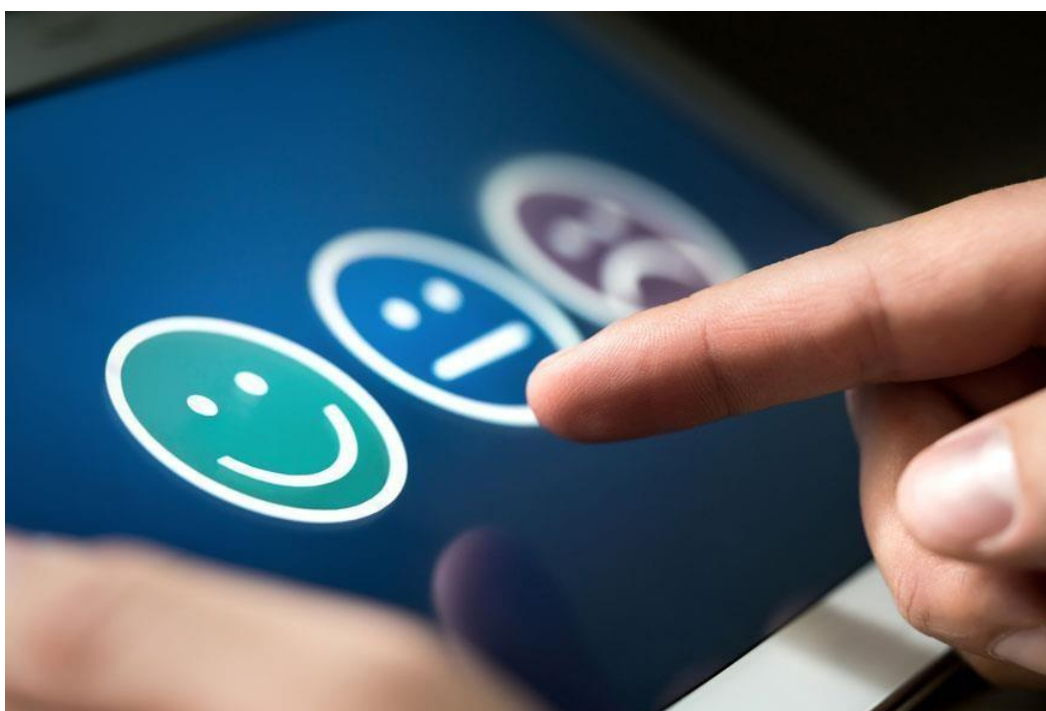
7 .Tiempo y Facilidad de la Atención

Nivel de satisfacción: 92.87 %

Esta dimensión presenta el nivel de satisfacción excelente.



Satisfacción de cada servicio evaluado por los usuarios



SATISFACCIÓN DE CADA SERVICIO EVALUADO POR LOS USUARIOS

Nivel de Satisfacción de
la Experiencia del
Usuario

Servicio Regional de Salud

ENRIQUILLO

Establecimientos de Salud

HOSPITAL MUNICIPAL ALFREDO GO...

Periodo

01/07/2025

09/12/2025

Trimestre

Todas

Mes

Todas



Nivel de satisfacción por servicios según cumplimiento de indicadores

Servicio Solicitado	Índice de Amabilidad del Personal - IAP	Índice de Calidad General del Servicio - ICGS	Índice de Equidad en la Atención - IEA	Índice de Higiene y Comodidad - IHC	Índice de Manejo de Información - IMI	Índice de Profesionalidad del Personal - IPP	Índice de Recomendación del Servicio - IRS	Índice de Tiempo y Facilidad de la Atención
Emergencia	97,07 %	97,91 %	94,98 %	97,07 %	97,07 %	95,82 %	99,58 %	92,19 %
Consulta Externa	98,52 %	99,63 %	95,94 %	99,63 %	99,26 %	99,26 %	100,00 %	94,22 %
Hospitalización	100,00 %	100,00 %	66,67 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Imágenes	95,45 %	100,00 %	93,94 %	98,48 %	98,48 %	95,45 %	100,00 %	93,94 %
Laboratorio	98,70 %	100,00 %	95,65 %	98,26 %	98,26 %	98,26 %	100,00 %	91,59 %
Total	97,90 %	99,26 %	95,30 %	98,39 %	98,27 %	97,65 %	99,88 %	92,87 %

1 Consulta Externa

- Encuestas realizadas: 271
- Nivel de satisfacción: 98.07 %

El servicio de consulta externa muestra una valoración positiva; sin embargo, se ve impactado por los resultados de la dimensión tiempo.

2 Laboratorio

- Encuestas realizadas: 230
- Nivel de satisfacción: 97.25 %

El laboratorio presenta un buen nivel de satisfacción general, destacándose en amabilidad y manejo de la información, aunque con oportunidades de mejora en el tiempo de atención.

3. Emergencia

- Encuestas realizadas: 239
- Nivel de satisfacción: 96.02%

El servicio de emergencia refleja una percepción positiva, destacándose en profesionalidad y equidad, aunque también afectado por la percepción del tiempo de espera.

4 Imágenes

- Encuestas realizadas: 66
- Nivel de satisfacción: 95.24 %

Este servicio presenta un nivel de satisfacción aceptable, con oportunidades de mejora principalmente en la dimensión tiempo.



5 Hospitalización

- **Encuestas realizadas:** 3
- **Nivel de satisfacción:** 95.25 %

Aunque con una muestra reducida, no contamos con el servicio de hospitalización es una pequeña equivocación al momento de realizar las encuestas

7. ANÁLISIS GENERAL

Los resultados evidencian que el Hospital Municipal Alfredo González Gil Roldán presenta **altos niveles de satisfacción en dimensiones relacionadas con el trato humano, equidad, profesionalidad, higiene y manejo de la información.**

No obstante, se identifican **oportunidades de mejora prioritarias** en las dimensiones **equidad** de **género.**



Plan de Innovación

Luego del análisis de los resultados arrojados desde la encuesta de satisfacción aplicada durante el periodo Julio-Diciembre del 2024 a los usuarios de los servicios ofrecidos por el *Hospital Municipal Alfredo González Gil Roldan* se presenta el siguiente Plan de innovación de mejora.

Accionar			Fecha		Responsable
Área de mejora	Dimensión	Qué haremos	Desde	Hasta	Unidad
Hospitalizacion, pese a que no contamos con ese servicio	Equidad de genero	Revisar y fortalecer procesos internos que impactan la calidad general del servicio.	Dic-25	Dic-25	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad y RRHH.



ANEXOS

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) ☐

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

¿Cómo evaluaría la profesionalidad del personal que le atendió? (Su conocimiento, confianza y atención profesional.)

--SELECCIONE--

¿Qué sugerencias tiene para mejorar este aspecto? (Respuesta opcional) ☐

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

En cuanto 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

☐ Sí, pude realizarlos todos en el tiempo esperado

☐ Sí, pero hubo dificultades o demoras

☐ No, no pude realizarlos o hubo dificultades

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

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

¿Considera que fue tratado/a con respeto y sin discriminación?

--SELECCIONE--

¿Qué le gustaría mejorar en este aspecto? (Respuesta opcional) ☐

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

¿Recomendaría este hospital a otras personas?

--SELECCIONE--

¿Qué le motiva a recomendarlo o no recomendarlo? ☐

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

¿Cómo valora el tiempo que tomó recibir los resultados de sus estudios?

--SELECCIONE--

¿Qué le pareció la seguridad del hospital durante su estancia?

--SELECCIONE--

¿Cómo calificaría la disposición del personal médico para escucharle y tomar en cuenta su opinión?

--SELECCIONE--

En general, ¿cómo calificaría la calidad del servicio recibido?

--SELECCIONE--

[Registrar Encuesta](#) [Regresar](#)