

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



**PRIMER SEMESTRE 2026
ENERO - Junio**

Introducción

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

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

Ciudadanos, el Hospital Provincial Materno Infantil Nuestra Señora de La Altagracia 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; 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.

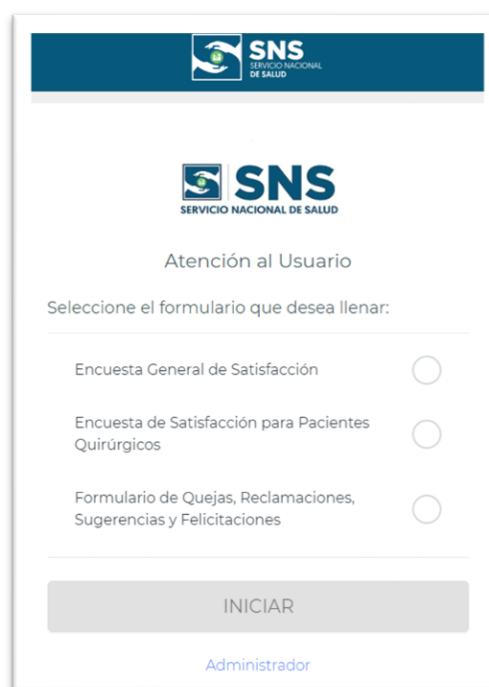


Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS

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 y se hacen 15 encuestas diarias, 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 Provincial Materno Infantil Nuestra Señora de La Altagracia; para realizarlas, 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 3 % • Nivel de confianza de 96%. 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 96% 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"> <tbody> <tr> <td>Consultas</td><td>1874</td></tr> <tr> <td>Emergencia</td><td>273</td></tr> <tr> <td>Hospitalización</td><td>263</td></tr> <tr> <td>Imágenes</td><td>243</td></tr> <tr> <td>Laboratorio</td><td>487</td></tr> <tr> <td>TOTAL</td><td>3140</td></tr> </tbody> </table> 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.	Consultas	1874	Emergencia	273	Hospitalización	263	Imágenes	243	Laboratorio	487	TOTAL	3140
Consultas	1874												
Emergencia	273												
Hospitalización	263												
Imágenes	243												
Laboratorio	487												
TOTAL	3140												

Método de aplicación de la encuesta	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario (Power-BI).
Fecha de trabajo de campo	Diariamente (días laborables), desde el 02 de enero hasta el 25 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 .



Dimensiones incluidas en el índice de Satisfacción de Usuarios:



Esta 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?

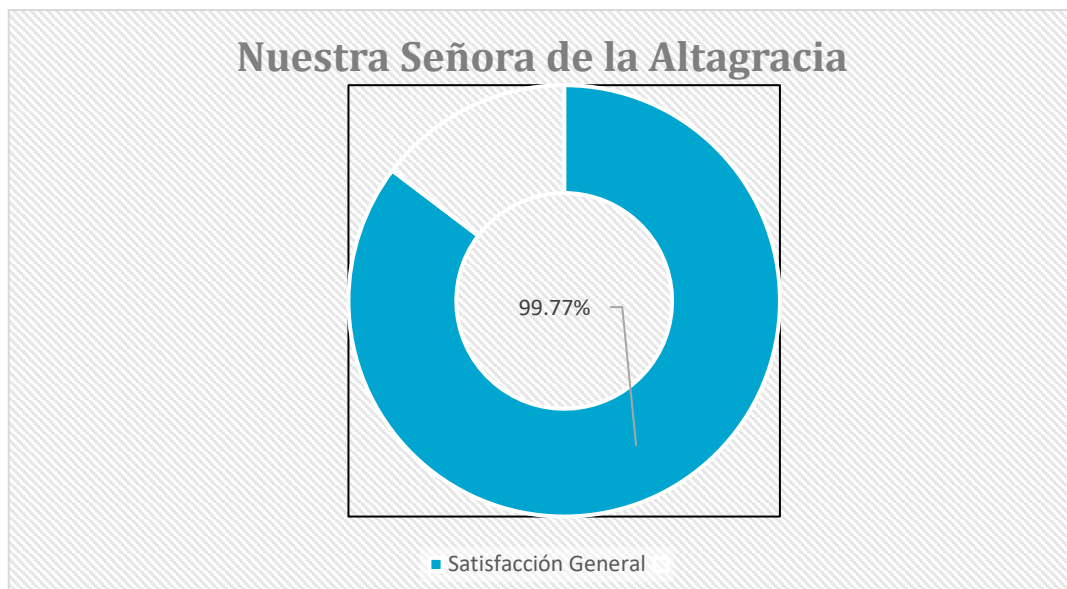
Para crear el índice de satisfacción de usuarios se calcula un promedio, aplicando la siguiente fórmula:
sumatoria de los 7 atributos/ 7.



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 99.77 %, los cuales fueron: *amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, tiempo de servicio, accesibilidad a los servicios, recomendaciones e higiene y comodidad*; ese índice de satisfacción se obtuvo de la encuesta aplicada a la muestra de 3,140 usuarios distribuidos entre los siete atributos mencionados.

Gráfico número 1: Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital Provincial Materno Infantil Nuestra Señora de La Altagracia enero-junio 2026.



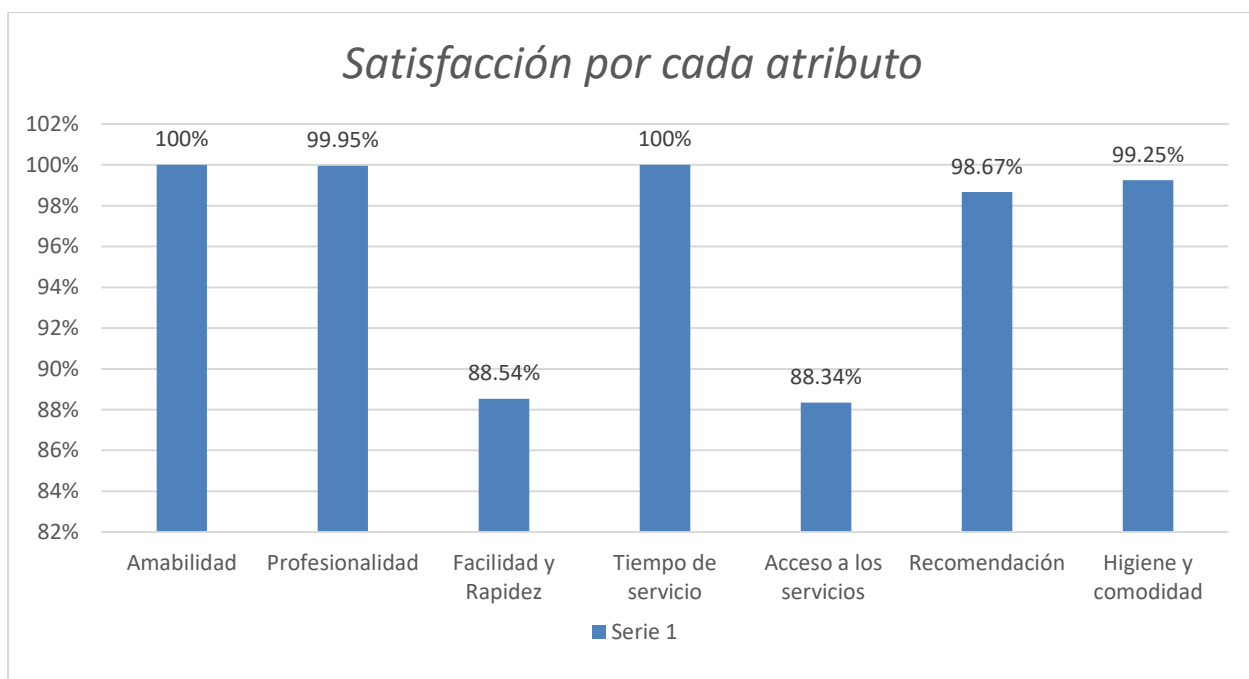
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Materno Infantil Nuestra Señora de La Altagracia Enero-Junio 20256



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 **99.77 %**.

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Materno Infantil Nuestra Señora de La Altagracia enero- junio- 2026



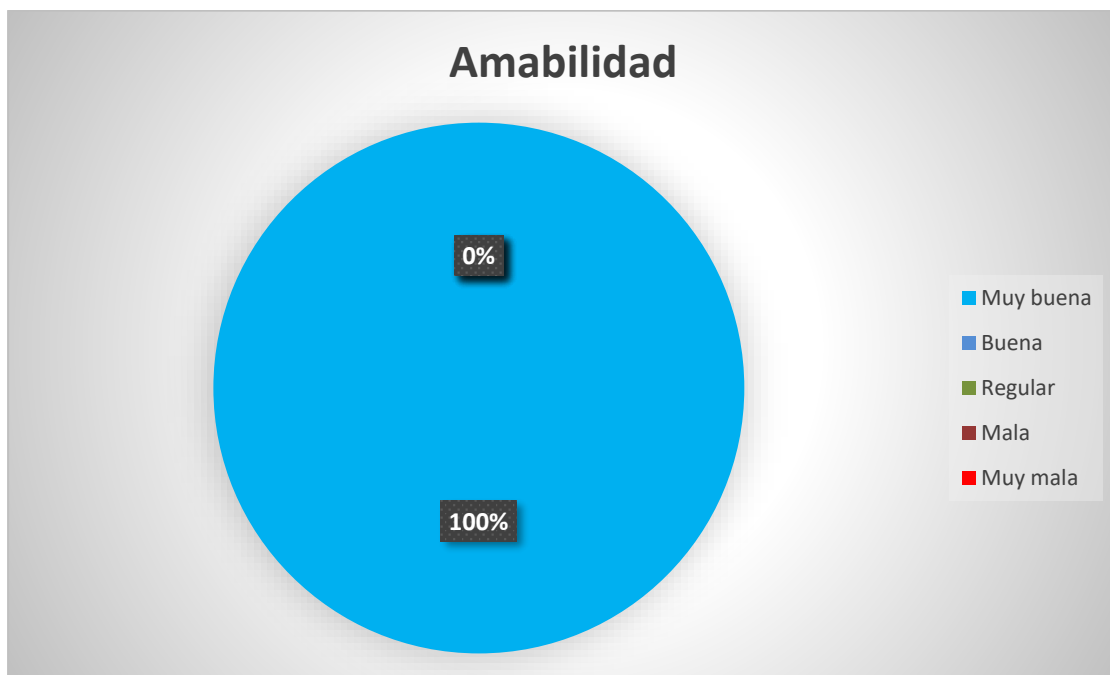
Satisfacción de cada dimensión evaluada por los usuarios

1- Amabilidad (Empatía/accesibilidad)

Tal como se observa en el gráfico número 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de 100% (1874/3140), indicaron que la amabilidades buena o muy buena, quedando un 3% en regular (202/1874), un 3% (5/1,874) en insatisfecho para mala o muy mala.

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



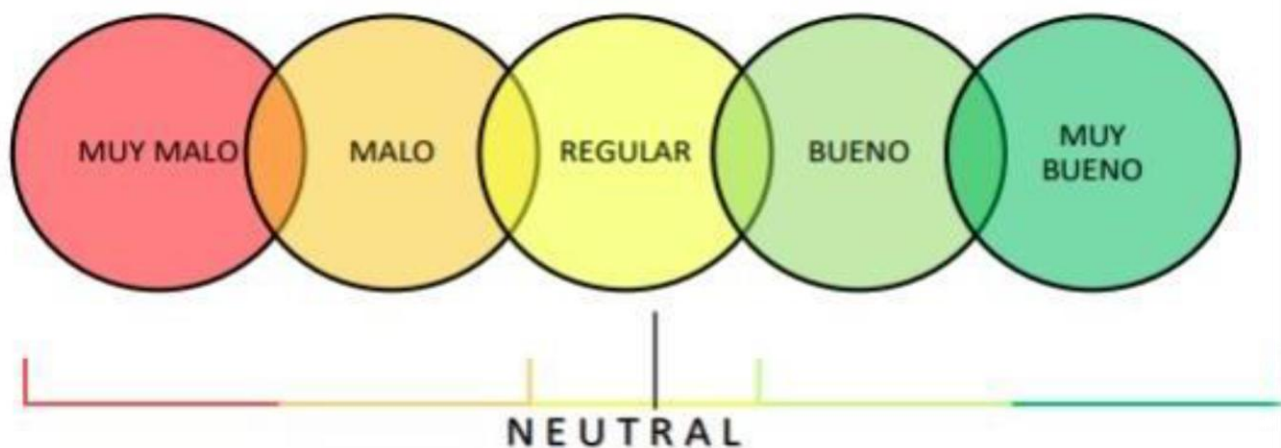


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Materno Infantil Nuestra Señora de La Altagracia Enero-junio- 2026.



MUY MALO MALO REGULAR BUENO MUY BUENO

ESCALA DE VALORACIÓN



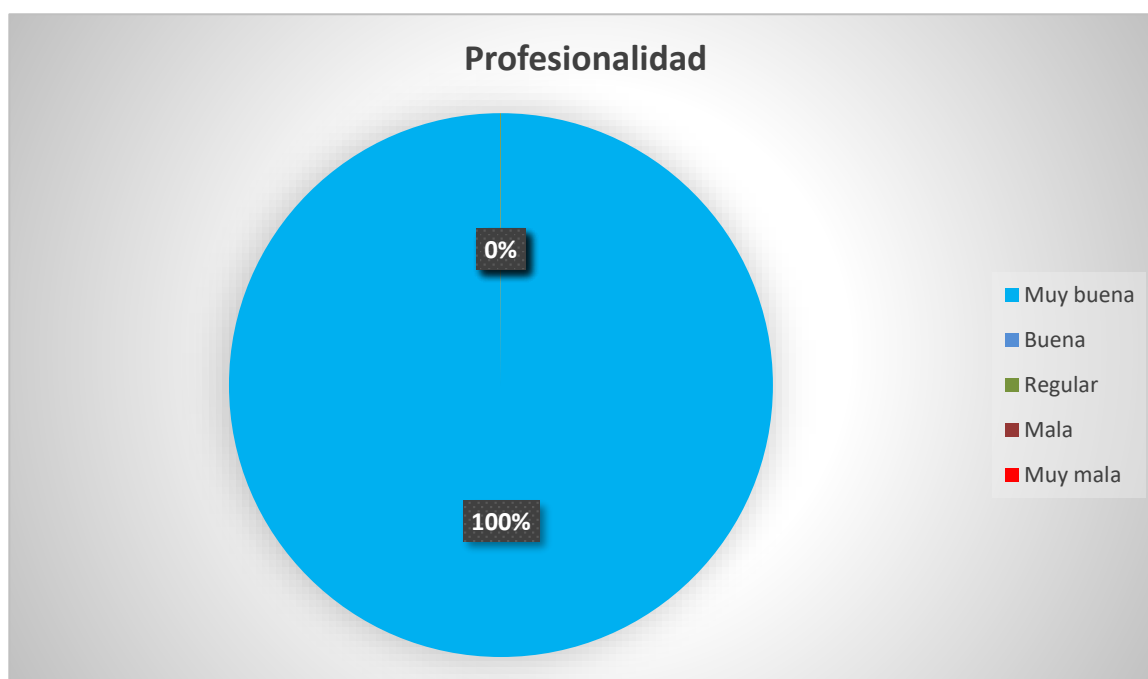
CRITERIOS PARA LA MEDICIÓN



2- Profesionalidad

Como se muestra en el gráfico número 4, la satisfacción de la profesionalidad es de un 99.95 %, quedando un 0.5% en regular y 0% insatisfecho para mala/muy mala.

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



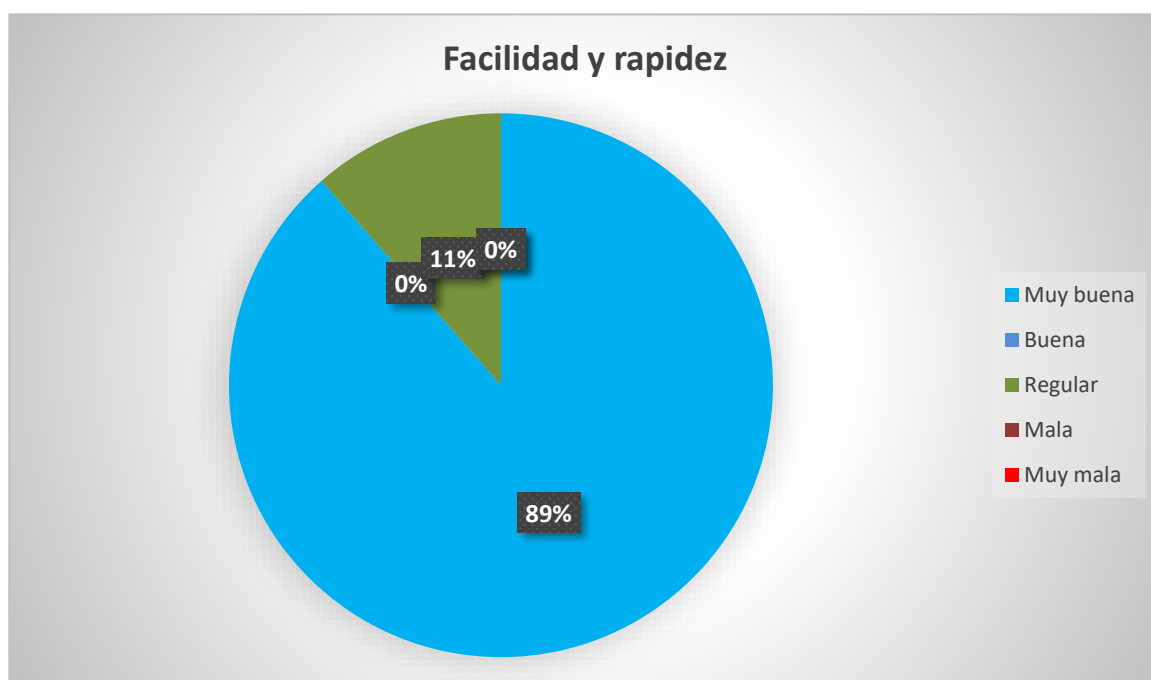
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Materno Infantil Nuestra Señora de La Altagracia Enero-junio- 2026.



3. Facilidad y rapidez

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico número 5 que la satisfacción fue de 88.54% en los servicios prestados, quedando un 11.46% en regular y 0% en insatisfecho para mala o muy mala.

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



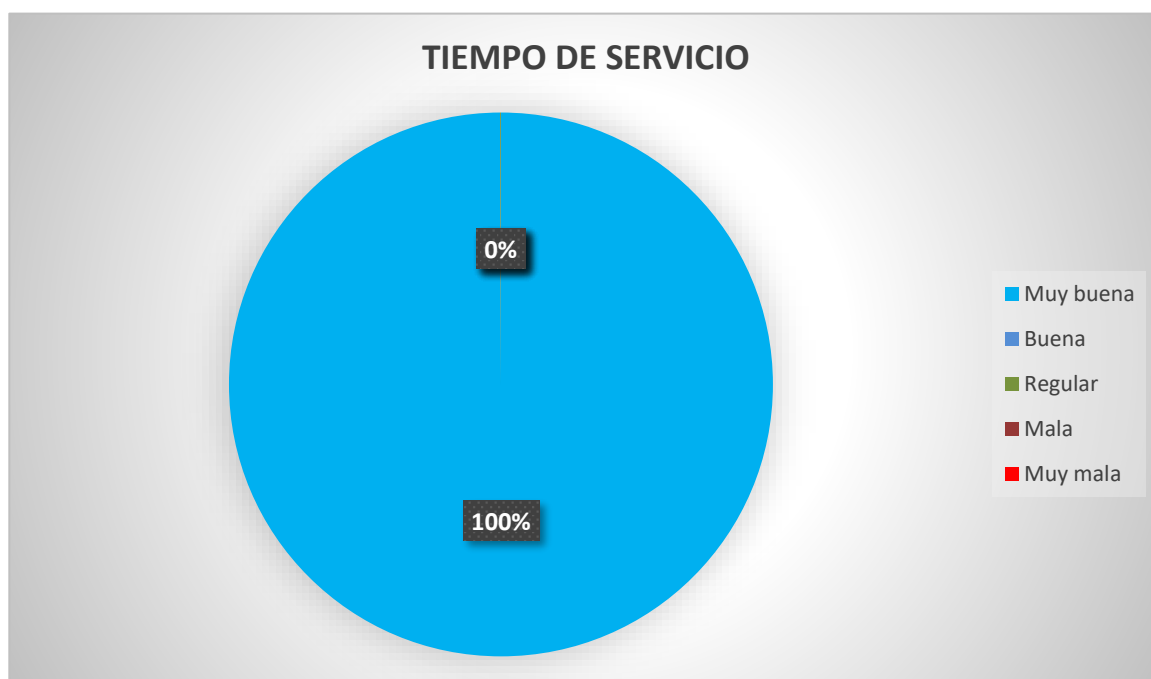
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Materno Infantil Nuestra Señora de La Altagracia Enero-junio- 2026.



4- Tiempo en el servicio:

Según los 1874 usuarios encuestados, un 100 % indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal, quedando un 0 % con opinión regular al respecto, finalizando con un 0% insatisfechos para una valoración mala o muy mala.

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

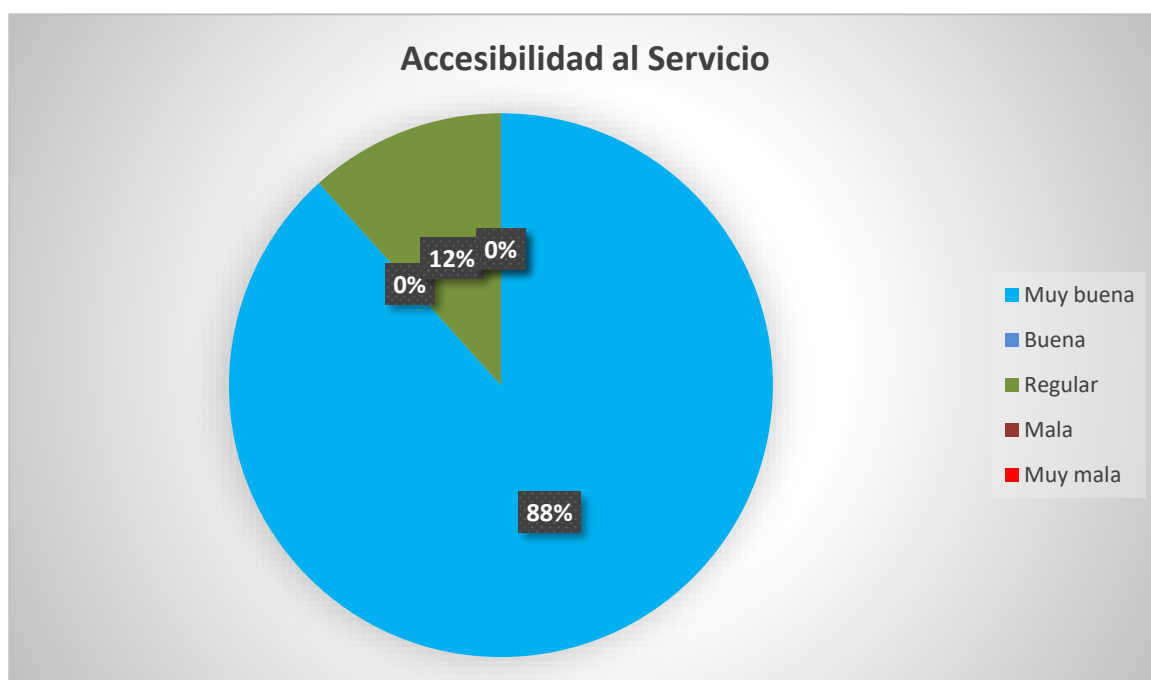


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Materno Infantil Nuestra Señora de La Altagracia
Enero -junio- 2026

5- Accesibilidad al Servicio

Tal como podemos observar en el grafico número 7, la satisfacción de la accesibilidad a los servicios prestados es de un 88.34 %, indicaron que la accesibilidad es muy buena, quedando un 11.66% en regular, un 0 % 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 Provincial Materno Infantil Nuestra Señora de La Altagracia
Enero-junio 2026

6- Recomendaciones:

Según los usuarios encuestados, un 98.67 % indicó que está satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados, quedado Bueno 1.33% un 0 % con opinión regular al respecto, ma



Gráfico número 8: Satisfacción de usuarios del Atributo Recomendación.

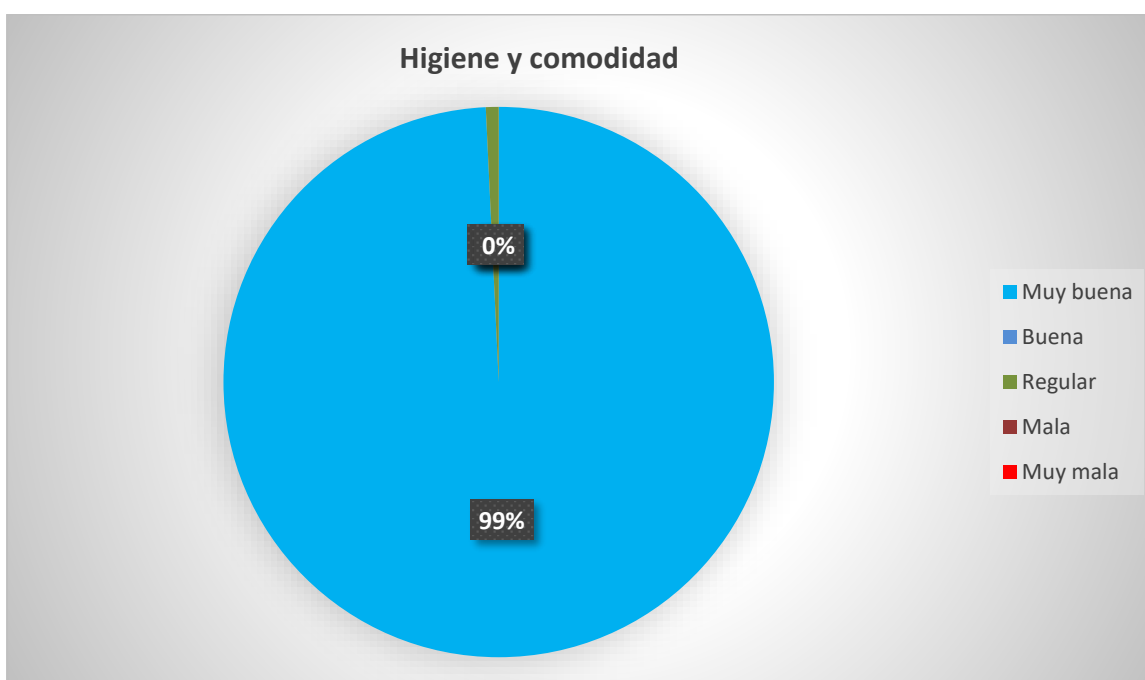


7- Higiene y comodidad (elementos tangibles)

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico número 9 que la satisfacción fue de 99.25% Muy buena, 0.75% Regular 0 % Mala 0%

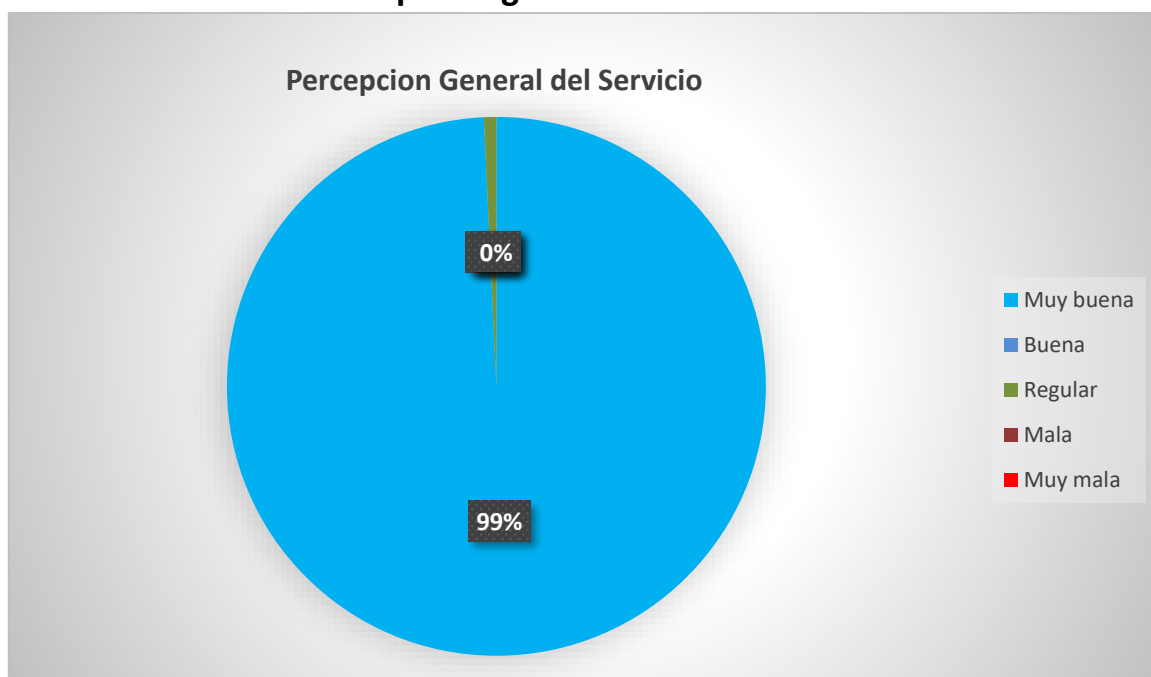
Y muy Mala. 0%. Lo que significa que subimos un 38% más que el trimestre pasado.

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Materno Infantil Nuestra Señora de La Altagracia Enero - junio 2026.

Percepción general del servicio



Tal como se observa en el gráfico número 11; de los 1,874 usuarios encuestados opinaron que la satisfacción de los servicios brindados es buena o muy buena para un 99.77% de satisfacción. Y regular un 0.23%.

Gráfico número 11: percepción general del servicio recibido

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Materno Infantil Nuestra Señora de La Altagracia
Enero- junio 2026.



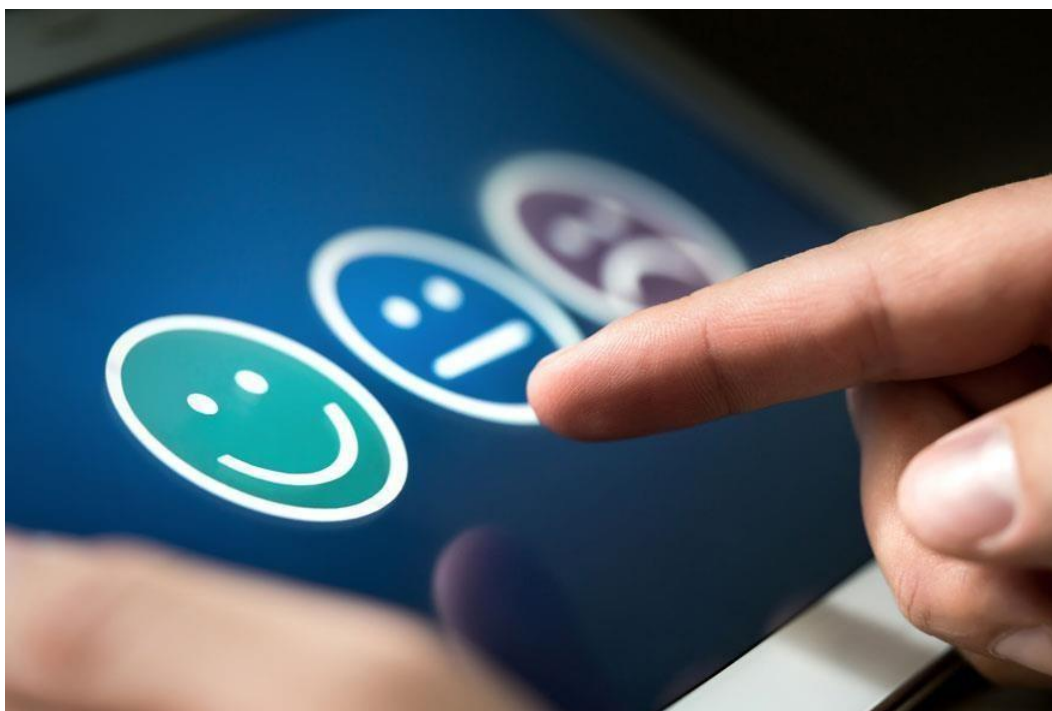
Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

En el gráfico número 12 se resalta que el 99.67 % 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 Provincial Materno Infantil Nuestra Señora De La Altagracia, Higüey por parte de los usuarios por parte de la usuaria Cleo Nuñez teléfono 809-677-7917



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 608 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 99.67%. La cantidad es mínima debido a que el hospital estaba gran parte en remozamiento en 90% a partir del mes de febrero por lo que no contábamos con área de consulta General, A partir del mes de junio se habilitaron las consultas de Pediatría.

Gráfico número 13: Evaluación de la consulta externa.



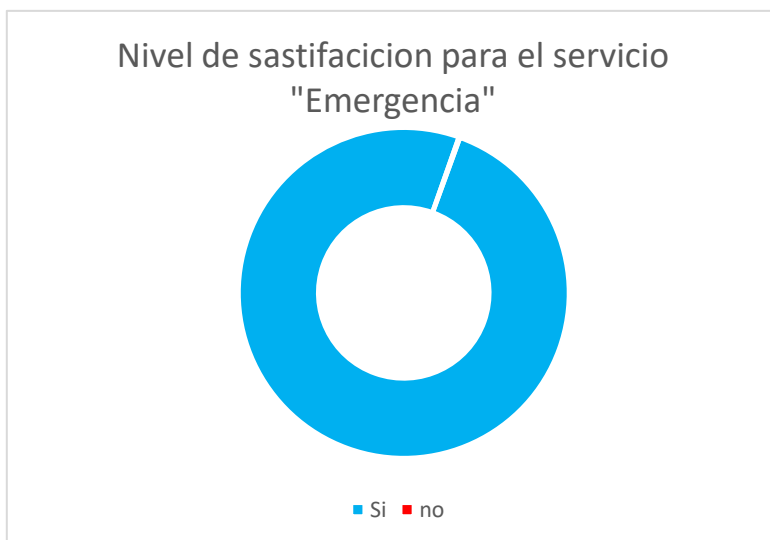
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Materno Infantil Nuestra Señora de La Altagracia Enero – junio 2026.



2- Emergencia:

Tal como muestra el gráfico número 14, la satisfacción general de los 273 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 99.83%

Gráfico número 14: Evaluación de la emergencia.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Materno Infantil Nuestra Señora de La Altagracia Enero- junio 2026.

3- Hospitalización:

En el gráfico número 6, se muestra la satisfacción general de los 263 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 99.83%.

Gráfico número 6: Satisfacción servicio de hospitalización



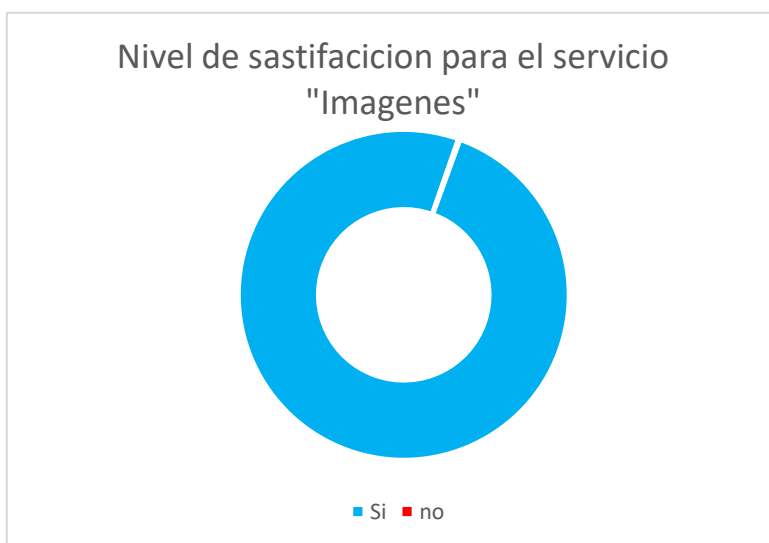
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Materno Infantil Nuestra Señora de La Altagracia
Enero - junio 2026



4- Imágenes:

Tal como se muestra en el gráfico número 14, la satisfacción general de los 243 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 99.78%.

Gráfico número 14: Satisfacción servicio de imágenes



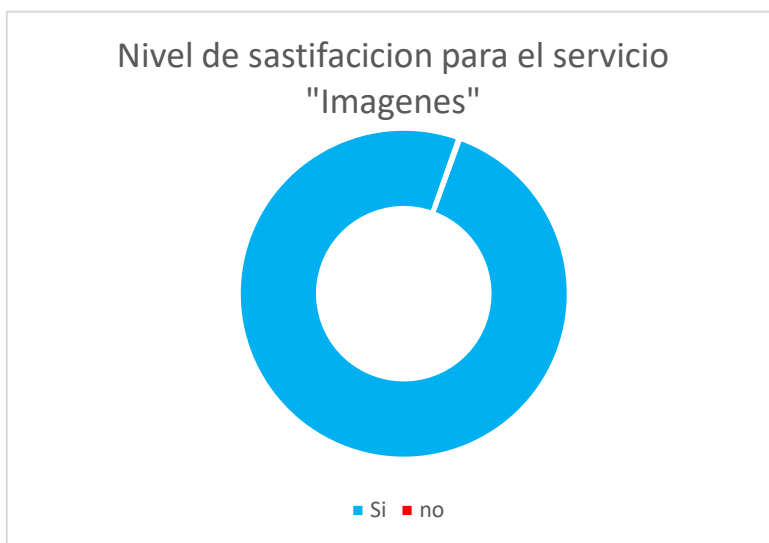
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Materno Infantil Nuestra Señora de La Altagracia
Enero -junio 2026



5- Laboratorio:

El nivel de satisfacción de los 487 usuarios del servicio de laboratorio fue de 99.83%, como se presenta en el gráfico número 15.

Gráfico número 15: Satisfacción servicio de Laboratorio



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Materno Infantil Nuestra Señora de La Altagracia
Enero- junio 2026



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 Provincial Materno Infantil Nuestra Señora de La Altagracia se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora

Accionar			Fecha		Responsable
Área de mejora	Dimensión	Qué haremos	Desde	Hasta	Unidad
Reducción de tiempo de espera, capacitación del personal administrativos, para brindar mejor servicio. Nombrar personal nuevo en el area de atencion al usuario y areas administrativas	Fiabilidad Y Talento Humano	Trabajar con eficiencia y el tiempo acordado, para la prestación del servicio y revisar flujo de los pacientes para más rapidez, también capacitación en el personal atreves de RRHH	Julio 2026	Dic 2026	DEPARTAMENTO DE ATENCION AL USUARIO Y DEPARTAMENTO DE RRHH

ANEXOS

 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 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



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

11. Sexo

- ☐ Femenino
- ☐ Masculino

12. Provincia donde usted vive

- ☐ Azua
- ☐ Bahoruco
- ☐ Barahona
- ☐ Dajabón
- ☐ Distrito Nacional
- ☐ Duarte
- ☐ El Seibo
- ☐ Elías Piña
- ☐ Espaillat
- ☐ Hato Mayor
- ☐ Hermanas Mirabal
- ☐ Independencia
- ☐ La Altagracia
- ☐ La Romana
- ☐ La Vega
- ☐ María Trinidad Sánchez
- ☐ Monseñor Nouel
- ☐ Monte Plata
- ☐ Montecristi
- ☐ Pedernales
- ☐ Peravia
- ☐ Puerto Plata
- ☐ Samaná
- ☐ San Cristóbal
- ☐ San José de Ocoa
- ☐ San Juan de la Maguana

- ☐ San Pedro de Macorís
- ☐ Sánchez Ramírez
- ☐ Santiago
- ☐ Santiago Rodríguez
- ☐ Santo Domingo
- ☐ Valverde

13. ¿Considera usted que recibe un trato equitativo?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ A veces
- ☐ Casi nunca
- ☐ Nunca

14. Grado de estudios alcanzado

- ☐ Ninguno
- ☐ Educación Básica (de 1ero a 6to de primaria)
- ☐ Educación Media (Bachillerato)
- ☐ Educación Superior (grado universitario)

15. Su ocupación actual

- ☐ Empleado público
- ☐ Empleado privado
- ☐ Desempleado
- ☐ Estudiante
- ☐ Ama de casa
- ☐ Otro

16. Seleccione su Rango de edad

- ☐ 18 a 25 años
- ☐ 26 a 30 años
- ☐ 31 a 35 años
- ☐ 36 a 40 años
- ☐ 41 a 45 años
- ☐ 46 a 50 años
- ☐ 51 a 55 años
- ☐ 56 a 60 años
- ☐ 61 a 65 años
- ☐ 66 a 70 años
- ☐ 70 ó más

¡Su opinión es importante para nosotros!

Enviar

Borrar Todo



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.

