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

HOSPITAL
REGIONAL
JAIME MOTA

PRIMER SEMESTRE 2026
Enero-junio 2026

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 Regional Jaime Mota 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 Hospital Regional Jaime Mota, ubicado en la Ave. Casandra Damiron #7 esq. Víctor Matos, Barahona República Dominicana; 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 1 julio-15 noviembre 2024.

La muestra fue calculada utilizando la siguiente fórmula:

$$Muestra = \frac{(Número\ Z)^2 * p * (1 - p)}{(Margen\ de\ error)^2}$$

$$Número\ Z = 1.96\ para\ nivel\ de\ confianza\ de\ 95\%$$

$$p = 0.5$$

$$\boldsymbol{Muestra\ Ajustada} = \frac{Muestra - 1}{1 + Población\ Total}$$

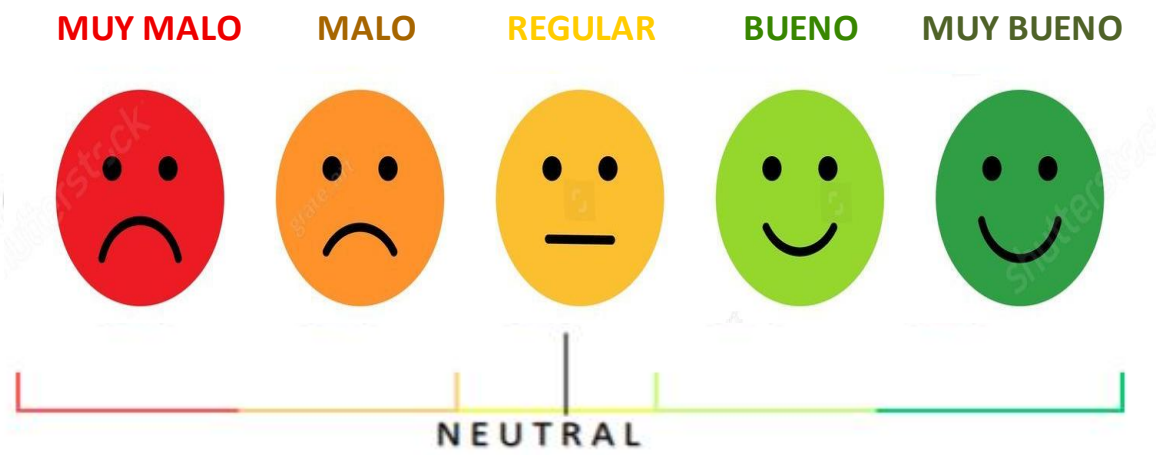
Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha identificado un promedio semestral de servicios prestados, tomando como base la totalidad de los servicios demandados durante el semestre, la muestra sería la siguiente:

Servicio	Muestra
Consultas	961
Emergencia	533
Hospitalización	271
Imágenes	272
Laboratorio	674
TOTAL	**2,711**

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.

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 ero. Julio hasta el 31 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://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMzU5YTcxNGUtZWI3Ni00NmQ1LTg5OWItODQ0MDdjMzc0MWZlIiwidCI6IjAyYTY0NmMxLWRhMDQtNGU1MS1hYzNiLTNhZjYxN2FkY2E0YiIsImMiOjJ9

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:

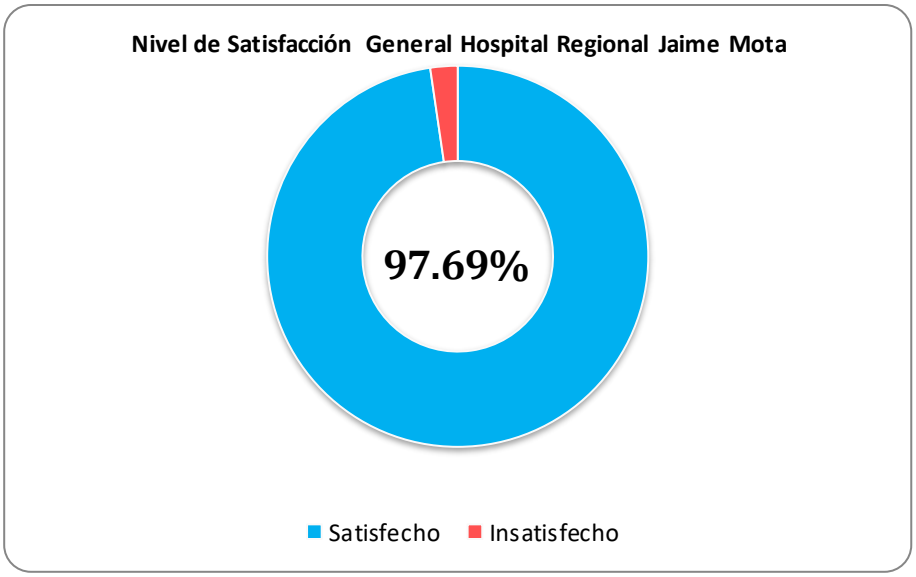
Dimensiones	Atributos	Preguntas
Empatía/accesibilidad	1- Amabilidad del personal	¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?
	2- Accesibilidad	¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?
Profesionalidad/confianza	3- Profesionalidad del personal	¿Cómo considera la profesionalidad 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 97.84%, estas dimensiones 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 2,711 usuarios distribuidos entre los siete atributos mencionados, reportando que 2,652 usuarios manifestaron estar satisfechos o muy satisfechos.

***Gráfico número 1*:** *Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital Regional Jaime Mota, enero-junio 2026.*

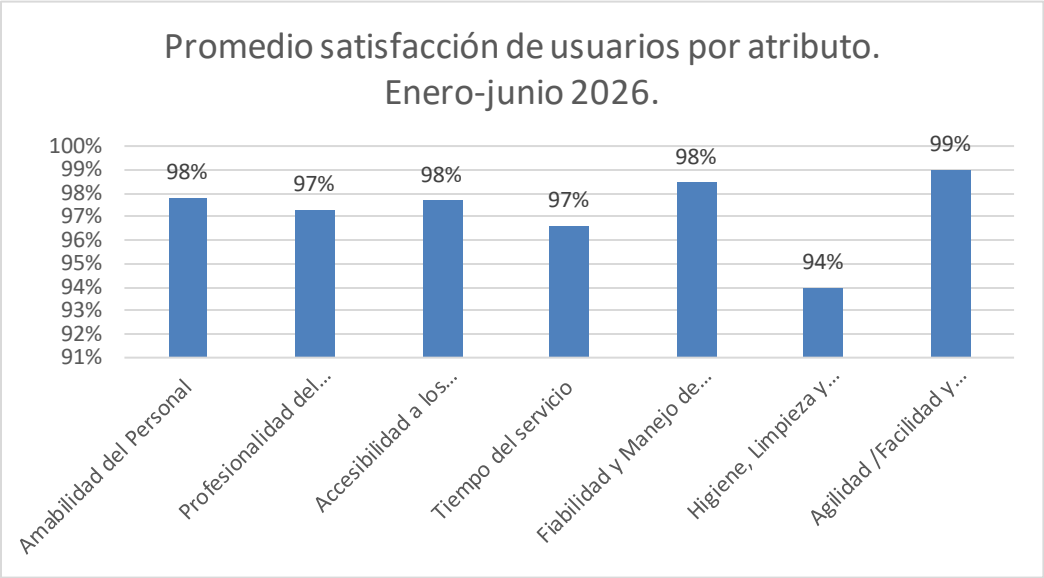


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada por el l Hospital Regional Jaime Mota, enero-junio 2026.

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 95.65%.

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



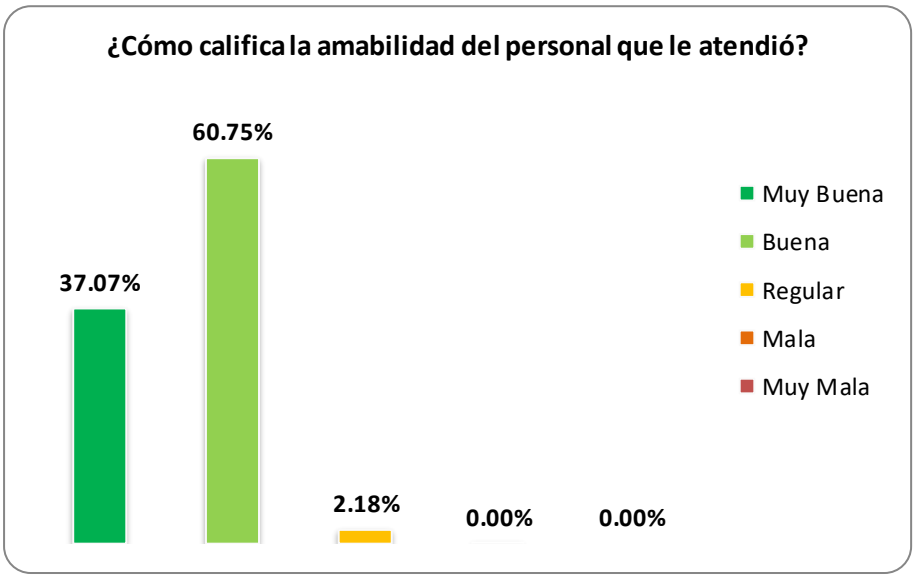
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada por el l Hospital Regional Jaime Mota, enero-junio 2026.

Satisfacción de cada dimensión evaluada por los usuarios

1- Amabilidad del Personal

Tal como se observa en el gráfico número 3, la satisfacción de la amabilidad del personal en los servicios prestados fue clasificada como Muy buena y buena en un 97.82% de los usuarios encuestados. (2,652/2,711) indicaron que estaban satisfechos.

Gráfico número 3: Satisfacción de usuarios de la dimensión amabilidad del personal

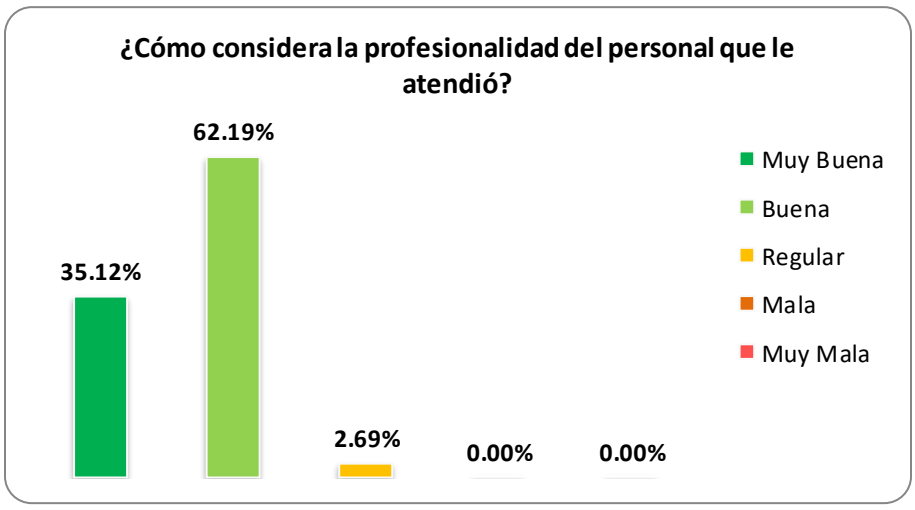


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada por el l Hospital Regional Jaime Mota, enero-junio 2026.

2- Profesionalidad del personal

Como se muestra en el gráfico número 4, la satisfacción de los usuarios para la dimensión profesionalidad del personal fue de 97% (2,638/2,711) para el período estudiado.

Gráfico número 4: Satisfacción de usuarios de la dimensión Profesionalidad del Personal.

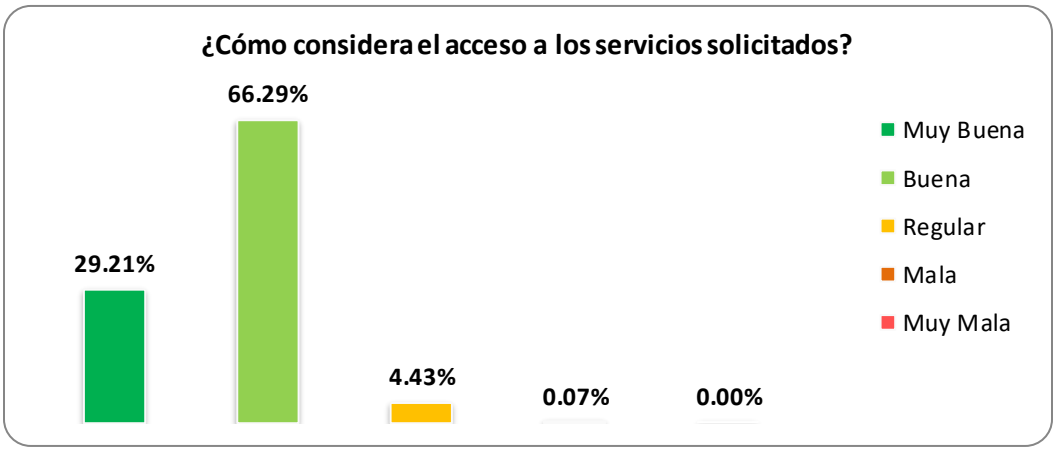


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada por el Hospital Regional Jaime Mota, enero-junio 2026.

3. Accesibilidad a los Servicios

En cuanto al acceso a los servicios de salud del Hospital Regional Jaime Mota, el 98% de los usuarios consideraron como muy bueno y bueno dicho atributo, según se puede observar en el gráfico número 5 (2,657/2711).

Gráfico número 5: *Satisfacción de usuarios del atributo Accesibilidad a los servicios.*

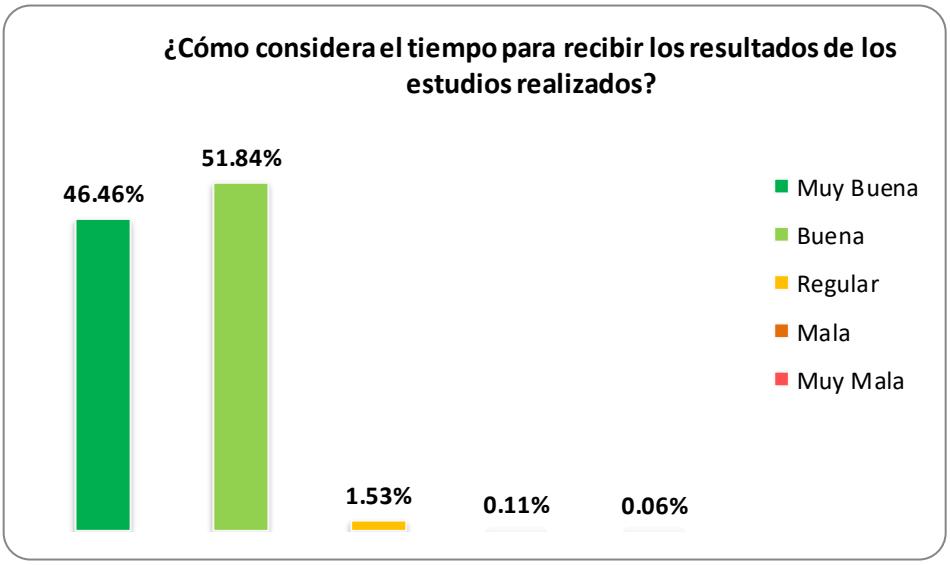


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada por el Hospital Regional Jaime Mota, enero-junio 2026.

4- Tiempo para recibir los resultados de estudios realizados

Según los 2711 usuarios encuestados durante los meses de enero-junio 2026, el 98.3% (2,656/2711) indicó sentirse satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados.

Gráfico número 6: Satisfacción de usuarios del atributo Tiempo para recibir los resultados de estudios realizados.



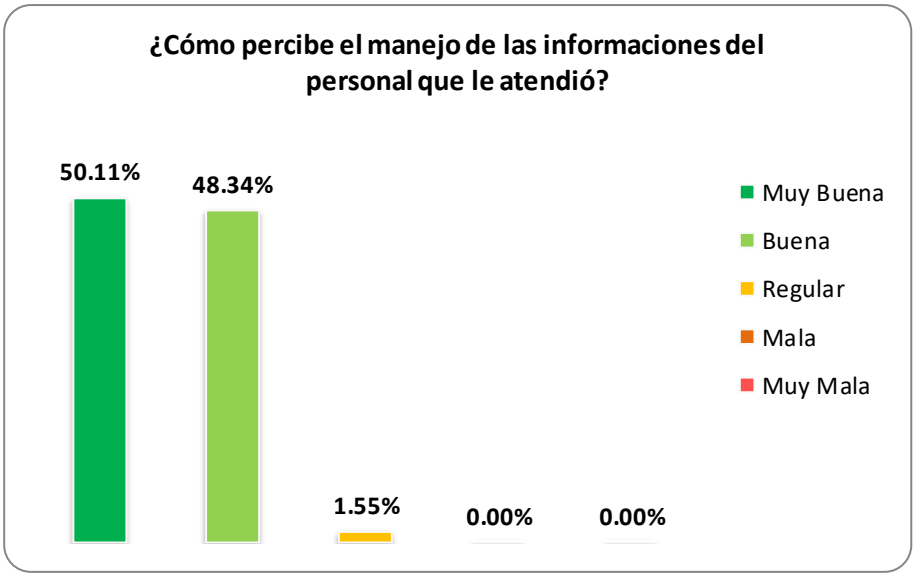
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada por el Hospital Regional Jaime Mota, enero-junio 2026.

5- Fiabilidad y manejo de las Informaciones (Comunicación Efectiva).

Según los 2711 usuarios encuestados durante los meses de enero-junio 2026, el 98.45% (2,668/2711) indicó sentirse satisfecho con la efectividad en la comunicación del personal que les atendió.

Comunica

Gráfico número 7: Satisfacción de usuarios del atributo Comunicación Efectiva.

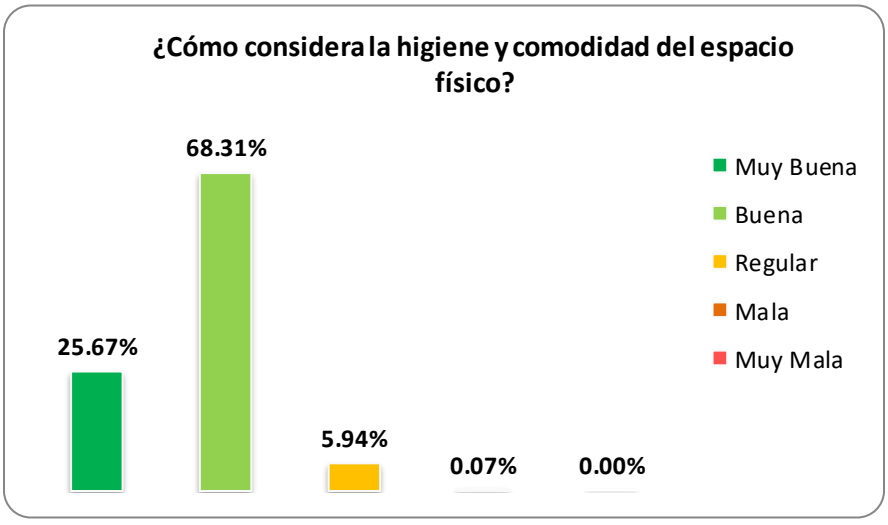


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada por el Hospital Regional Jaime Mota, enero-junio 2026.

6- Higiene, limpieza y comodidad

En cuanto a la higiene, limpieza y mantenimiento de las áreas de servicios en el hospital, el 94.10% (2711/de los usuarios expresaron su satisfacción, según se puede observar en el gráfico número 8.

Gráfico número 8: Satisfacción de usuarios del atributo Higiene, Limpieza y Mantenimiento.

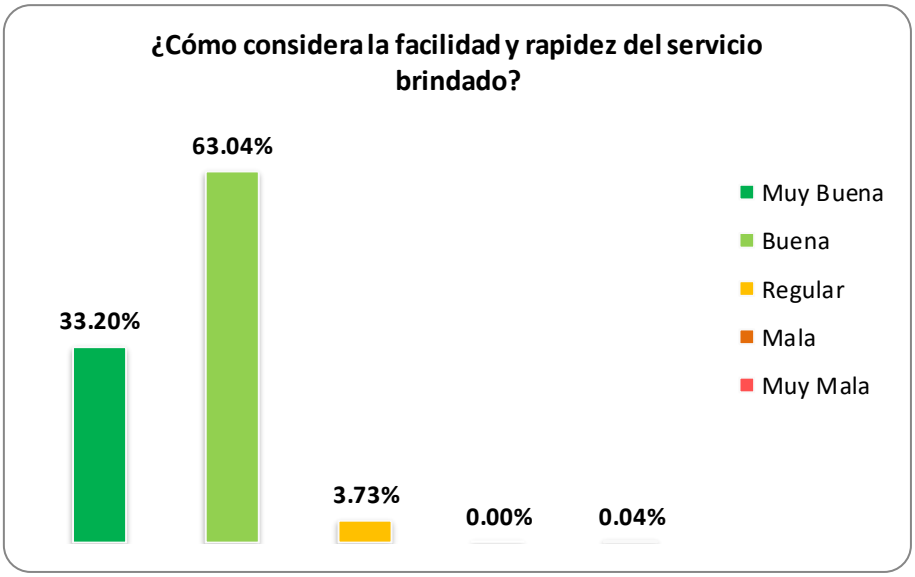


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada por el Hospital Regional Jaime Mota, enero-junio 2026.

7.- Facilidad y rapidez del servicio

En cuanto a la facilidad y rapidez del servicio prestado, lo cual representa atributos de la calidad (Eficacia y confiabilidad) se puede observar en el gráfico No. 9 que la satisfacción fue de 96.24 % (2,711/2,609).

Gráfico número 9: *Satisfacción de usuarios del atributo Agilidad/Facilidad/Rapidez.*

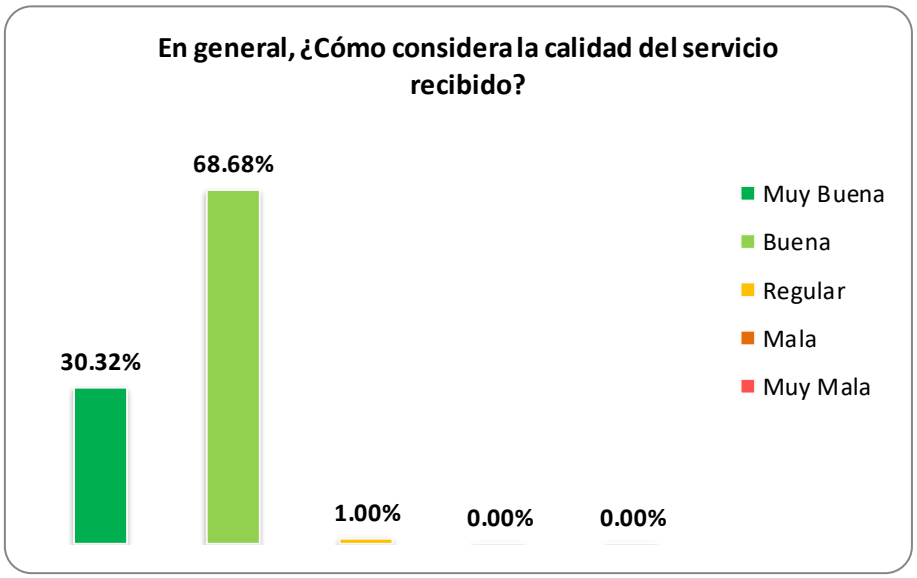


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada por el Hospital Regional Jaime Mota, enero-junio 2026.

PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Tal como se observa en el gráfico número 10; de los 2,711 usuarios encuestados 2,684 opinaron que la satisfacción de la calidad de los servicios brindados es muy buena para un 99% de satisfacción.

Gráfico número 10: percepción general del servicio recibido



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada por el Hospital Regional Jaime Mota, enero-junio 2026.

Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

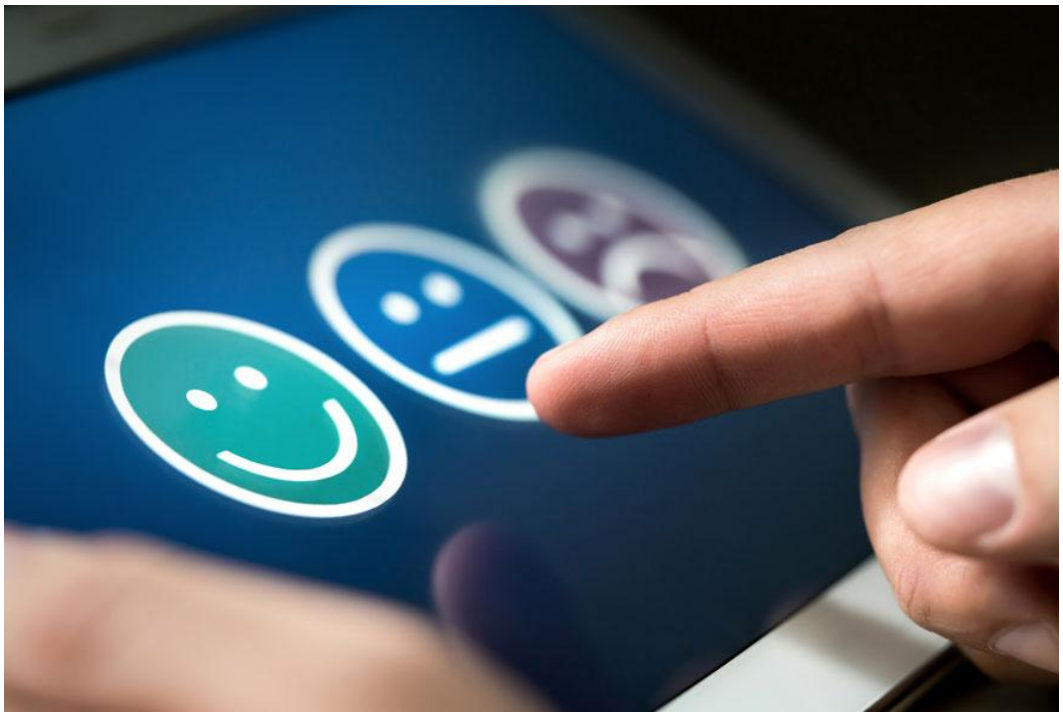
En el gráfico número 11 se resalta que el 99.74% de las personas atendidas en este hospital durante el período de realización de la encuesta expresó que recomendaría sus servicios a otros usuarios.

Gráfico* número *11: Recomendación del servicio por los usuarios del Hospital Regional Jaime Mota. Enero-junio 2026.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada por el Hospital Regional Jaime Mota, enero-junio 2026.

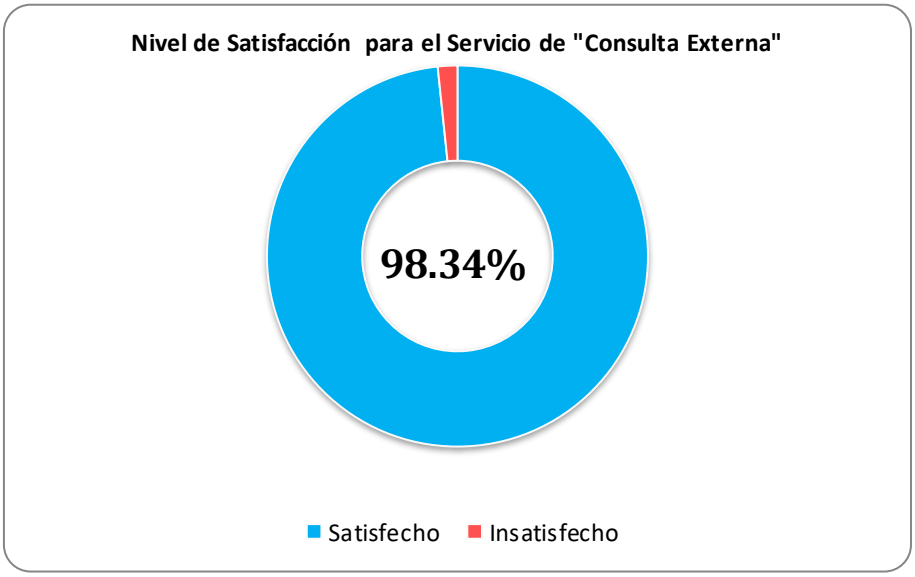
Satisfacción de los servicios internos evaluado por una muestra de los usuarios



1- CONSULTA EXTERNA

Tal como se observa en el gráfico número 12, la satisfacción general de los 961 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, 942 para un 98.34% manifestaron estar satisfechos.

Gráfico número 12: Evaluación del servicio de consulta externa, Hospital Regional Jaime Mota. Enero-junio 2026.

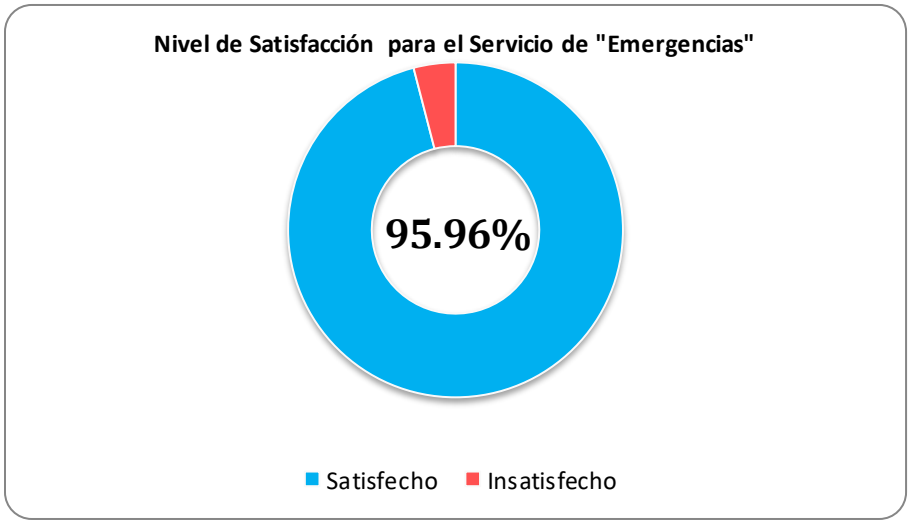


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada por el Hospital Regional Jaime Mota, enero-junio 2026.

2- EMERGENCIA

Tal como muestra el gráfico número 13, la satisfacción general de los 533 usuarios encuestados para el servicio de emergencia durante el período estudiado, 512 expresaron su satisfacción para un 95.96%.

Gráfico número 13: Evaluación de la satisfacción de usuarios en el servicio de emergencia Hospital Regional Jaime Mota. Enero-junio 2026.

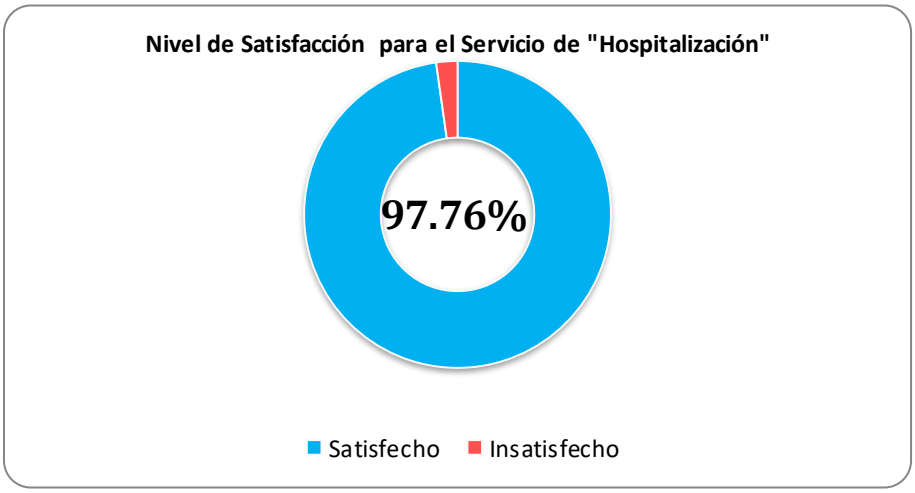


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada por el Hospital Regional Jaime Mota, enero-junio 2026.

3- HOSPITALIZACIÓN

En el gráfico número 14, se muestra la satisfacción general de los 271 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización durante el período señalado, de los cuales 259 para un 97.76%, dijeron estar satisfechos.

Gráfico número 14: Evaluación de la satisfacción de usuarios en el servicio de hospitalización Hospital Regional Jaime Mota. Enero-junio 2026.

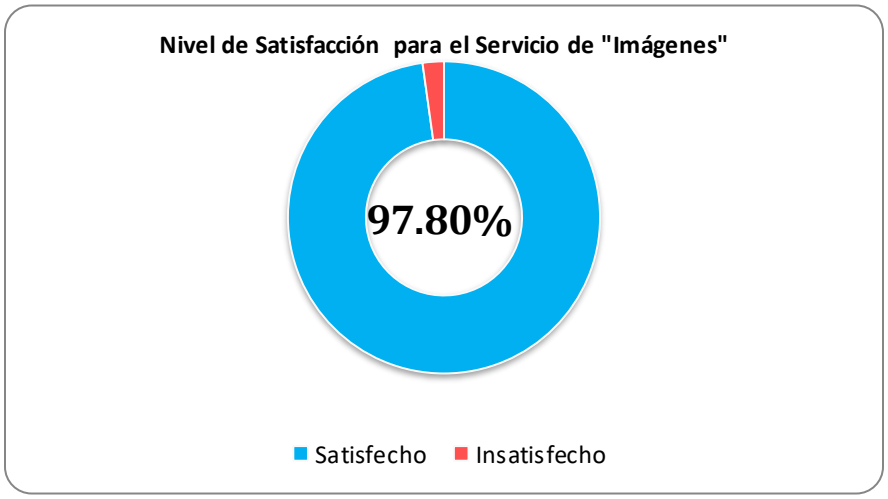


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada por el Hospital Regional Jaime Mota, enero-junio 2026.

4- IMÁGENES

Tal como se muestra en el gráfico número 15, la satisfacción general de 272 usuarios encuestados para el servicio de imágenes, durante los meses enero-junio, del año 2026, la satisfacción fue de 97.80%.

Gráfico número 15: *Evaluación de la satisfacción de usuarios en el servicio de Imágenes del Hospital Regional Jaime Mota. Enero-junio 2026.*

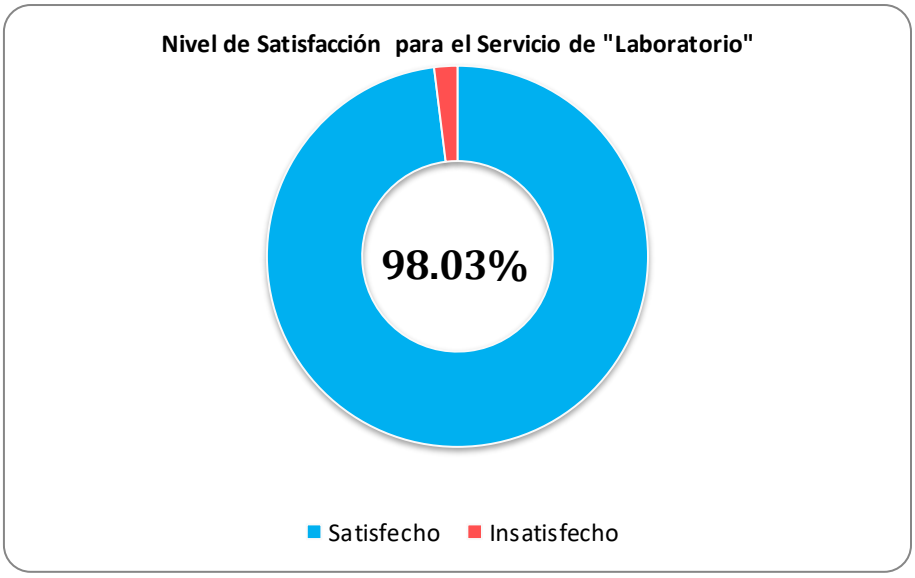


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada por el Hospital Regional Jaime Mota, enero-junio 2026.

5- LABORATORIO

El nivel de satisfacción de los 674 usuarios del servicio de laboratorio encuestados durante el período estudiado fue de 98.03%, tal como se presenta en el gráfico número 14.

Gráfico número 16: *Evaluación de la satisfacción de usuarios en el servicio de Laboratorio del Hospital Regional Jaime Mota. Enero-junio 2026.*

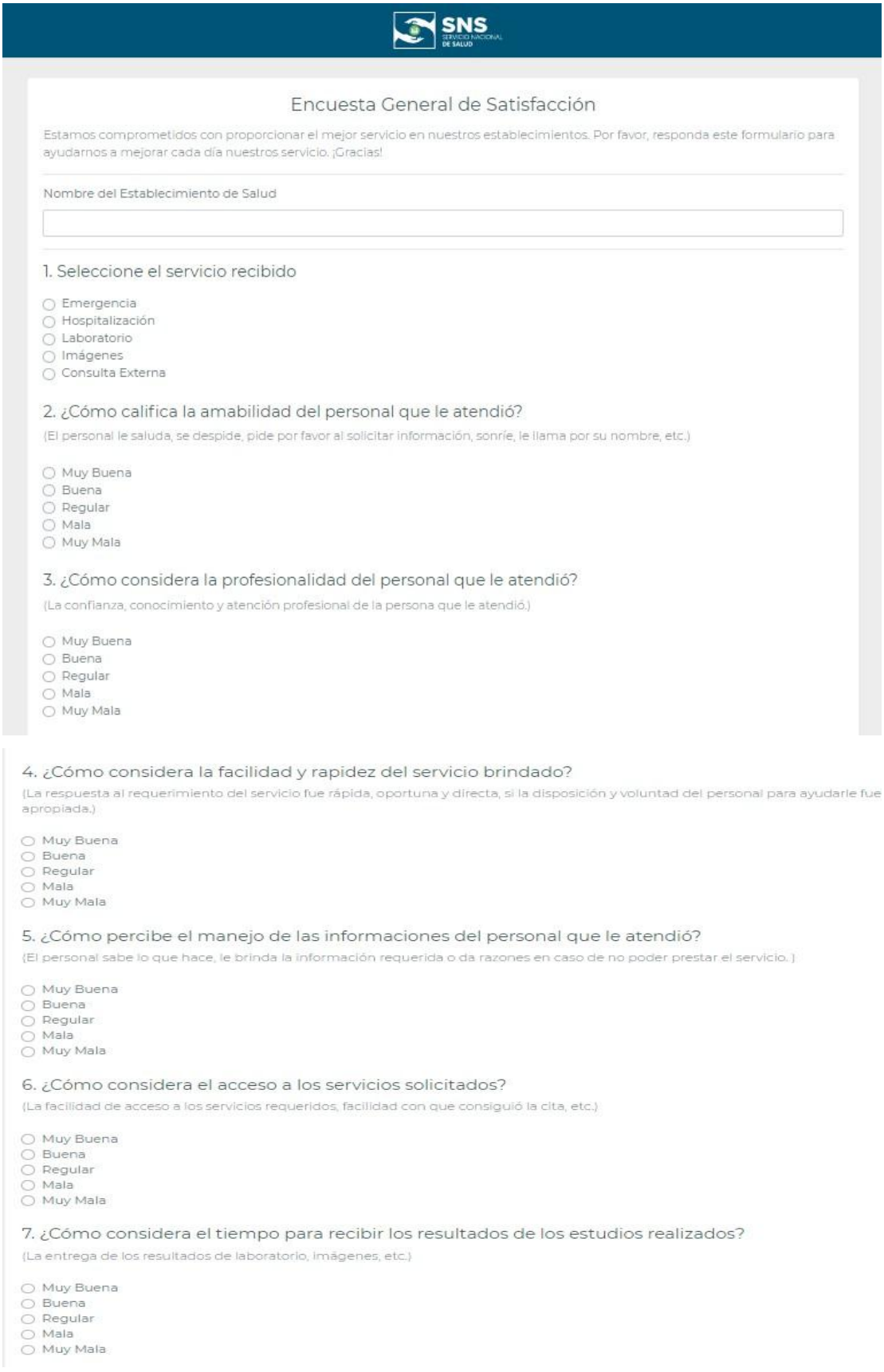


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada por el Hospital Regional Jaime Mota, enero-junio 2026.

Plan de Acción

Luego del análisis de los datos de la encuesta de satisfacción aplicada durante el periodo enero-junio 2026 a los usuarios de los servicios ofrecidos por el Hospital Regional Jaime Mota, se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora, basado en la dimensión Higiene, limpieza y comodidad, la cual resultó con el más bajo porcentaje (94%) y atendiendo a que la calidad debe ser alcanzada en un 100% atendemos a presentar un plan de mejora para el próximo semestre del año 2026.

Accionar			Fecha		Responsables
Area de mejora	**Dimensión**	**Qué haremos**	**Desde**	**Hasta**	
Cumplimiento en la higiene y limpieza del establecimiento.	Higiene, limpieza y comodidad	Actualizar y socializar los protocolos de limpieza según normativas nacionales e internacionales. Realizar capacitaciones mensuales sobre técnicas de limpieza, desinfección, manejo de residuos y bioseguridad. Implementar listas de verificación (checklists) diarias para cada área del hospital. Realizar auditorías semanales en quirófanos, emergencia, UCI y hospitalización. Analizar mensualmente los indicadores y elaborar informes con acciones de mejora	Junio 2026	Junio 2027	Dirección General, Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad y epidemiología.



SNS
SERVICIO NACIONAL DE SALUD

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 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?

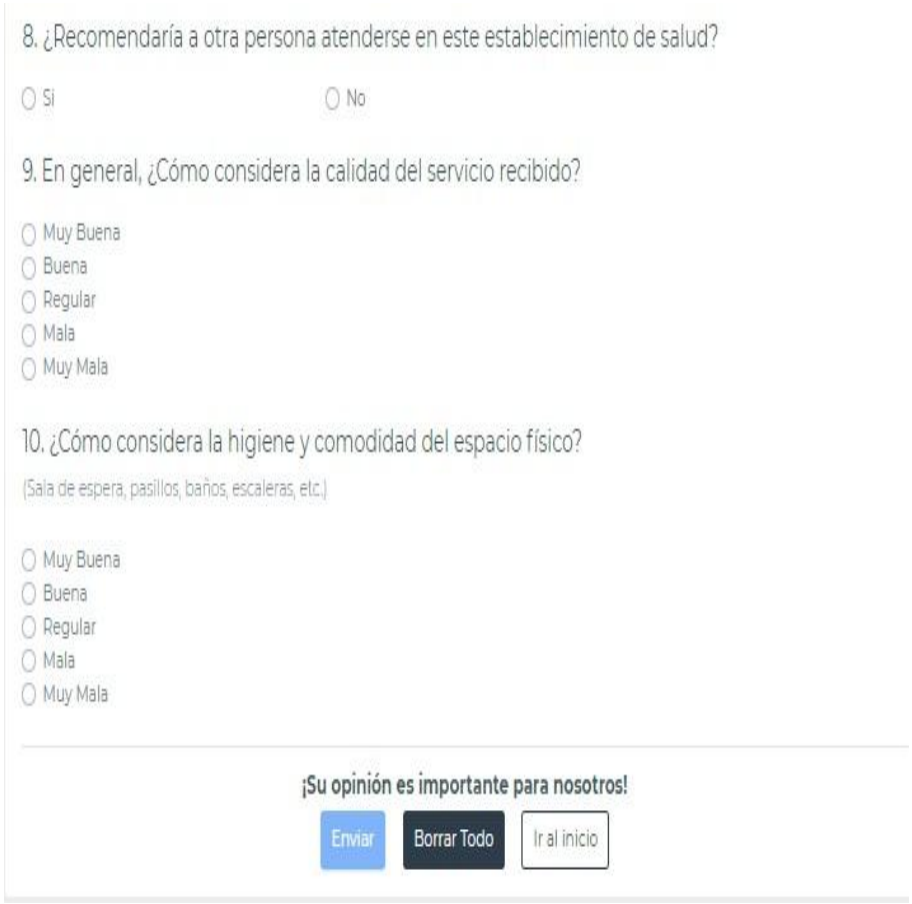
(La facilidad de acceso a los servicios requeridos, facilidad con que consiguió la cita, etc.)

- ○ 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?

○ Si ○ 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

© 2023 • Todos los derechos reservados. República Dominicana.