

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



HOSPITAL
**MUNICIPAL DR. ÁNGEL
CONCEPCIÓN LAJARA**

PRIMER SEMESTRE 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 Municipal Dr. Ángel Concepcion Lajara 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.

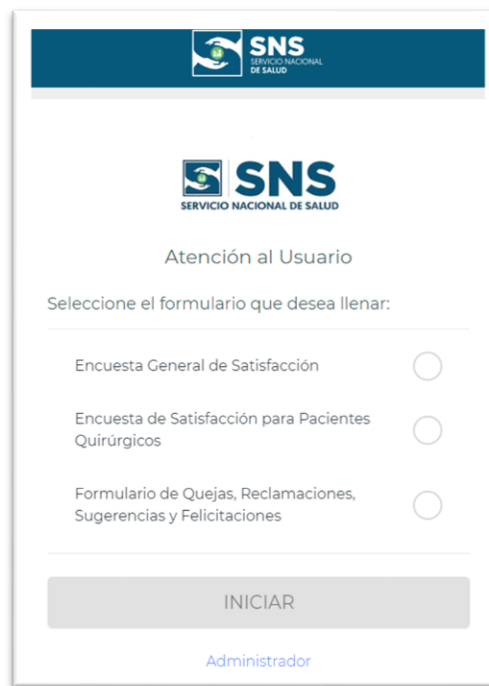


Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS

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:

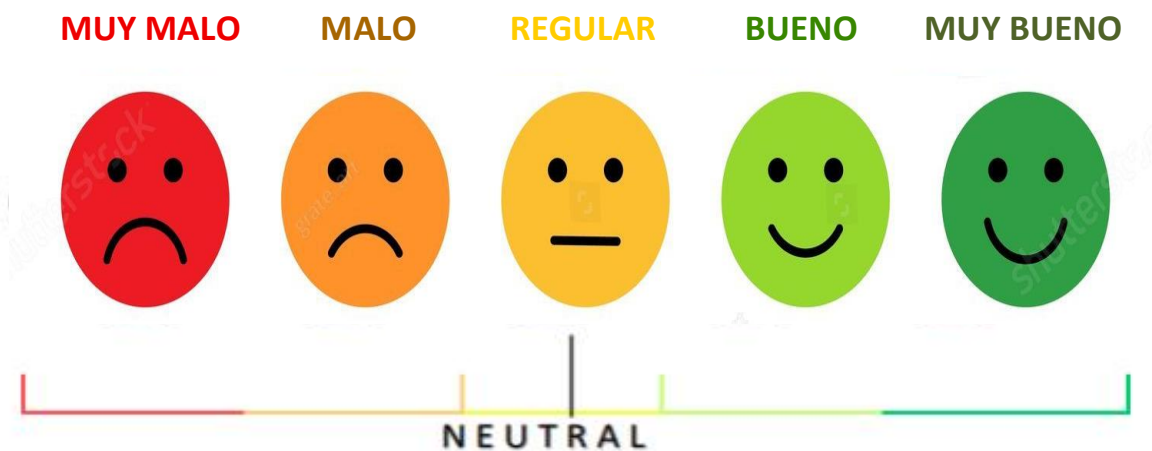
- 1- Consulta externa**
- 2- Emergencia**
- 3- Hospitalización**
- 4- Imágenes**
- 5- Laboratorio**

Ficha Técnica

Ámbito	Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital municipal Dr. Ángel Concepción Lajara, ubicado en la Calle Miguel Guzmán #12, Tenares, Hermanas Mirabal; 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 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>312</td></tr> <tr> <td>Emergencia</td><td>250</td></tr> <tr> <td>Hospitalización</td><td>122</td></tr> <tr> <td>Imágenes</td><td>183</td></tr> <tr> <td>Laboratorio</td><td>248</td></tr> <tr> <td>TOTAL</td><td>1,115</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.	Servicio	Muestra	Consultas	312	Emergencia	250	Hospitalización	122	Imágenes	183	Laboratorio	248	TOTAL	1,115
Servicio	Muestra														
Consultas	312														
Emergencia	250														
Hospitalización	122														
Imágenes	183														
Laboratorio	248														
TOTAL	1,115														

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 encuestas fueron aplicadas por los colaboradores de las unidades de Atención al Usuario del Hospital, mediante la Plataforma de Atención al Usuario del Servicio Nacional de Salud, durante el período comprendido entre el 08 de enero y el 26 de junio de 2026. 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 el período enero-junio 2026, el Índice de Satisfacción de Usuarios fue calculado tomando como base los resultados obtenidos de las 1,115 encuestas efectivamente aplicadas, distribuidas entre los siete atributos evaluados.

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 medir la satisfacción con los servicios que ofrecen los hospitales se calcula un índice compuesto por las siguientes dimensiones:



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 Índice de Satisfacción de Usuarios correspondiente al período enero-junio de 2026. El resultado general obtenido fue de **98.15 %**, a partir de las respuestas de los **1,115 usuarios encuestados**, considerando los siete atributos establecidos en la metodología de medición: amabilidad del personal, accesibilidad, profesionalidad del personal, manejo de las informaciones, tiempo de respuesta, facilidad y rapidez del servicio, e higiene y comodidad.

El índice representa el promedio de los resultados obtenidos en los siete atributos evaluados.

Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital Municipal Dr. Ángel Concepcion Lajara, enero-junio 2026



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital municipal Dr. Angel Concepcion Lajara, enero-junio 2026.

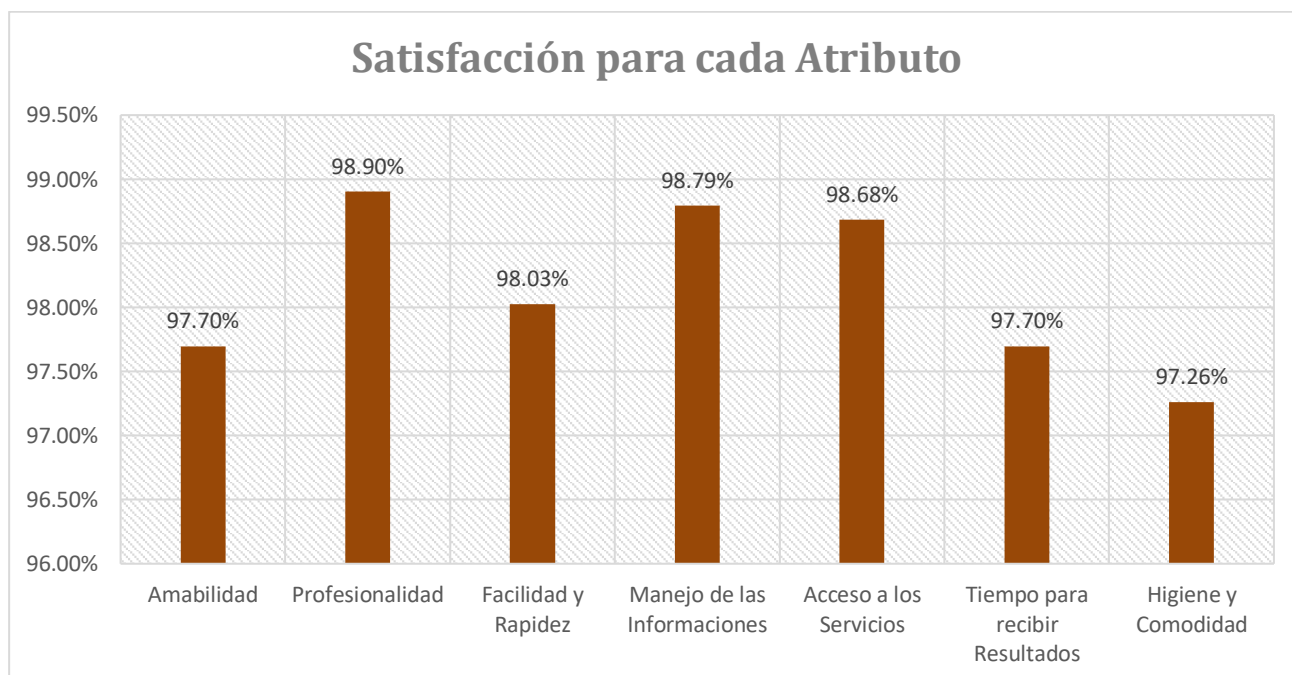




Resultado de la satisfacción de usuarios por cada atributo

Como se muestra en el gráfico número 2, se presentan los resultados obtenidos para los siete atributos evaluados durante el período enero-junio de 2026. Estos resultados permiten identificar las fortalezas y oportunidades de mejora del Hospital en relación con la percepción de los usuarios.

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



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

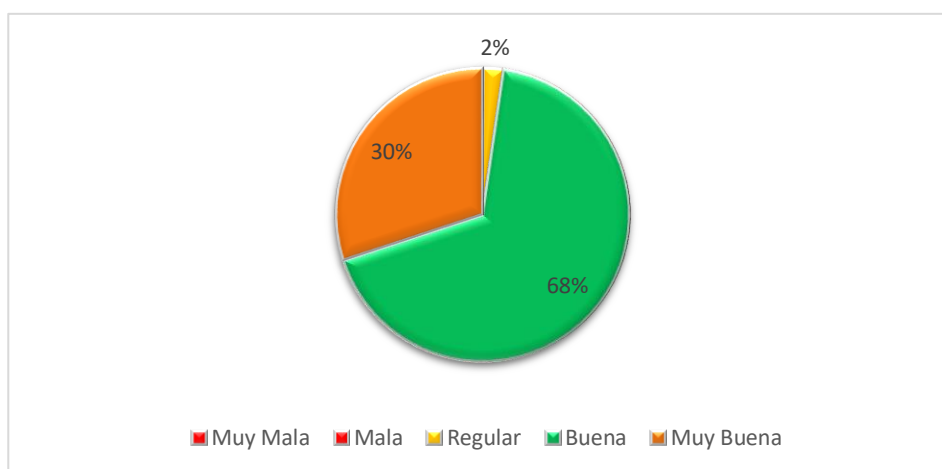


Satisfacción de cada dimensión evaluada por los usuarios

1- AMABILIDAD (empatía/accesibilidad)

Tal como se observa en el gráfico número 3, la satisfacción de los usuarios con respecto a la amabilidad del personal fue de 97.70 %. Este resultado refleja la percepción de los usuarios sobre el trato recibido por parte del personal durante la prestación de los servicios.

Satisfacción de usuarios de la dimensión amabilidad.

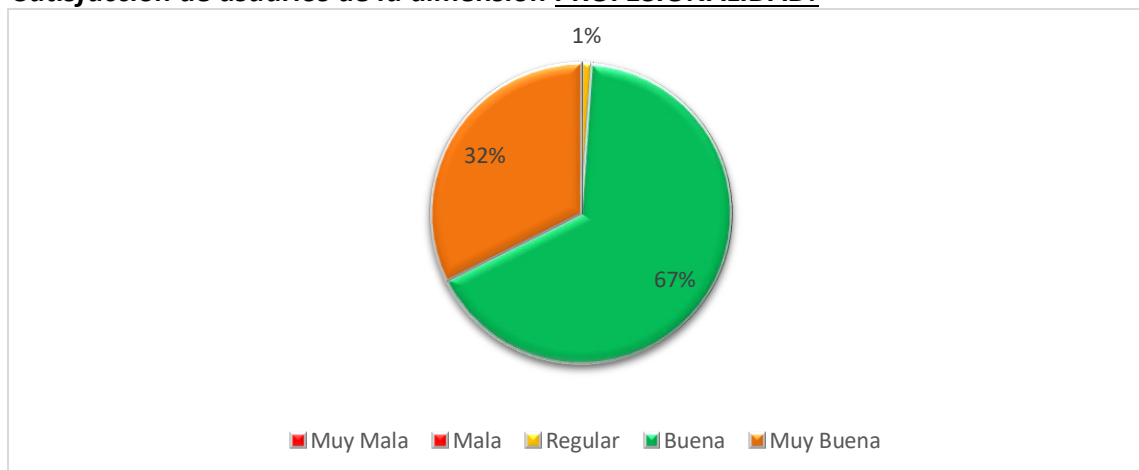


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Dr. Ángel Concepción Lajara , enero-junio 2026.

2- PROFESIONALIDAD /confianza

Tal como se observa en el gráfico número 4, la satisfacción de los usuarios con respecto a la profesionalidad del personal fue de 98.90 %. Este resultado refleja la percepción de los usuarios sobre el nivel de profesionalidad demostrado por el personal que les atendió.

Satisfacción de usuarios de la dimensión PROFESIONALIDAD.



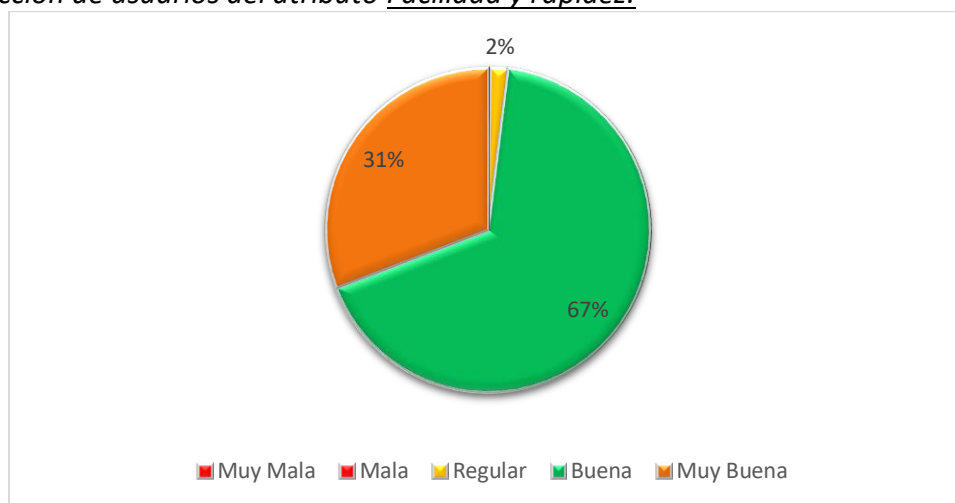
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Dr. Ángel Concepción Lajara, enero-junio 2026.



3. FACILIDAD Y RAPIDEZ (eficacia/confiabilidad)

En cuanto a la facilidad y rapidez del servicio, el nivel de satisfacción alcanzó un 98.03 %. Este resultado permite identificar oportunidades de mejora relacionadas con la agilidad, facilidad y rapidez en la prestación de los servicios ofrecidos por el Hospital.

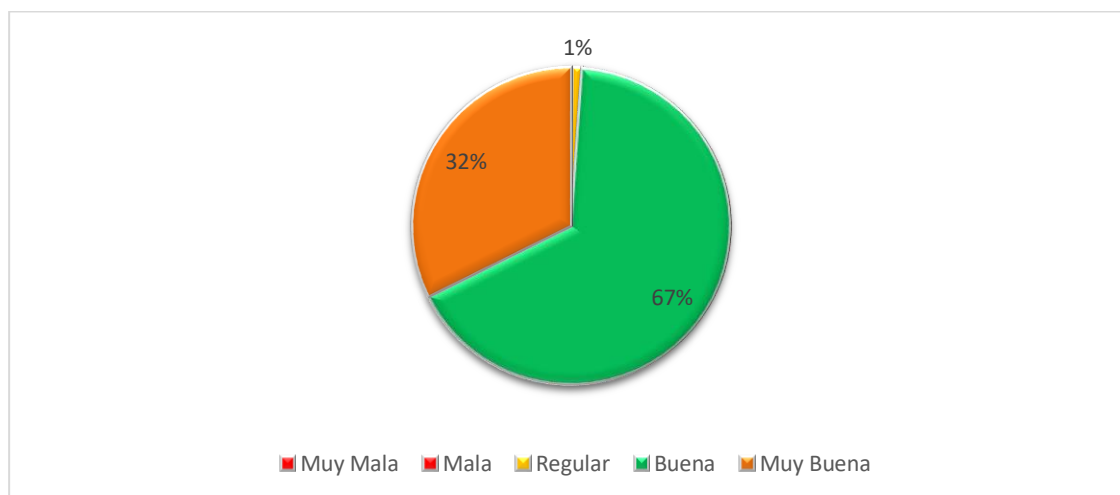
Satisfacción de usuarios del atributo Facilidad y rapidez.



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

4- MANEJO DE LA INFORMACIÓN (profesionalidad/confianza)

Según los 1,115 usuarios encuestados, el nivel de satisfacción con respecto al manejo de las informaciones por parte del personal fue de 98.79 %. Este resultado refleja una valoración favorable de los usuarios sobre la información recibida durante la atención.



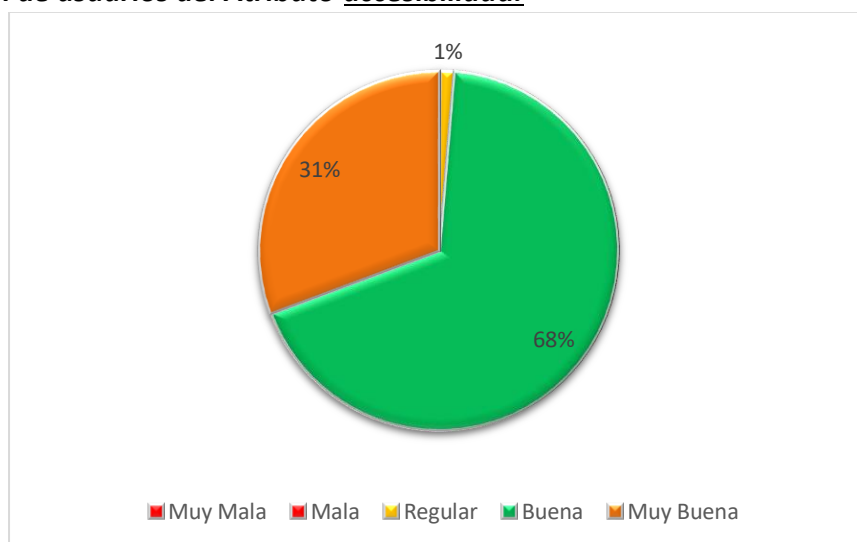
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Dr. Ángel Concepción Lajara, enero-junio 2026.



5- ACCESIBILIDAD (empatía/accesibilidad)

Tal como se observa en el gráfico número 7, el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la accesibilidad a los servicios fue de 98.68 %, evidenciando una valoración favorable sobre el acceso a los servicios solicitados.

Satisfacción de usuarios del Atributo accesibilidad.

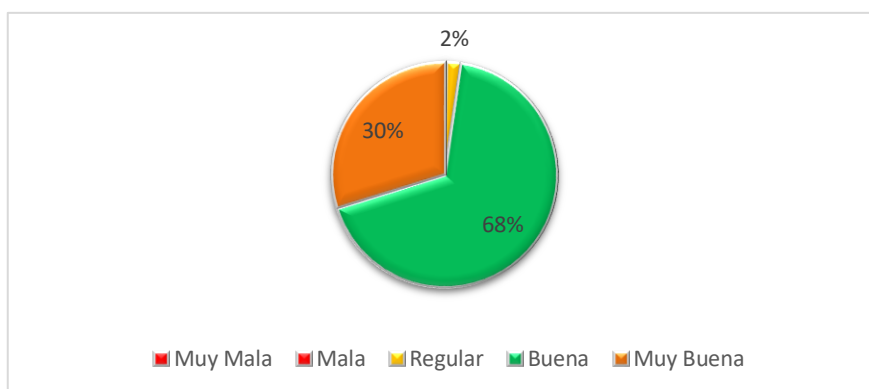


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Dr. Ángel Concepción Lajara , enero-junio 2026.

6- TIEMPO DE RESPUESTA (capacidad de respuesta)

Según los usuarios encuestados, el nivel de satisfacción con respecto al tiempo de respuesta para recibir los resultados de los estudios realizados fue de 97.70 %. Este resultado constituye una oportunidad de mejora para el Hospital, por lo que se recomienda fortalecer las acciones orientadas a optimizar los tiempos de respuesta y entrega de resultados.

Satisfacción de usuarios del Atributo Tiempo de respuesta.



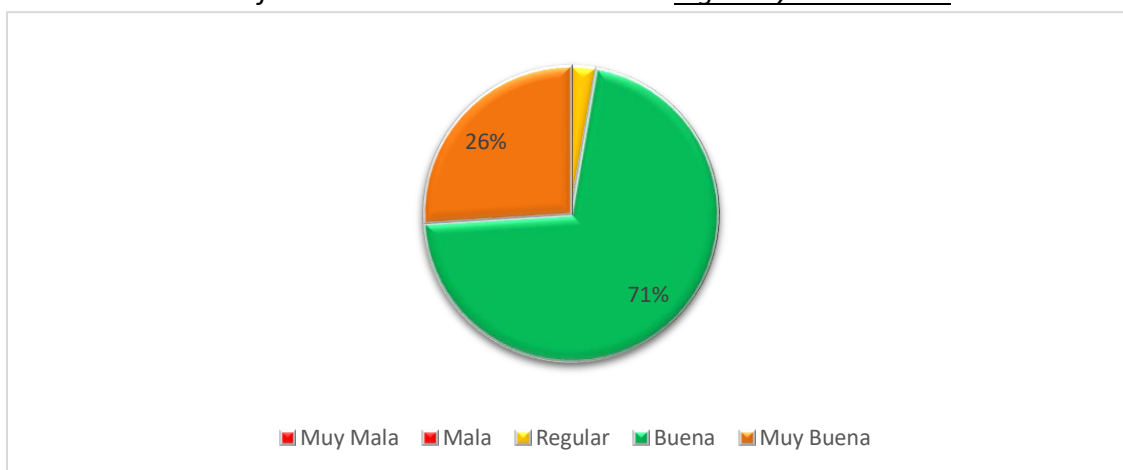
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Dr. Ángel Concepción Lajara , enero-junio 20



7- HIGIENE Y COMODIDAD (elementos tangibles)

En cuanto a la higiene y comodidad de los espacios físicos, el nivel de satisfacción de los usuarios fue de 97.26 %. Este resultado refleja una valoración favorable, aunque constituye una oportunidad para continuar fortaleciendo las condiciones de higiene, comodidad y ambiente físico de las áreas de atención.

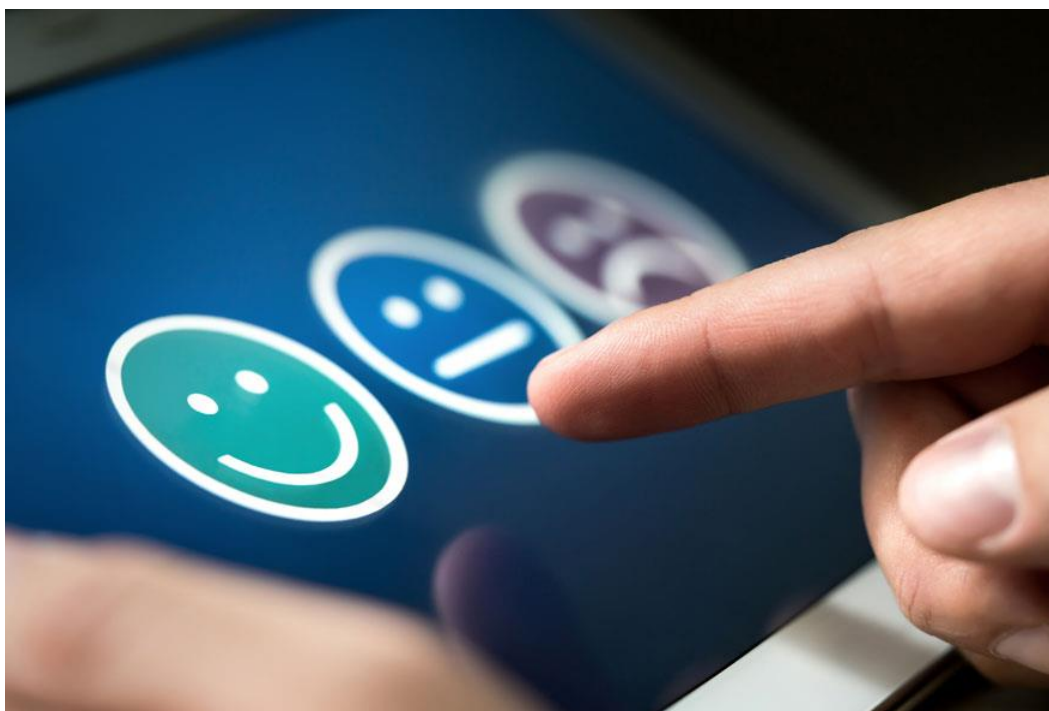
Satisfacción de usuarios del atributo higiene y comodidad.



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



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



1- CONSULTA EXTERNA

El nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de Consulta Externa fue de 97.87 %, evidenciando una valoración favorable de la atención recibida en este servicio.

Evaluación de la consulta externa.



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

2- EMERGENCIA

El nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de Emergencia fue de 96.79 %. Aunque representa un resultado favorable, constituye una de las principales oportunidades de mejora identificadas en la medición, por lo que se recomienda fortalecer las acciones relacionadas con los tiempos de atención, agilidad del servicio, orientación al usuario y capacidad de respuesta.

Evaluación de la emergencia.



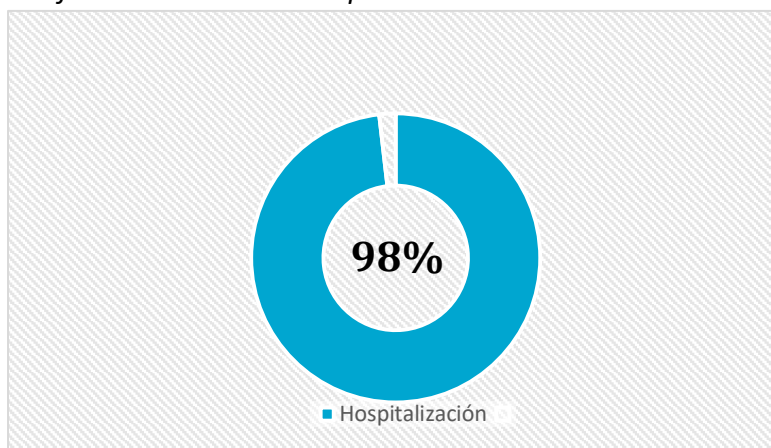
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Dr. Ángel Concepción Lajara, enero-junio 2026



3- HOSPITALIZACIÓN

El nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de Hospitalización fue de 98.02 %, reflejando una valoración altamente favorable de la atención recibida.

Satisfacción servicio de hospitalización Accesibilidad.

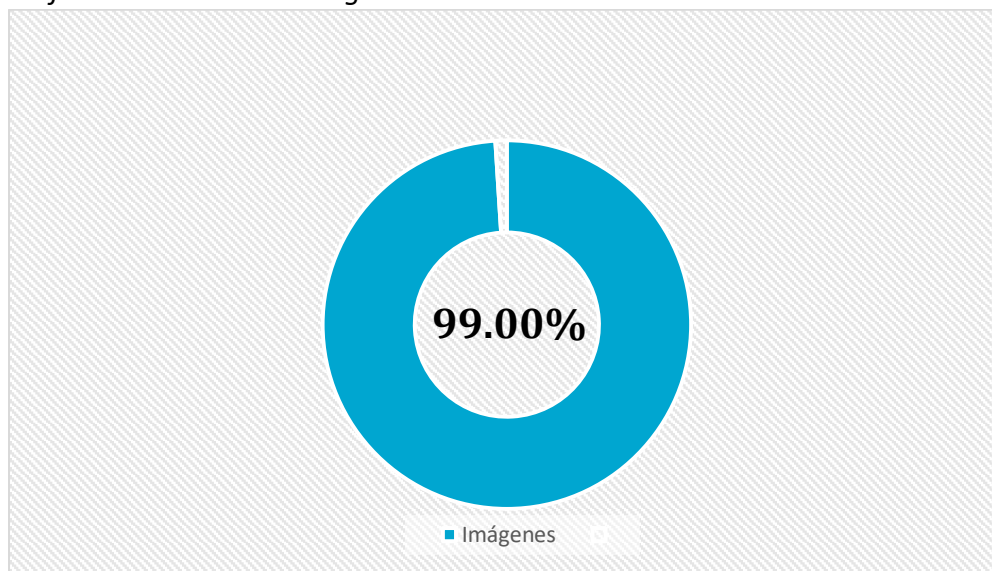


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Dr. Ángel Concepción Lajara, enero-junio 2026

4- IMÁGENES

El nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de Imágenes fue de **99.00 %**, reflejando una percepción favorable sobre la atención y los servicios recibidos.

Satisfacción servicio de imágenes



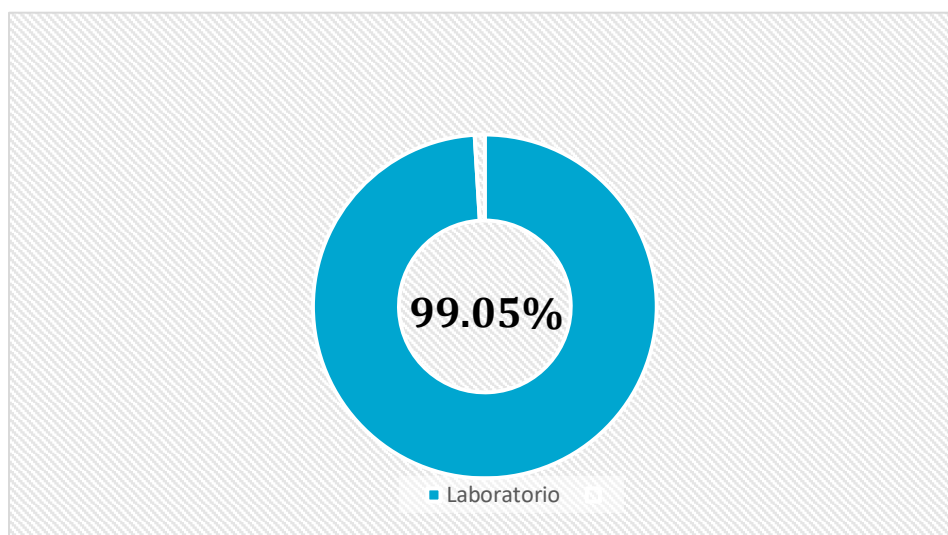
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Dr. Ángel Concepción Lajara, enero-junio 2026



5- LABORATORIO

El nivel de satisfacción fue de 99.05 %, tal como se presenta en el gráfico número 15.

Satisfacción servicio de Laboratorio



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Dr. Ángel Concepción Lajara, 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 Dr. Ángel Concepcion Lajara, se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora.

Accionar			Fecha		Responsable
Área de mejora	Dimensión	Qué haremos	Desde	Hasta	Unidad
Tiempo de respuesta	Capacidad de respuesta	Revisar los tiempos de atención y entrega de resultados, priorizando Emergencia y Laboratorio, e identificar las principales causas que generan demoras.	Julio 2026	Diciembre 2026	Dirección / Calidad / Laboratorio
Higiene y comodidad	Elementos tangibles	Fortalecer las acciones de supervisión y mantenimiento de las condiciones de higiene y comodidad de las áreas de atención.	Julio 2026	Diciembre 2026	Dirección / Calidad / Mayordomía
Amabilidad	Empatía/Accesibilidad	Reforzar la sensibilización del personal sobre trato humanizado, amabilidad y orientación adecuada a los usuarios.	Julio 2026	Diciembre 2026	RR. HH. / 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 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 ayudarlo 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



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.