

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 Provincial Dr. Leopoldo Pou 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:

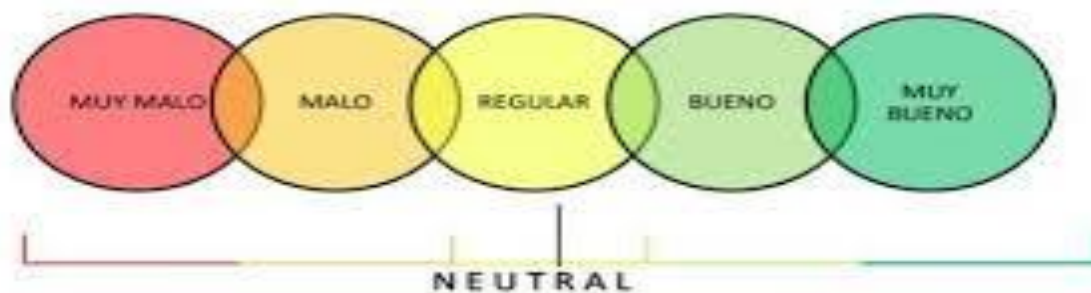
1. Consulta externa.
2. Emergencias.
3. Hospitalización.
4. Imágenes.
5. Laboratorio.

Ficha Técnica

Ámbito	Las encuestas fueron aplicadas en las instalaciones del Hospital Provincial Dr. Leopoldo Pou, ubicado en la Av. Circunvalación # 15, Samaná, República Dominicana, 32000, 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 Julio-Diciembre 2025. 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 $Muestra Ajustada = \frac{Muestra - 1}{1 + \frac{Muestra - 1}{Poblacion Total}}$ 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:

	Servicios	Muestra
	Consultas	143
	Emergencias	146
	Hospitalización	208
	Imágenes	218
	Laboratorio	128
	Total	843
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, por medio de la plataforma de atención al usuario.	
Fecha de trabajo de campo	Diariamente (días laborables), desde el primero de enero hasta el 30 de junio del 2026.	
Realización	Las entrevistas de esta encuesta fueron aplicadas por los colaboradores de la unidad 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

Durante el primer periodo de enero-junio del 2026 los resultados del promedio de satisfacción de las dimensiones de calidad medidos en la encuesta es de 96.04%, 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 los 1,634 usuarios donde 1,599 indicaron que se sienten satisfecho entre los siete atributos mencionados.

Gráfico: Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital Provincial Dr. Leopoldo Pou, Enero-Junio 2026.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Dr. Leopoldo Pou, Enero-Junio 2026.

Resultado de la Satisfacción de Usuarios por cada Atributo

Como se muestra en el gráfico, la satisfacción general de los atributos recomendación, participación en decisiones, limpieza, amabilidad, trato justo, comunicación, comodidad y accesibilidad, pertenecientes a las áreas de consultas externa, emergencia, laboratorio clínico, hospitalización e imágenes evaluadas, fue de un 97.00% aproximadamente en general.

Gráfico: Satisfacción de usuarios de los siete atributos evaluados.



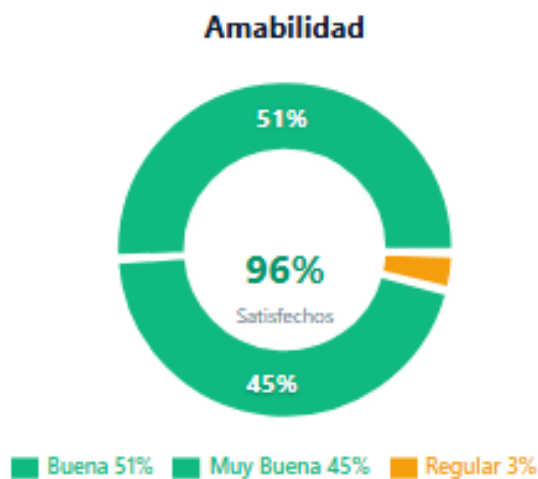
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Dr. Leopoldo Pou, Enero-Julio 2026.

Satisfacción de cada Dimensión Evaluada por los Usuarios

1. Amabilidad del personal

Tal como se observa en el gráfico, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados en general es de 96.0 % de los 1,634 encuestados. Mientras que el 45% lo califica como muy buena.

Gráfico: Satisfacción de usuarios de la dimensión amabilidad.

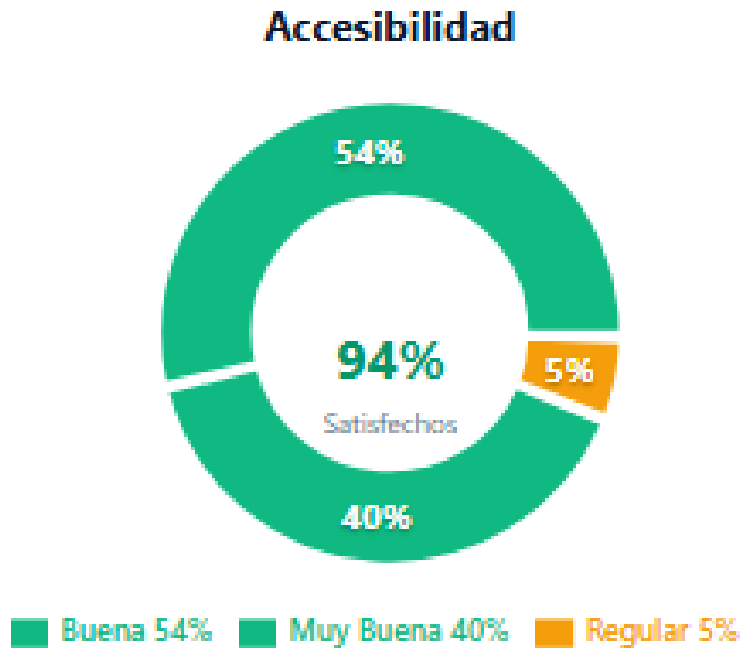


Fuente Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Dr. Leopoldo Pou, Enero-Junio 2026.

2. Acceso en los servicios

Como se muestra en el gráfico, accesibilidad de los servicios prestados a los 1,634 encuestados se obtuvo un 94.00%, como se muestra en la gráfica.

Gráfico: Acceso en los servicios.

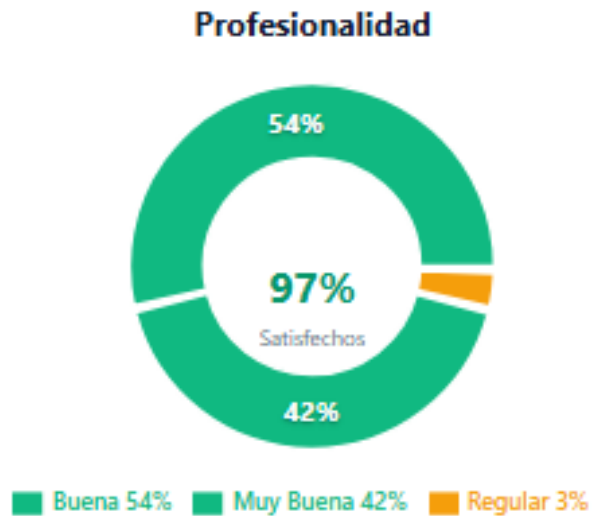


Fuente Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Dr. Leopoldo Pou, Enero-Junio 2026.

3. Profesionalidad del Personal

Como se muestra en el gráfico, la satisfacción en general de la profesionalidad es de un 97.00 % los 1,634, indicando que la profesionalidad es regular solo un 3%.

Gráfico: Satisfacción de usuarios de la Profesionalidad del Personal

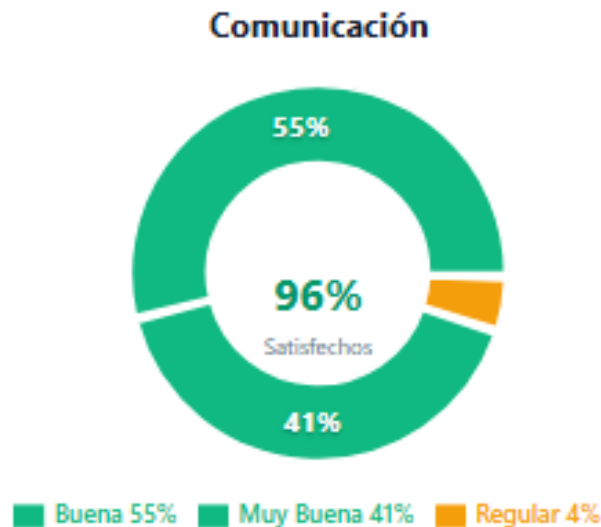


Fuente Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Dr. Leopoldo Pou, Enero-Junio 2026.

4. Manejo de la Información.

Según los 1,634 usuarios encuestados, un 96.00% indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal.

Gráfico: Satisfacción de usuarios del atributo manejo de la Información.

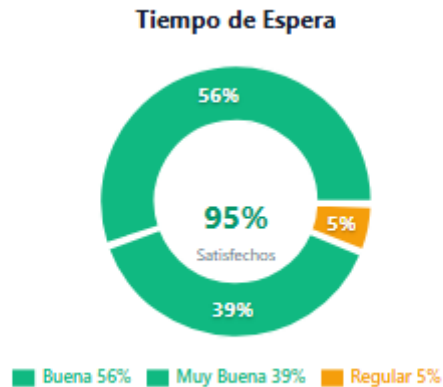


Fuente Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Dr. Leopoldo Pou, Enero-Junio 2026.

5. Tiempo de Espera.

Según los 1,634 usuarios encuestados, un 95.00 % indicó que está satisfecho con la rapidez y facilidad del servicio para recibir los resultados de los estudios realizados. Solo un 5% indica irregularidad con el tiempo de espera en el servicio.

Gráfico: Tiempo de Espera y Facilidad de la Atención.

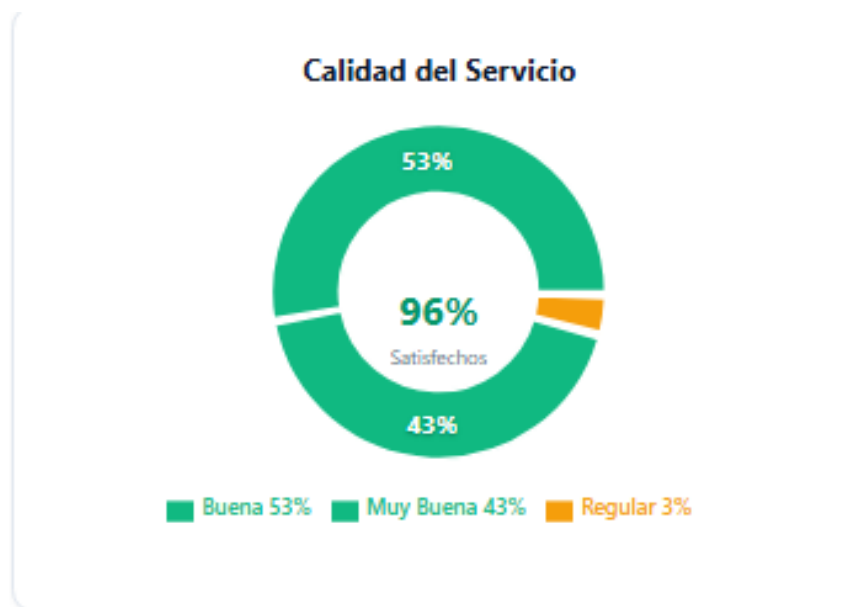


Fuente Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Dr. Leopoldo Pou, Enero-Junio 2026.

6. Agilidad / Facilidad y rapidez del servicio.

Según los 1,634 usuarios encuestados, un 96.00% indicó que está satisfecho con la agilidad, facilidad y rapidez del servicio ofrecido.

Gráfico: Satisfacción de usuarios del atributo manejo de la Información.

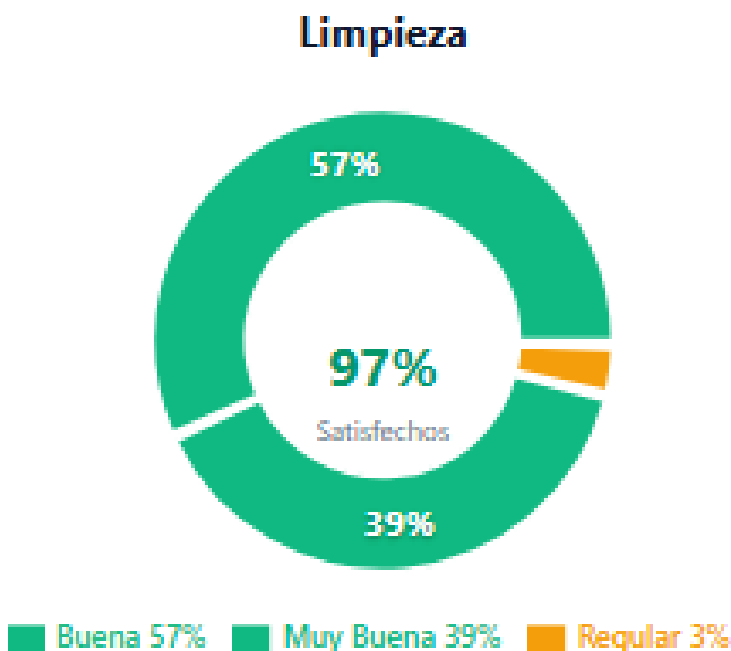


Fuente Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Dr. Leopoldo Pou, Enero-Junio 2026.

7. Higiene y Comodidad (elementos tangibles)

En cuanto a la higiene del hospital se puede evidenciar en el gráfico que a los 1,634 usuarios encuestados el 97.00 % quedaron satisfecho en cuanto a los elementos tangibles en general. En cuanto a la comodidad ofrecida a nuestros usuarios, las encuestas arroja que el 95.00 % se siente cómodo con los servicios que se les ofrecieron durante ese periodo.

Gráfico: Satisfacción de usuarios del atributo Higiene.

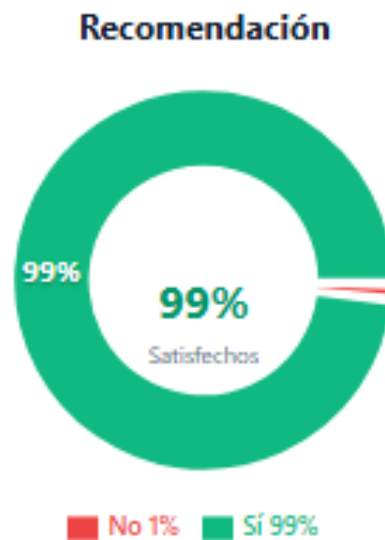


Fuente Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Dr. Leopoldo Pou, Enero-Junio 2026.

Porcentaje de Usuarios que Recomienda los Servicios del Hospital

En resumen, según los datos arrojados por las encuestas realizadas durante el periodo enero-junio del 2026 el 99.00 % de las personas que recibieron un atención en este hospital recomendaría los servicios a otros usuarios.

Gráfico: Recomendación del Hospital Provincial Dr. Leopoldo Pou



Fuente Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Dr. Leopoldo Pou, Enero-Junio 2026.

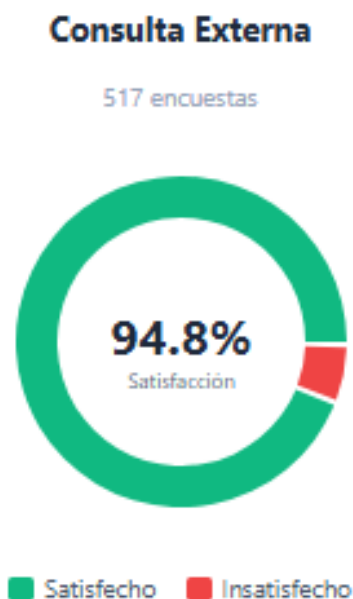
Satisfacción promedio de los servicios



1. Consulta Externa

En las consultas externa se realizaron 517, con unos resultados en general de 94.8 % de satisfacción.

Gráfico: Satisfacción área de consulta externa.

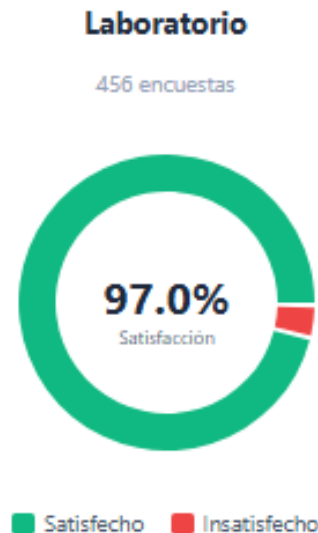


Fuente Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Dr. Leopoldo Pou, Enero-Junio 2026.

2. Laboratorio

El nivel de satisfacción en el área de laboratorio clínico de las 456 encuestas en total fue de 97.0 %.

Gráfico: Satisfacción servicio de Laboratorio.

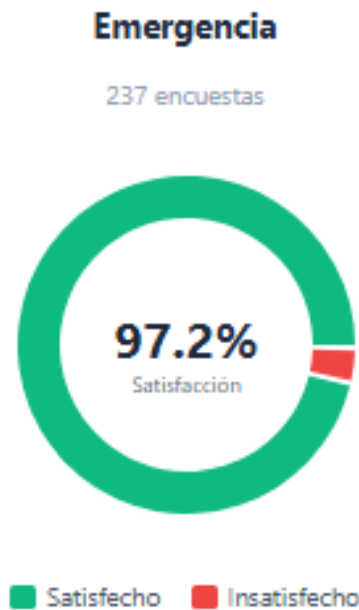


Fuente Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Dr. Leopoldo Pou, Enero-Junio 2026.

3. Emergencias

Durante el primer semestre en la emergencia se realizaron un total de 237 encuestas, arrojando un nivel satisfacción de 97.2%.

Gráfico: Satisfacción área de emergencia.

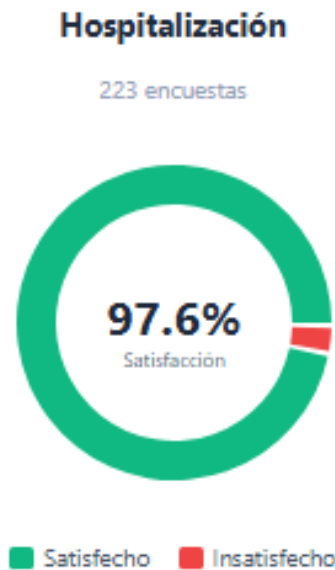


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Dr. Leopoldo Pou, Enero-Junio 2026.

4. Hospitalización

La satisfacción general de los 223 usuarios que fueron encuestados en el servicio de hospitalización, la satisfacción general fue de un 97.6 %.

Gráfico: Satisfacción área de hospitalización.

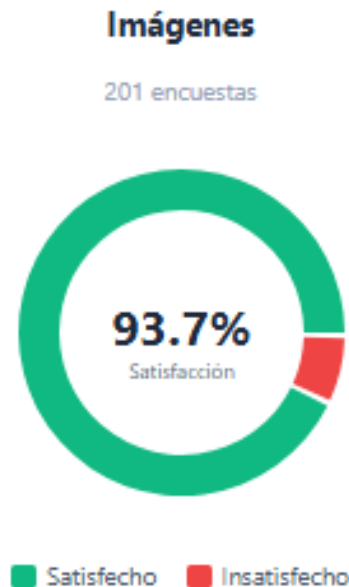


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Dr. Leopoldo Pou, Enero-Junio 2026.

5. Imágenes

La satisfacción general en el área de imágenes a los 201 usuarios que se le realizó la encuesta, la satisfacción fue de 93.8 %.

Gráfico número 4: Satisfacción servicio de imágenes.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Dr. Leopoldo Pou, Enero-Junio 2026.

Plan de Acción de Mejora

Según los datos que ofrece las respuestas de las encuestas realizadas a usuarios que visitaron Hospital Provincial Dr. Leopoldo Pou durante el periodo enero-junio del 2026, se puede ver reflejado el arduo trabajo realizado interdepartamental para mejorar la calidad de los servicios, la percepción de nuestro usuarios y la satisfacción. Mediante estos datos podemos conocer cuáles son las mínimas debilidades según las áreas, en base a la identificación de la misma se presenta el siguiente plan de acción de mejora que será trabajo desde julio hasta diciembre del 2026.

Área de mejora	Acciones	Desde	Hasta	Unidad Responsable
Las principales debilidades que se identificaron en las diferentes áreas de encuestadas fueron limpieza, comodidad y tiempo.	1. Realizar rondas de supervisión activa para mejorar la limpieza. 2. Para mejorar el estado de comodidad se debe realizar un levantamiento de las sillas y asientos en las salas de espera 3. Para la reducción de tiempo es necesario incorporar herramientas	Julio 2026	Diciembre 2026	Encargados departamentales de las diferentes áreas que se identificaron las debilidades

	visuales que reduzcan la fatiga mental de la espera y gestionar un sistema de turno.			
--	--	--	--	--

Anexo



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 saludó, 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?

☐ 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