

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



Segundo Semestre 2025



Introducción

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

Siguiendo con la estrategia de ofrecer servicios de salud con calidad, calidez y orientados a satisfacer las más altas expectativas de los

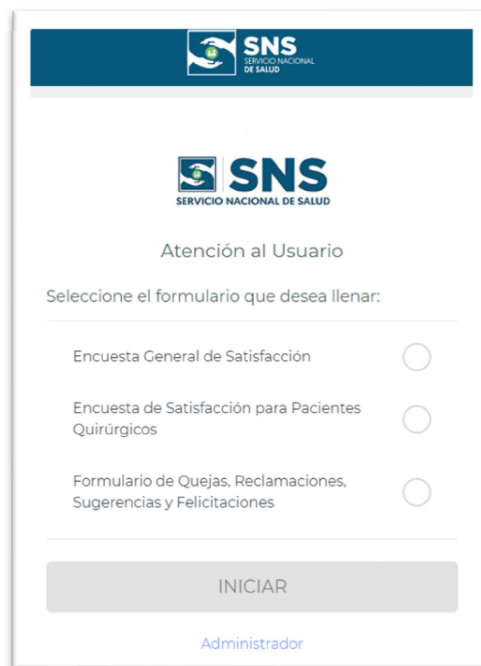
ciudadanos, el Hospital General De Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp aplicó una encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de salud.

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.

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**

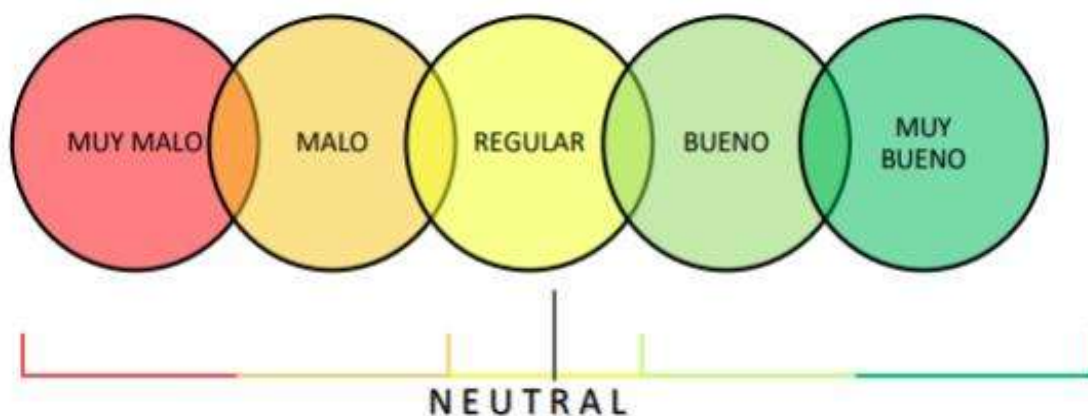


Ficha Técnica

Ambito	Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital General De Especialidades DR. Mario Tolentino Dipp, Av. Koral Adenauer, ciudad de la salud. 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 buscando obtener los siguientes parámetros: • Un margen de error no mayor a 5%. • Un nivel de confianza de un 95%. Se utilizaron los datos de la producción de servicio del hospital, el cual para este caso se utilizó la producción de Diciembre 2025, siendo la última que estaba disponible para el inicio de aplicación regular de la encuesta. Utilizando la siguiente fórmula para calcular la Muestra Ajustada: $(Número\ Z)^2 * p * (1 - p)$ $Muestra = (Margen\ de\ error)^2$ Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95% $p = 0.5$ $Muestra\ Ajustada = \frac{Muestra - 1}{1 + Población\ Total}$ Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp. 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: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Servicio</th><th>Muestra</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td><td>6,560</td></tr> <tr> <td>Emergencia</td><td>2,976</td></tr> <tr> <td>Imágenes</td><td>2,295</td></tr> <tr> <td>Laboratorio</td><td>5,256</td></tr> <tr> <td>Hospitalización</td><td>2,240</td></tr> <tr> <td>Total</td><td>19,327</td></tr> </tbody> </table>	Servicio	Muestra	Consulta Externa	6,560	Emergencia	2,976	Imágenes	2,295	Laboratorio	5,256	Hospitalización	2,240	Total	19,327
Servicio	Muestra														
Consulta Externa	6,560														
Emergencia	2,976														
Imágenes	2,295														
Laboratorio	5,256														
Hospitalización	2,240														
Total	19,327														

Método de aplicación de la encuesta	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo de campo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde junio 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.

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?



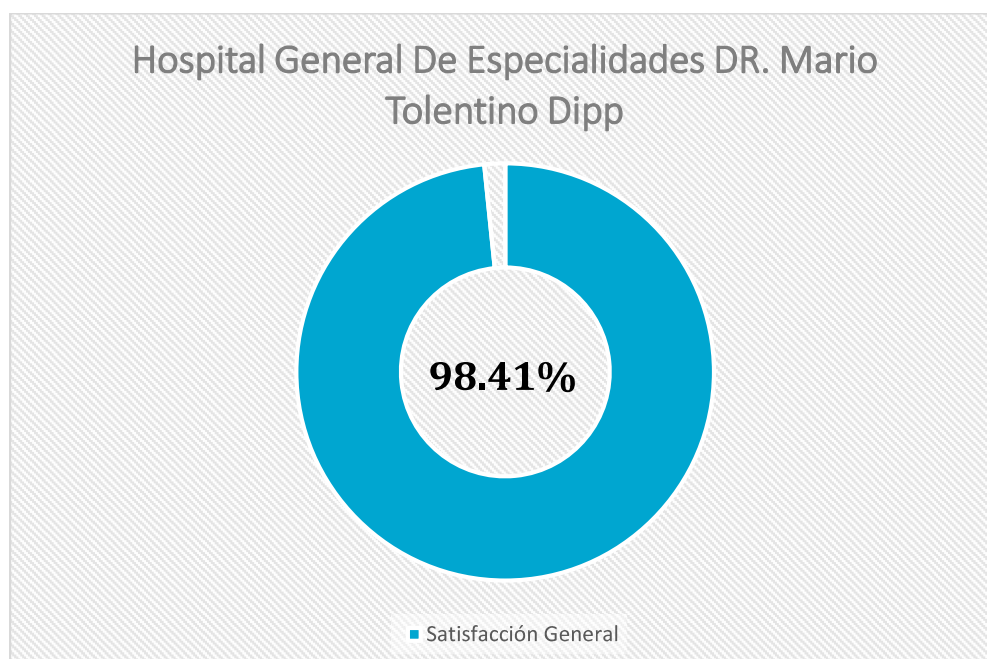
Para medir la satisfacción con los servicios que ofrecen los hospitales se calcula un índice compuesto por las siguientes dimensiones:

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

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 98.41 %, 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 19,327 usuarios distribuidos entre los siete atributos mencionados.

Gráfico número 1: Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital general De Especialidades DR. Mario Tolentino Dipp, julio – diciembre 2025



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital General De Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp, julio hasta diciembre 2025.



Resultado de la satisfacción de usuarios por cada atributo

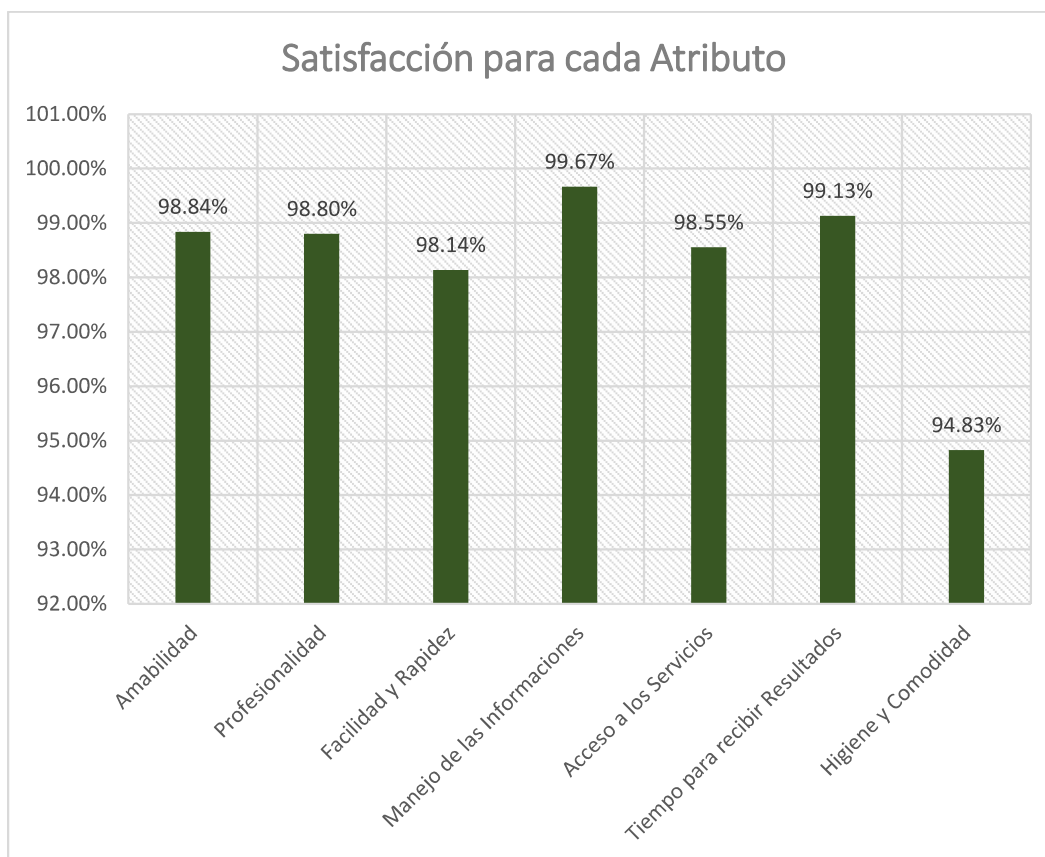
Como se muestra en el gráfico número 2, la satisfacción general de los siete atributos, pertenecientes a las cinco dimensiones evaluadas, fue de **98.28 %**.

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



Informe de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios
Hospital General De Especialidades DR. Mario Tolentino Dipp

Julio - Diciembre 2025



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al **Hospital general De Especialidades DR. Mario Tolentino Dipp**, julio hasta 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 98.84.% (2,416), consideran como muy bueno 1,715 (71%), bueno 673 (28%) regular 28 (1%).

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital General De Especialidades DR. Mario Tolentino Dipp, julio hasta 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 98.80% (2,386), consideran como muy bueno, 1,688 (46%), bueno 698 (53%) regular 29 (1%).

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al **Hospital general De Especialidades DR. Mario Tolentino Dipp**, julio hasta diciembre 2025.



3. FACILIDAD Y RAPIDEZ (eficacia/confiabilidad)

Tal como podemos observar en el grafico 5, el nivel de satisfacción de la facilidad y rapidez en los servicios prestados es de un 98.14% (2,415), consideran como muy bueno 1,660 (69%), bueno 710 (29%) regular 45 (%).

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



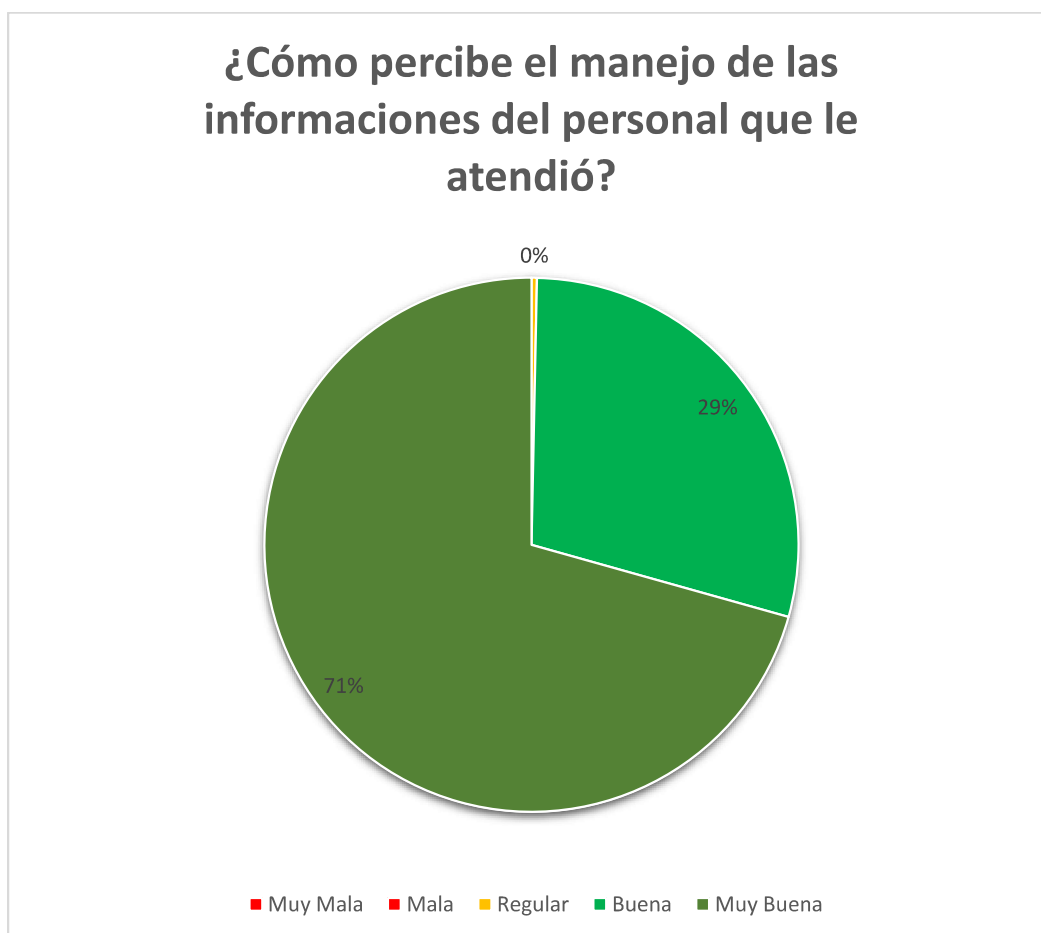
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al **Hospital general De Especialidades DR. Mario Tolentino Dipp**, julio hasta diciembre 2025.



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 2,415 (99.67%), consideran como muy bueno 1,706 (71%), bueno 701 (29%) regular 8 (0%).

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



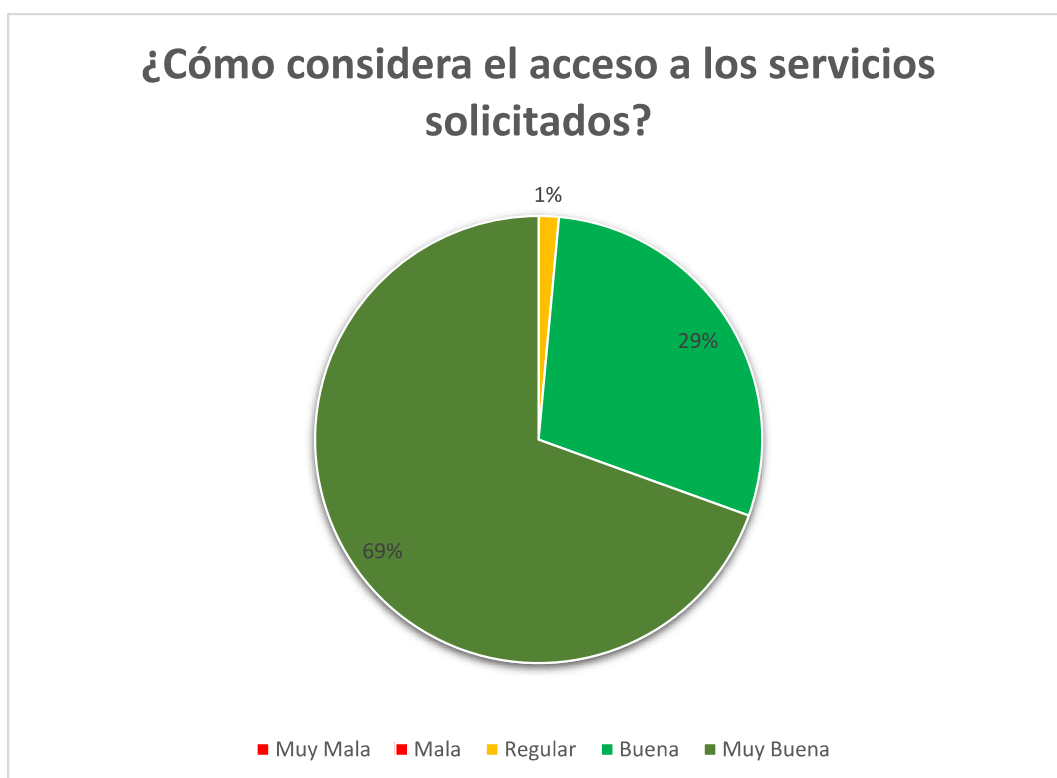
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al **Hospital general De Especialidades DR. Mario Tolentino Dipp**, julio hasta diciembre 2025.



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 2,415 (98.55%), indicaron que la accesibilidad considera como muy bueno 1678, (69%), bueno 702 (29%) regular 35 (1%).

Gráfico número 7: Satisfacción de usuarios del Atributo accesibilidad.



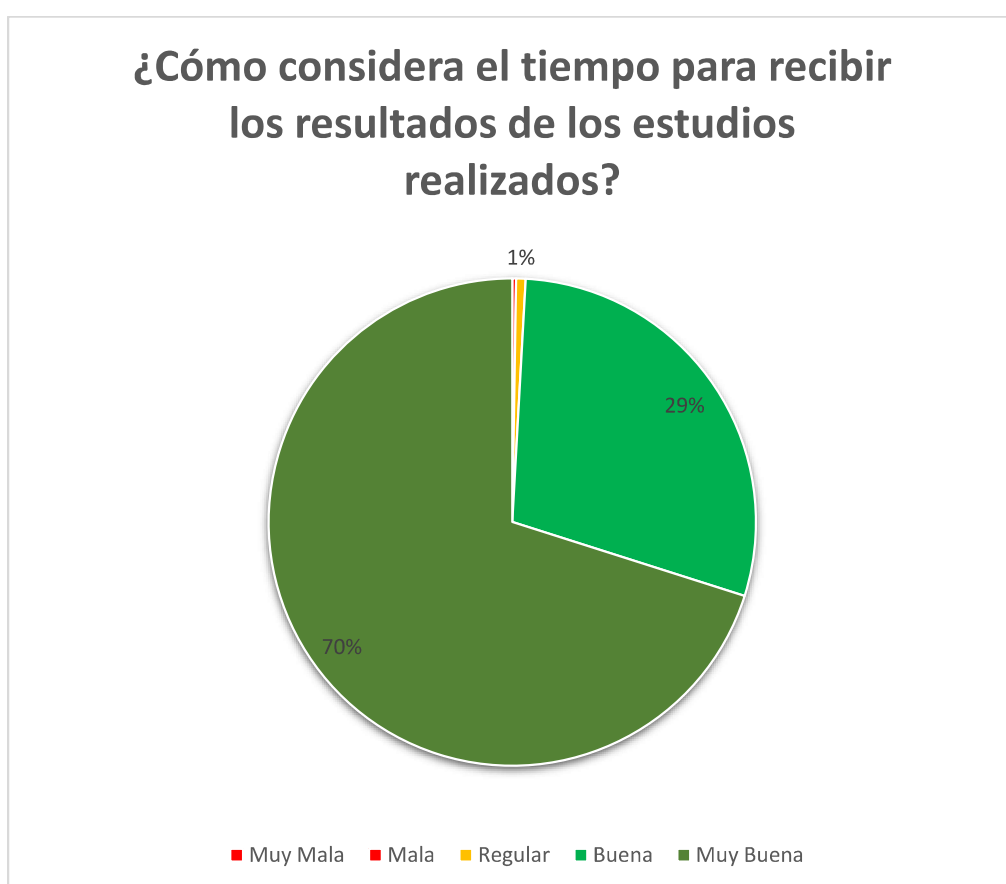
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al **Hospital general De Especialidades DR. Mario Tolentino Dipp**, julio hasta diciembre 2025.



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 2,414 (99.13%), consideran como muy bueno 1,692 (70%), bueno 701 (29%) regular 15 (1%), mala 6 (0.00%).

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al **Hospital general De Especialidades DR. Mario Tolentino Dipp**, julio hasta diciembre 2025.



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 2,415 (94.82 %) consideran como muy bueno 1,653 (68%), bueno 637 (26%) regular 123 (6%).

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



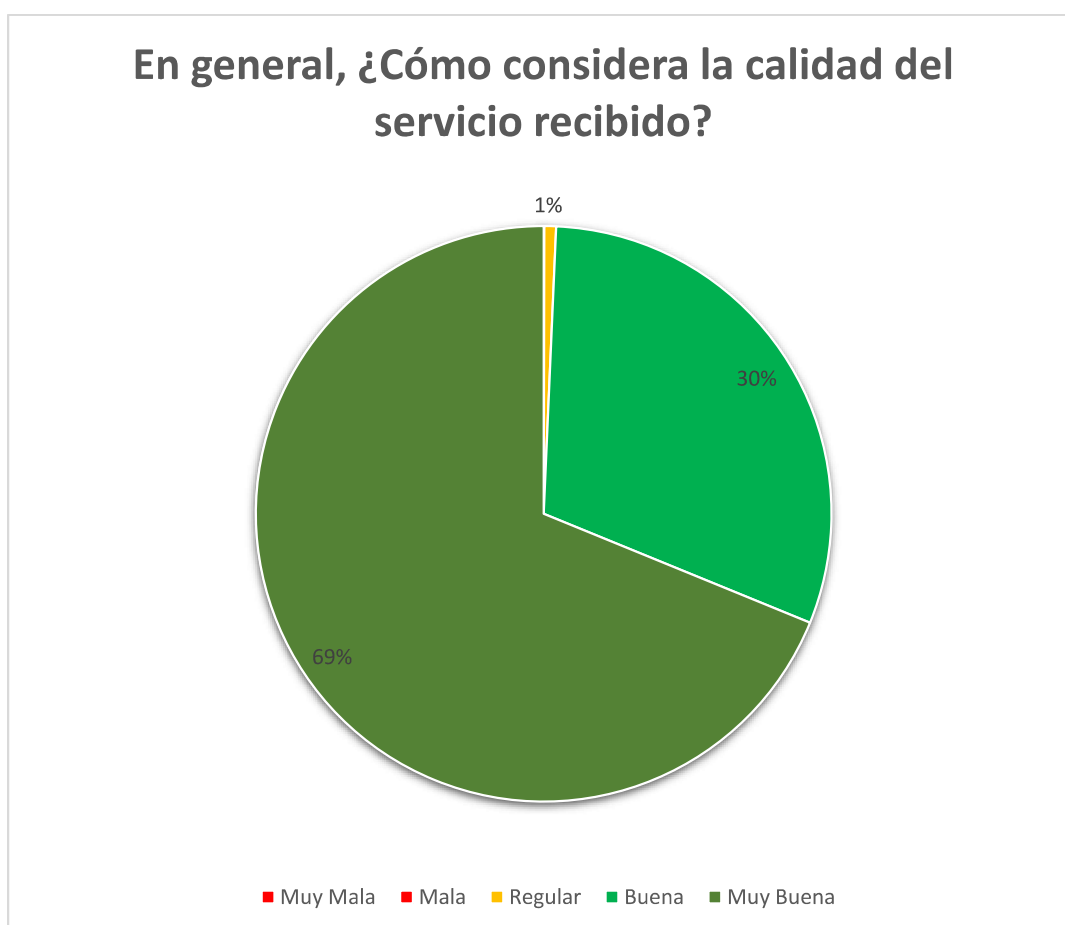
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al **Hospital general De Especialidades DR. Mario Tolentino Dipp**, julio hasta diciembre 2025.



PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Tal como se observa en el gráfico 10, de los 2,415 usuarios encuestados que la percepción general del servicio recibido de los usuarios es de un (99.30 %), consideran como muy bueno 1,662 (69%), bueno 736 (30%) regular 16 (1. %).

Gráfico número 10: percepción general del servicio recibido

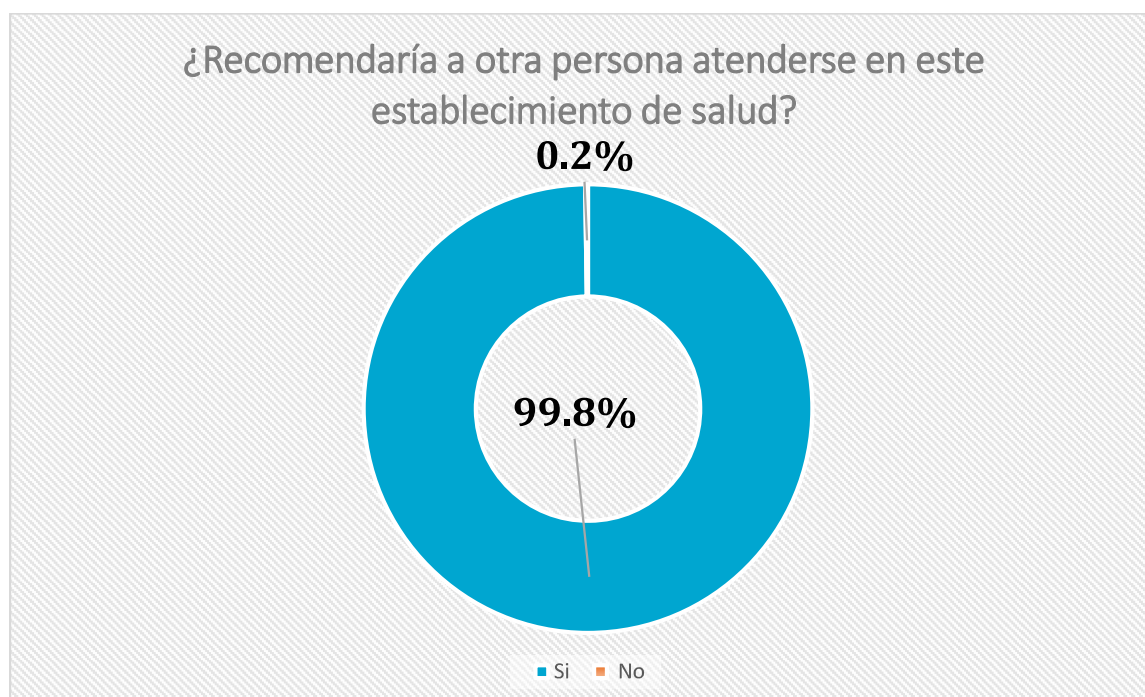


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al **Hospital general De Especialidades DR. Mario Tolentino Dipp**, julio hasta diciembre 2025.



Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

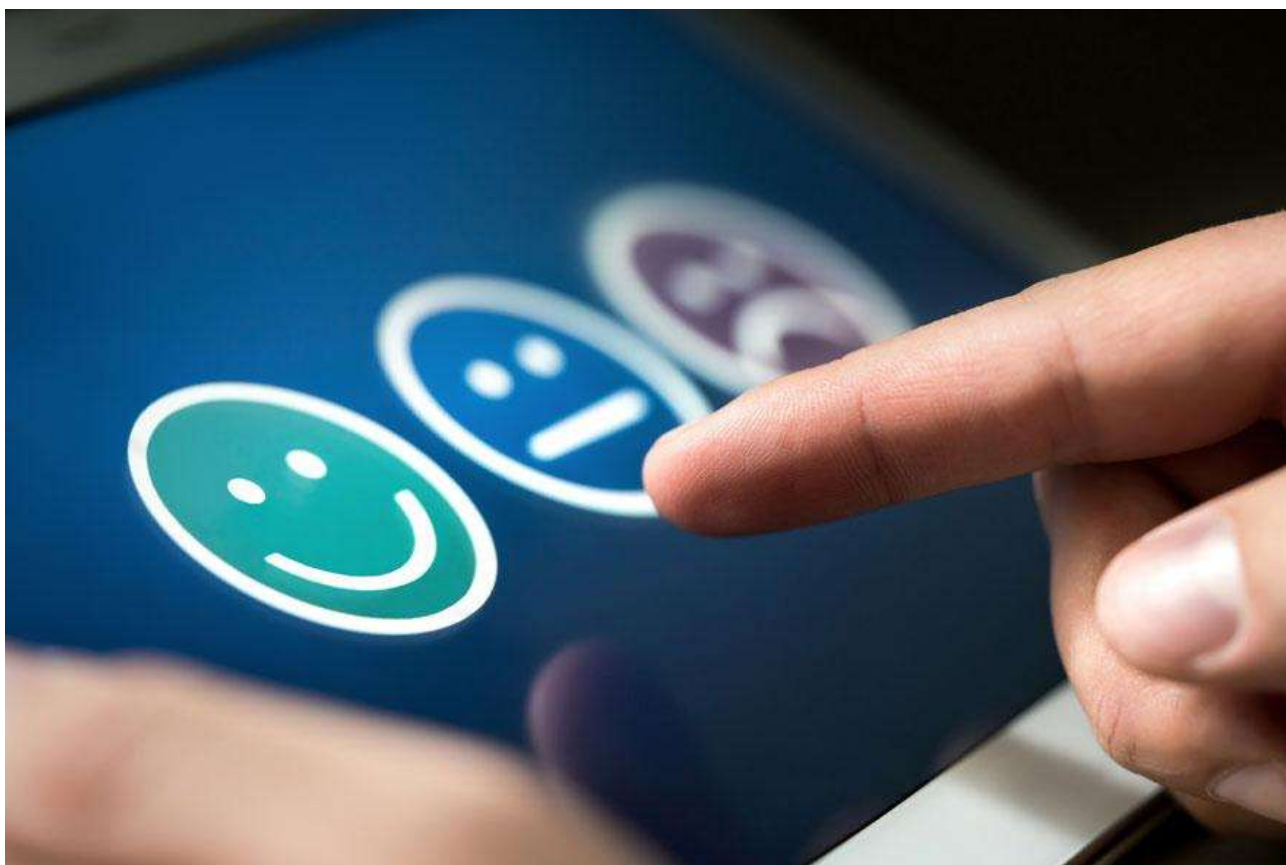
En el gráfico número 11 se resalta que el 99.8 % de las personas atendidas en este hospital durante el período de realización de la encuesta, recomendaría sus servicios a otros usuarios.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al **Hospital general De Especialidades DR. Mario Tolentino Dipp**, julio hasta diciembre 2025.



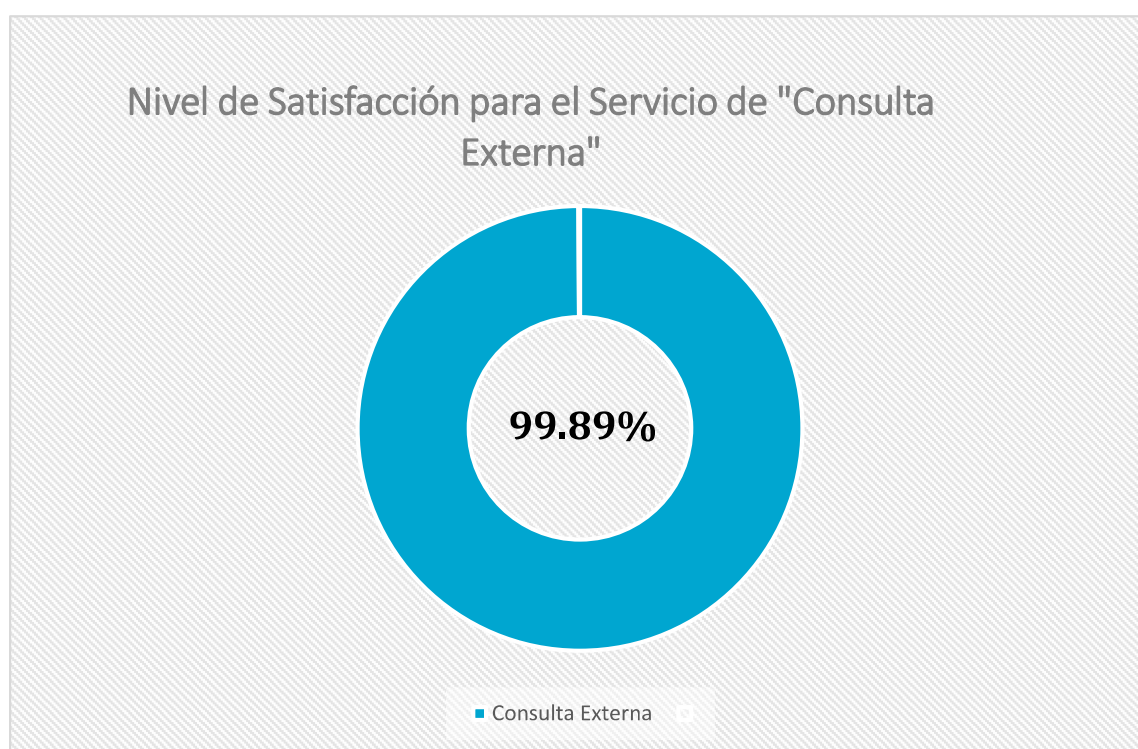
Satisfacción de los servicios internos evaluado por una muestra de los usuarios



1- CONSULTA EXTERNA

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general de los 6,560 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 99.89%.

Gráfico número 12: Evaluación de la consulta externa.



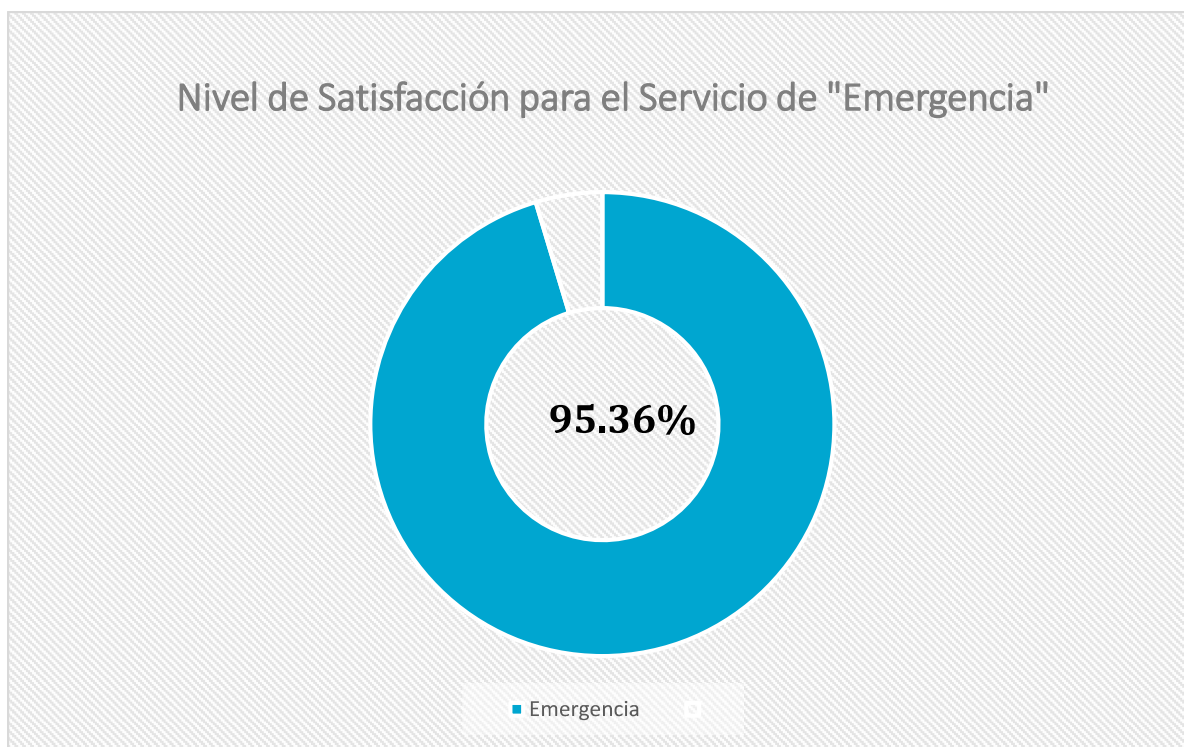
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al **Hospital general De Especialidades DR. Mario Tolentino Dipp**, julio hasta diciembre 2025.



2- EMERGENCIA

Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción general de los 2,976 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 95.36%.

Gráfico número 13: Evaluación de la emergencia.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al **Hospital general De Especialidades DR. Mario Tolentino Dipp**, julio hasta diciembre 2025.



3- HOSPITALIZACIÓN

Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción general de los 2240 usuarios encuestados para el servicio de Hospitalización, la satisfacción es de 99.69 %.

Gráfico número 14: Satisfacción servicio de hospitalización



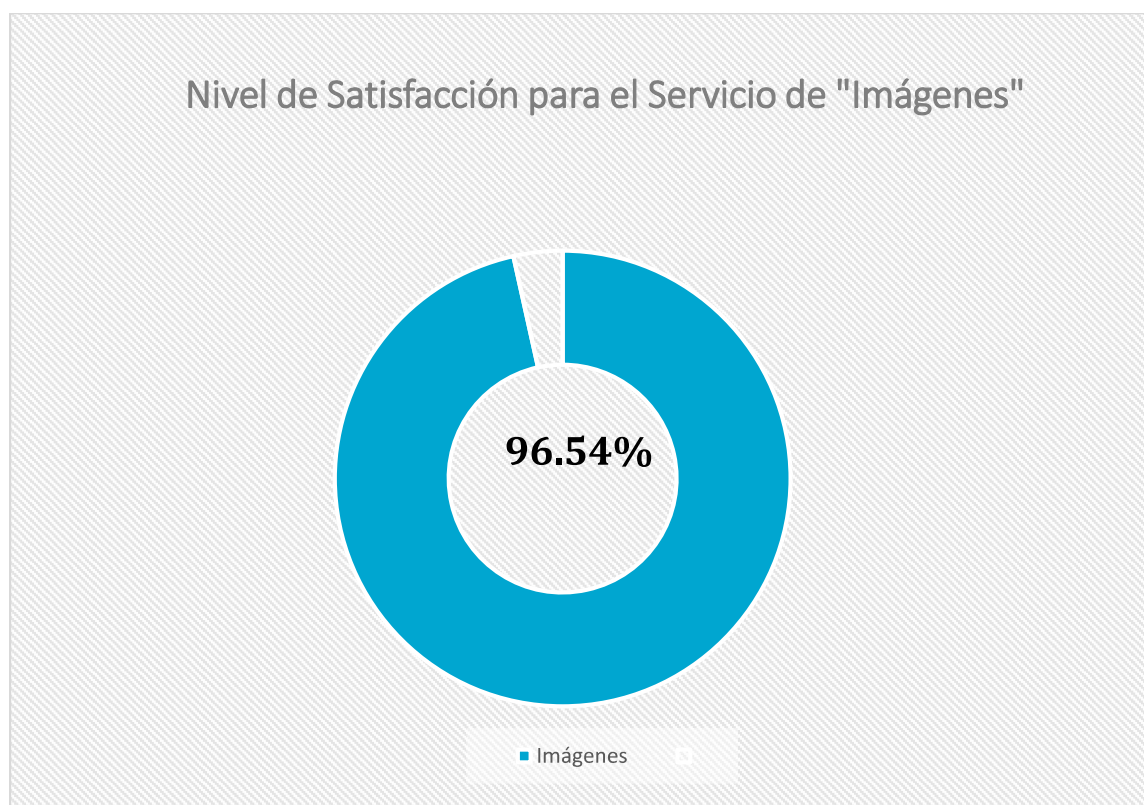
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al **Hospital general De Especialidades DR. Mario Tolentino Dipp**, julio hasta diciembre 2025.



4- IMÁGENES

Tal como podemos observar en el gráfico 15, la satisfacción general de los 2,287 usuarios encuestados para el servicio de Imágenes, la satisfacción es de 96.54%.

Gráfico número 15: Satisfacción servicio de imágenes



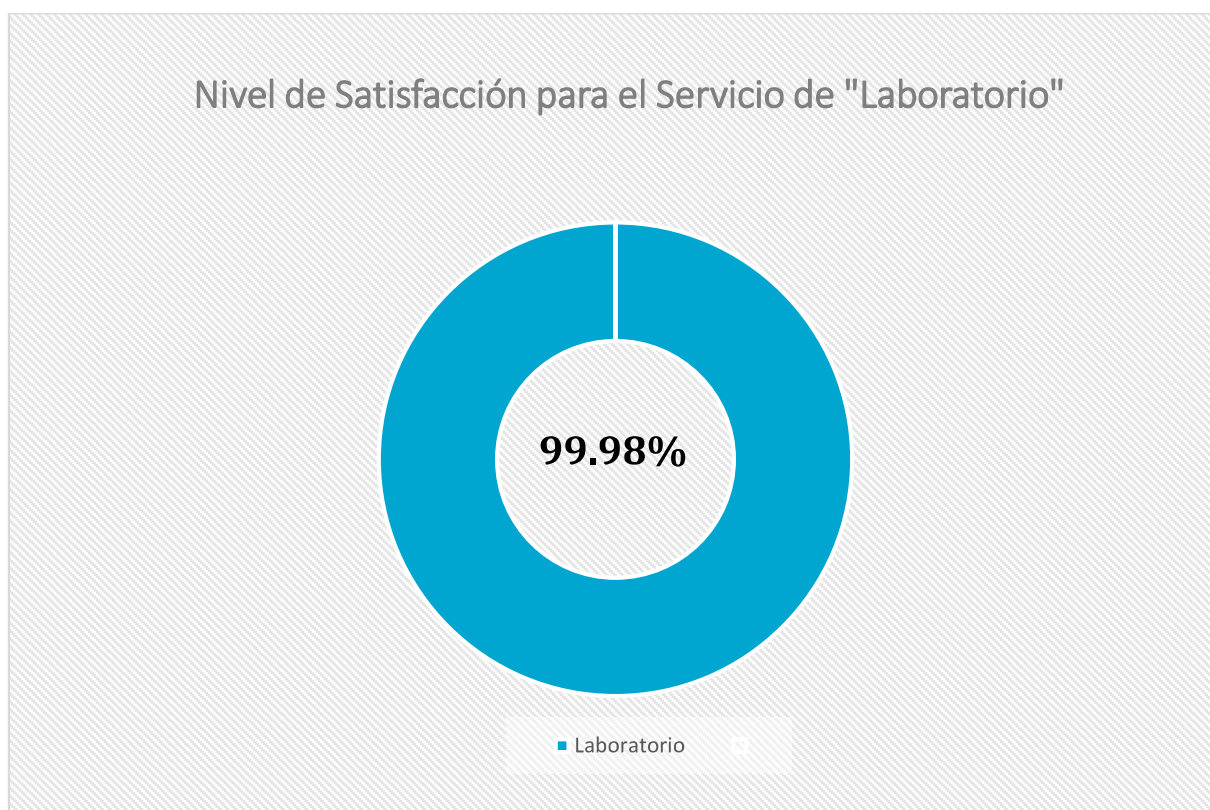
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al **Hospital general De Especialidades DR. Mario Tolentino Dipp**, julio hasta diciembre 2025.



5- LABORATORIO

Tal como podemos observar en el gráfico 16, la satisfacción general de los 2,287 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 99.98%.

Gráfico número 16: Satisfacción servicio de Laboratorio



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al **Hospital general De Especialidades DR. Mario Tolentino Dipp**, julio hasta 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 General De Especialidades DR. Mario Tolentino Dipp, se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora.

Accionar			Fecha		Responsable
Área de mejora	Dimension	Qué haremos	Desde	Hasta	Unidad
Mejorar la orientación al usuario	Accesibilidad	Designar personal de Atención al Usuario en las áreas de mayor afluencia para orientar y acompañar a los usuarios en la ubicación de servicios y requisitos de atención.	Enero-2026	Diciembre-2026	Departamento de 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 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, sonríe, 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

Informe de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios
Hospital General De Especialidades DR. Mario Tolentino Dipp

Julio - Diciembre 2025

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 ayudarlo 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



Informe de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios
Hospital General De Especialidades DR. Mario Tolentino Dipp

Julio - Diciembre 2025

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.