

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 Municipal Restauración 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- Emergencia
- 3- Hospitalización
- 4- Imágenes
- 5- Laboratorio

Imagen: encuesta atención al usuario

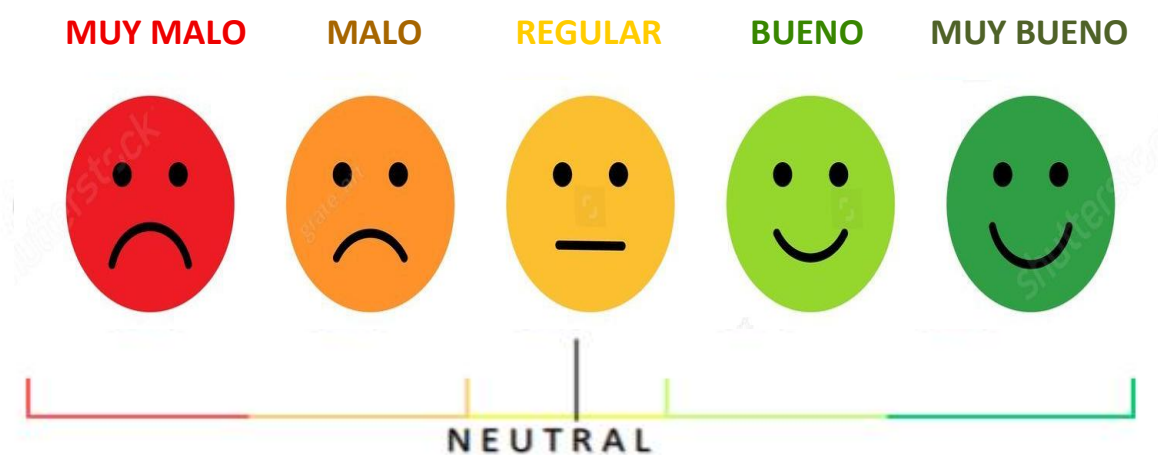


Ficha Técnica

Ámbito	Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal Restauración; 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 3 % • Nivel de confianza de 97 %. 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>338</td></tr> <tr> <td>Emergencia</td><td>239</td></tr> <tr> <td>Hospitalización</td><td>106</td></tr> <tr> <td>Imágenes</td><td>65</td></tr> <tr> <td>Laboratorio</td><td>341</td></tr> <tr> <td>TOTAL</td><td>1,089</td></tr> </tbody> </table>	Servicio	Muestra	Consultas	338	Emergencia	239	Hospitalización	106	Imágenes	65	Laboratorio	341	TOTAL	1,089
Servicio	Muestra														
Consultas	338														
Emergencia	239														
Hospitalización	106														
Imágenes	65														
Laboratorio	341														
TOTAL	1,089														

Método de aplicación de la encuesta	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo de campo	Diariamente (días laborables), desde el 2 de enero hasta el 30 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 encuestade satisfacción al usuario: https://intranet.sns.gob.do/intranet/

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:

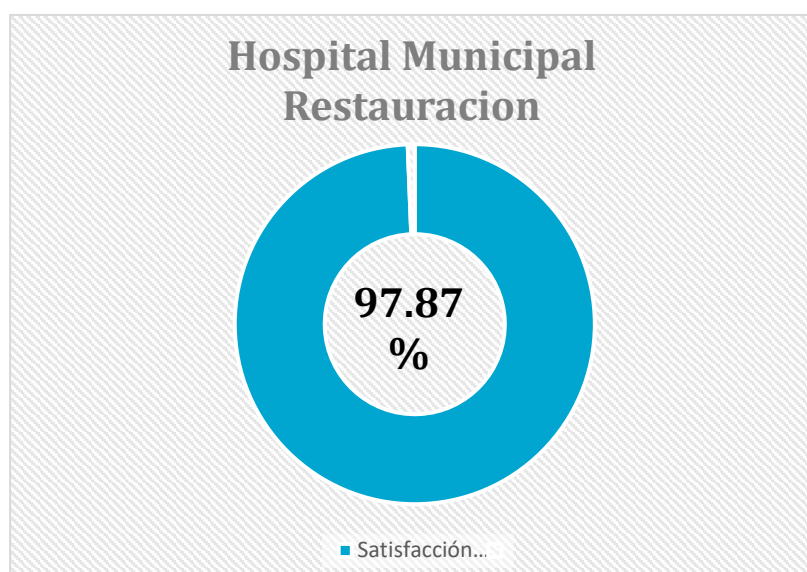
Dimensiones	Atributos	Preguntas
Accesibilidad	1-Amabilidad del personal	¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?
	2- Accesibilidad	¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados? ¿Qué sugerencias tiene para mejorar este aspecto?
Amabilidad	3- Profesionalidad del personal	¿Cómo percibió la amabilidad del personal que le atendió?
	4- Fiabilidad/Manejo de las informaciones	¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió? Explique brevemente su experiencia
Calidad	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 99.37%, 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 2,703 usuarios distribuidos entre los siete atributos mencionados.

Gráfico número 1: Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital Municipal Restauración

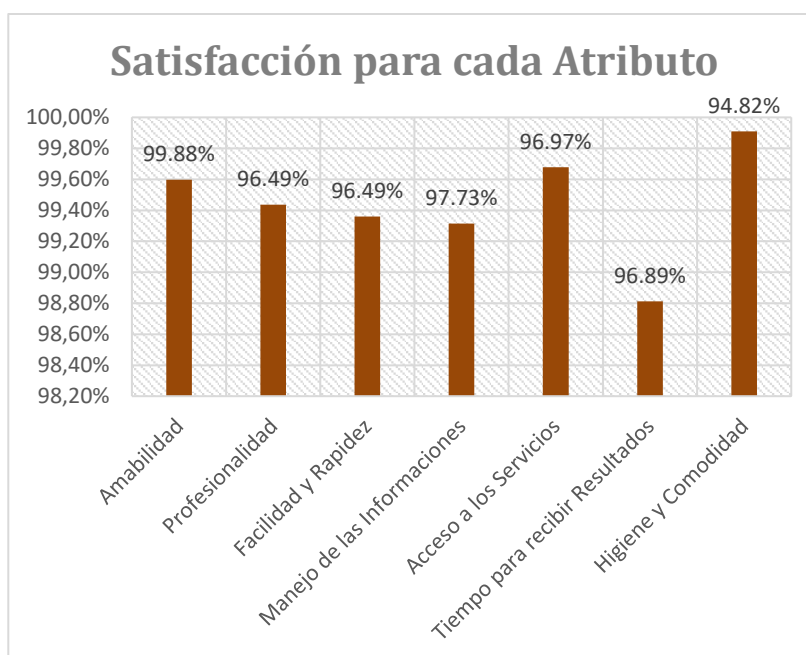


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Restauración, enero -junio 2026

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 siete dimensiones evaluadas, fue de **97.68 % y 100% en los 7 atributos mostrado quedando en promedio de esta en 100.%**.

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Restauración, enero -junio 2026

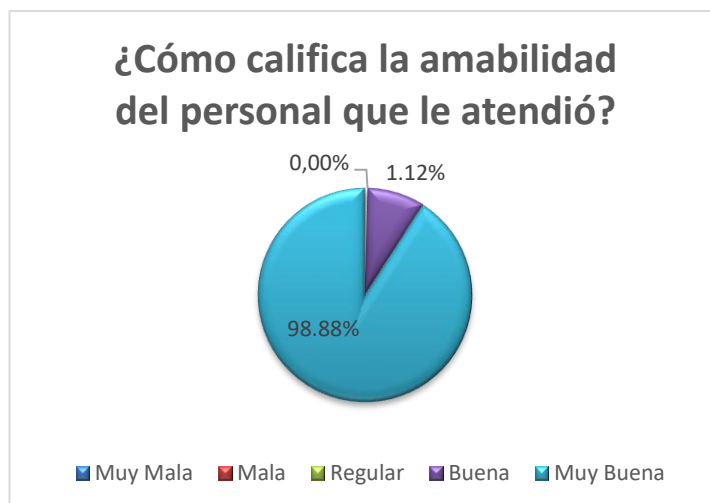


Satisfacción de cada dimensión evaluada por los usuarios

1- AMABILIDAD (empatía/accesibilidad)

Tal como se observa en el gráfico número 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de 98.88% indicaron que la amabilidades buena o muy buena, quedando un 1.12% en regular, un 0.0% 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 Municipal Restauración, enero-junio 2026.

2- PROFESIONALIDAD /confianza

Como se muestra en el gráfico número 4, la satisfacción de la profesionalidad es de un 96.49 %, quedando un 3.35% en regular y 0.16% insatisfecho para mala/muy mala.

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



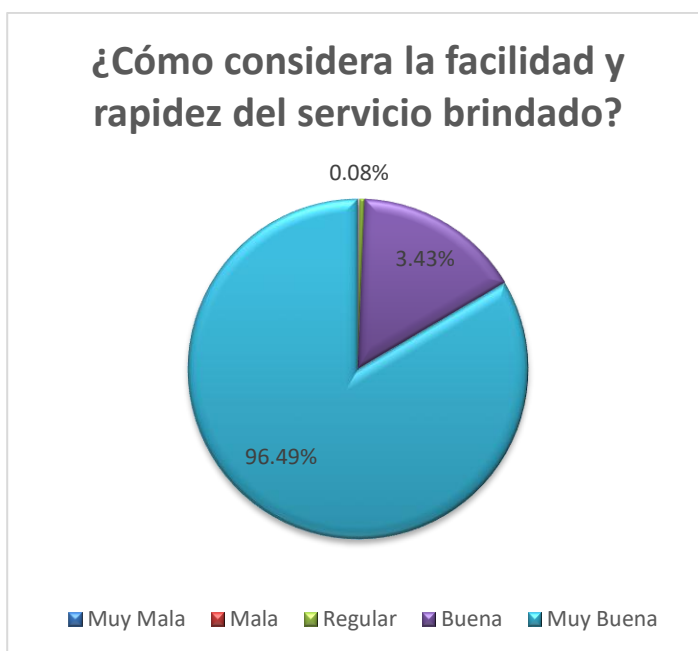
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Restauración, enero-junio 2026.



3. FACILIDAD Y RAPIDEZ (eficacia/confiabilidad)

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico número 5 que la satisfacción fue de 96.49 % en los servicios prestados, quedando un 3.43% en regular 0.8% en insatisfecho para mala o muy mala.

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



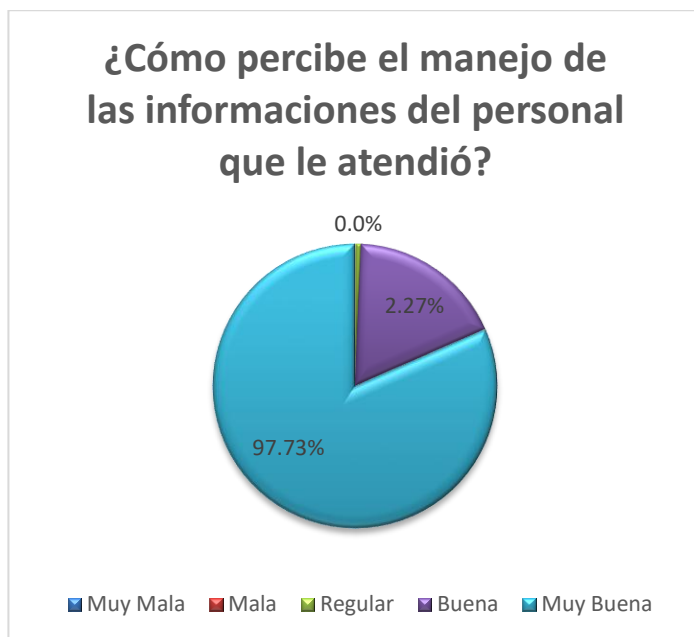
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Restauración, enero-junio 2026



4- MANEJO DE LA INFORMACIÓN (profesionalidad/confianza)

Según los usuarios encuestados, un 97.73 % indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal, quedando un 2.27 % con opinión regular al respecto, finalizando con un 0.6 % insatisfechos para una valoración mala o muy mala

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



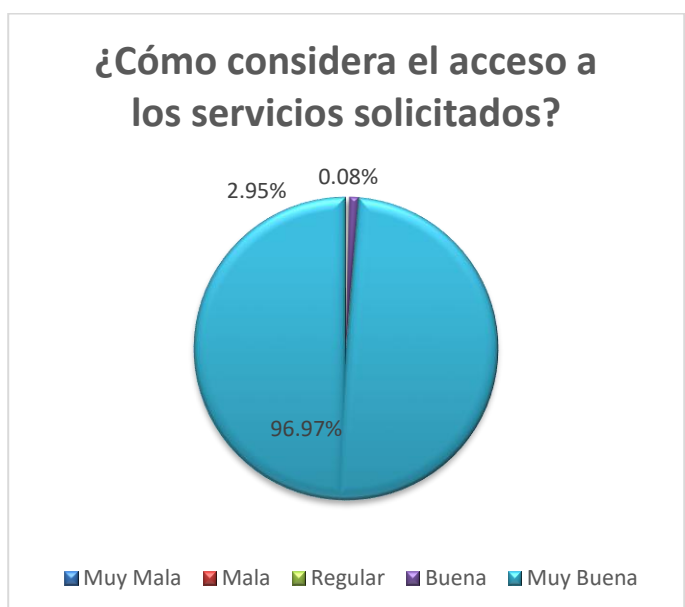
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Restauración, Enero –junio 2026



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 96.97 %, indicaron que la accesibilidad es buena o muy buena, quedando un 2.95 % en regular, un 0.08 % 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 Municipal Restauración, enero-junio 2026



6- TIEMPO DE RESPUESTA (capacidad de respuesta)

Según los usuarios encuestados, un 96.89 % indicó que está satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados, quedado un 3.11 % con opinión regular al respecto, un 0.0% % mala y muy mala.

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Restauración, 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 94.82% en los servicios prestados, quedando un 5.18 % en regular, un 0.0 % mala y muy mala.

Gráfico número 7: Satisfacción de usuarios del atributo higiene y comodidad.

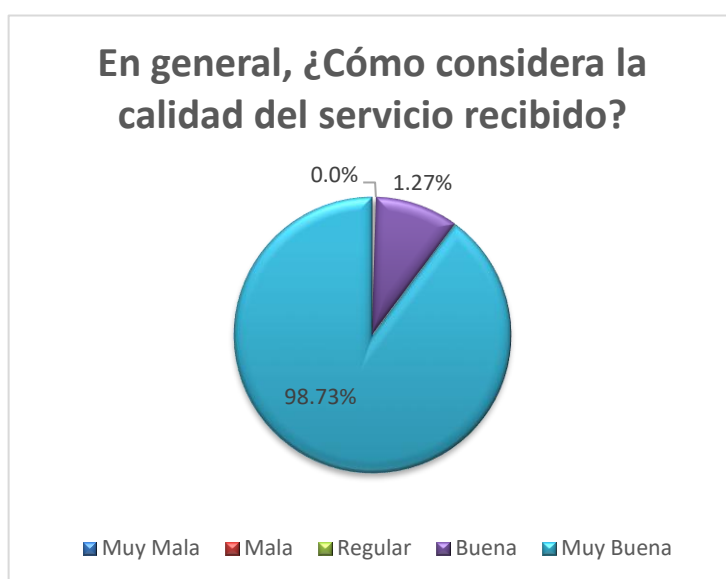


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Regional Municipal Restauración, enero-junio 2026

PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Tal como se observa en el gráfico numero 10; los usuarios encuestados opinaron que la satisfacción de los servicios brindados es buena o muy buena para un 98.73% de satisfacción, quedando en 1.27% en regular.

Gráfico número 8: percepción general del servicio recibido

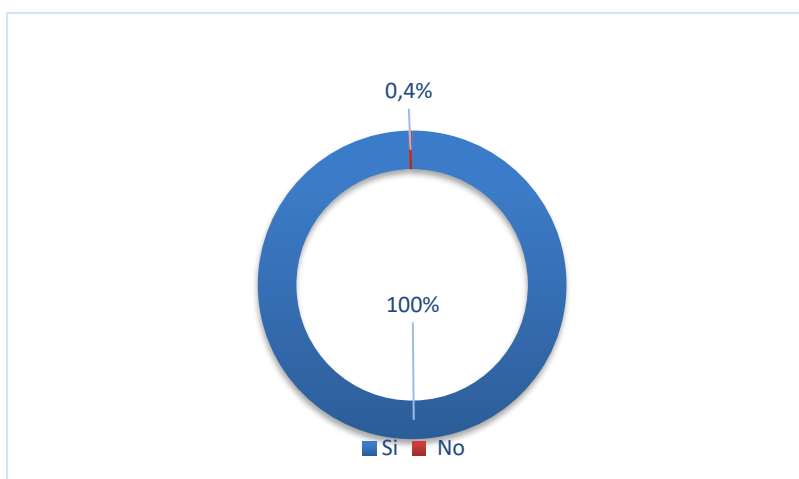


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Restauración, **enero-junio 2026**

Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

En el gráfico número 11 se resalta que el 100. % de las personas atendidas en este hospital durante el período de realización de la encuesta, recomendaría sus servicios a otros usuarios.

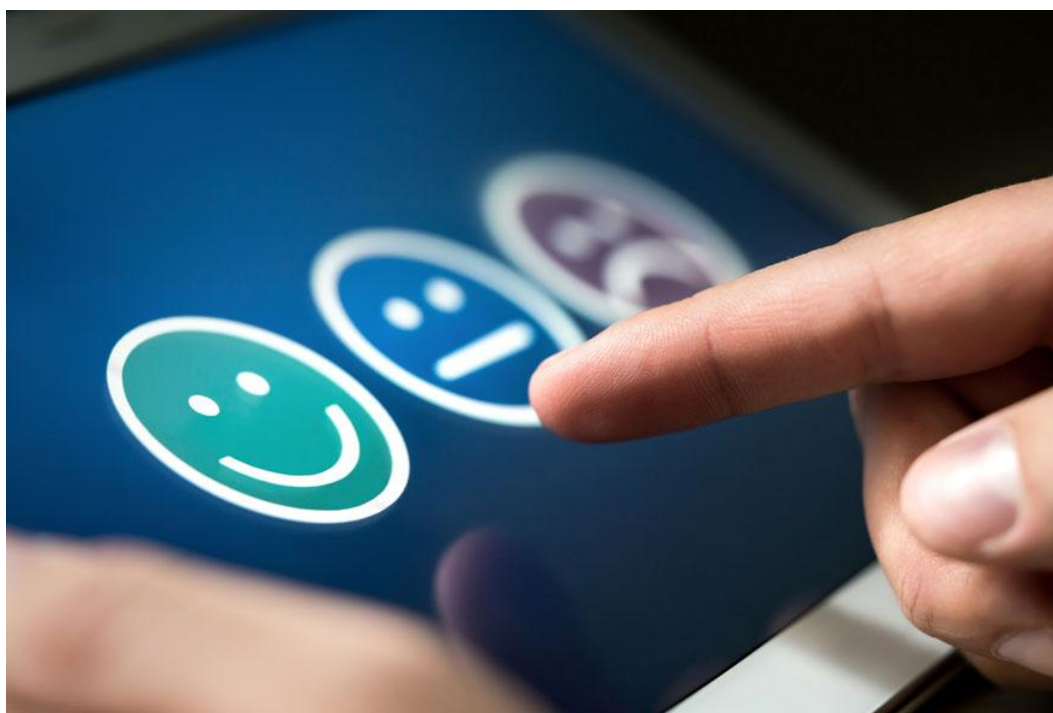
Gráfico número 9: Recomendación del Hospital Municipal Restauración por parte de los usuarios



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Restauración, enero -junio2026.



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 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 99.79 %.

Gráfico número 12: Evaluación de la consulta externa.



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

2- EMERGENCIA

Tal como muestra el gráfico número 13, la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 99.75%

Gráfico número 13: Evaluación de la emergencia.



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

3- HOSPITALIZACIÓN

Tal como se muestra en el gráfico numero 14 la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 99.94 %.

Gráfico número 14: Satisfacción servicio de hospitalización



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Restauración, enero-junio 2025.

4- IMÁGENES

Tal como se muestra en el gráfico numero 15 la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 99.80.%.

Gráfico número 15: Satisfacción servicio de imágenes



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Restauración, enero-junio2025.

5- LABORATORIO

El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de laboratorio fue de 99.79 %, tal como se presenta en el gráfico numero 16

Gráfico número 16: Satisfacción servicio de Laboratorio



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

Accionar			Fecha		Responsable
Área de mejora	Dimensión	Qué haremos	Desde	Hasta	Unidad
Seguir fortaleciendo las orientaciones brindadas a los usuarios desde su ingreso al establecimiento de salud, mediante una adecuada señalización, información clara sobre los procedimientos y tiempos de espera, y un acompañamiento oportuno que facilite el acceso a los diferentes servicios.	Fiabilidad	Para ello, se desarrollarán actividades dirigidas a reducir los tiempos de espera en los diferentes servicios, fortalecer la atención humanizada y el trato digno, mejorar la comunicación entre el personal y los usuarios, y optimizar los procesos de orientación e información durante la atención. Además, se dará seguimiento permanente a las quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por los usuarios, implementando acciones correctivas y preventivas que contribuyan a la mejora continua de los procesos institucionales.	Enero -26	junio-26	Atención al Usuario Calidad



ANEXOS



The screenshot displays the SNS (Servicio Nacional de Salud) web application interface. The top header features the SNS logo and the text 'SERVICIO NACIONAL DE SALUD'. A search icon and a share icon are visible in the top right corner. The left sidebar contains a user profile section for 'CARMEN BATISTA ESPINAL' and a list of navigation options: 'MUNICIPAL', 'RESTAURACION', 'REGION 7 - CIBAO', 'OCCIDENTAL - CIBAO', 'NOROESTE', 'Online' (highlighted with a green dot), 'Aplicaciones', 'Consultas', 'Reportes', 'Externas', and 'Documentos'. The main content area is titled 'Módulo de Registro de Encuestas de Atención al Usuario Especializado' and displays the 'Encuesta Hospitalaria' form. A yellow warning box states: '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.' The form includes three dropdown menus for 'Sexo:', 'Provincia de residencia:', and 'Nivel educativo alcanzado:', each with the placeholder text '--SELECCIONE--'.



SERVICIO NACIONAL DE SALUD

Documentos

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?



¿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.



