

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 General San José de las Matas 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.

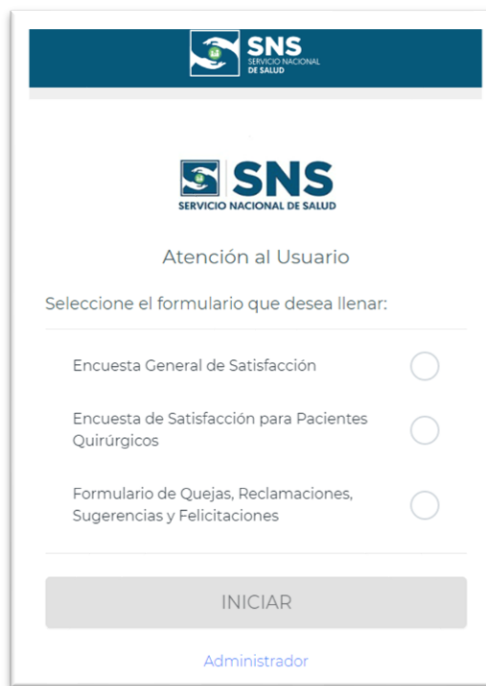


Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS

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:

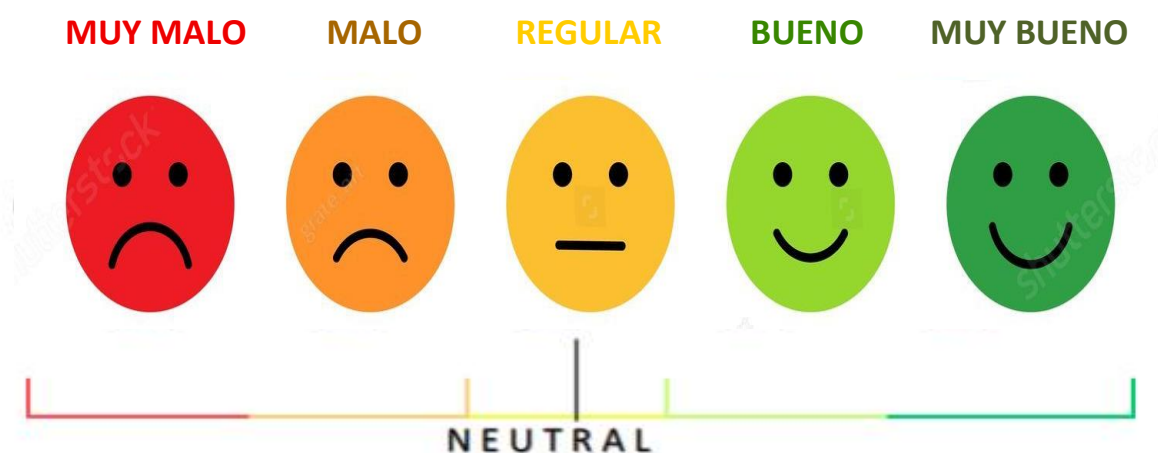
- 1- Consulta externa**
- 2- Emergencia**
- 3- Hospitalización**
- 4- Imágenes**
- 5- Laboratorio**

Ficha Técnica

Ámbito	Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital General San José de las Matas, ubicado en la Ave. Manolo Tavares Justo, San José de las Matas; 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>828</td></tr> <tr> <td>Emergencia</td><td>464</td></tr> <tr> <td>Hospitalización</td><td>248</td></tr> <tr> <td>Imágenes</td><td>253</td></tr> <tr> <td>Laboratorio</td><td>585</td></tr> <tr> <td>TOTAL</td><td>2378</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	828	Emergencia	464	Hospitalización	248	Imágenes	253	Laboratorio	585	TOTAL	2378
Servicio	Muestra														
Consultas	828														
Emergencia	464														
Hospitalización	248														
Imágenes	253														
Laboratorio	585														
TOTAL	2378														

Método de aplicación de la encuesta	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo de campo	Diariamente (días laborables), desde el 15 de enero hasta el 15 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 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 90%, 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 2,378 usuarios distribuidos entre los siete atributos mencionados.

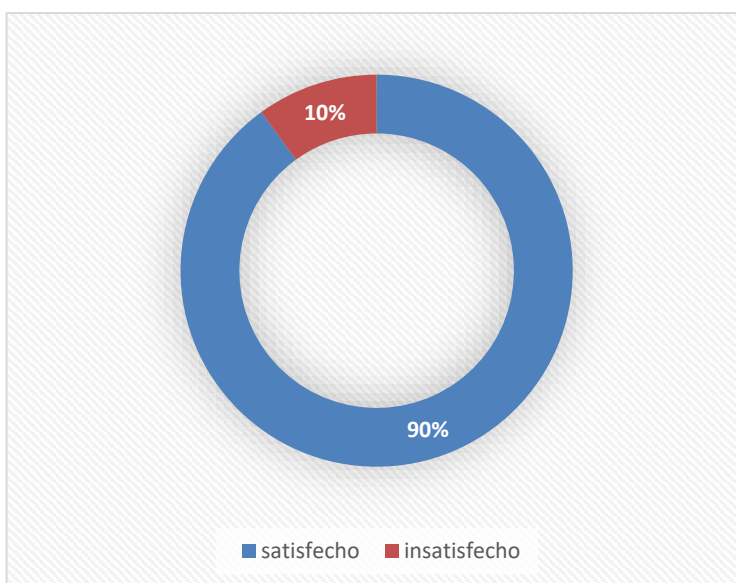


Gráfico número 1: Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital General San José de las Matas, enero-junio 2026

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital General San José de las Matas, 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 90%

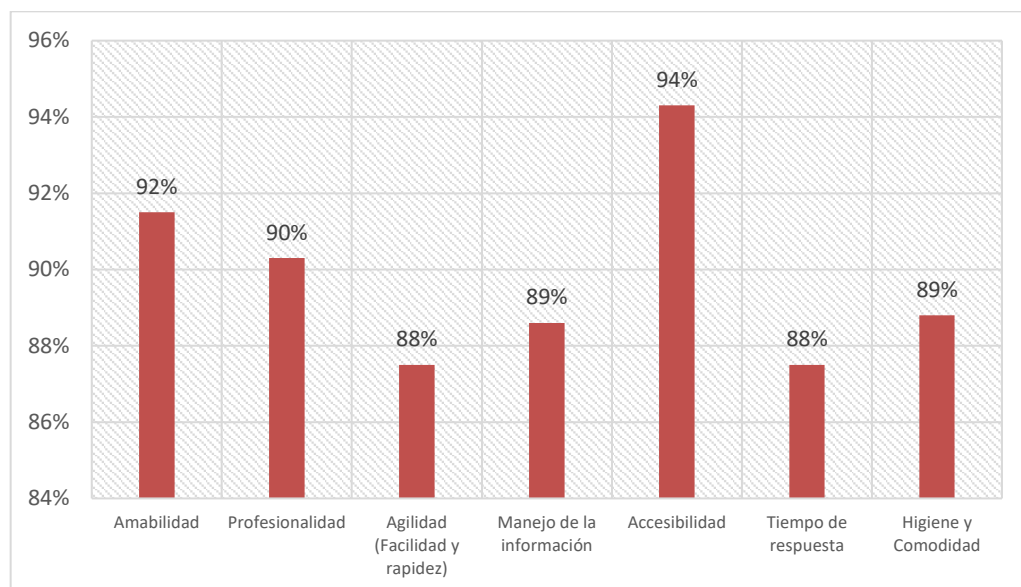


Gráfico número 2: Satisfacción de usuarios de los siete atributos evaluados

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital General San José de las Matas, 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 94.3 %, indicaron que la amabilidad es excelente.

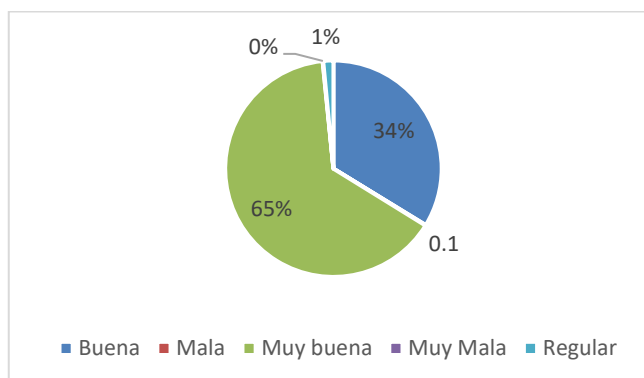


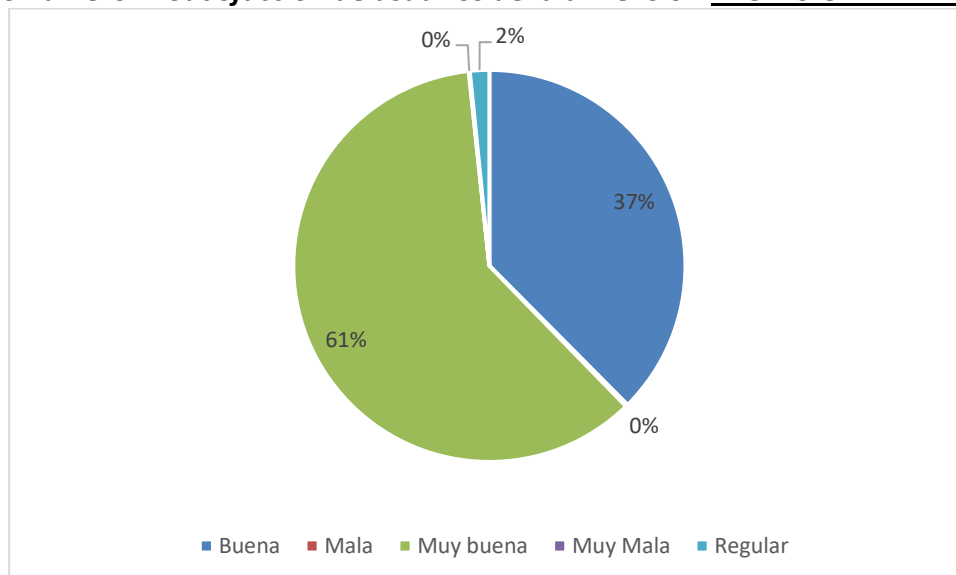
Gráfico número 3: Satisfacción de usuarios de la dimensión amabilidad.

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital General San José de las Matas, enero-junio 2026.

2- PROFESIONALIDAD /confianza

Como se muestra en el gráfico número 4, la satisfacción de la profesionalidad es de un 90.3 %, indicaron que la profesionalidad es excelente.

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

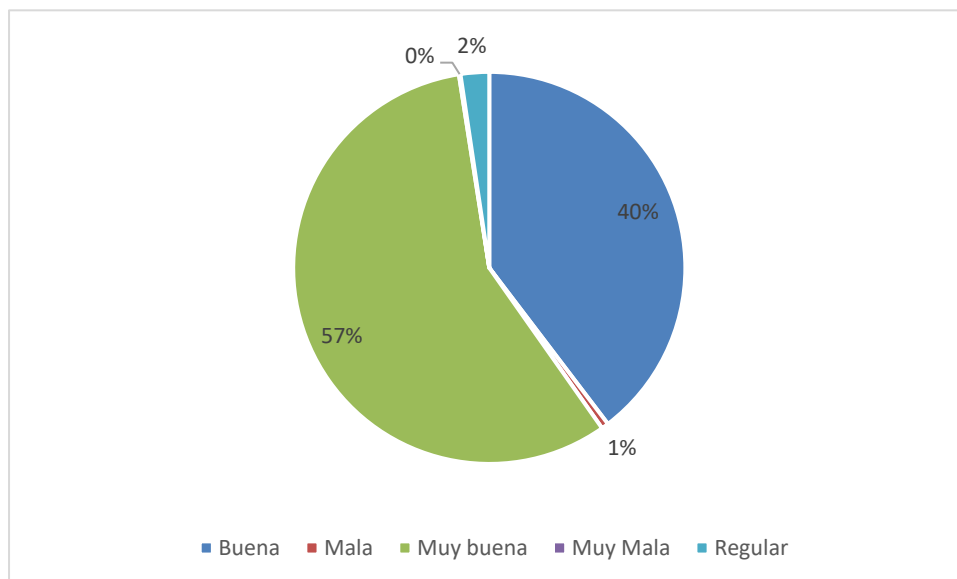


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital General San José de las Matas, enero-junio 2026.

3. FACILIDAD Y RAPIDEZ (eficacia/confiabilidad)

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico número 5 que la satisfacción fue de 87.5 % en los servicios prestados, indicaron que el tiempo de espera es Bueno.

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

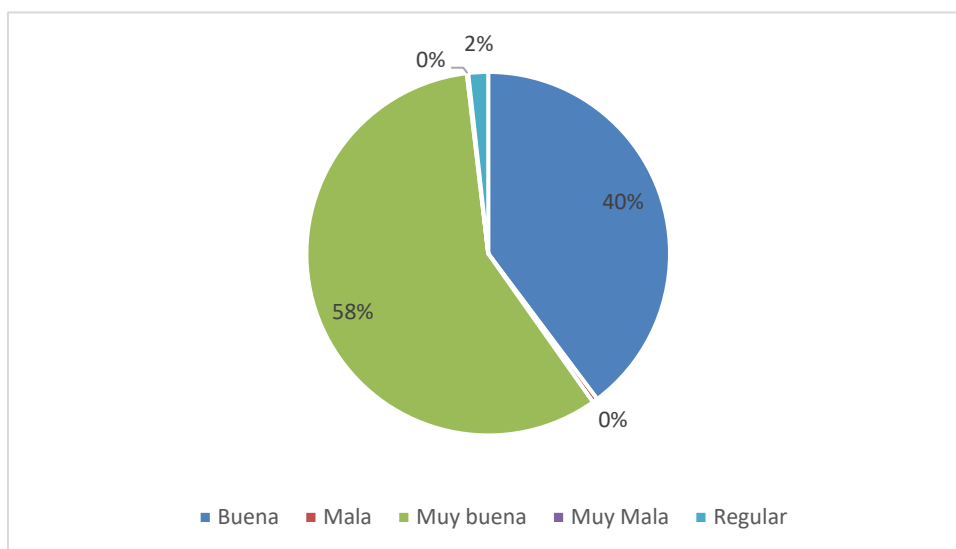


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital General San José de las Matas, enero-junio 2026.

4- MANEJO DE LA INFORMACIÓN (profesionalidad/confianza)

Según los 2,378 usuarios encuestados, un 90.3 % indicó que la profesionalidad es excelente

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

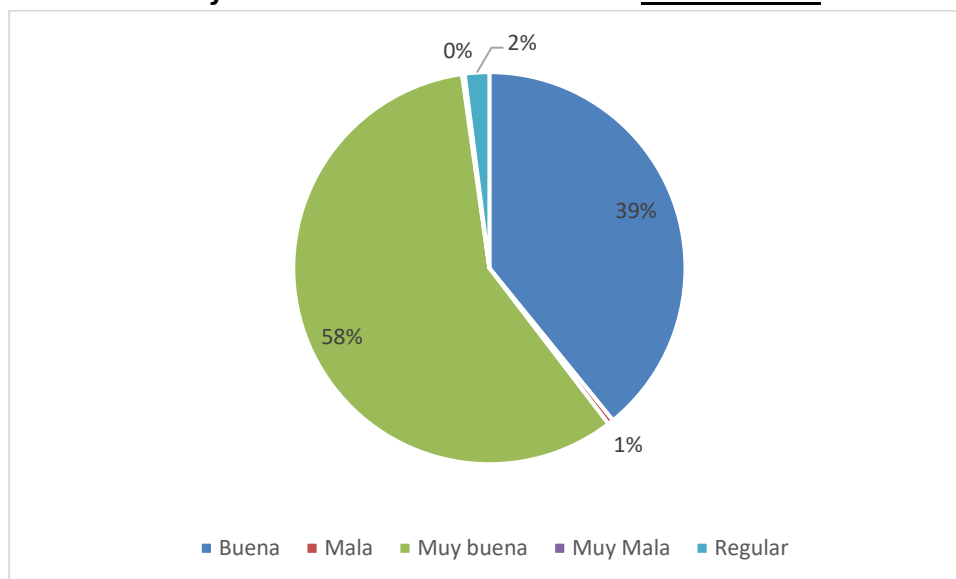


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital General San José de las Matas, enero-junio 2026.

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 94.3 %, indicaron que la accesibilidad es Excelente.

Gráfico número 7: Satisfacción de usuarios del Atributo accesibilidad.

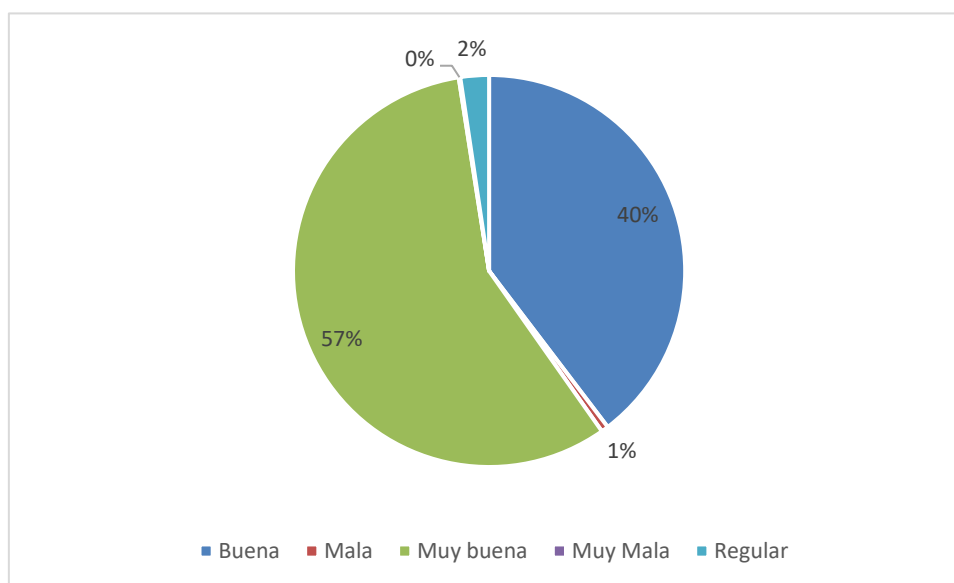


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital General San José de las Matas, enero-junio 2026.

6- TIEMPO DE RESPUESTA (capacidad de respuesta)

Según los usuarios encuestados, un 87.5 % indicó el tiempo como bueno.

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

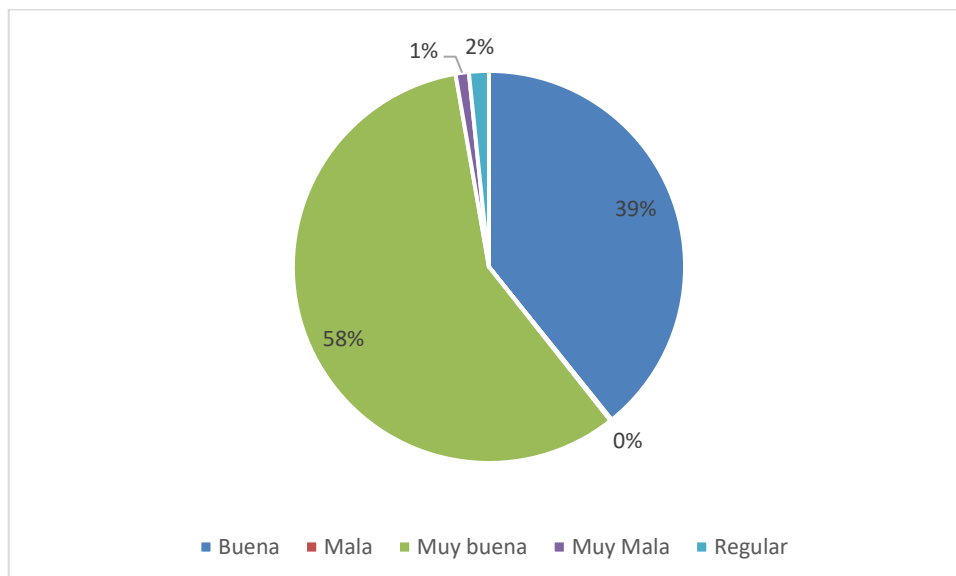


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital General San José de las Matas, enero-junio 2026.

7- HIGIENE Y COMODIDAD (elementos tangibles)

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico número 9 que la satisfacción fue de 88.3 % indicó la limpieza como buena.

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

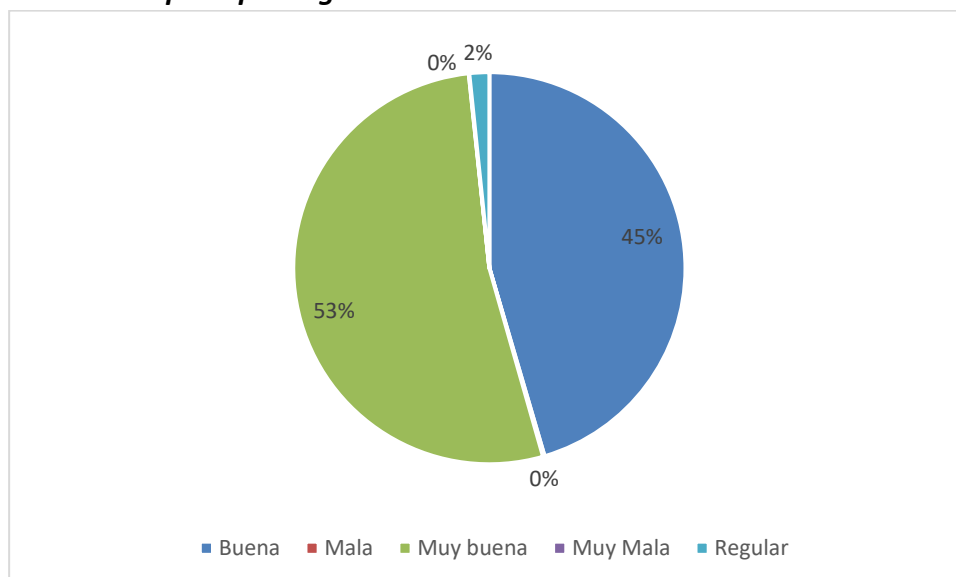


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital General San José de las Matas, enero-junio 2026.

PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Tal como se observa en el gráfico número 11; de los 2378 usuarios encuestados opinaron que la satisfacción de los servicios brindados es buena 87.7 % de satisfacción.

Gráfico número 11: percepción general del servicio recibido



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital General San José de las Matas, enero-junio 2026.

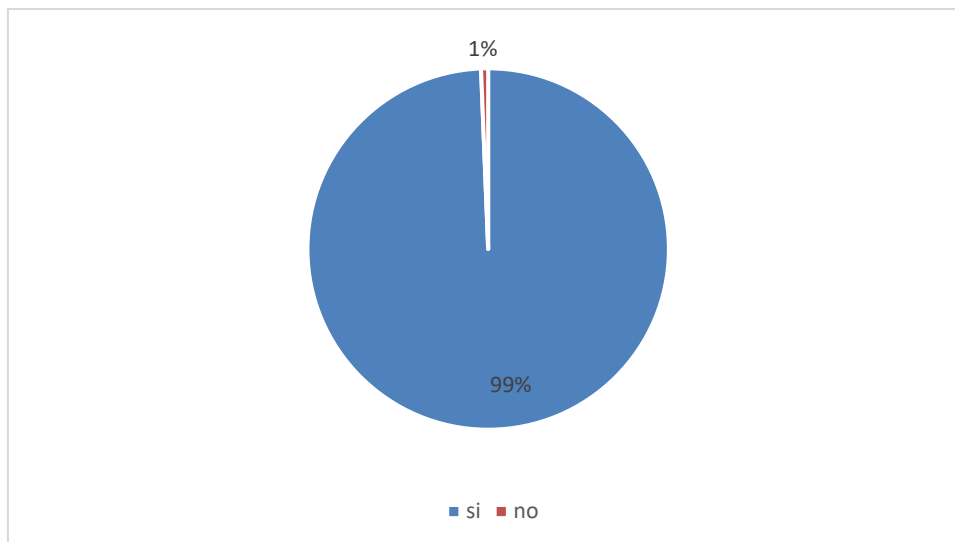
Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

En el gráfico número 12 se resalta que el 99.4 % de las personas atendidas en este hospital durante el período de realización de la encuesta, recomendaría sus servicios a otros usuarios, considerándolo



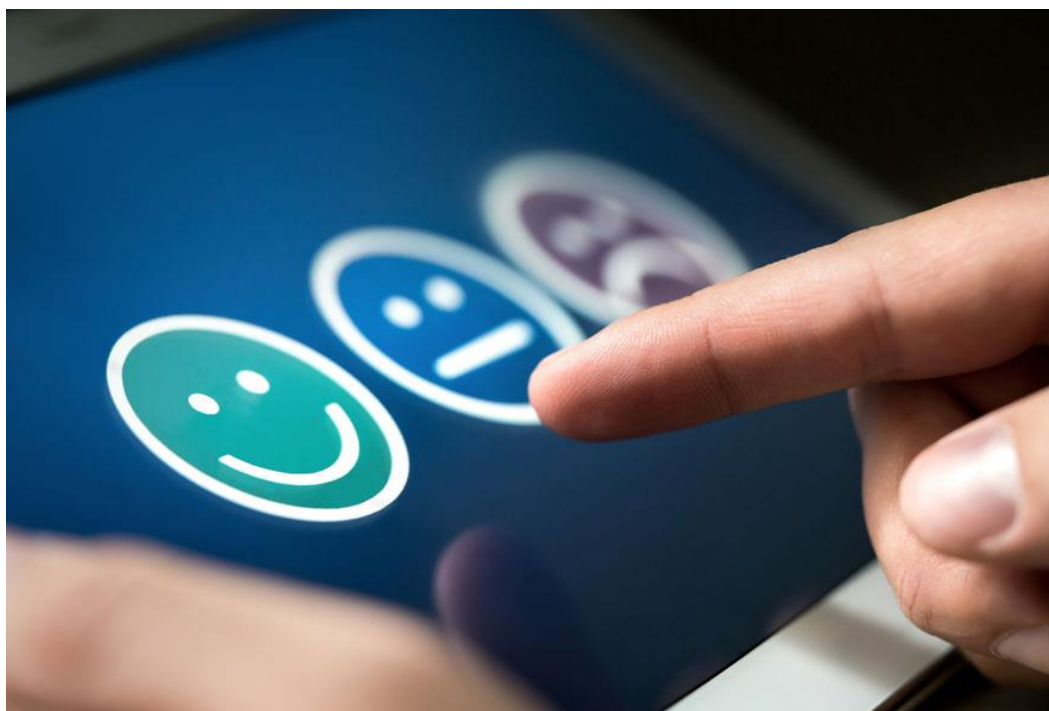
como excelente.

Gráfico número 12: Recomendación del Hospital Regional José María Cabral y Báez por parte de los usuarios



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital General San José de las Matas*, 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 828 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 92.7%

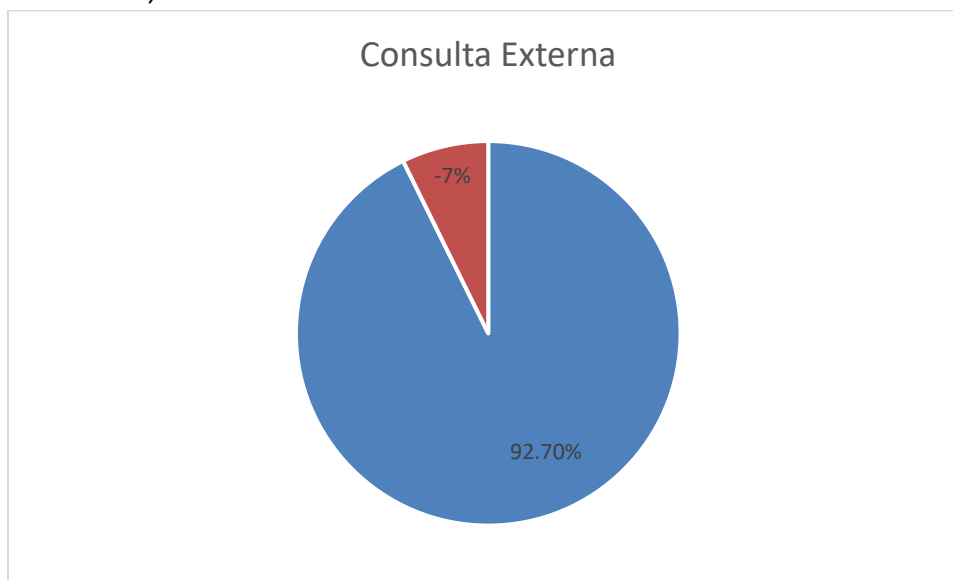


Gráfico número 13: Evaluación de la consulta externa.

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital General San José de las Matas, enero-junio 2026.

2- EMERGENCIA

Tal como muestra el gráfico número 14, la satisfacción general de los 464 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 89.2 %

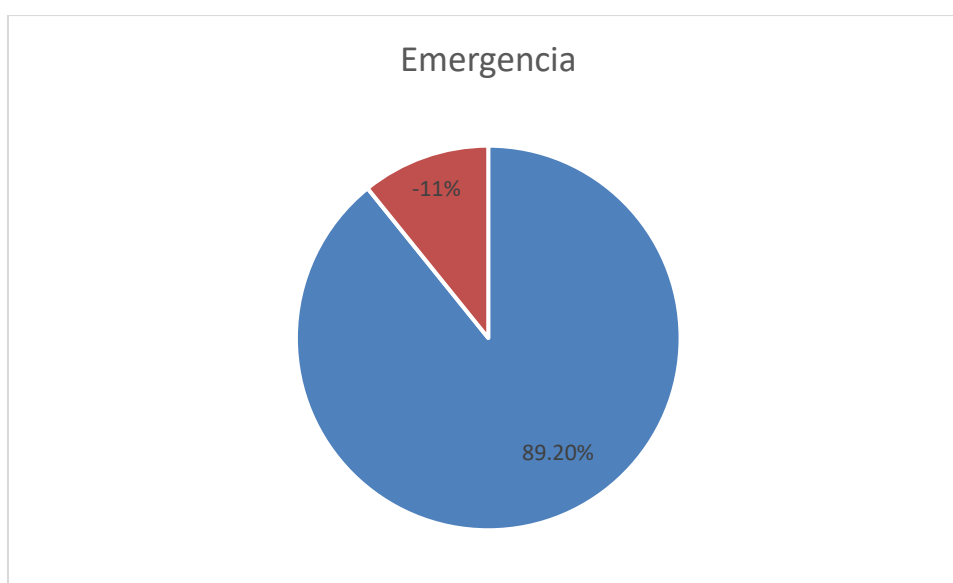


Gráfico número 14: Evaluación de la emergencia.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital General San José de las Matas, enero-junio 2026.

3- HOSPITALIZACIÓN

En el gráfico número 6, se muestra la satisfacción general de los 248 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 92.9 %.

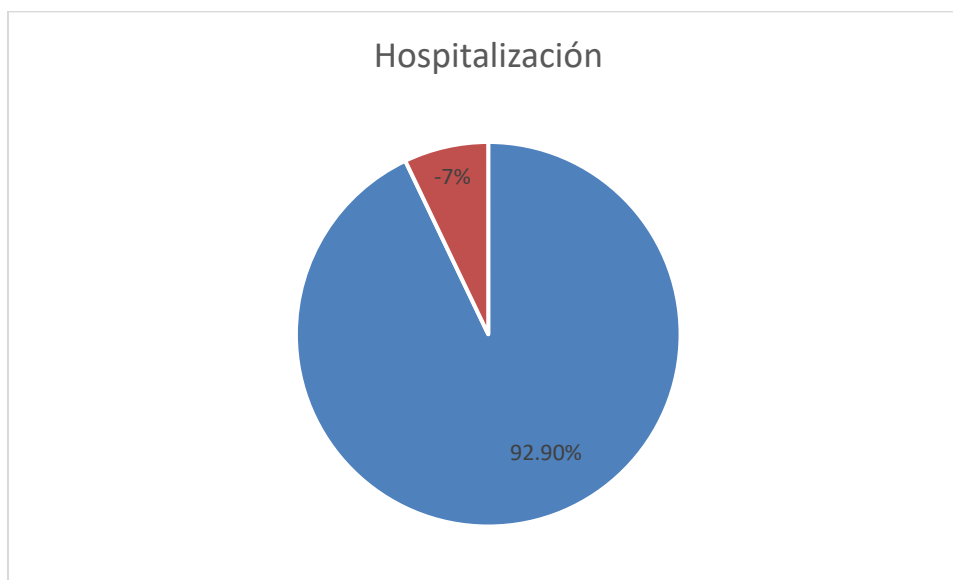


Gráfico número 6: Satisfacción servicio de hospitalización

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital General San José de las Matas, enero-junio 2026.

4- IMÁGENES

Tal como se muestra en el gráfico número 7, la satisfacción general de los **253** usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 89.4 %.



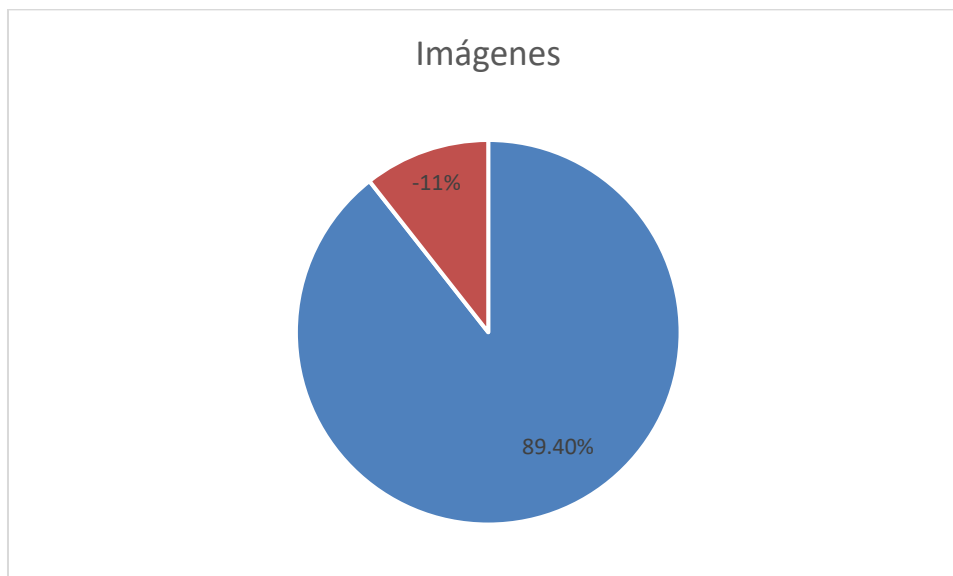


Gráfico número 14: Satisfacción servicio de imágenes

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital General San José de las Matas, enero-junio 2026.

5- LABORATORIO

El nivel de satisfacción de los **585** usuarios del servicio de laboratorio fue de 89 %, tal como se presenta en el gráfico número 15.

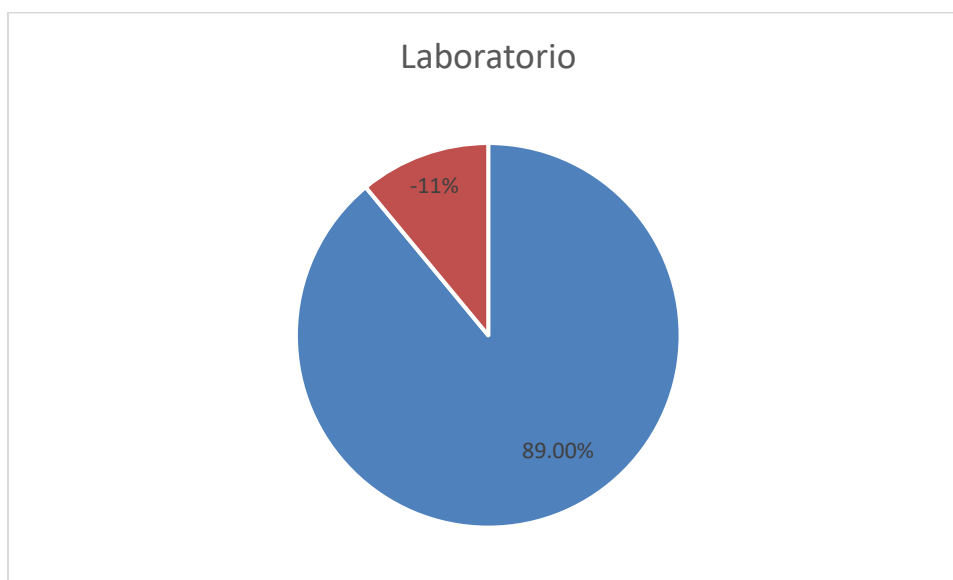


Gráfico número 15: Satisfacción servicio de Laboratorio

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital General San José de las Matas, 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 General San José de las Matas, se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora.

Accionar			Fecha		Responsable
Área de mejora	Dimensión	Qué haremos	Desde	Hasta	Unidad
Calidad percibida en seguridad.	Fiabilidad	Examinar y ajustar los estándares de los procesos de diagnóstico.	junio-26	enero-27	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad, Dirección Atención al usuario
Calidad percibida en tiempo.	Agilidad	Revisar y efficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio, a través de la simplificación de los trámites	junio-26	enero-27	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad, Dirección Atención al usuario

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



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, 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



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



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.