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

HOSPITAL MUNICIPAL CABRAL

PRIMER SEMESTRE
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 Universitario José María Cabral y Báez 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:

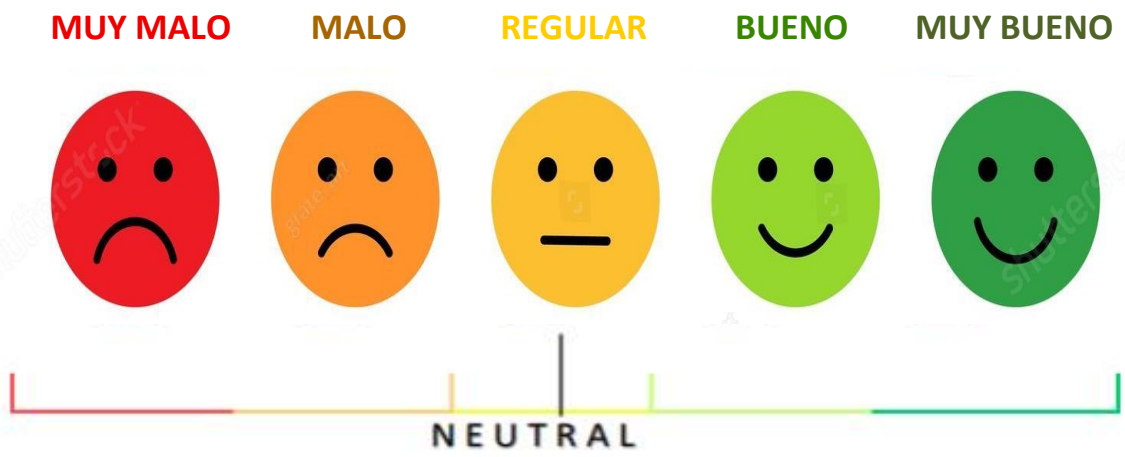
1- **Consulta externa**
2- **Emergencia**
3- **Hospitalización**
4- **Imágenes**
5- **Laboratorio**

Ficha Técnica

Ámbito	Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal de Cabral, ubicado en la Avenida Libertad, No. 1, Barrio La Peñuela; 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 pacientesque 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 2025. La muestra fue calculada utilizando la siguiente fórmula: $Muestra = \frac{(Número\ Z)^2 * p * (1-p)}{(Margen\ de\ error)^2}$ $Número\ Z = 1.96\ para\ nivel\ de\ confianza\ de\ 95\%$ $p = 0.5$ $\boldsymbol{Muestra\ Ajustada} = \frac{Muestra - 1}{1 + Población\ Total}$ 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: 308 Emergencia: 189 Hospitalización: 86 Imágenes: 95 Laboratorio: 287 TOTAL: **965** **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 15 de enero hasta el 15 de junio del 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://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:

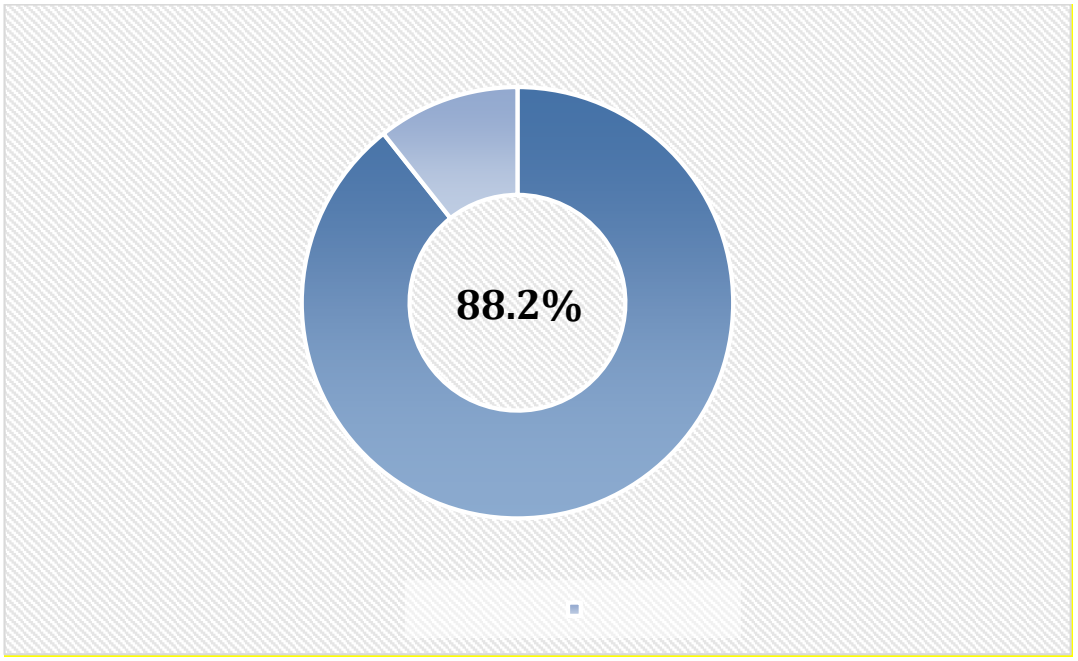
Dimensiones	Atributos	Preguntas
Empatía/accesibilidad	1- Amabilidad del personal	¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?
	2- Accesibilidad	¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?
Profesionalidad/confianza	3- Profesionalidad del personal	¿Cómo considera la profesionalidad 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

En el gráfico número 1 se presenta el resultado del promedio de satisfacción de las dimensiones de calidad medidos en la encuesta es de 89.7 %, 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 965 usuarios distribuidos entre los siete atributos mencionados.

***Gráfico número 1*:** *Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital Municipal de Cabral, enero-junio 2025.*

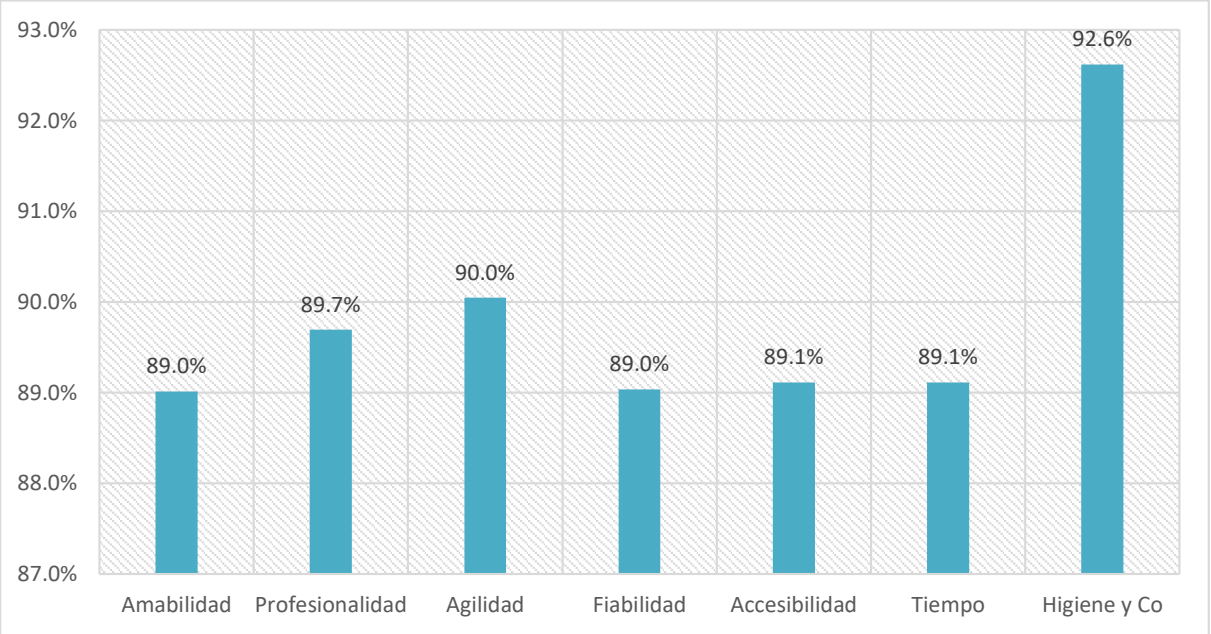


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal de Cabral, enero-junio 2026.

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 **89.7 %.**

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



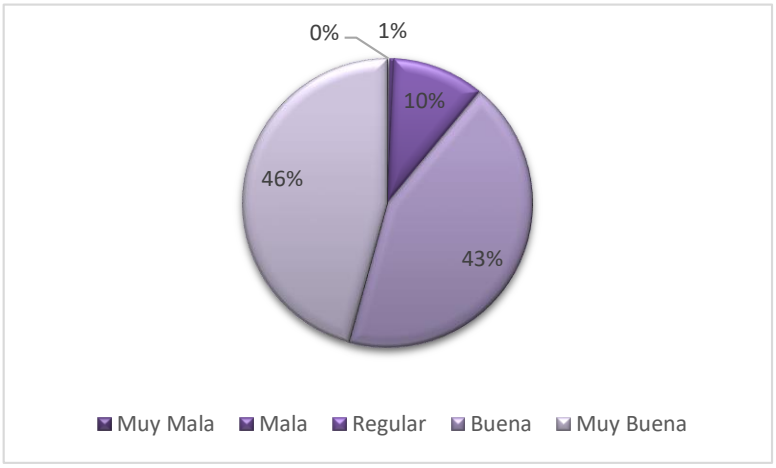
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal de Cabral, enero-junio 2026.

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 85.1 % (3,532/3,968), indicaron que la amabilidades buena o muy buena, quedando un 10 % en regular (408/3,968), un 1% (28/3,968) en insatisfecho para mala o muy mala.

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

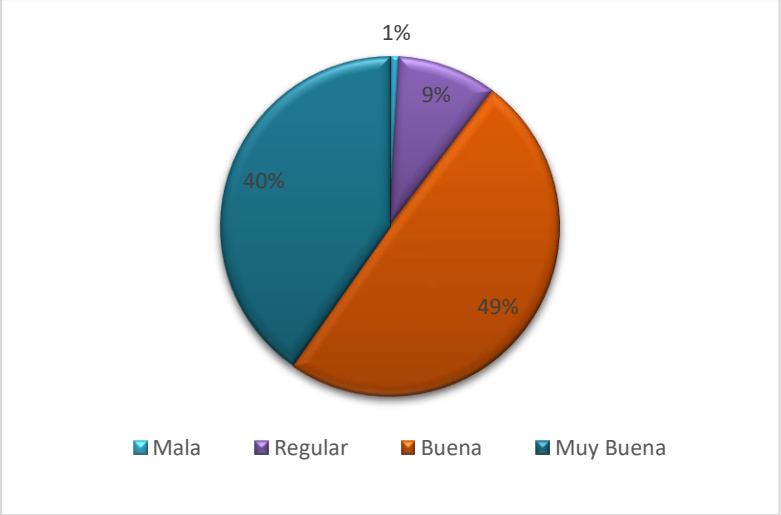


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Regional José María Cabral y Báez, enero-junio 2024.

2- PROFESIONALIDAD /confianza

Como se muestra en el gráfico número 4, la satisfacción de la profesionalidad es de un 85.4 %, quedando un 9 % en regular y 1 % insatisfecho para mala/muy mala.

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

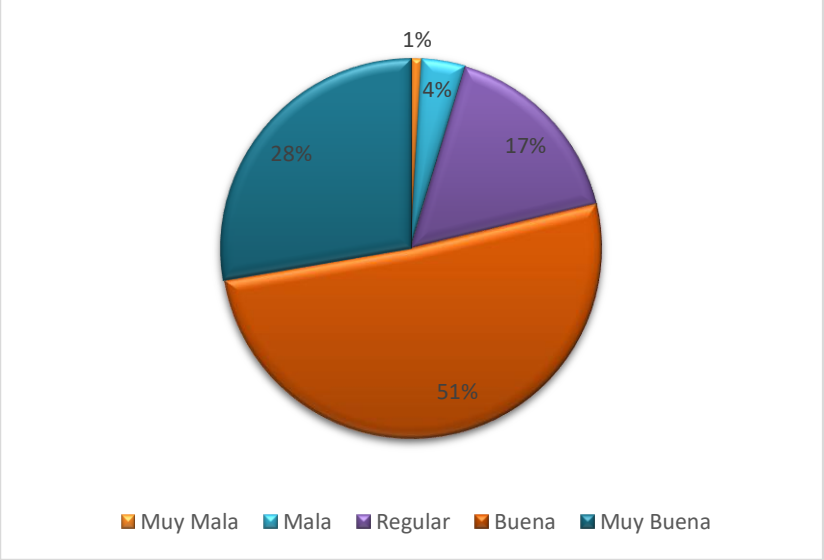


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal de Cabral, enero-junio 2026.

3. FACILIDAD Y RAPIDEZ (eficacia/confiabilidad)

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico número 5 que la satisfacción fue de 90.0 % en los servicios prestados, quedando un 9 % en regular y 1 % en insatisfecho para mala o muy mala.

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

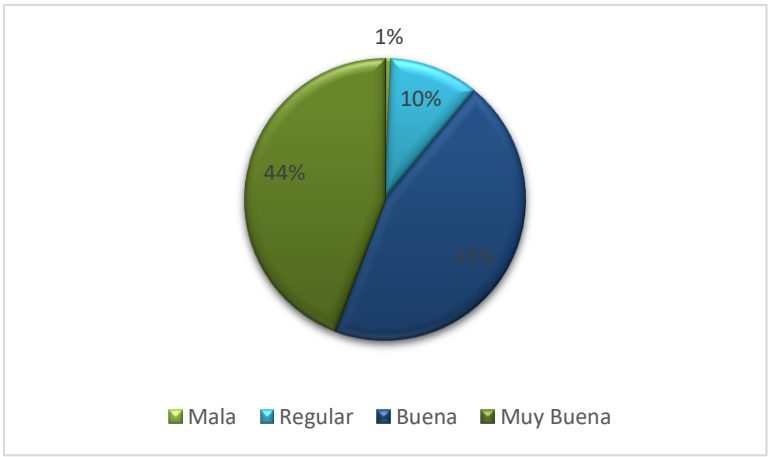


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Regional José María Cabral y Báez, enero-junio 2024.

4- MANEJO DE LA INFORMACIÓN (profesionalidad/confianza)

Según los 3,968 usuarios encuestados, un 89.0 % indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal, quedado un 10 % con opinión regular al respecto, finalizando con un 1 % insatisfechos para una valoración mala o muy mala.

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

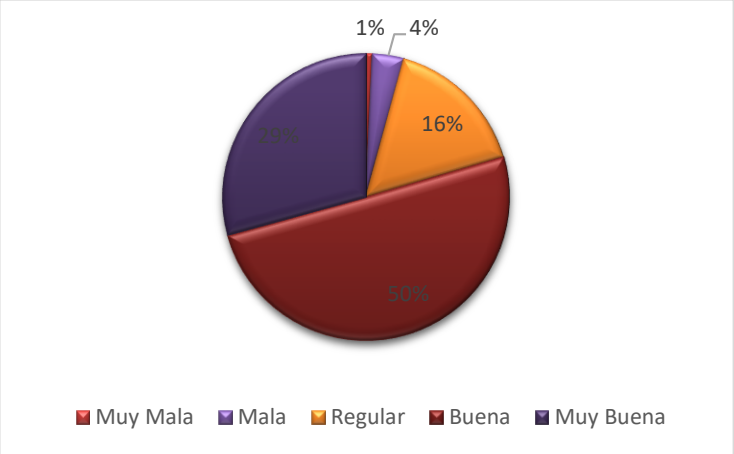


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal de Cabral, enero-junio 2026.

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 92.7 %, indicaron que la accesibilidad es buena o muy buena, quedando un 10 % en regular, un 1 % insatisfechos para una valoración mala o muy mala.

Gráfico número 7: Satisfacción de usuarios del Atributo accesibilidad.

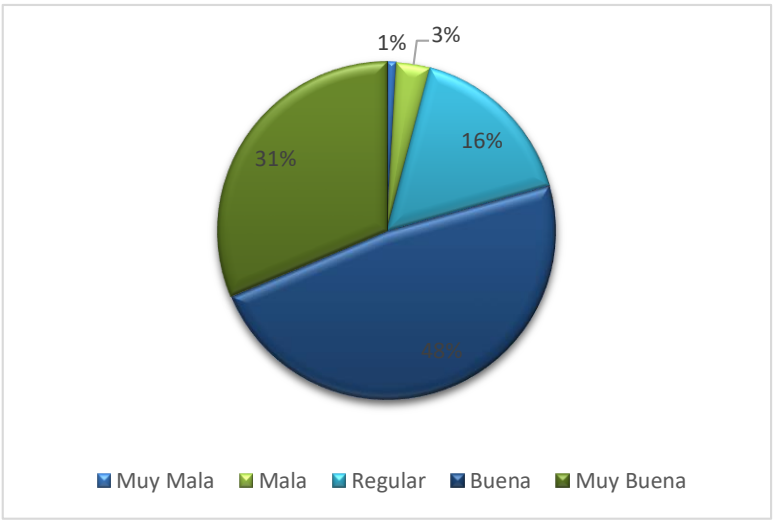


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Regional José María Cabral y Báez, enero-junio 2024.

6- TIEMPO DE RESPUESTA (capacidad de respuesta)

Según los usuarios encuestados, un 89.1 % indicó que está satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados, quedado un 10 % con opinión regular al respecto, un 1 % mala y muy mala.

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

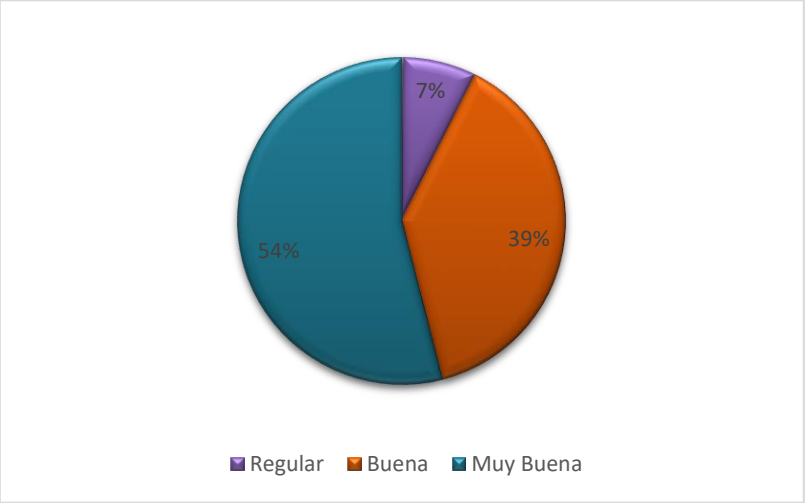


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal de Cabral, enero-junio 2026.

7- HIGIENE Y COMODIDAD (elementos tangibles)

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico número 9 que la satisfacción fue de 85.0 % en los servicios prestados, quedando un 7 % en regular, un 0.5 % mala y muy mala.

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

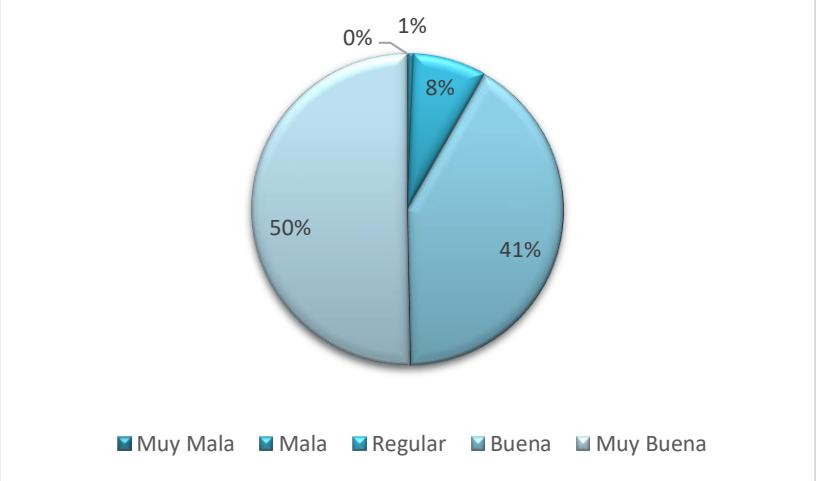


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal de Cabral, enero-junio 2026.

PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Tal como se observa en el gráfico número 11; de los 965 us uarios encuestados opinaron que la satisfacción de los servicios brindados es buena o muy buena para un 91.0 % de satisfacción.

Gráfico número 11: percepción general del servicio recibido

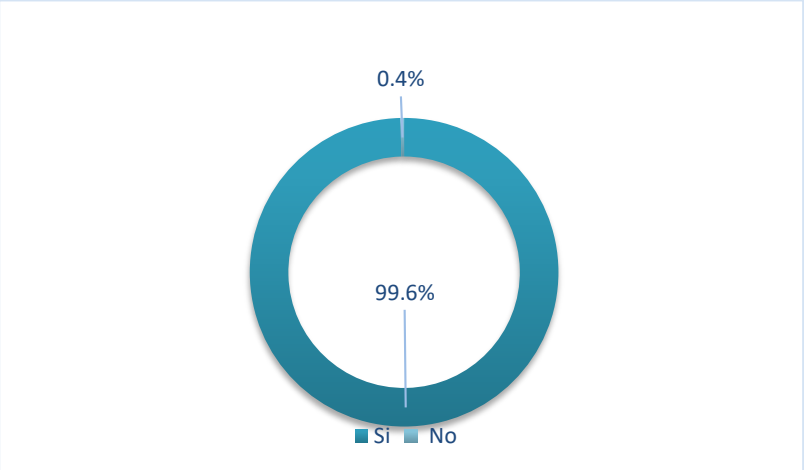


Fuente: *Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Regional José María Cabral y Báez,* ***enero-junio 2024.***

Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

En el gráfico número 12 se resalta que el 99.6 % 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 Regional José María Cabral y Báez por parte de los usuarios



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

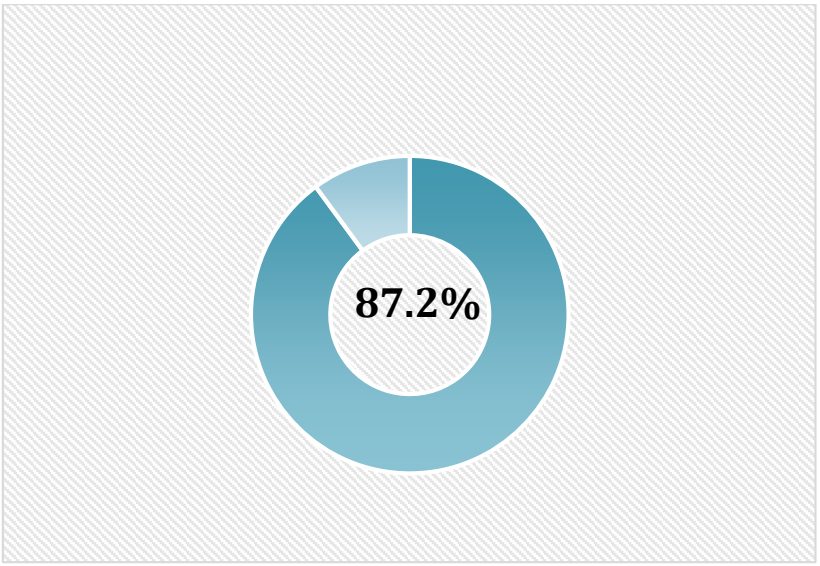
Satisfacción de los servicios internos evaluado por una muestra de los usuarios



1- CONSULTA EXTERNA

Tal como se observa en el gráfico número 13, la satisfacción general de los 308 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 87.2 %.

Gráfico número 13: *Evaluación de la consulta externa.*

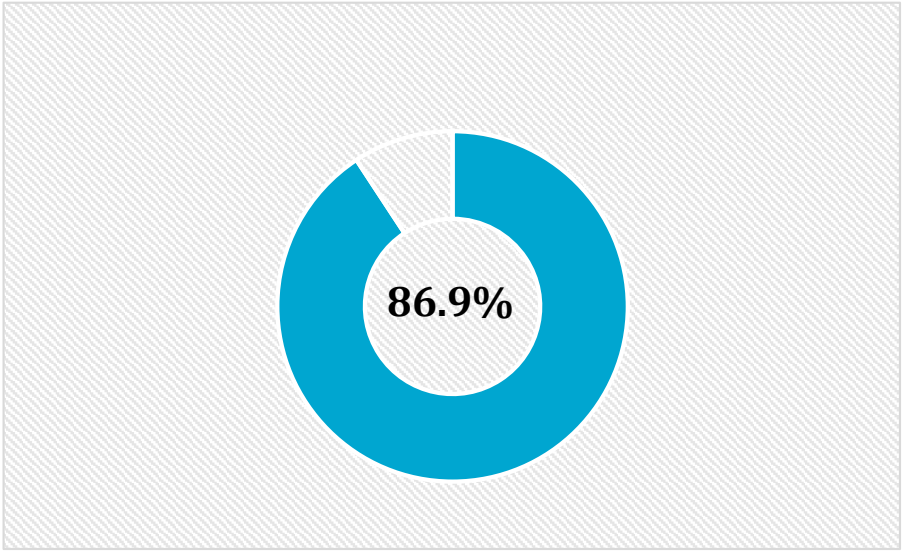


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Regional José María Cabral y Báez, enero-junio 2024.

2- EMERGENCIA

Tal como muestra el gráfico número 14, la satisfacción general de los 189 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 86.9 %

Gráfico número 14: *Evaluación de la emergencia.*

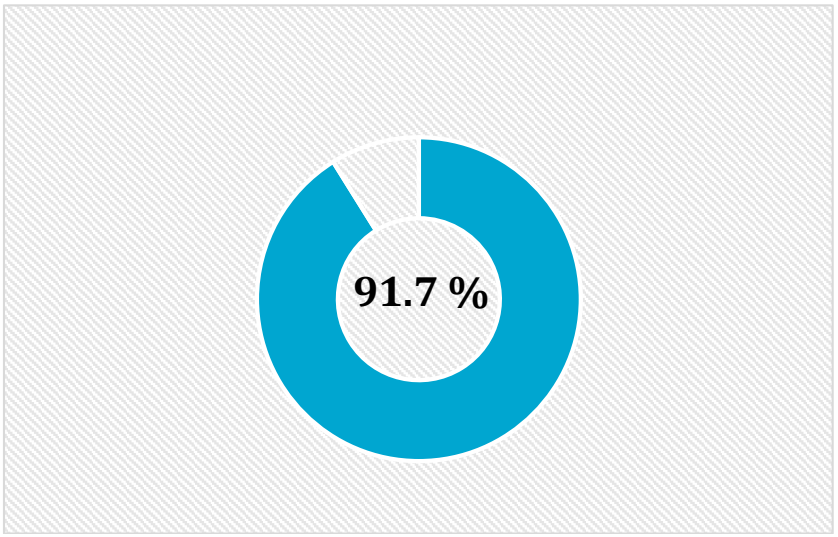


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal de Cabral, enero-junio 2026.

3- HOSPITALIZACIÓN

En el gráfico número 6, se muestra la satisfacción general de los 86 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 91.7 %.

Gráfico número 6: *Satisfacción servicio de hospitalización*

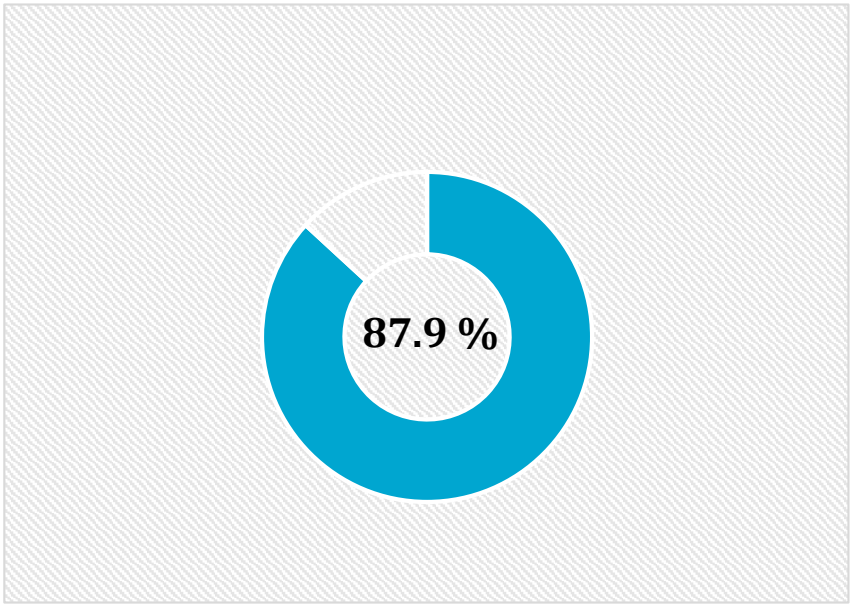


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Regional José María Cabral y Báez, enero-junio 2024.

4- IMÁGENES

Tal como se muestra en el gráfico número 7, la satisfacción general de los **95** usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 87.9 %.

Gráfico número 14: *Satisfacción servicio de imágenes*

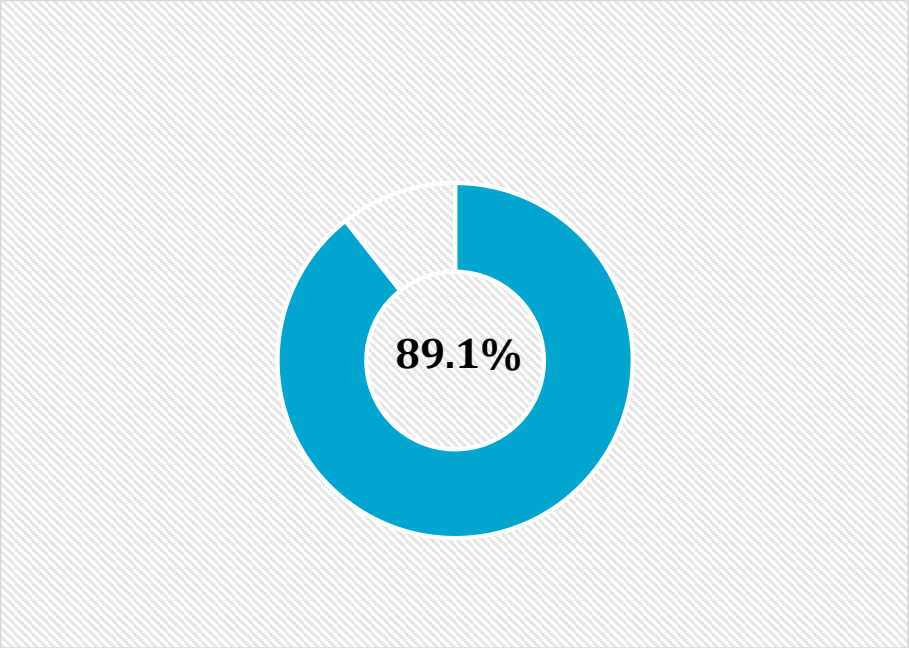


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal de Cabral, enero-junio 2026.

5- LABORATORIO

El nivel de satisfacción de los 287 usuarios del servicio de laboratorio fue de 89.1 %, tal como se presenta en el gráfico número 15.

Gráfico número 15: *Satisfacción servicio de Laboratorio*



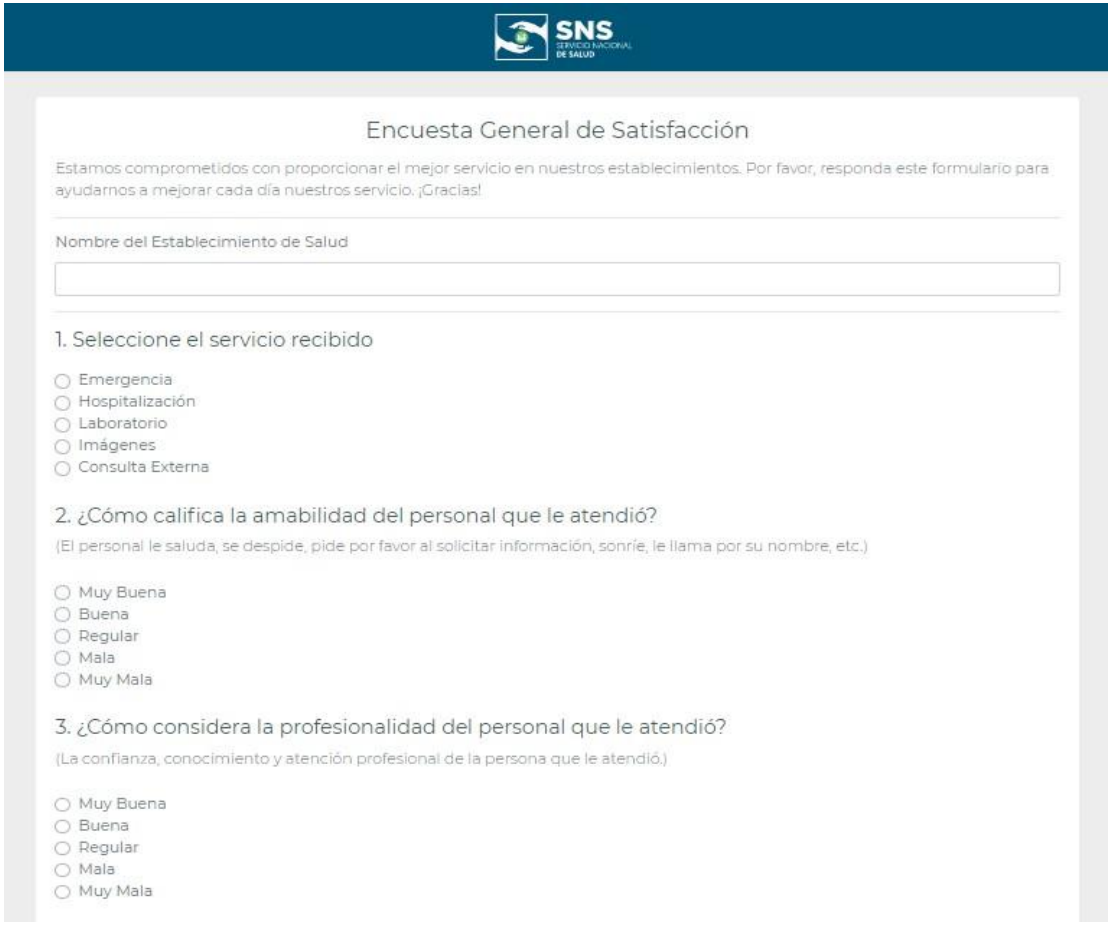
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal de Cabral, enero-junio 2026.

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 Regional Universitario José María Cabral y Báez, se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora.

Accionar			Fecha		Responsable
Área de mejora	**Dimensión**	**Qué haremos**	**Desde**	**Hasta**	**Unidad**
Cumplimiento en los plazos en la gestión	Fiabilidad	Revisar y eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio, a través de la simplificación de los trámites y contratación de más personal en el área de servicios	Enero-24	jun-24	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad

ANEXOS



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.