

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



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 Dr. Francisco E. Moscoso Puello aplicó una encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de salud.

Dichas encuestas fueron aplicadas utilizando la plataforma de Atención al Usuario, un revolucionario método tecnológico desarrollado por el Servicio Nacional de Salud.

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.

Los servicios evaluados son los 5 servicios fuertes según la demanda del hospital, los cuales son:

- ❖ Consulta externa
- ❖ Emergencia
- ❖ Hospitalización
- ❖ Imágenes
- ❖ Laboratorio



Ficha Técnica

Ámbito	Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Se utilizará el método de Muestra Deliberada con Variación Máxima de Muestreo. La variación máxima de la muestra se basa en el criterio de los encuestadores para asegurarse que los participantes de las encuestas tengan diferentes características. Esto es realizado para asegurar la presencia máxima de variación de la data y homogeneizar lo más posible la muestra.														
Muestra	El tamaño de la muestra se determinó en base a la cantidad de pacientes que ingresan al establecimiento buscando obtener los siguientes parámetros: • Un margen de error no mayor a 5%. • Un nivel de confianza de un 95%. Utilizando la siguiente fórmula para calcular la Muestra Ajustada: $(Número\ Z)^2 * p * (1 - p)$ $Muestra = \frac{(Número\ Z)^2 * p * (1 - p)}{(Margen\ de\ error)^2}$ Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95% p = 0.5 $Muestra\ Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra}{Población\ Total}}$ Los cuestionarios fueron aplicados a los usuarios del Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello. Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha identificado un promedio mensual de servicios prestados, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante Enero-Junio 2026, 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>Consulta Externa</td><td>677</td></tr> <tr> <td>Emergencia</td><td>344</td></tr> <tr> <td>Imágenes</td><td>332</td></tr> <tr> <td>Laboratorio</td><td>578</td></tr> <tr> <td>Hospitalización</td><td>350</td></tr> <tr> <td>Total</td><td>2281</td></tr> </tbody> </table>	Servicio	Muestra	Consulta Externa	677	Emergencia	344	Imágenes	332	Laboratorio	578	Hospitalización	350	Total	2281
Servicio	Muestra														
Consulta Externa	677														
Emergencia	344														
Imágenes	332														
Laboratorio	578														
Hospitalización	350														
Total	2281														

Método de aplicación de la encuesta	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo de campo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde el 01 de junio hasta el 30 de junio 2026.
Realización	Las entrevistas de esta encuesta son aplicadas por los colaboradores de la unidad de Atención al Usuario Luego de ingresar al enlace provisto por los coordinadores de la encuesta de satisfacción al usuario: https://intranet.sns.gob.do/intranet/Views/Credenciales/Login?ReturnUrl=%2fintranet%2f

ESCALA DE VALORACIÓN

MUY MALO

MALO

REGULAR

BUENO

MUY BUENO



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

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



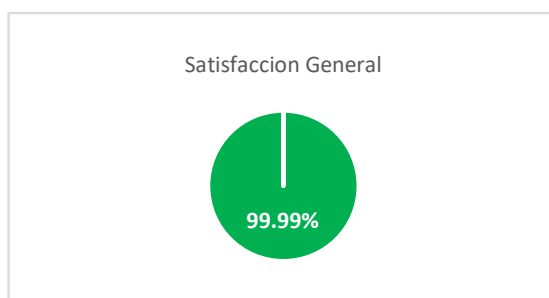
		solicitado?
Eficacia/confiabilidad	6- Agilidad/Facilidad y rapidez del servicio	¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?
Elementos tangibles	7- Higiene y Comodidad	¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?

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 99.98%, los cuales fueron: *amabilidad, profesionalidad, Agilidad, Fiabilidad, accesibilidad, tiempo de respuesta e higiene y comodidad*; ese índice de satisfacción se obtuvo de la encuesta aplicada a la muestra de 2,281 usuarios distribuidos entre los 7 atributos mencionados.

Gráfico número 1: Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Enero-Junio 2026

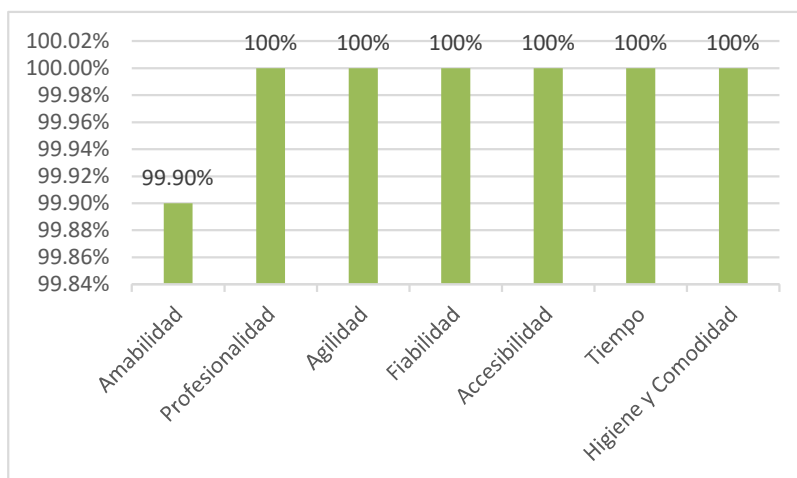


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Enero-Junio 2026

Resultado de la satisfacción de usuarios por cada atributo

Como se muestra en el gráfico número 2, la satisfacción general de los atributos, pertenecientes a las cinco dimensiones evaluadas, fue de 99.9%. Lo que representa un alto porcentaje de satisfacción.

Gráfico número 2: Satisfacción de usuarios de los atributos evaluados



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Enero-Junio 2026

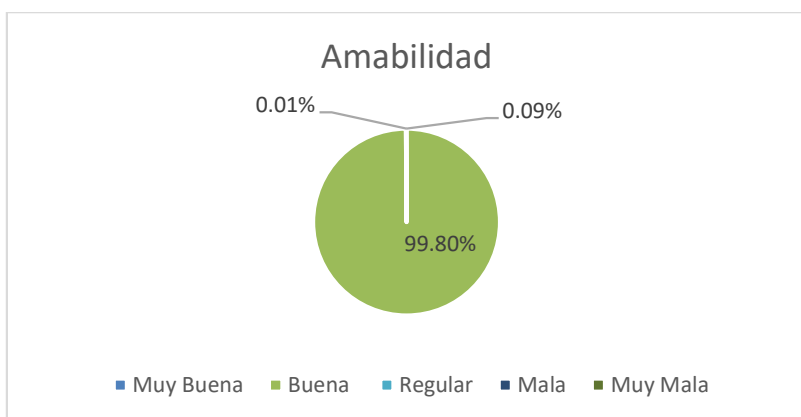


Satisfacción de cada dimensión evaluada por los usuarios

1- AMABILIDAD (EMPATÍA/ACCESIBILIDAD)

Tal como podemos observar en el grafico 3, el nivel de satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 100% (2279); Consideran como muy bueno 2 (0.01%), bueno 2277 (99.8%) y regular 2 (0.09%).

Gráfico número 3: Satisfacción de usuarios del atributo de amabilidad.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Enero-Junio 2026

2- PROFESIONALIDAD/CONFIANZA

Como podemos observar en el grafico 4, el nivel de satisfacción de la profesionalidad en los servicios prestados es de un 100% (2280), consideran como muy bueno 2 (0.09%), bueno 2278 (99.87%), regular 1 (0.04%)

Gráfico número 4: Satisfacción de usuarios del atributo de PROFESIONALIDAD.

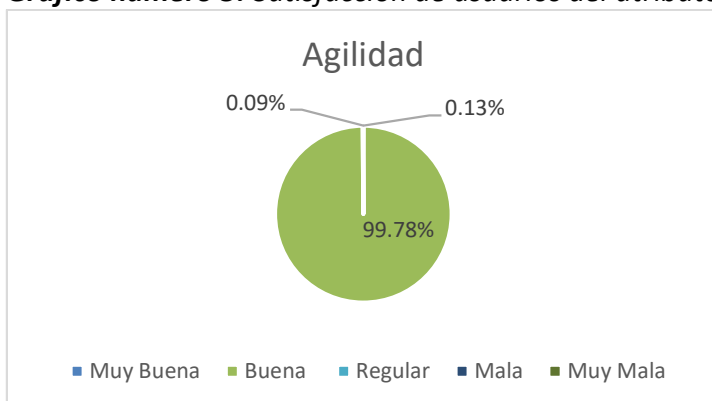


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Enero-Junio 2026

3- Agilidad (eficacia/confiabilidad)

Tal como podemos observar en el grafico 5, el nivel de satisfacción de la Agilidad en los servicios prestados es de un 100% (2281), consideran como muy bueno 0 (0%), bueno 2,281 (100%) regular 0 (0%).

Gráfico número 5: Satisfacción de usuarios del atributo de Agilidad

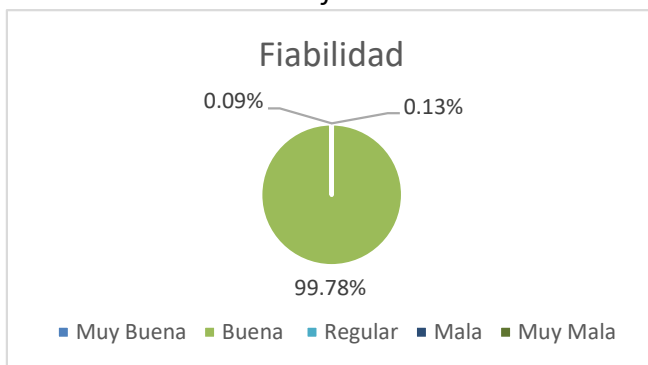


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Enero-Junio 2026

4- Fiabilidad (profesionalidad/confianza)

Tal como podemos observar en el grafico 6, el nivel de satisfacción de la Fiabilidad en los servicios prestados es de un 100% (2281), consideran como muy bueno 0 (0%), bueno 2,281 (100%) regular 0 (0%).

Gráfico número 6: Satisfacción de usuarios del atributo de Fiabilidad

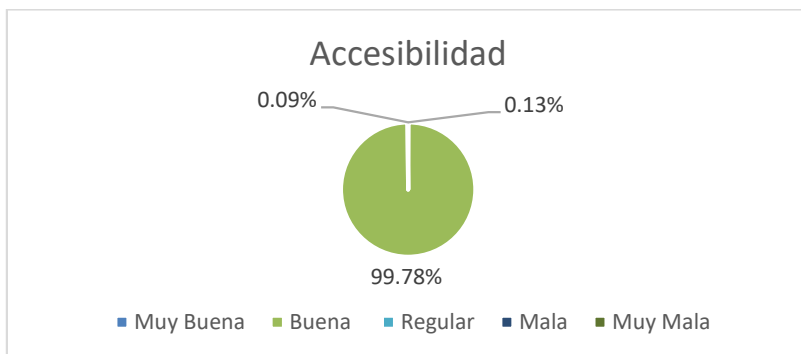


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Enero-Junio 2026

5- Accesibilidad

Tal como podemos observar en el grafico 7, el nivel de satisfacción de la Accesibilidad en los servicios prestados es de un 100% (2281), consideran como muy bueno 0 (0%), bueno 2,281 (100%) regular 0 (0%).

Gráfico numero 7: Satisfacción de usuarios del atributo Accesibilidad

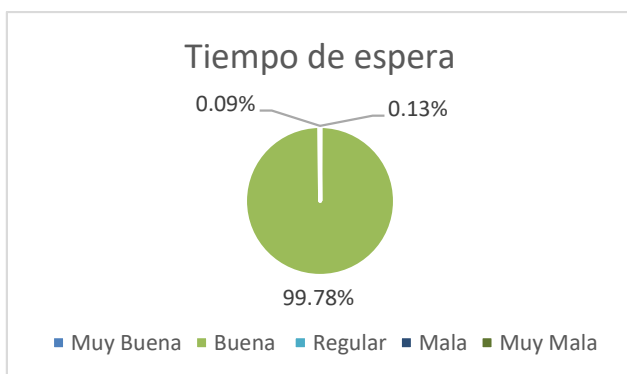


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Enero-Junio 2026

6- Tiempo de espera

Tal como podemos observar en el grafico 8, el nivel de satisfacción en el tiempo de los servicios solicitados es de un 2281 (100%); consideran como muy bueno 0 (0%), bueno 2281 (100%)

Gráfico número 8: Satisfacción de usuarios del atributo tiempo de espera

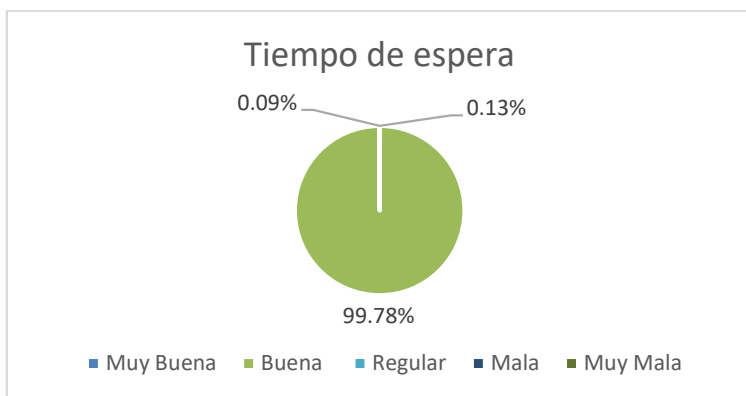


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Enero-Junio 2026

7- Higiene y comodidad

Tal como podemos observar en el grafico 9, el nivel de satisfacción en aspecto de Higiene y Comodidad es de un 2280 (99.96%), consideran como bueno 2280 (99.96%) regular 01 (0.04%)

Gráfico número 9: Satisfacción de usuarios del atributo Higiene y Comodidad

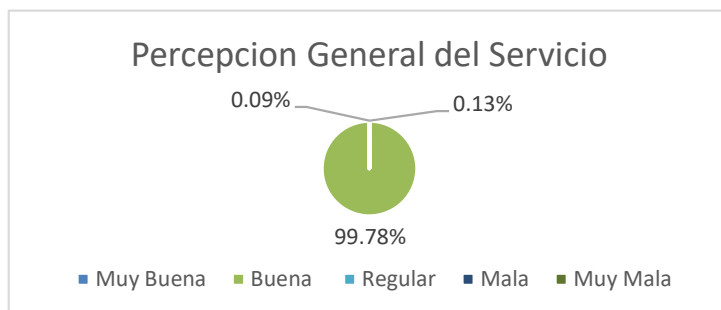


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Enero-Junio 2026

PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Tal como podemos observar en el grafico 10, el nivel de satisfacción en la calidad de los servicios es de un 2278 (99.87%), consideran como muy bueno 2 (0.09%), bueno 2276 (99.78%), regular 03 (0.13%)

Gráfico número 10: *Percepcion general del servicio*

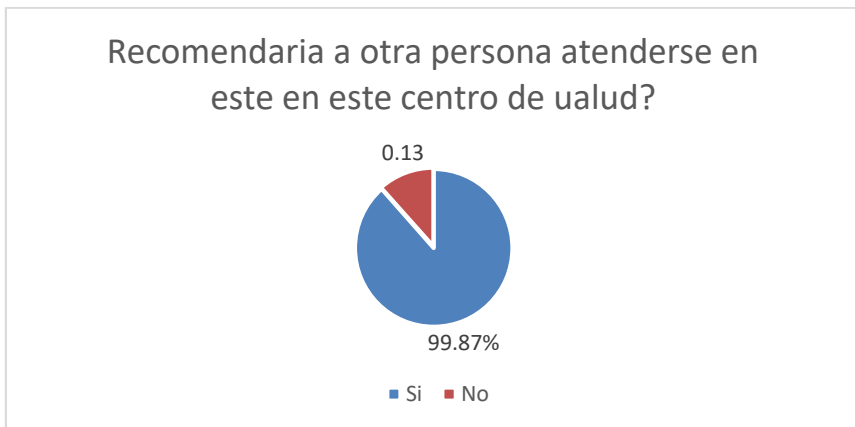


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Enero-Junio 2026

Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

En el gráfico número 11 se resalta que el 99.87% de las personas atendidas en este hospital durante el período de realización de la encuesta, recomendaría sus servicios a otros usuarios.

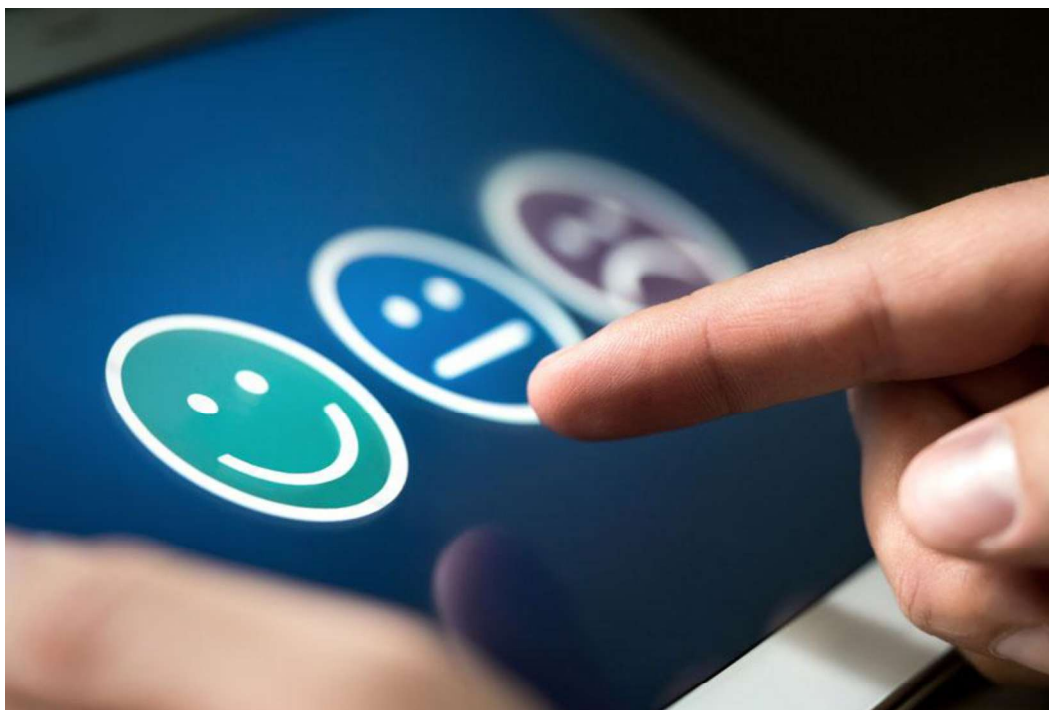
Gráfico número 11: Recomendación del Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello, por parte de los usuarios.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Enero-Junio 2026

Leyenda	Respuesta	Porcentaje
SI	2278	99.87%
NO	3	0.13%
TOTAL	2281	100%

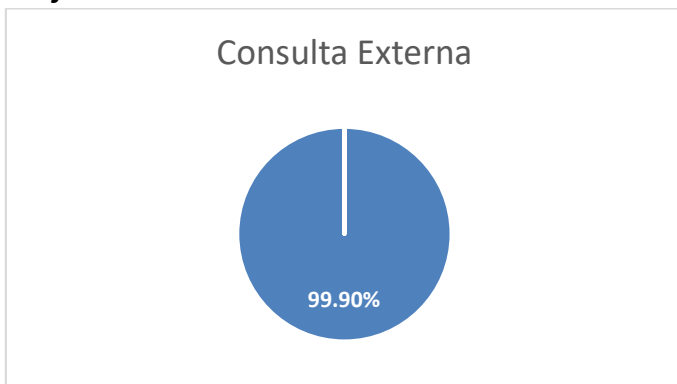
Satisfacción de los servicios internos evaluado por una muestra de los usuarios



1. CONSULTA EXTERNA

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general de los 677 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 99.9%.

Gráfico número 12: Evaluación de la consulta externa.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Enero-Junio 2026

2. EMERGENCIA

Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción general de los 344 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 99.9%.

Gráfico número 13: Evaluación de la emergencia.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Enero-Junio 2026



3. HOSPITALIZACIÓN

Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción general de los 350 usuarios encuestados para el servicio de Hospitalización, la satisfacción es de 100%.

Gráfico número 14: Satisfacción servicio de hospitalización

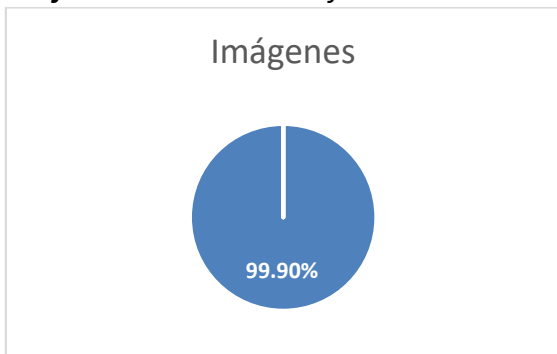


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Enero-Junio 2026

4. IMÁGENES

Tal como podemos observar en el gráfico 15, la satisfacción general de los 332 usuarios encuestados para el servicio de Imágenes, la satisfacción es de 99.9%.

Gráfico número 15: Satisfacción servicio de imágenes



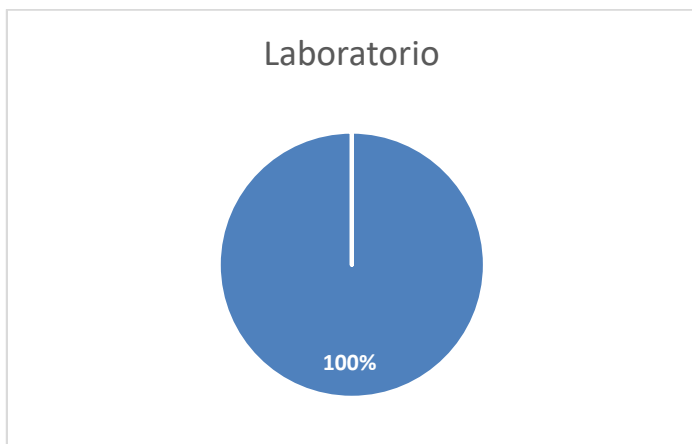
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Enero-Junio 2026



5. LABORATORIO

Tal como podemos observar en el gráfico 16, la satisfacción general de los 578 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 100%.

Gráfico número 16: Satisfacción servicio de Laboratorio



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello Enero-Junio 2026

Plan de Acción

Luego del análisis de los resultados arrojados desde la encuesta de satisfacción aplicada durante el periodo Enero-Junio 2026 a los usuarios de los servicios ofrecidos por el Hospital Dr. Francisco E. Moscoso Puello, presentamos el siguiente Plan de Acción de mejora.

Accionar			Fecha		Responsable
Área de mejora	Dimensión	Qué haremos	Desde	Hasta	Unidad
Fortalecimiento de la comunicación centrada en el usuario	Profesionalidad y Confianza	Realizar jornadas de capacitación y sensibilización al personal asistencial sobre comunicación efectiva, escucha activa y participación del paciente en la toma de decisiones, fortaleciendo el enfoque de atención humanizada.	Julio 2026	Diciembre 2026	Atencion al Usuario / RRHH
Seguridad del paciente y percepción de confianza	Eficacia y Confiabilidad	Implementar supervisiones periódicas sobre el cumplimiento de los protocolos institucionales de identificación del paciente, bioseguridad y seguridad del paciente, retroalimentando los hallazgos a los servicios	Julio 2026	Diciembre 2026	Calidad en la Gestion
Comodidad e infraestructura para usuarios	Elementos Tangibles	Ejecutar un programa de inspección y mantenimiento preventivo de salas de espera, mobiliario, climatización y áreas comunes, priorizando las necesidades identificadas por los usuarios.	Julio 2026	Octubre 2026	Administracion y Servicios Generales

Seguimiento a la experiencia del usuario	Empatía y Accesibilidad	Implementar reuniones mensuales de análisis de resultados de satisfacción, QDSR y oportunidades de mejora con los responsables de cada servicio, estableciendo compromisos y seguimiento mediante indicadores.	Julio 2026	Diciembre 2026	Atencion al Usuario / Calidad en la Gestion / Jefes de servicio
--	-------------------------	--	------------	----------------	---

ANEXOS



SNS
SERVICIO NACIONAL DE SALUD

Módulo de Registro de Encuestas de Atención al Usuario

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) ☐

(*) Campos obligatorios. Marque los campos obligatorios en encuestas. No permita el uso de tabulador.



👤 🔍 ↗

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 cómoda 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.)

☐ **Si, pude realizarlos todos en el tiempo esperado**

☐ **Si, pero hubo dificultades o demoras**

☐ **No, no pude realizarlos o hubo dificultades**

Si tuvo dificultades, por favor explique brevemente qué ocurrió: (Respuesta opcional)