

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



HOSPITAL
**MATEROÑ INFANTIL
SAN LORENZO DE LOS MINA**

Primer Semestre 2025

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.

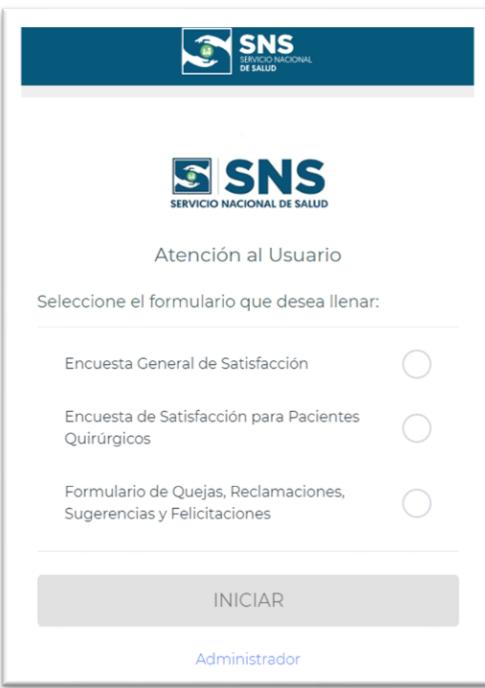
Siguiendo con la estrategia de ofrecer servicios de salud con calidad, calidez y orientados a satisfacer las más altas expectativas de los ciudadanos, el Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina aplicó una encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de salud.

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**



The screenshot shows the 'Atención al Usuario' (User Attention) section of the SNS platform. It features the SNS logo at the top. Below it, there's a heading 'Atención al Usuario' and a sub-instruction 'Seleccione el formulario que desea llenar:' (Select the form you want to fill out). Three radio button options are listed: 'Encuesta General de Satisfacción', 'Encuesta de Satisfacción para Pacientes Quirúrgicos', and 'Formulario de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones'. At the bottom of the screen, there's a large grey 'INICIAR' (Start) button and the word 'Administrador'.

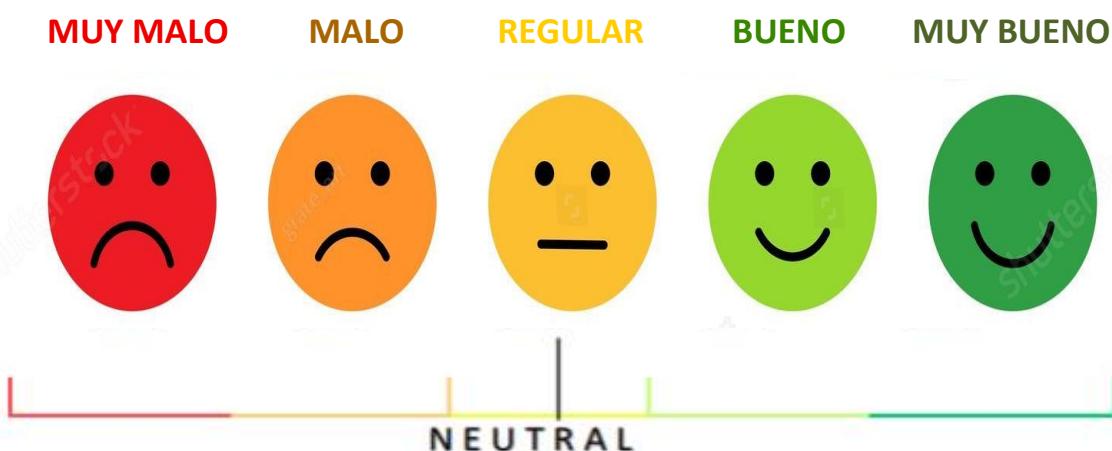
Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS

Ficha Técnica

Ámbito	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, Av. San Vicente de Paul, esquina Pdte. Estrella Ureña, Los Mina. Se utilizará el método de Muestra Deliberada con Variación Máxima de Muestreo.</p> <p>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.</p>														
Muestra	<p>El tamaño de la muestra se determinó en base a la cantidad de pacientes que ingresan al establecimiento buscando obtener los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un margen de error no mayor a 5%. • Un nivel de confianza de un 95%. <p>Se utilizaron los datos de la producción de servicio del hospital, el cual para este caso se utilizó la producción de junio 2025, siendo la última que estaba disponible para el inicio de aplicación regular de la encuesta.</p> <p>Utilizando la siguiente fórmula para calcular la Muestra Ajustada:</p> $(Número Z)^2 * p * (1 - p)$ $Muestra = (Margen de error)^2$ $Número Z = 1.96 \text{ para nivel de confianza de } 95\%$ $p = 0.5$ <p>Muestra Ajustada = <u>Muestra</u> – 1</p> <p>1 + Población Total</p> <p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina. 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 2025, un promedio semestral de servicios prestados, tomando como base la totalidad de los servicios demandados durante el semestre, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="632 1468 1131 1720"> <thead> <tr> <th data-bbox="632 1468 927 1507">Servicio</th><th data-bbox="927 1468 1131 1507">Muestra</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="632 1507 927 1545"><i>Consulta Externa</i></td><td data-bbox="927 1507 1131 1545">4,298</td></tr> <tr> <td data-bbox="632 1545 927 1583"><i>Emergencia</i></td><td data-bbox="927 1545 1131 1583">4,114</td></tr> <tr> <td data-bbox="632 1583 927 1621"><i>Imágenes</i></td><td data-bbox="927 1583 1131 1621">3,084</td></tr> <tr> <td data-bbox="632 1621 927 1659"><i>Laboratorio</i></td><td data-bbox="927 1621 1131 1659">3,981</td></tr> <tr> <td data-bbox="632 1659 927 1697"><i>Hospitalización</i></td><td data-bbox="927 1659 1131 1697">3,923</td></tr> <tr> <td data-bbox="632 1697 927 1720">Total</td><td data-bbox="927 1697 1131 1720">19,400</td></tr> </tbody> </table>	Servicio	Muestra	<i>Consulta Externa</i>	4,298	<i>Emergencia</i>	4,114	<i>Imágenes</i>	3,084	<i>Laboratorio</i>	3,981	<i>Hospitalización</i>	3,923	Total	19,400
Servicio	Muestra														
<i>Consulta Externa</i>	4,298														
<i>Emergencia</i>	4,114														
<i>Imágenes</i>	3,084														
<i>Laboratorio</i>	3,981														
<i>Hospitalización</i>	3,923														
Total	19,400														

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 02 de enero hasta el 30 de junio 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 encuestade 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 99.92 %, 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 *19,400 usuarios* distribuidos entre los siete atributos mencionados.

Gráfico número 1: Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, Enero – Junio 2025



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, enero junio 2025.



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 **99.92 %**.

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



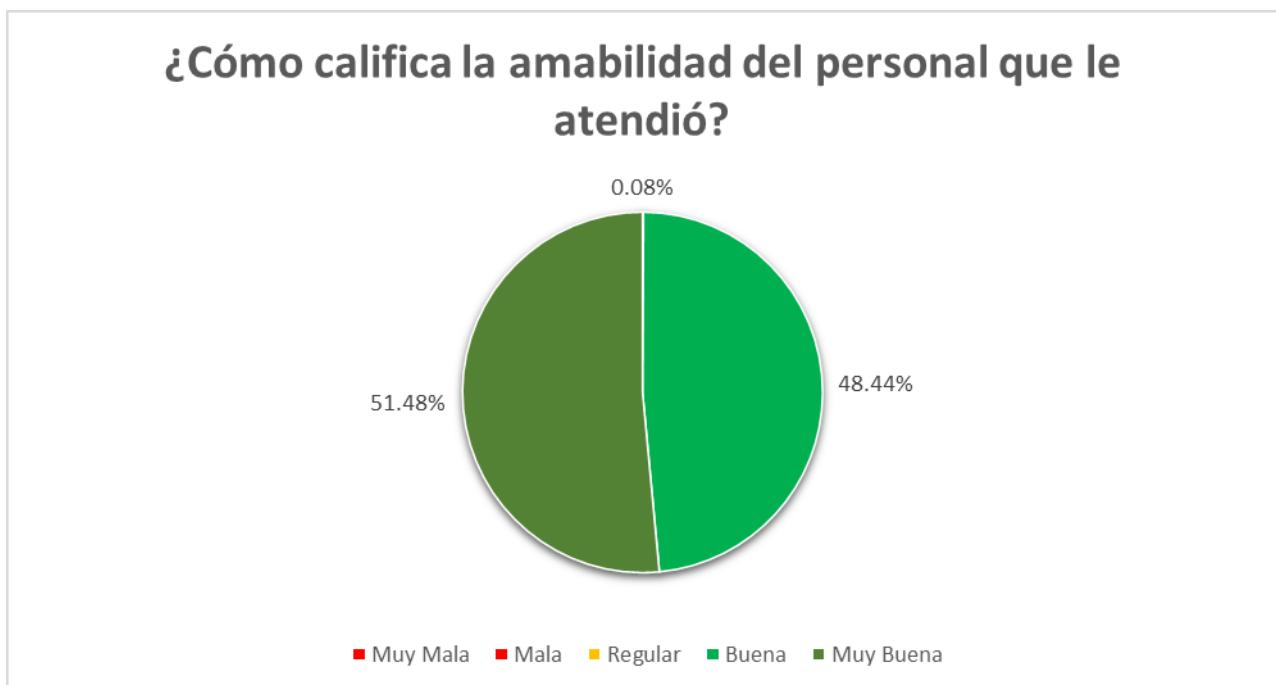
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, enero junio 2025.

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 99.92% (2.558), consideran como muy bueno 1318 (51.48%), bueno 12,40 (48.44%) regular 2 (0.08%).

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



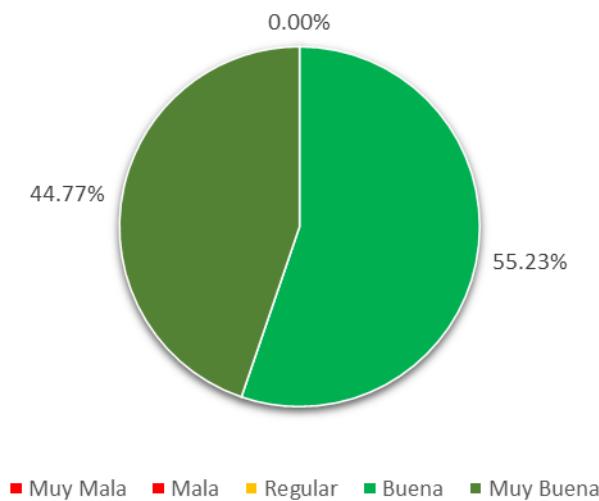
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, enero junio 2025.

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% (2,560), consideran como muy bueno, 1,146 (44.77%), bueno 1,414 (55.23%) regular 0 (0.00%).

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

¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?

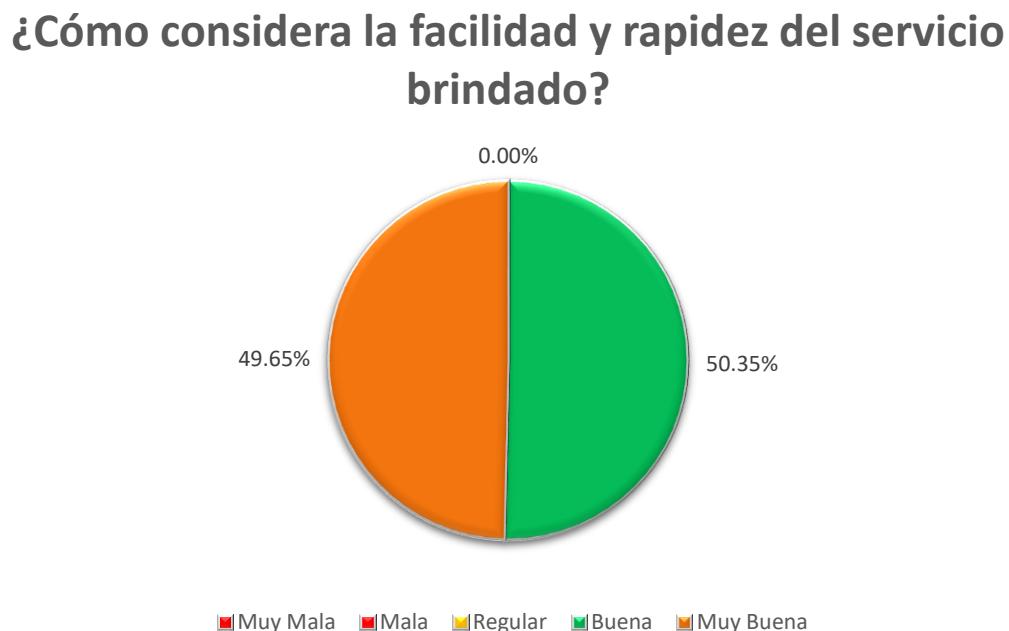


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, enero junio 2025.

3. FACILIDAD Y RAPIDEZ (eficacia/confiabilidad)

Tal como podemos observar en el grafico 5, el nivel de satisfacción de la facilidad y rapidez en los servicios prestados es de un 2,560 (100%), consideran como muy bueno 1,271 (49.65%), bueno 1,289 (50.35%) regular 0 (0.00%).

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

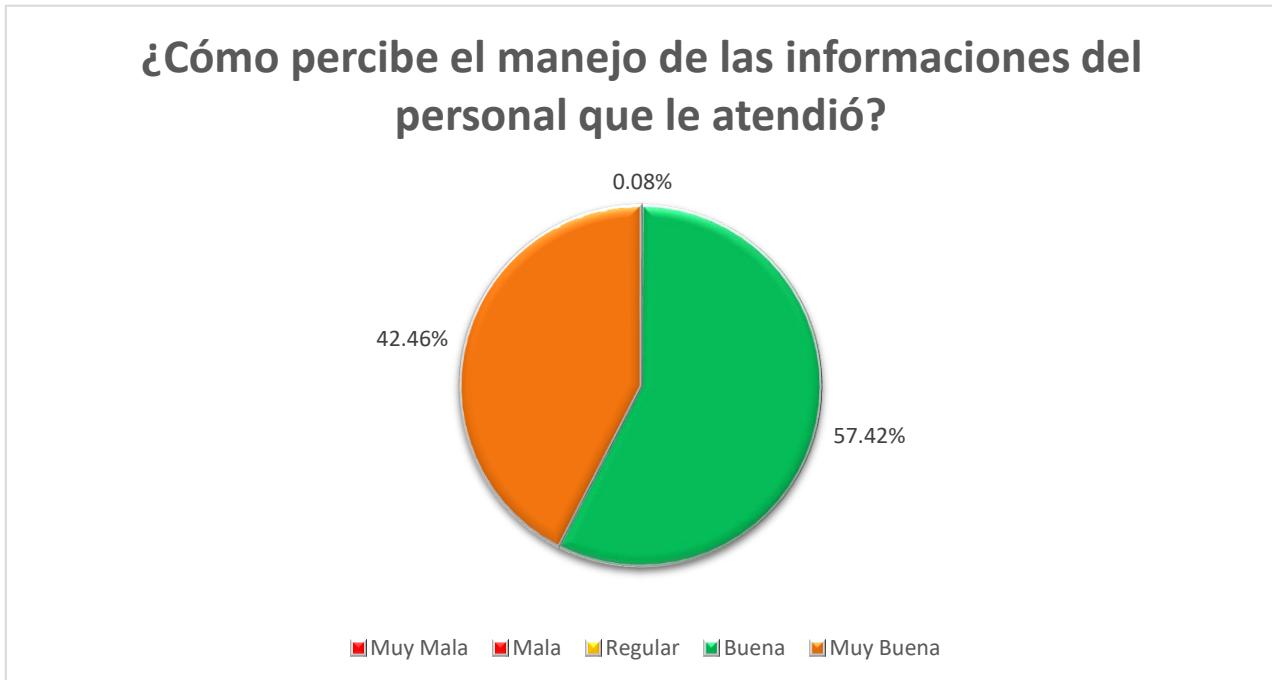


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, enero junio 2025.

4- MANEJO DE LA INFORMACIÓN (profesionalidad/confianza)

Tal como podemos observar en el grafico 6, el nivel de satisfacción de la profesionalidad/confianza en los servicios prestados es de un 2,557 (99.88%), consideran como muy bueno 1,087(42.46%), bueno 1,470 (57.42%) regular 2 (0.08%).

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



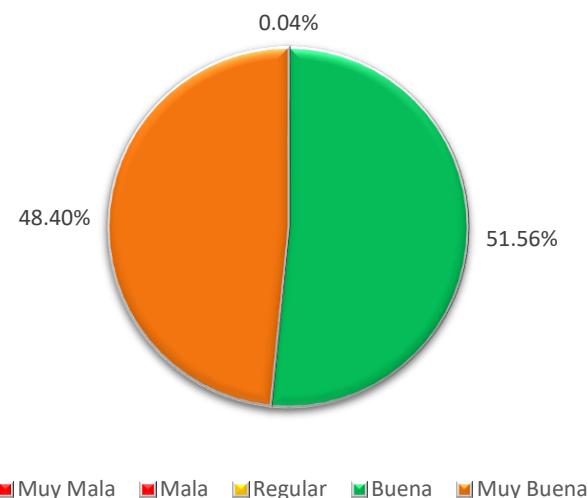
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, enero junio 2025.

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 2,559 (99.96%), indicaron que la accesibilidad considera como muy bueno 1,239 (48.40%), bueno 1,320 (51.56%) regular 1 (0.04%).

Gráfico número 7: Satisfacción de usuarios del Atributo accesibilidad.

¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?

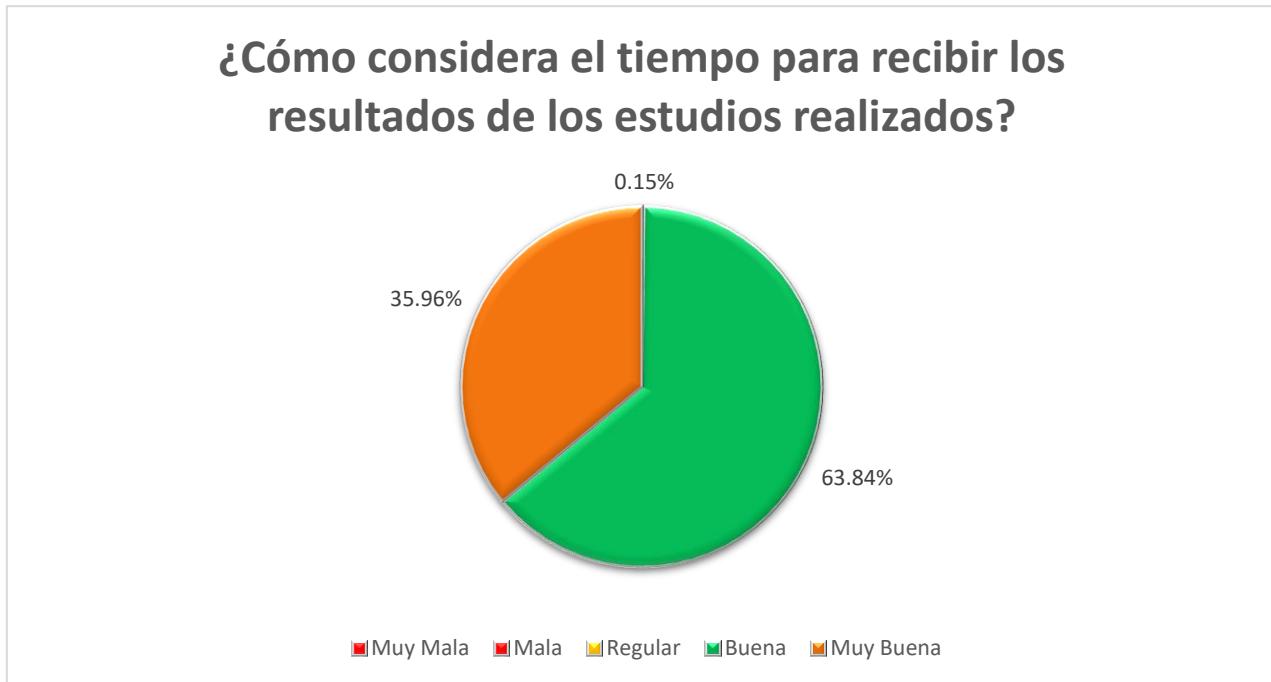


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, enero junio 2025.

6- TIEMPO DE RESPUESTA (capacidad de respuesta)

Tal como podemos observar en el grafico 8, el nivel de satisfacción en el tiempo de los servicios solicitados es de un 2,012 (99.80%), consideran como muy bueno 725 (35.96%), bueno 1,287 (63.84%) regular 3 (0.15%).

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

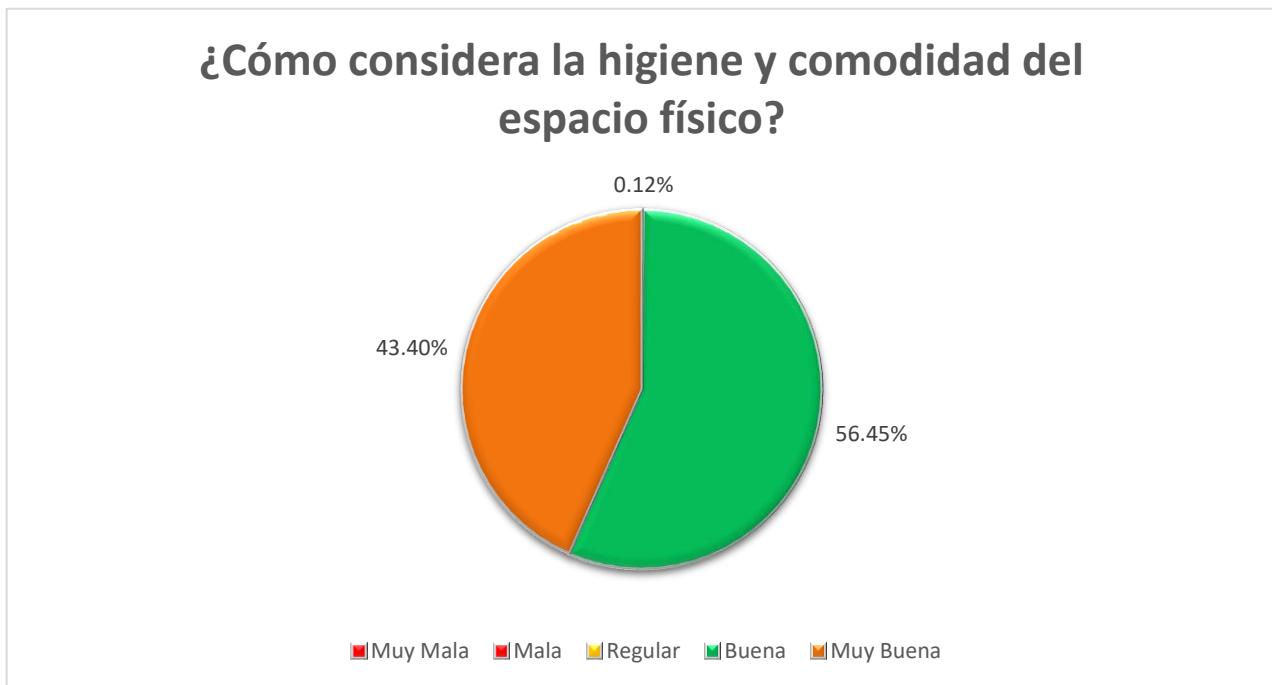


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, enero junio 2025.

7- HIGIENE Y COMODIDAD (elementos tangibles)

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico 9 que la satisfacción de los usuarios en los aspectos de Higiene y comodidad es de un 2,556 (99.84 %) consideran como muy bueno 1,111 (43.40%), bueno 1,445 (56.45%) regular 3 (0.12%).

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, enero junio 2025.

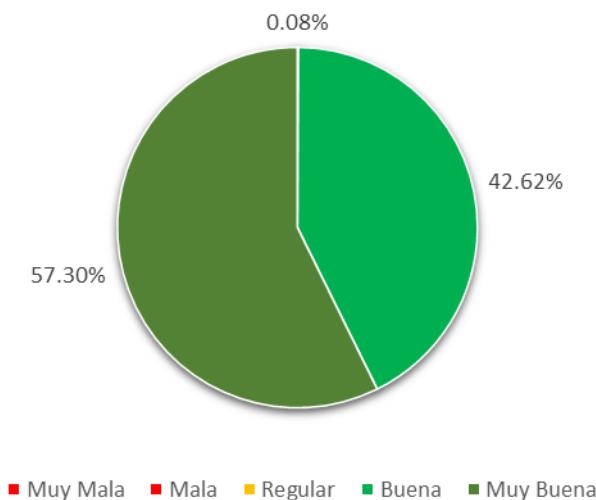


PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Tal como se observa en el gráfico 10, de los 2,558 usuarios encuestados que la percepción general del servicio recibido de los usuarios es de un (99.92 %), consideran como muy bueno 1,467 (57.30%), bueno 1,91 (42.62%) regular 2 (0.08%).

Gráfico número 11: percepción general del servicio recibido

En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido?

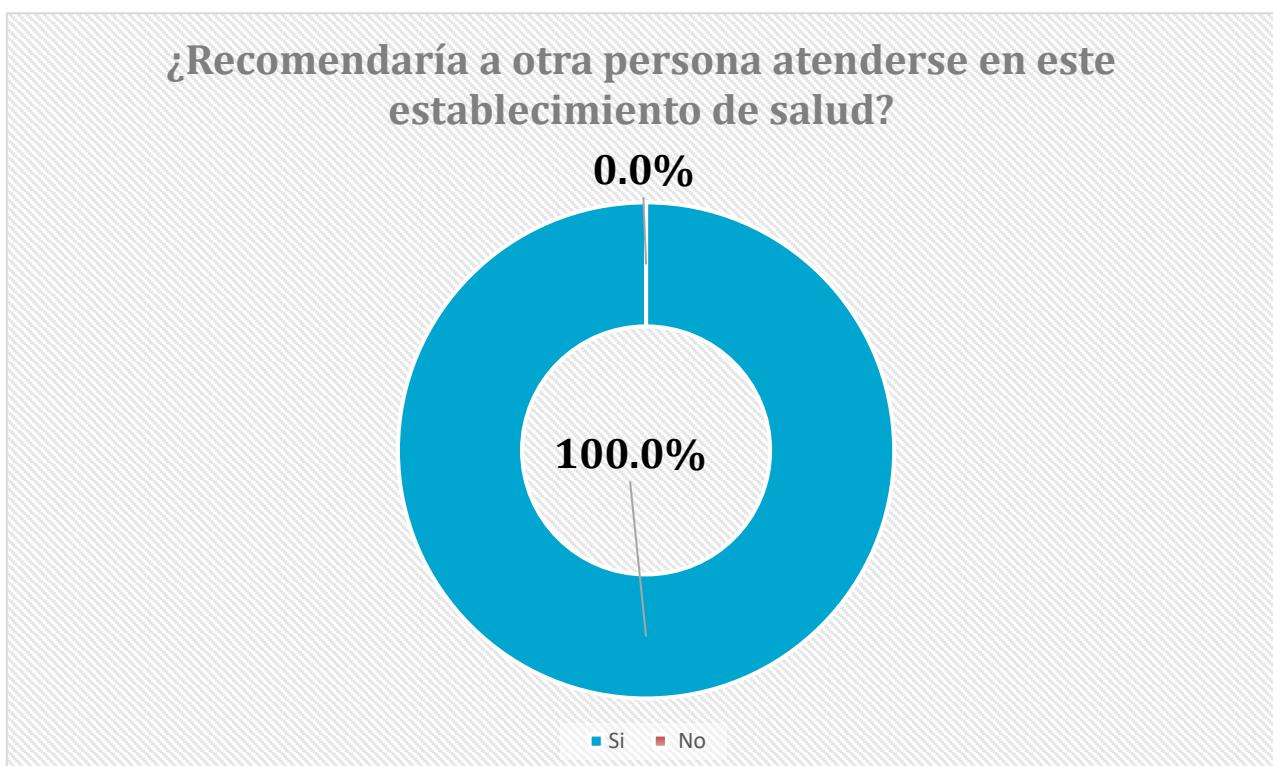


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, enero junio 2025.

Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

En el gráfico número 12 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.

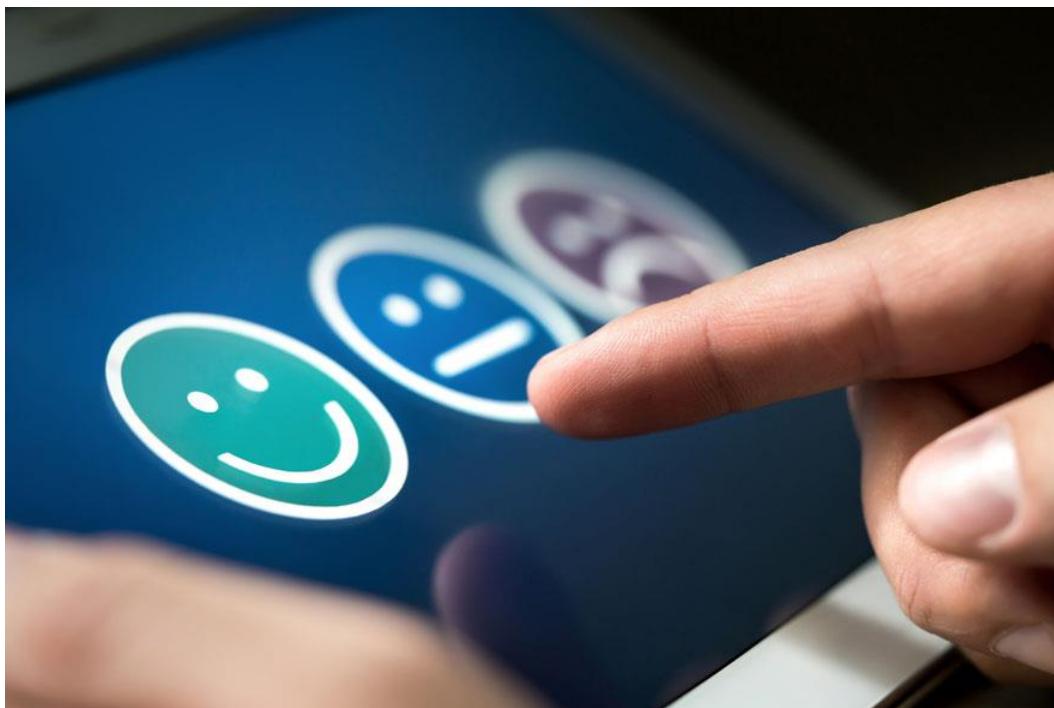
Gráfico número 12: Recomendación del Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, por parte de los usuarios.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, enero junio 2025.

Leyenda	Respuesta	Porcentaje
SI	684	100%
NO	0	0.%
TOTAL	684	100%

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



1- CONSULTA EXTERNA

Tal como podemos observar en el gráfico 11, la satisfacción general de los 4,298 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 99.88%.

Gráfico número 13: Evaluación de la consulta externa.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, enero junio 2025.

2- EMERGENCIA

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general de los 4,114 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 99.93%.

Gráfico número 14: Evaluación de la emergencia.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, enero junio 2025.



3- HOSPITALIZACIÓN

Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción general de los 3,923 usuarios encuestados para el servicio de Hospitalización, la satisfacción es de 100%.

Gráfico número 6: Satisfacción servicio de hospitalización



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, enero junio 2025.

4- MÁGENES

Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción general de los 3,981 usuarios encuestados para el servicio de Imágenes, la satisfacción es de 99.84%.

Gráfico número 14: Satisfacción servicio de imágenes



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, enero junio 2025.



5- LABORATORIO

Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción general de los 3,981 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 99.92%.

Gráfico número 15: Satisfacción servicio de Laboratorio



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, enero junio 2025.



Plan de Acción

Luego del análisis de los resultados arrojados desde la encuesta de satisfacción aplicada durante el periodo enero- junio del 2025 a los usuarios de los servicios ofrecidos por el Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora.

Accionar			Fecha		Responsable
Área de mejora	Dimensión	Qué haremos	Desde	Hasta	Unidad
Reducir el tiempo de espera en la consulta	Accesibilidad	Implementación de tickets electrónicos y clasificar las filas de admisión asegurado y no asegurados y preferencia a usuarios en necesidades especiales	Julio-2025	Septiembre 2025	Departamento de Atención al Usuario
Mantenimiento y planta física.	Fiabilidad	Realizar brigadas de limpieza profunda tres veces por semana en todas las áreas del hospital.	Julio-2025	Diciembre 2025	Mantenimiento y Mayordomia

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 servicios. ¡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?

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.

