

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



PRIMER SEMESTRE 2026
Enero - junio

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 Municipal Licey al Medio 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:

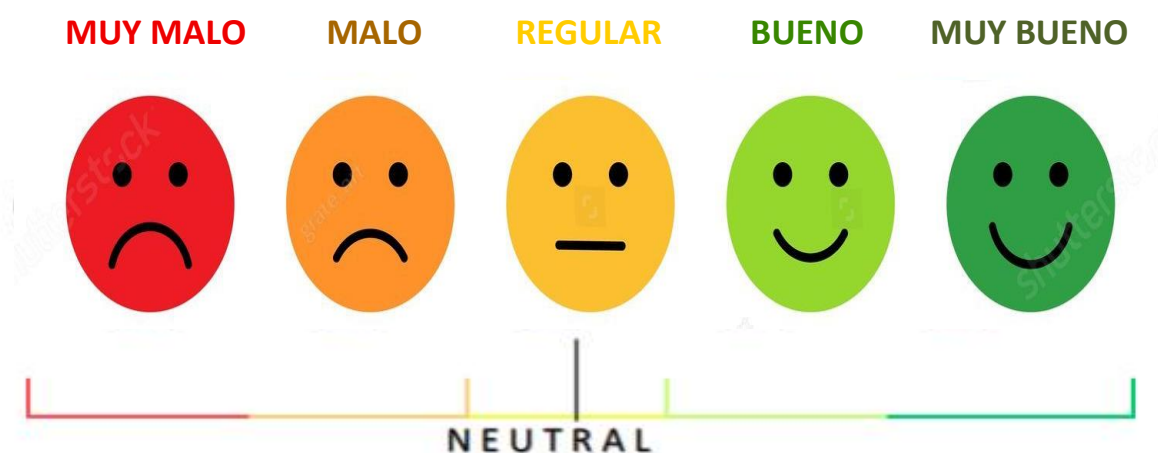
- 1- Consulta externa
- 2- Emergencia
- 3- Hospitalización
- 4- Imágenes
- 5- Laboratorio

Ficha Técnica

Ámbito	Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal Licy al Medio, ubicado en la C/Padre Fortín, No. 01, Licy al Medio, Santiago de Los Caballeros 51000; para realizar la encuesta se utilizará el método de muestreo probabilístico estratificado.														
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 2026. 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 $Muestra Ajustada = \frac{Muestra - 1}{1 + Población Total}$ 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: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Servicio</th><th>Muestra</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consultas</td><td>356</td></tr> <tr> <td>Emergencia</td><td>352</td></tr> <tr> <td>Hospitalización</td><td>152</td></tr> <tr> <td>Imágenes</td><td>330</td></tr> <tr> <td>Laboratorio</td><td>359</td></tr> <tr> <td>TOTAL</td><td>1,549</td></tr> </tbody> </table> NOTA 1: En caso de que la muestra sea de 0-5 en algún servicio, o si no lo van a encuestar, deben justificar. NOTA 2: 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.	Servicio	Muestra	Consultas	356	Emergencia	352	Hospitalización	152	Imágenes	330	Laboratorio	359	TOTAL	1,549
Servicio	Muestra														
Consultas	356														
Emergencia	352														
Hospitalización	152														
Imágenes	330														
Laboratorio	359														
TOTAL	1,549														

Método de aplicación de la encuesta	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo de campo	Diariamente (días laborables), desde el 2 de enero hasta el 26 de junio del 2026.
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 encuestade 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?

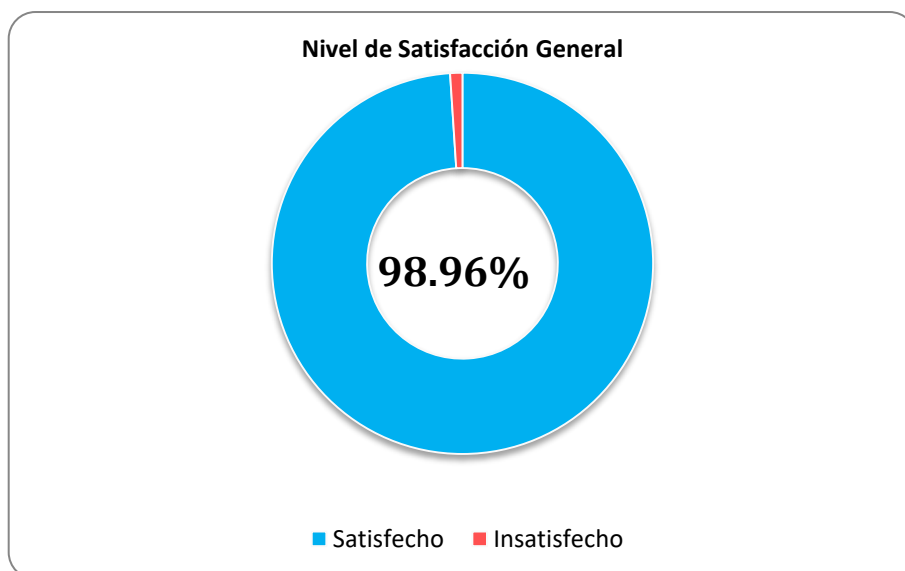
Para crear el índice de satisfacción de usuarios se calcula un promedio, aplicando la siguiente fórmula:
sumatoria de los 7 atributos/ 7.



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 **98.96 %**, 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 **1,549** usuarios distribuidos entre los siete atributos mencionados.

Gráfico número 1: Índice de satisfacción de usuarios para el **Hospital Municipal Licey al Medio, enero-junio 2026**

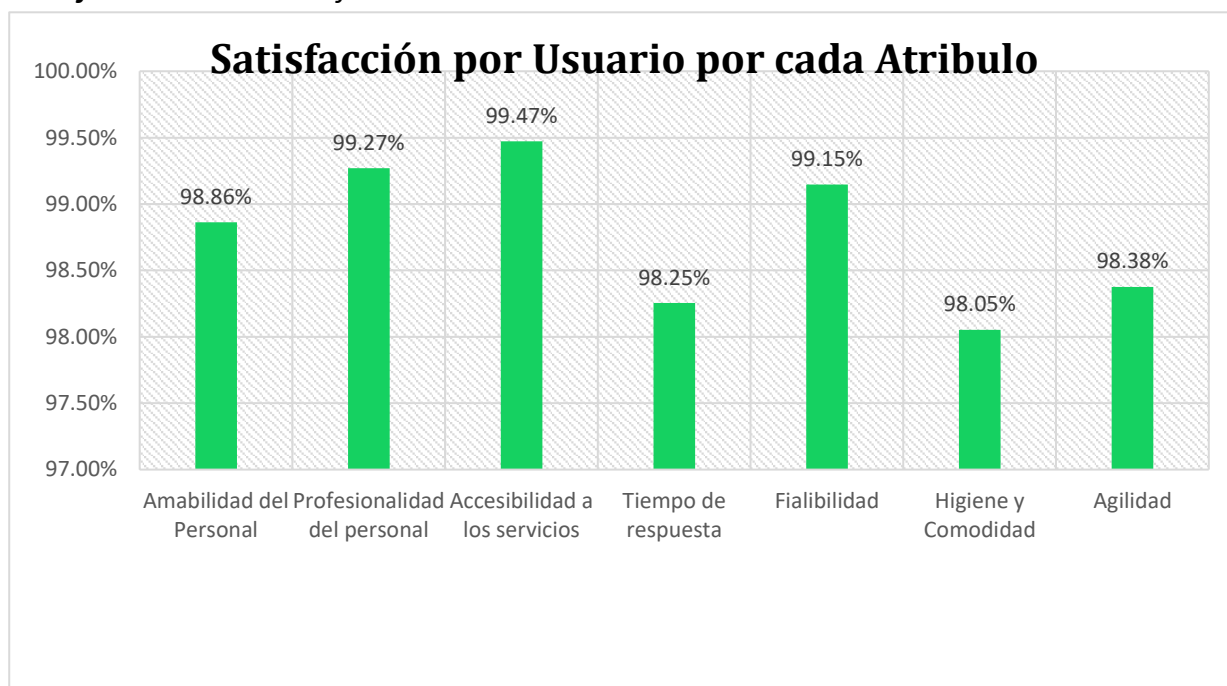


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al **Hospital Municipal Licey al Medio, enero-junio 2026.**

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 **98.7 %**

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Licey al Medio, enero-junio 2026.

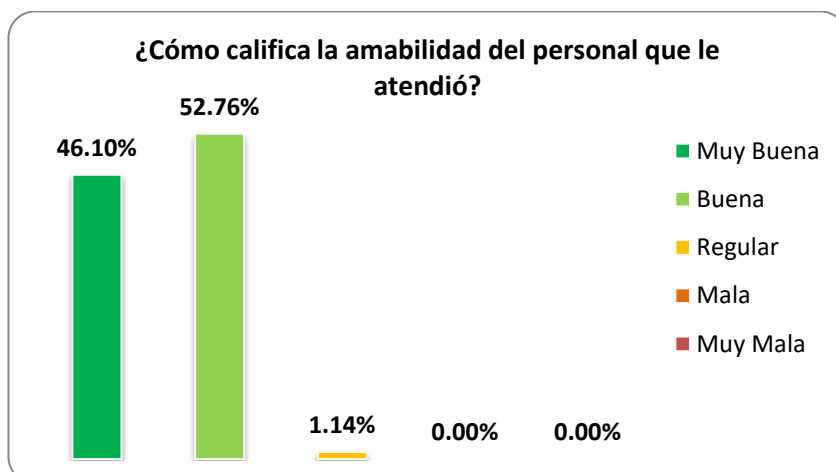
Satisfacción de cada dimensión evaluada por los usuarios

1- AMABILIDAD (empatía/accesibilidad)

Tal como se observa en el gráfico número 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de **98.76 %**, indicaron que la amabilidades buena o muy buena y 1.14% regular.

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





Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Licey al Medio, enero-junio 2026.

2- PROFESIONALIDAD /confianza

Como se muestra en el gráfico número 4, la satisfacción de la profesionalidad es de un **99.27 %**, buena o muy buena, quedando un 0.57 % en regular y 0.16% insatisfecho para mala/muy mala.

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



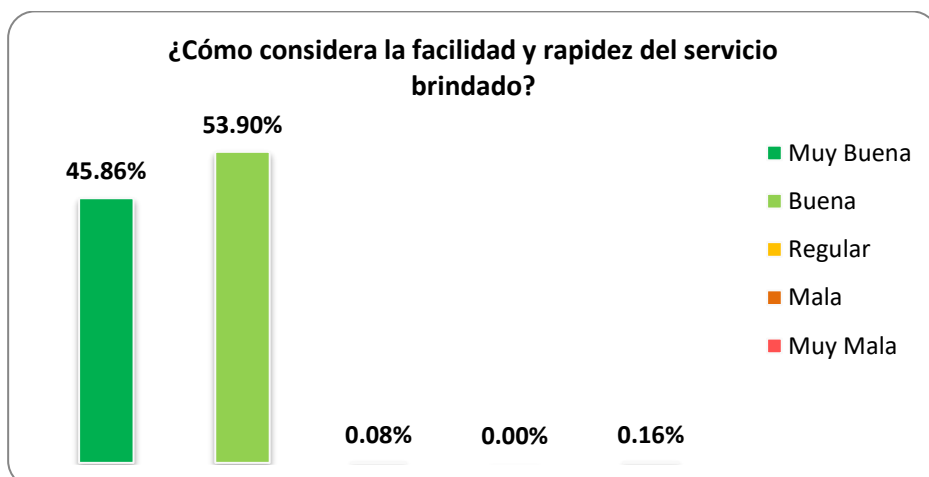
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Licey al Medio, enero-junio 2026.

3. FACILIDAD Y RAPIDEZ (eficacia/confiabilidad)

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico número 5 que la satisfacción fue de **99.76 % en los servicios prestados buena o muy buena**, quedando un **0.08 % en regular y 0.16 %** en insatisfecho para mala o muy mala.

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



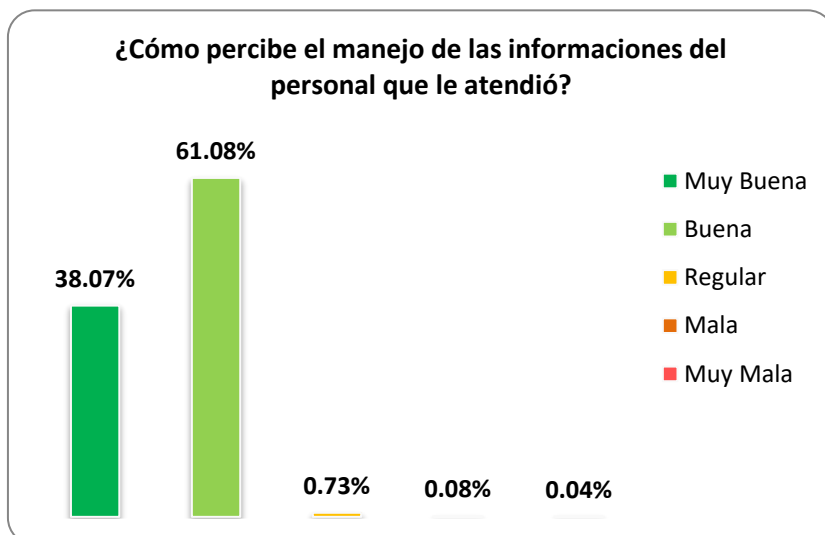


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Licey al Medio, enero-junio 2026.

4- MANEJO DE LA INFORMACIÓN (profesionalidad/confianza)

Según los 3,968 usuarios encuestados, un 99.15% indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal es buena o muy buena, quedado un 0.73 % con opinión regular al respecto, finalizando con un 0.12 % insatisfechos para una valoración mala o muy mala.

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



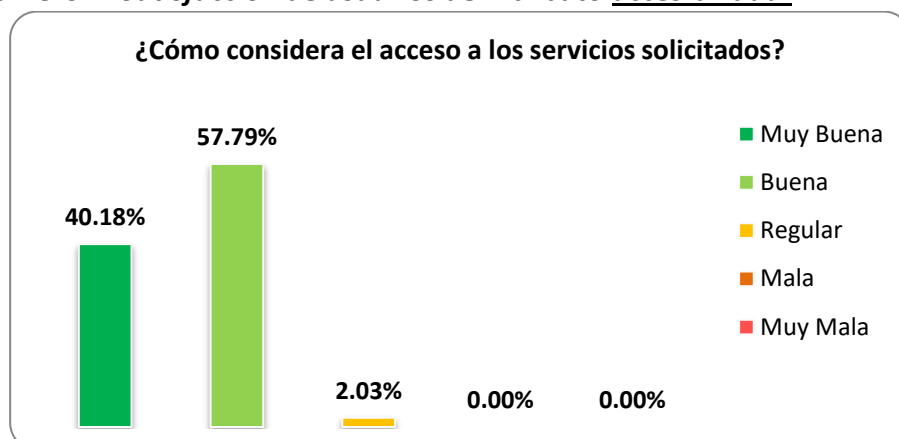
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Licey al Medio, enero-junio 2026.

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 97.97 %, indicaron que la accesibilidad es buena o muy buena, quedando un 2.03 % en regular, un 0.00 % insatisfechos para una valoración mala o muy mala.



Gráfico número 7: Satisfacción de usuarios del Atributo accesibilidad.

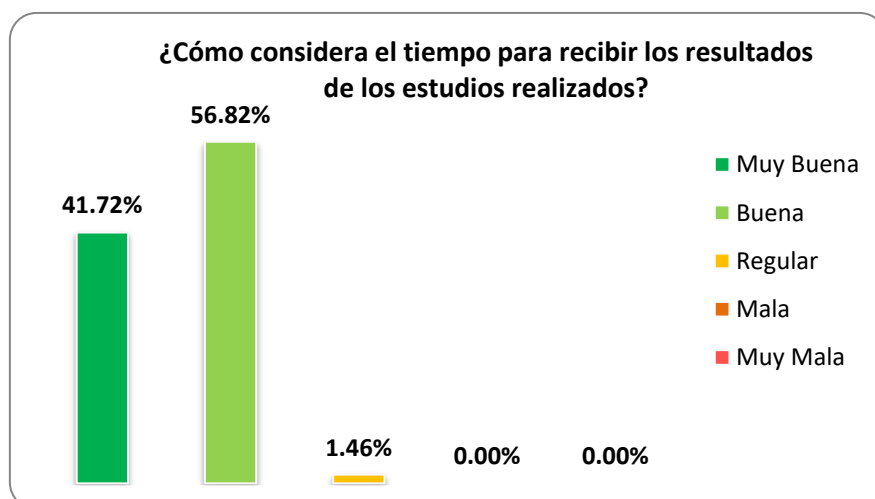


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Licey al Medio, enero-junio 2026.

6- TIEMPO DE RESPUESTA (capacidad de respuesta)

Según los usuarios encuestados, un 98.54 % indicó que está satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados buena o muy buena, quedando un 1.46 % con opinión regular al respecto, un 0.00 % mala y muy mala.

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



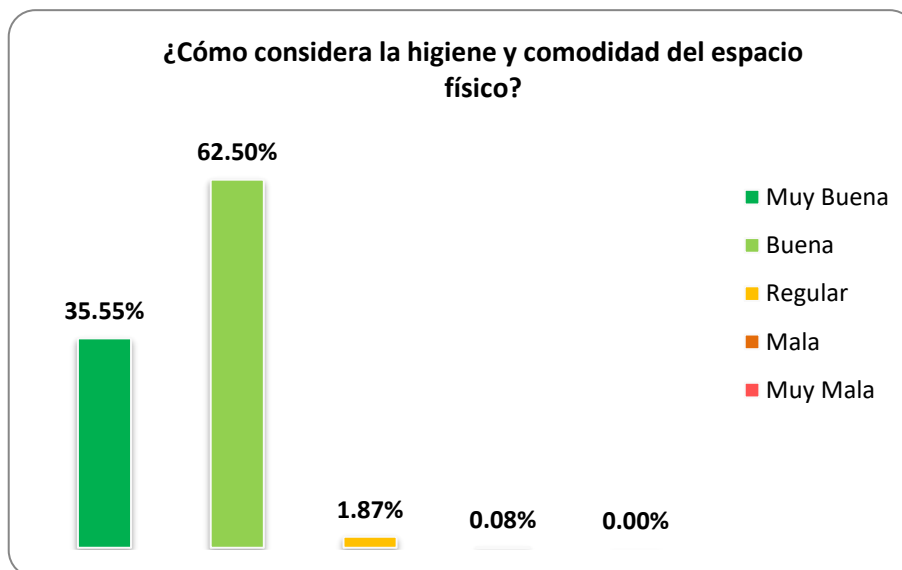
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Licey al Medio, enero-junio 2026.

7- HIGIENE Y COMODIDAD (elementos tangibles)

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico número 9 que la satisfacción fue de 98.05 % en los servicios prestados es buena o muy buena, quedando un 1.87 % en regular, un 0.08 % mala y muy mala.



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

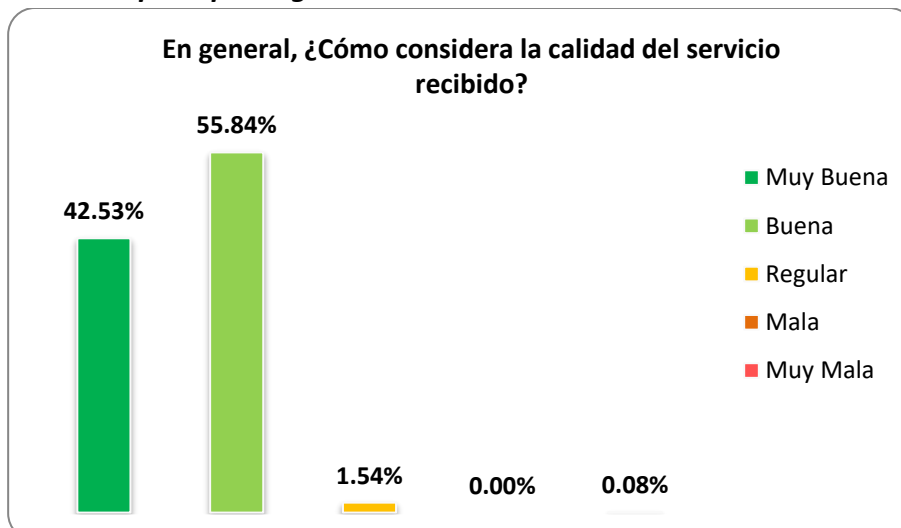


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Licey al Medio, enero-junio 2026.

PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Tal como se observa en el gráfico número 11; de los 1,232 usuarios encuestados opinaron que la satisfacción de los servicios brindados fue un es buena o muy buena para un 98.37 % de satisfacción, quedando 1.54% en regular y 0.08% en mala y muy mala.

Gráfico número 11: percepción general del servicio recibido



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Lacey al Medio, enero-junio 2026.

Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

En el gráfico número 12 se resalta que el 99.68 % de las personas atendidas en este hospital durante el período de realización de la encuesta, recomendaría sus servicios a otros usuarios.

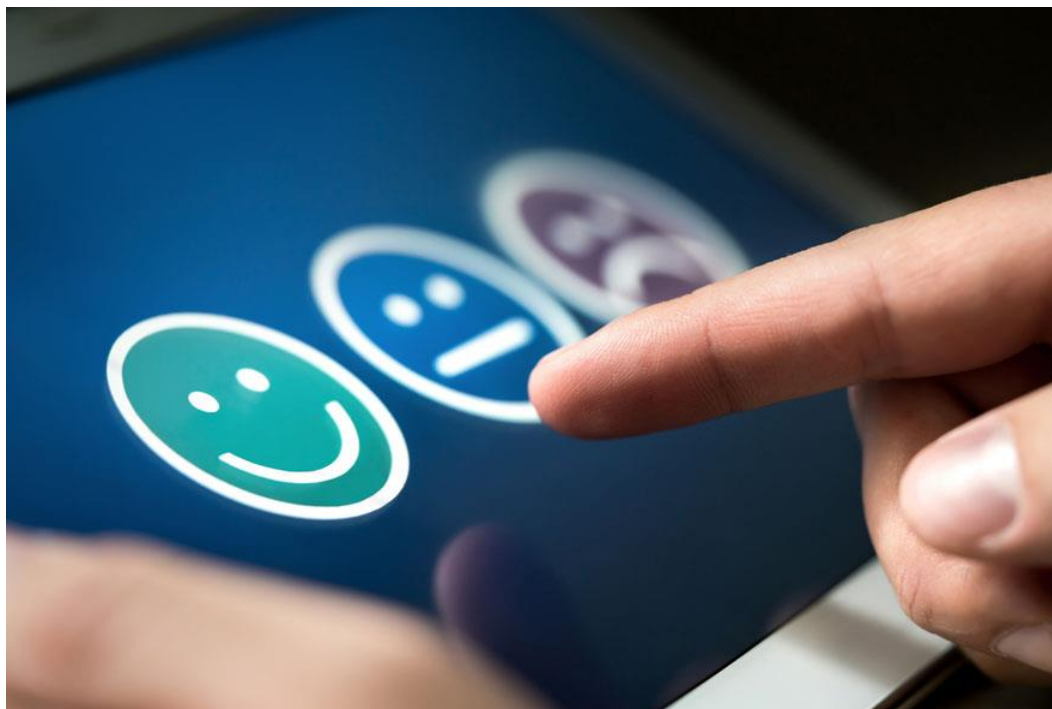
Gráfico número 12: Recomendación del Hospital Municipal Lacey al medio por parte de los usuarios



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Lacey al Medio, enero-junio 2026.

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

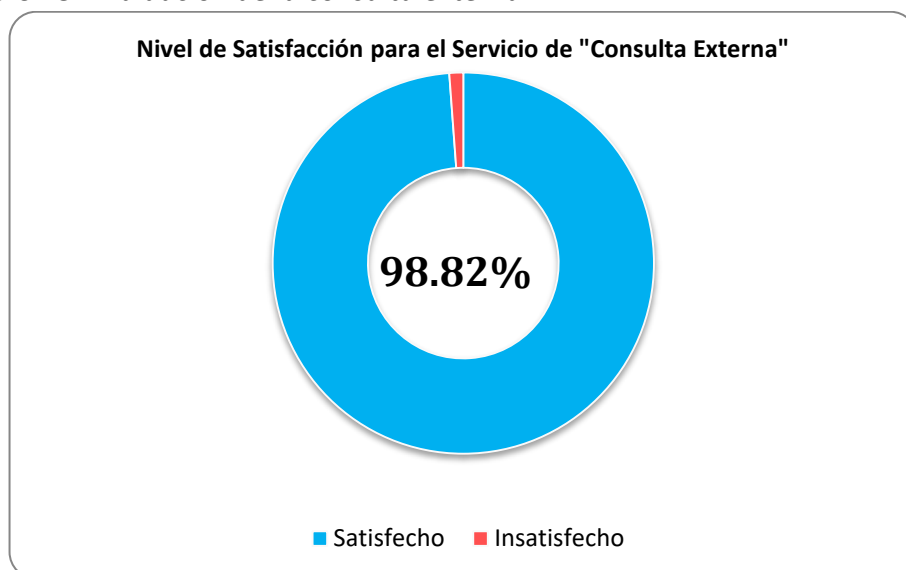




1- CONSULTA EXTERNA

Tal como se observa en el gráfico número 13, la satisfacción general de los **356** usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de **98.82 %**.

Gráfico número 13: Evaluación de la consulta externa.



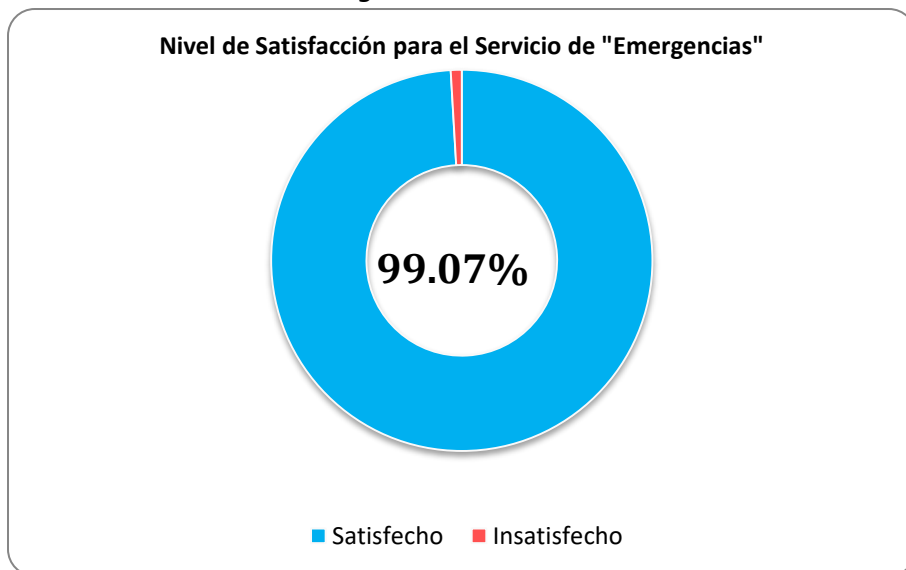
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Licey al Medio, enero-junio 2026.



2- EMERGENCIA

Tal como muestra el gráfico número 14, la satisfacción general de los 352 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 99.07 %

Gráfico número 14: Evaluación de la emergencia.

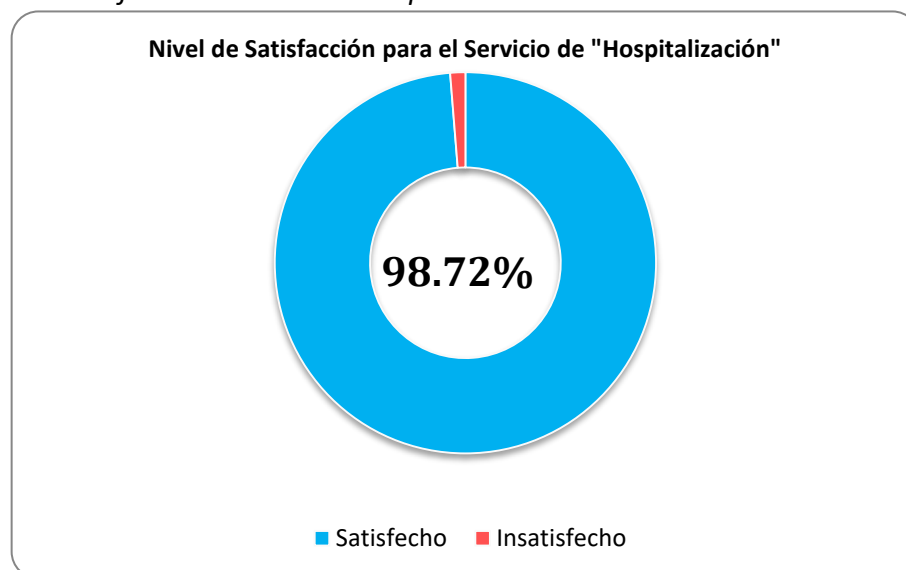


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Licey al Medio, enero-junio 2026.

3- HOSPITALIZACIÓN

En el gráfico número 6, se muestra la satisfacción general de los 152 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 98.72 %.

Gráfico número 6: Satisfacción servicio de hospitalización

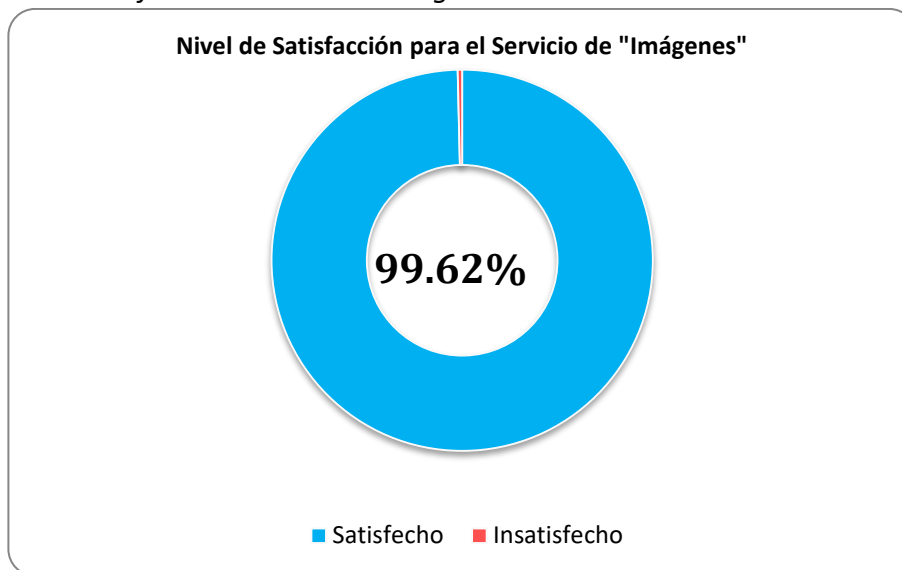


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Licey al Medio, enero-junio 2026.

4- IMÁGENES

Tal como se muestra en el gráfico número 7, la satisfacción general de los **330** usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 99.62 %.

Gráfico número 14: Satisfacción servicio de imágenes

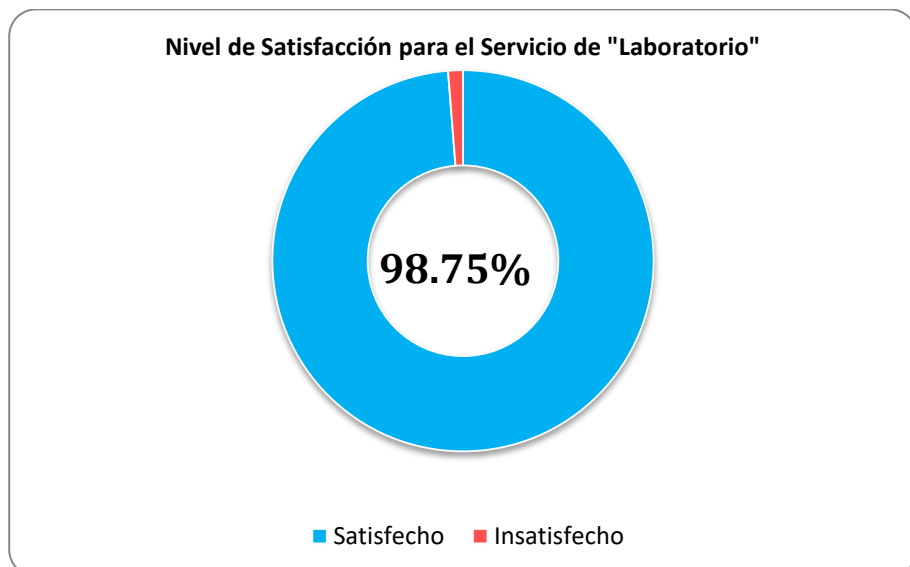


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Licey al Medio, enero-junio 2026.

5- LABORATORIO

El nivel de satisfacción de los **359** usuarios del servicio de laboratorio fue de 98.75 %, tal como se presenta en el gráfico número 15.

Gráfico número 15: Satisfacción servicio de Laboratorio



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Licey al Medio, enero-junio 2026.



Plan de Acción

Luego del análisis de los resultados arrojados desde la encuesta de satisfacción aplicada durante el periodo **enero-junio** del 2026 a los usuarios de los servicios ofrecidos por el Hospital Municipal Lincey al Medio, se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora.

Accionar			Fecha		Responsable
Área de mejora	Dimensión	Qué haremos	Desde	Hasta	Unidad
Capacitar sobre importancia del tono de voz, el lenguaje corporal y la empatía.	Amabilidad	Incrementar la percepción de amabilidad en la atención al cliente mediante el uso de un tono de voz más cálido, un volumen adecuado y una comunicación respetuosa y empática, fortaleciendo la experiencia del cliente y mejorando los resultados de satisfacción.	Julio-26	Oct-26	Dirección, Calidad de los Servicios

Nota: Justificar cuando el plan de acción pase de un año



ANEXOS



The screenshot shows the login interface of the SNS Intranet Institutional. At the top, there is a header with the SNS logo and the text "Intranet Institucional" and "Introduzca sus credenciales". Below this, the user's name "NAYROBY ALTAGRACIA CRUZ RODRIGUEZ" is displayed. The login form includes a password field labeled "Contraseña", a dropdown menu for the establishment "MUNICIPAL LACEY AL MEDIO - [LACEY AL ...]", a KwnuK% verification code field with a refresh button, and a green "Entrar" button. At the bottom, there is a copyright notice "© 2016 - 2026 Todos los derechos reservados" and a instruction "Digite su contraseña, seleccione el establecimiento, escriba el código de verificación y presione ENTER."



SNS
SERVICIO NACIONAL DE SALUD





NAVROBY ALTAGRACIA
CRUZ RODRIGUEZ
MUNICIPAL LICEY AL
MEDIO
REGION 2 - NORCENTRAL
CIBAO NORTE
Online

Aplicaciones

Consultas

Reportes

Externas

Documentos

Menú de Acceso

Aplicaciones Vinculadas

1. Módulo de Registro de Encuestas de Atención al Usuario Especializado
2. Modulo de Registro de Referencias y Contrarreferencias (SÓLO CONSULTAS)







NAYROBY ALTAGRACIA
CRUZ RODRIGUEZ
MUNICIPAL LICEY AL
MEDIO
REGION 2 - NORCENTRAL -
CIBAO NORTE
Online

Aplicaciones

Consultas

Reportes

Externas

Documentos

Módulo de Registro de Encuestas de Atención al Usuario Especializado

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--

* Campo obligatorio

Provincia de residencia:

SANTIAGO

Nivel educativo alcanzado:

--SELECCIONE--

* Campo obligatorio

Rango de edad:

--SELECCIONE--

* Campo obligatorio

Ocupación:

Estudiante

Servicio Solicitado: Seleccione el servicio que utilizó:

--SELECCIONE--





SERVICIO NACIONAL DE SALUD



Rango de edad:

--SELECCIONE--

* Campo obligatorio

Ocupación:

Estudiante

Servicio Solicitado: Seleccione el servicio que utilizó:

--SELECCIONE--

* Campo obligatorio

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

--SELECCIONE--

**SNS**
SERVICIO NACIONAL DE SALUD



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

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

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



SERVICIO NACIONAL DE SALUD



--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.)

☐ 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



**SNS**
SERVICIO NACIONAL DE SALUD



¿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



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.

