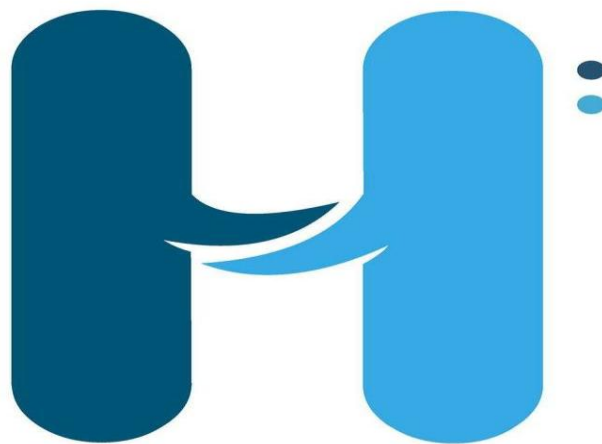


INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIO

PRIMER SEMESTRE 2026

Enero - junio



**HOSPITAL
MUNICIPAL
SRTA. ELUPINA CORDERO**

Introducción

La medición de la satisfacción de los usuarios constituye un componente esencial dentro de los procesos de evaluación y mejora continua de la calidad de los servicios de salud. A través de este mecanismo es posible conocer la percepción de los pacientes respecto a la atención recibida, identificar oportunidades de mejora y fortalecer las acciones orientadas a ofrecer servicios seguros, oportunos, humanizados y centrados en las necesidades de la población.

En consonancia con estos principios, el Hospital Municipal Sra. Elupina Cordero realizó una encuesta de satisfacción de usuarios con el propósito de evaluar la experiencia de las personas atendidas en los diferentes servicios de salud y obtener información objetiva que contribuya a la toma de decisiones para el fortalecimiento de la calidad asistencial.

La recolección de la información se efectuó mediante la Plataforma de Atención al Usuario, una herramienta tecnológica desarrollada por el Servicio Nacional de Salud (SNS) con el respaldo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Esta plataforma permite la aplicación de encuestas en formato digital utilizando computadoras, tabletas y teléfonos inteligentes, garantizando un proceso ágil de captura de datos, así como el acceso inmediato a los resultados para su análisis y la generación de informes.

El instrumento aplicado está estructurado conforme a la metodología SERVQUAL, la cual evalúa la calidad percibida por los usuarios a través de diversas dimensiones relacionadas con la prestación de los servicios de salud. Para este estudio se consideraron los cinco servicios con mayor demanda en el hospital, permitiendo obtener una valoración representativa de la percepción de los usuarios sobre la atención recibida.



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

Ficha Técnica

Ámbito	Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal Sra. Elupina Cordero, ubicado calle Proyecto Caño Hondo #1 en el municipio de Sabana de la Mar , provincia de Hato Mayor, República Dominicana.; para realizar la encuesta se utilizará el método de muestreo aleatorio 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 $Muestra\ Ajustada = \frac{Muestra - 1}{1 + Poblacion\ Total}$ Para determinar el tamaño de la muestra, se analizaron los registros correspondientes al total de atenciones brindadas durante el semestre. A partir de esta información, se calculó el promedio semestral de usuarios atendidos, el cual sirvió como base para establecer la muestra del estudio, conforme se presenta a continuación. <table><tr><th>SERVICIO SOLICITADO</th><th>SATISFACCIÓN PROMEDIO GENERAL</th><th>USUARIOS SATISFECHOS</th></tr><tr><td>Hospitalización</td><td>100.0 %</td><td>13</td></tr><tr><td>Imágenes</td><td>92.9 %</td><td>25</td></tr><tr><td>Consulta Externa</td><td>78.0 %</td><td>142</td></tr><tr><td>Laboratorio</td><td>74.7 %</td><td>202</td></tr><tr><td>Emergencia</td><td>72.7 %</td><td>186</td></tr></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 SOLICITADO	SATISFACCIÓN PROMEDIO GENERAL	USUARIOS SATISFECHOS	Hospitalización	100.0 %	13	Imágenes	92.9 %	25	Consulta Externa	78.0 %	142	Laboratorio	74.7 %	202	Emergencia	72.7 %	186
SERVICIO SOLICITADO	SATISFACCIÓN PROMEDIO GENERAL	USUARIOS SATISFECHOS																	
Hospitalización	100.0 %	13																	
Imágenes	92.9 %	25																	
Consulta Externa	78.0 %	142																	
Laboratorio	74.7 %	202																	
Emergencia	72.7 %	186																	

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

MUY MALO

REGULAR

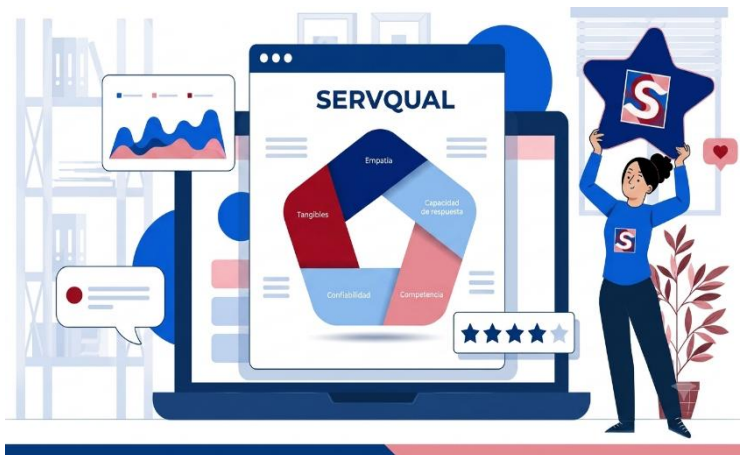
BUENO

MUY BUENO



CRITERIOS PARA LA MEDICIÓN

Dimensiones incluidas en el índice de Satisfacción de Usuarios:



Para la medición de la satisfacción de los usuarios se utilizó la metodología SERVQUAL, una herramienta reconocida para evaluar la calidad percibida de los servicios de salud a través de sus distintas dimensiones. Este enfoque permite obtener una valoración amplia de la atención brindada, considerando los diversos aspectos que influyen en la experiencia y el nivel de satisfacción manifestado por cada usuario durante la prestación del servicio.

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?

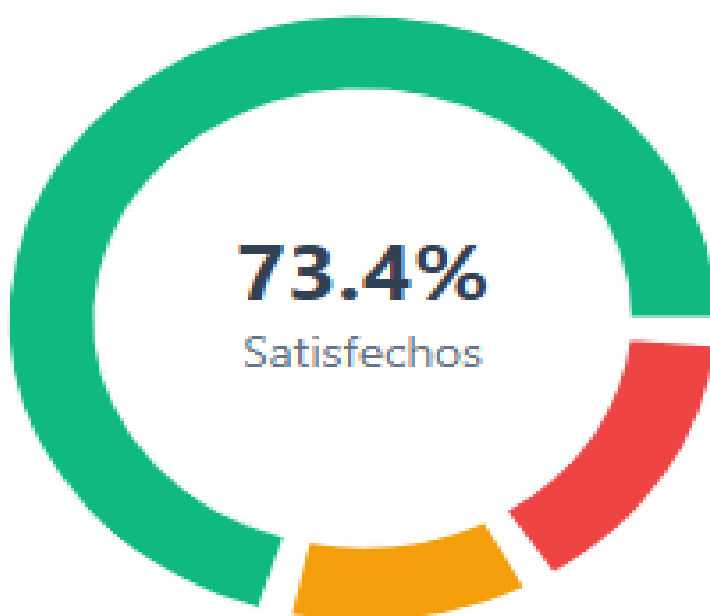
Para crear el índice de satisfacción de usuarios se calcula un promedio, aplicando la siguiente fórmula:
sumatoria de los 7 atributos/ 7.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

En el presente gráfico se muestran los resultados correspondientes al nivel promedio de satisfacción de las dimensiones de calidad valoradas a través de la encuesta, obteniéndose un índice general de satisfacción de **73.4 %**. Las dimensiones evaluadas incluyeron la amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de la información, accesibilidad, tiempo de respuesta, así como higiene y comodidad. Este indicador fue calculado a partir de la información recopilada mediante la aplicación de la encuesta a una muestra de **774 usuarios**, quienes emitieron su valoración sobre cada uno de estos siete atributos de calidad.

Gráfico número 1: Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital Municipal Sra. Elupina Cordero
enero-junio 2026

Satisfacción General



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Sra. Elupina Cordero, enero-junio 2026

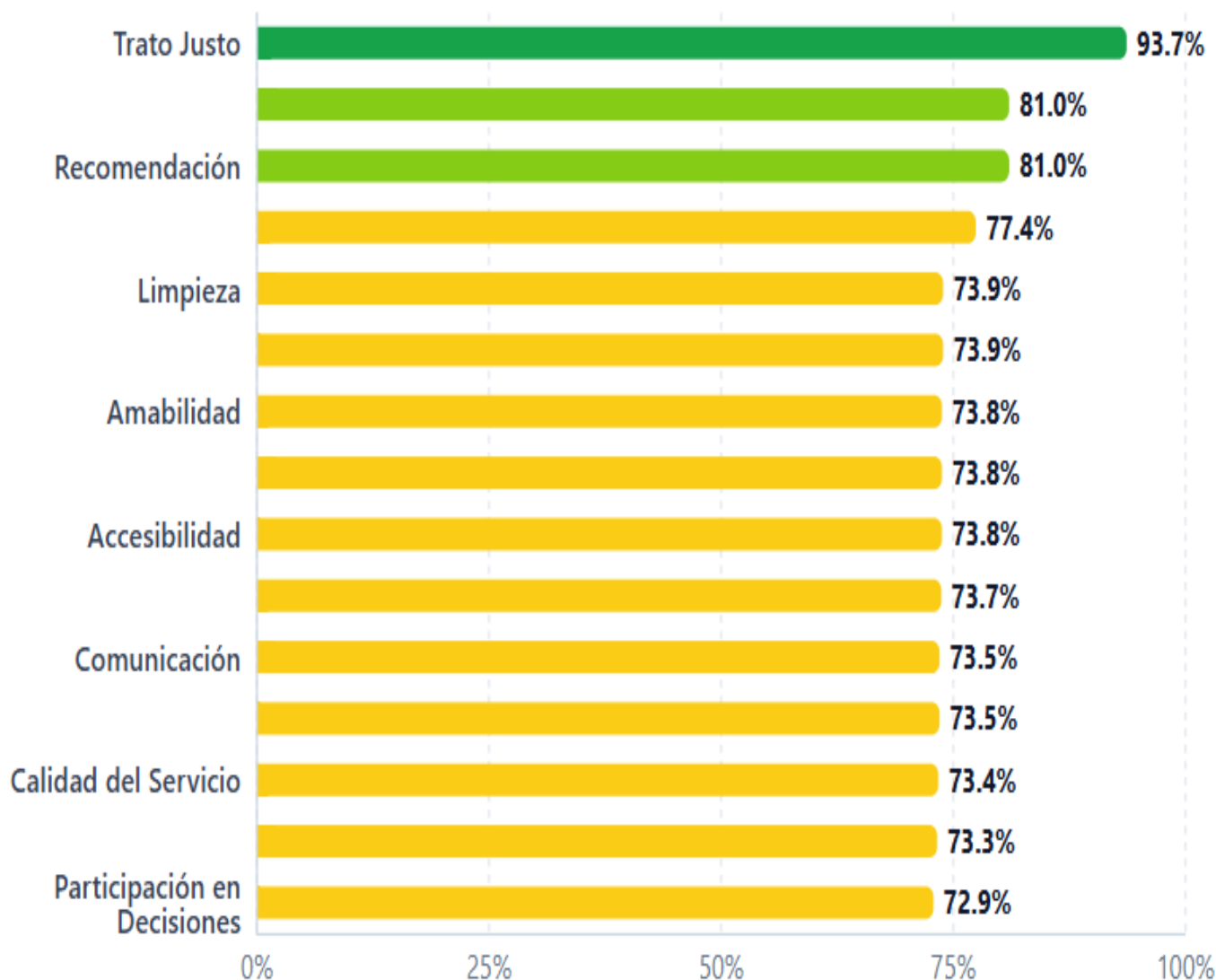
Resultado de la satisfacción de usuarios por cada atributo

Como se muestra en el gráfico 2, la satisfacción general de los ocho atributos, pertenecientes a las cinco dimensiones evaluadas, fue de 73.4 %.

Gráfico 2: Satisfacción de usuarios de los ocho atributos evaluados

Nivel de satisfacción por atributo evaluado (%)

Porcentaje de usuarios satisfechos en cada uno de los atributos evaluados.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Sra. Elupina Cordero, enero-junio 2026

Satisfacción de cada dimensión evaluada por los usuarios

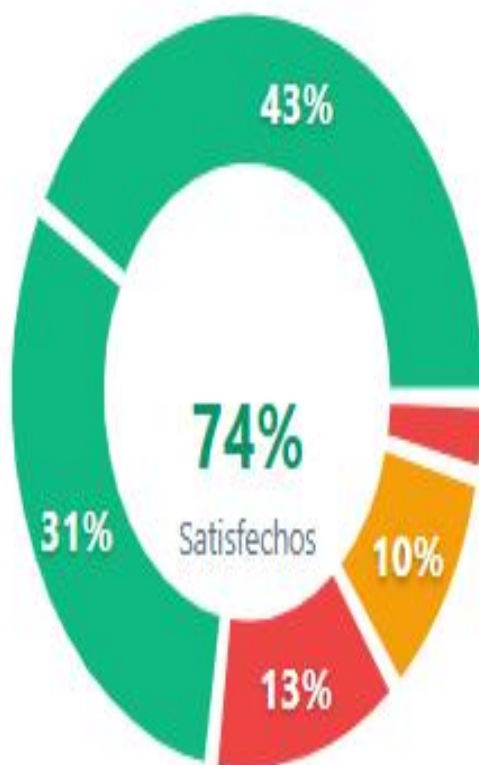
1- AMABILIDAD (empatía/accesibilidad)

Tal como se observa en el gráfico número 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de 74 %, indicaron que la amabilidad buena 43 % o muy buena 31 %, mala 13 %, muy mala 3 %

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

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Sra. Elupina Cordero, enero-junio 2026.

Amabilidad



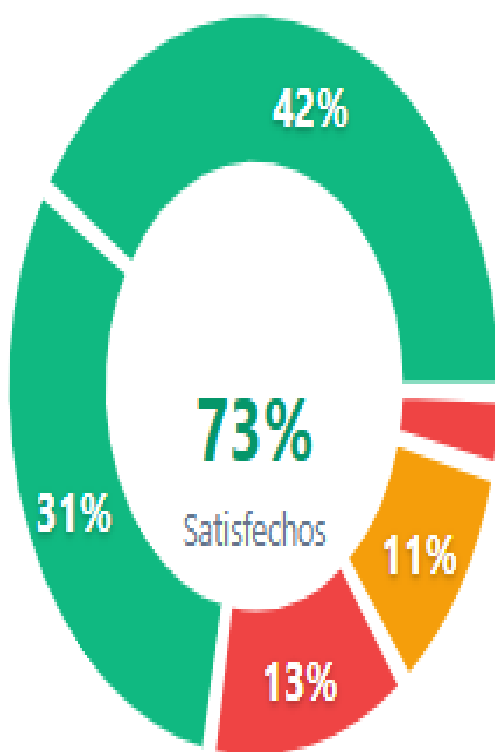
■ Buena 43% ■ Mala 13% ■ Muy Buena 31% ■ Muy Mala 3% ■ Regular 10%

2- PROFESIONALIDAD /confianza

Como se muestra en el gráfico número 4, la satisfacción de la profesionalidad es de un 73 %, quedando un 31 % en muy buena y 42 % buena, mala 13%, regular 11 %

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

Profesionalidad



■ Buena 42% ■ Mala 13% ■ Muy Buena 31% ■ Muy Mala 3% ■ Regular 11%

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Sra. Elupina Cordero, enero-junio 2026.

3. Trato justo

En cuanto a el trato justo, vemos en el gráfico número 3 que la satisfacción fue de 94% en los servicios prestados.

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Sra. Elupina Cordero, enero-junio 2026.

Gráfico número 5: Satisfacción de usuarios del atributo Trato justo.



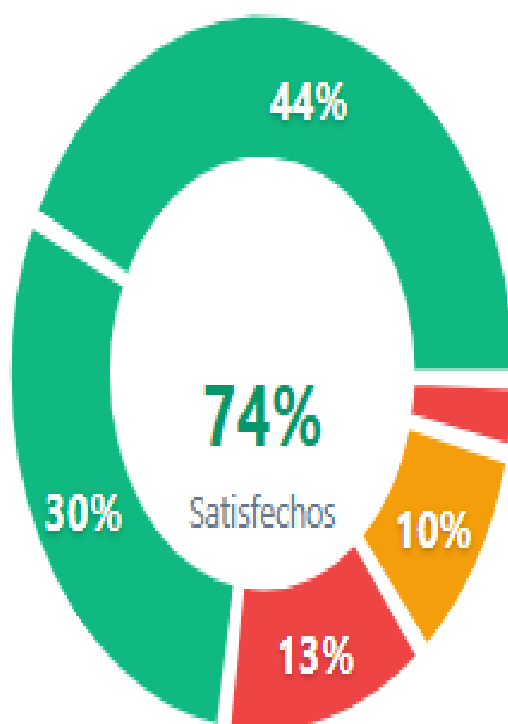
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Sra. Elupina Cordero, enero-junio 2026.

4- ACCESIBILIDAD (empatía/accesibilidad)

Según los 774 usuarios encuestados, un 100 % indicó que está satisfecho accesibilidad en el hospital, quedado un 74% con opinión muy buena al respecto de 74% , finalizando con un 44 % buena.

Gráfico número 6: Satisfacción de usuarios del atributo accesibilidad.

Accesibilidad



■ Buena 44% ■ Mala 13% ■ Muy Buena 30% ■ Muy Mala 3% ■ Regular 10%

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Sra. Elupina Cordero, enero-junio 2026.

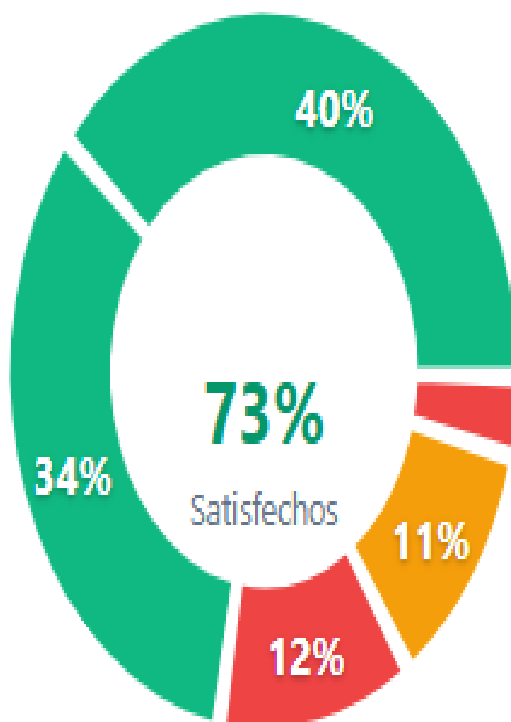
5- Calidad del servicio

Tal como podemos observar en el gráfico número 7, la calidad de los servicios presentados es de un 73 %, indicaron que la calidad es buena 40 % o muy buena 34 %

Gráfico número 7: Satisfacción de usuarios del Atributo calidad del servicio

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Dr. Ángel Ponce, enero-junio 2026.

Calidad del Servicio



■ Buena 40% ■ Mala 12% ■ Muy Buena 34% ■ Muy Mala 3% ■ Regular 11%

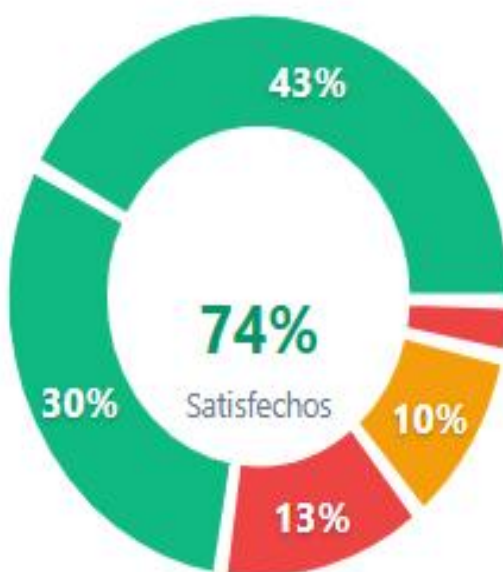
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Sra. Elupina Cordero, enero-junio 2026.

5- TIEMPO DE ESPERA (capacidad de respuesta)

Según los usuarios encuestados, un 74 % indicó que está satisfecho con el tiempo donde un 30 % queda muy Buena y un 43 % en buena

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

Tiempo de Espera



■ Buena 43% ■ Mala 13% ■ Muy Buena 30% ■ Muy Mala 3% ■ Regular 10%

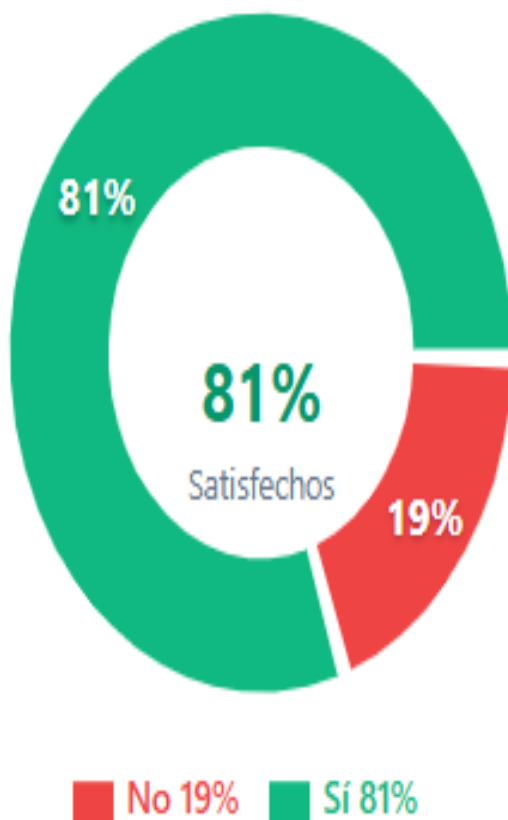
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Sra. Elupina Cordero, enero-junio 2026.

6- Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

En el gráfico número 9 se resalta que el 81 % de las personas atendidas en este hospital durante el período de realización de la encuesta, recomendaría sus servicios a otros usuarios.

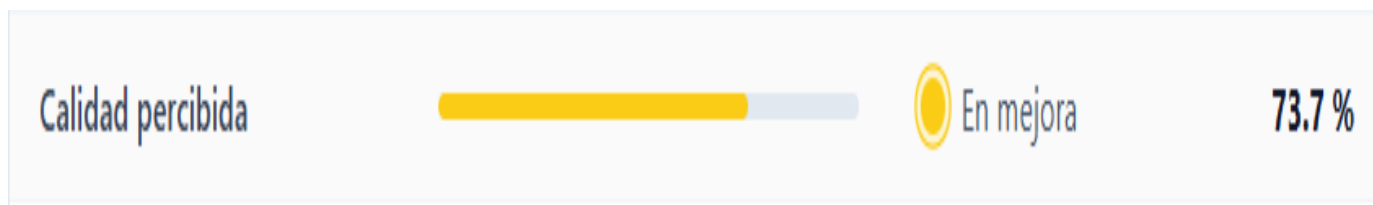
Gráfico número 9

Recomendación



4- Calidad percibida

Según los 774 usuarios encuestados, un 73.7 % indicó que está satisfecho accesibilidad en el hospital.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada Hospital Municipal Sra. Elupina Cordero, 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, la satisfacción general de los 187 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 77.9% %.

Consulta Externa

187 encuestas



 Satisfecho  Insatisfecho

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Sra. Elupina Cordero, enero-junio 2026

2- EMERGENCIA

Tal como muestra el gráfico, la satisfacción general de los 265 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 72.4 %.

Gráfico : Evaluación de la emergencia.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Sra. Elupina Cordero., enero-junio 2026.

3- HOSPITALIZACIÓN

En el gráfico, se muestra la satisfacción general de los 13 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 100 %.

Gráfico : Satisfacción servicio de hospitalización



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Sra. Elupina Cordero, enero-junio 2026.

4- IMÁGENES

Tal como se muestra en el gráfico, la satisfacción general de los **27** usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 93%.

Gráfico: Satisfacción servicio de imágenes

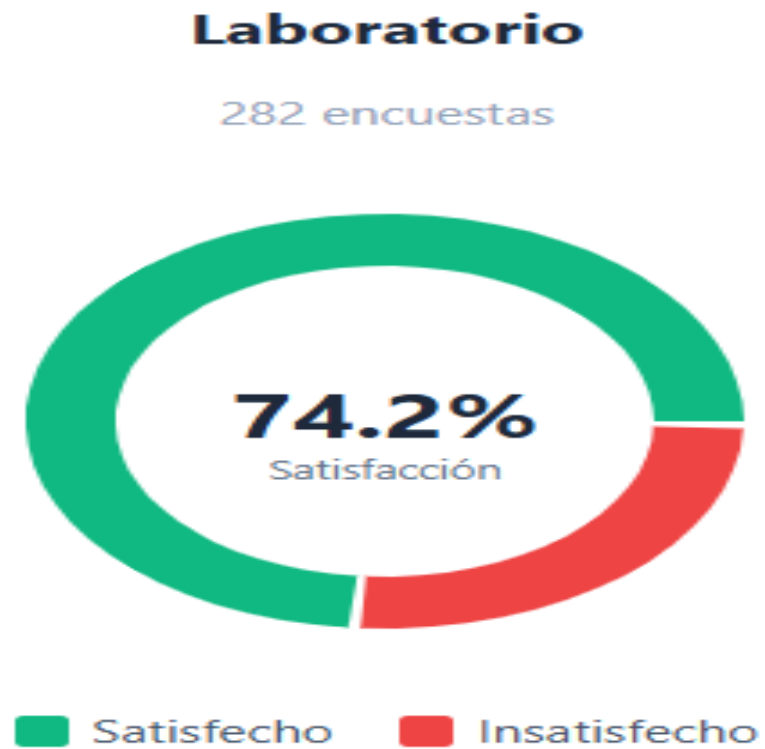


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Sra. Elupina Cordero, enero-junio 2026.

5- LABORATORIO

El nivel de satisfacción de los 282 usuarios del servicio de laboratorio fue de 74.2 %, tal como se presenta en el gráfico.

Gráfico : Satisfacción servicio de Laboratorio



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Sra. Elupina Cordero, 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 Hospital Municipal Sra. Elupina Cordero, se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora.

Datos Generales										
Dependencia : Hospital Sra. Elupina Cordero Atención al Usuario					Servicio Regional de Salud: Higüamo					

No.	Área / Programa / Servicio / Proceso	Oportunidad de Mejora	Actividad	Responsable de Ejecución	Fecha de Finalización	Indicador	Reporte del Seguimiento a la Ejecución del Plan			
							Fecha de Seguimiento	Medio de Verificación	Avances	Responsable del Seguimiento
1	Atención al Usuario	Fortalecer el proceso de evantamiento de encuestas de satisfacción para contar con información oportuna y confiable que permita mejorar los servicios.	Gestionar la adquisición de una tableta electrónica y un teléfono móvil de flota para el departamento de Atención al Usuario, con el objetivo de optimizar la aplicación de encuestas de satisfacción y fortalecer la comunicación durante el levantamiento de información. Objetivo específico: Adquirir y poner en operación la tableta y el teléfono móvil de flota para el departamento de Atención al Usuario en un plazo determinado, garantizando su compatibilidad con las herramientas de encuesta y comunicación utilizadas, para optimizar la aplicación de encuestas de satisfacción y fortalecer la comunicación.	Omar Aquino Jimenez Direccion / Kati Vasquez Administradora	28/05/2026.	Eliminar en un 100% las limitaciones actuales en la aplicación de encuestas.	26/9/2026	Solicitud por escrito y realización de las encuestas sin interrupción	Solicitud de tableta realizada	Enc. Atención al usuario, (Licda. Ligia Aleje)
2	Atención al Usuario	Fortalecer los mecanismos de retroalimentación del usuario para identificar oportunidades de mejora y elevar la calidad del servicio.	Gestionar la instalación de buzones de sugerencias en áreas estratégicas del hospital, con el objetivo de facilitar la participación de los usuarios y recolectar opiniones que contribuyan a la mejora continua de los servicios. Objetivo específico: Identificar áreas estratégicas del hospital, adquirir y colocar los buzones de sugerencias en un plazo establecido, establecer un proceso de recepción, registro y análisis de las opiniones, para facilitar la participación de los usuarios y recolectar información útil para la mejora continua de los servicios.	Omar Aquino Jimenez Direccion/ Kati Vasquez Administradora	28/05/2026.	Eliminar la brecha de ausencia de buzones inactivos para fortalecer los canales de expresión del usuario un 85%.	26/9/2026	Solicitud por escrito y fotos de los buzones instalados	Solicitud de los buzones al area correspondiente	Enc. Atención al usuario, (Licda. Ligia Aleje)
3	Atención al Usuario	Fortalecer la orientación y educación de los usuarios sobre sus derechos y deberes, funcionamiento del hospital y temas básicos de salud, para mejorar la experiencia del paciente y reducir conflictos.	Elaborar un contenido educativo diario dirigido a los usuarios sobre derechos y deberes, funcionamiento del hospital y temas básicos de salud, con el objetivo de promover una atención informada, humanizada y participativa. Objetivo específico: Diseñar el contenido de las charlas, programar y llevar a cabo una sesión diaria dirigida a los	Enc. Atención al usuario, (Licda. Ligia Aleje)	Actividad continua	Orientar al usuario en un 100%	26/9/2026	Fotos		Enc. Atención al usuario, (Licda. Ligia Aleje)

ANEXOS

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--



Provincia de residencia:

--SELECCIONE--



Nivel educativo alcanzado:

--SELECCIONE--



Rango de edad:

--SELECCIONE--



Ocupación:

--SELECCIONE--



Servicio Solicitado: Seleccione el servicio que utilizó:

--SELECCIONE--



¿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--



¿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

¿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

¿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.