

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



**PRIMER SEMESTRE 2025
ENERO-JUNIO 2025**

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'D. J. P.', is located to the left of the official stamp.

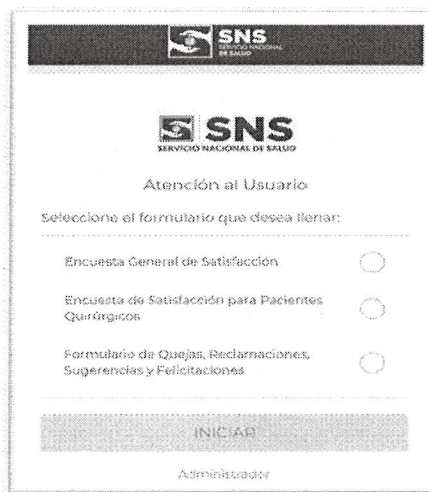


Introducción

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 Ciudad Juan Bosch 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:

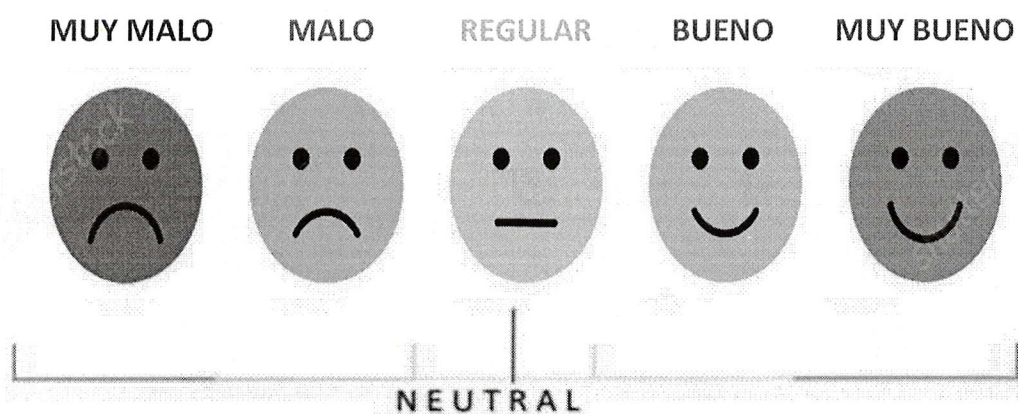
- ✓ **Consulta externa**
- ✓ **Laboratorio**
- ✓ **Emergencia**
- ✓ **Hospitalización**
- ✓ **Imágenes**

Ficha Técnica

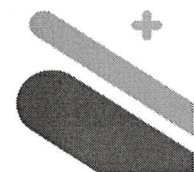
Ambito	Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Ciudad Juan Bosch Báez, ubicado en Av. Camino Real esquina doña Carmen Quidiello de Bosch, Santo Domingo Este, República Dominicana. para realizar la encuesta se utilizará el método de muestreo probabilístico estratificado establecido..														
Muestra	<p>El tamaño de la muestra se determinó en base a la cantidad de pacientes que ingresan al establecimiento solicitando servicios.</p> <p>La muestra seleccionada cumple con los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Margen de error no mayor a 5 % • Nivel de confianza de 95 %. <p>Se utilizaron los datos de la demanda de los servicios del hospital, para este caso se tomaron los servicios brindados durante el período Julio-diciembre 2025.</p> <p>La muestra fue calculada utilizando la siguiente fórmula:</p> $Muestra = \frac{(Número\ Z)^2 * p * (1 - p)}{(Margen\ de\ error)^2}$ <p>Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95% p = 0.5</p> $Muestra\ Ajustada = \frac{Muestra - 1}{1 + Población\ Total}$ <p>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:</p> <table border="1" data-bbox="402 1204 850 1473"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>348</td> </tr> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>334</td> </tr> <tr> <td>Emergencias</td> <td>231</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>109</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>106</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>1,128</td> </tr> </tbody> </table> <p>NOTA: la cantidad de encuesta a realizar según corresponda (<i>Municipal, Provincial Regional o Referencia nacional</i>), será el % de la muestra que le comparta la encargada de Atención al usuario de cada hospital.</p>	Servicio	Muestra	Laboratorio	348	Consulta Externa	334	Emergencias	231	Hospitalización	109	Imágenes	106	TOTAL	1,128
Servicio	Muestra														
Laboratorio	348														
Consulta Externa	334														
Emergencias	231														
Hospitalización	109														
Imágenes	106														
TOTAL	1,128														

Método de aplicación de la encuesta	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario. power bi https://app.powerbi.com
Fecha de trabajo de campo	Diariamente (días laborables), desde el 01 Julio hasta 15 de enero hasta el 09 de diciembre 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: intranet.sns.gob.do

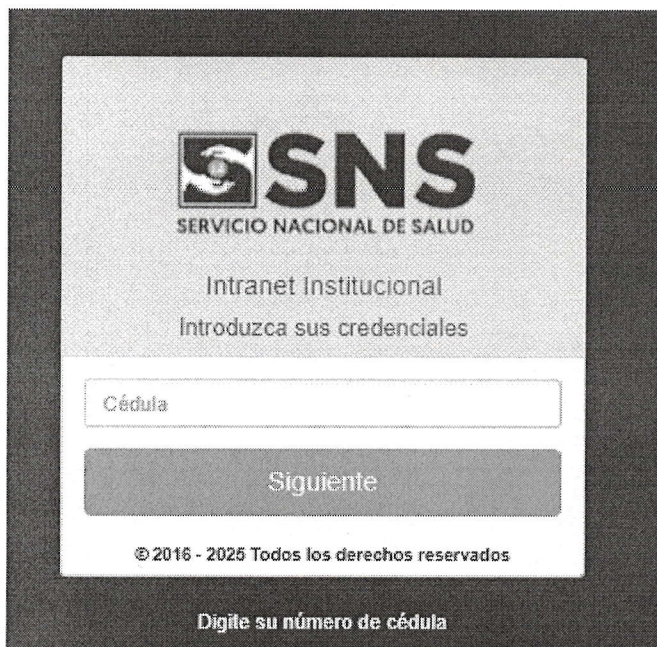
ESCALA DE VALORACIÓN



CRITERIOS PARA LA MEDICIÓN

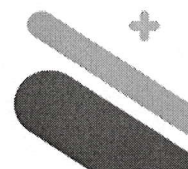


Dimensiones incluidas en el índice de Satisfacción de Usuarios:



La metodología aplicada para realizar la encuesta de satisfacción de usuarios es el modelo, 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:



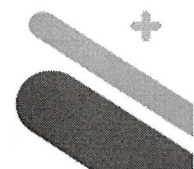
Para crear el índice de satisfacción de usuarios se calcula un promedio, aplicando la siguiente fórmula: **sumatoria de los 7 atributos/ 7.**

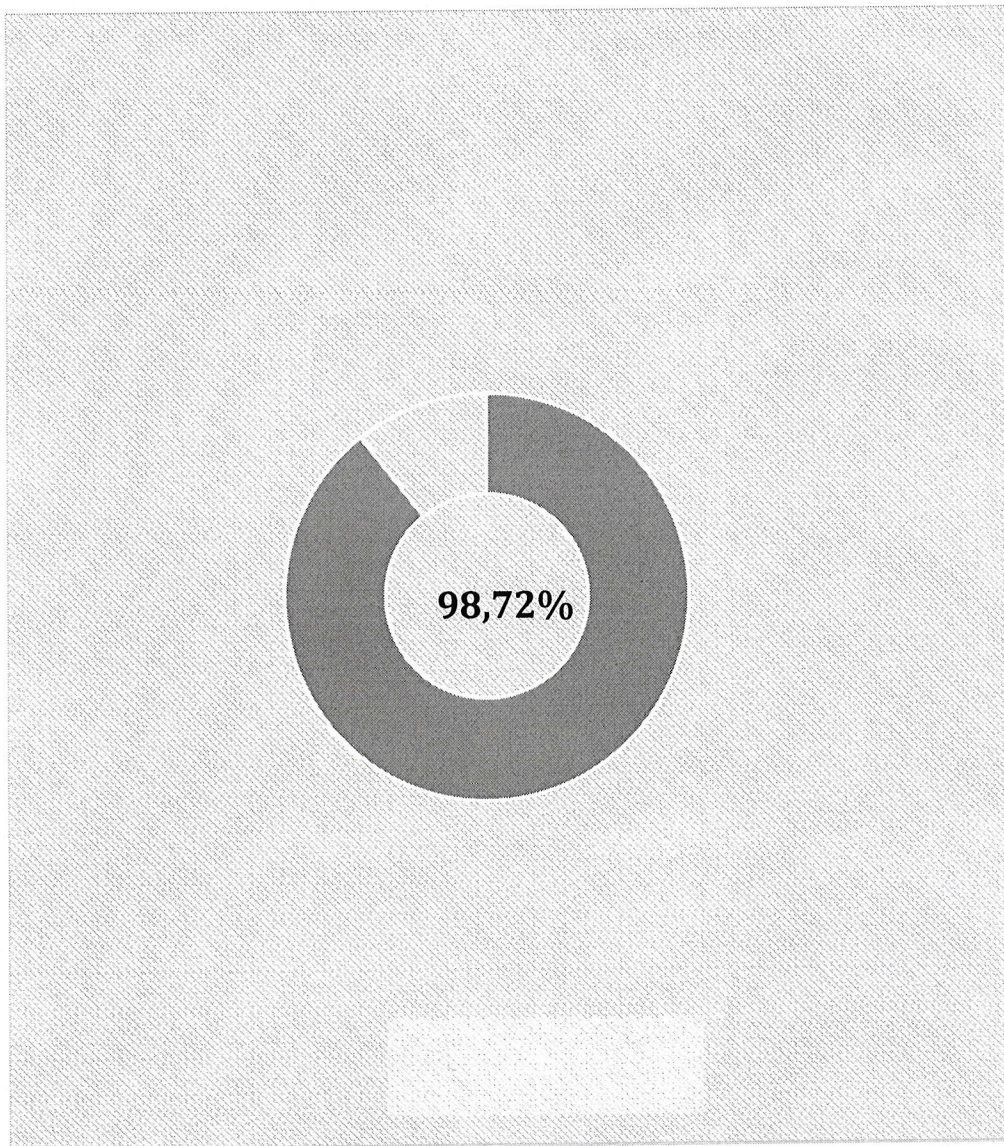
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

En el gráfico número 1 se presenta el resultado del promedio de satisfacción de las dimensiones de calidad medidos en la encuesta es de 98.72%, los cuales fueron: *amabilidad, calidad General, Equidad, manejo de la información, higiene y comodidad, profesionalidad y tiempo*; ese índice de satisfacción se obtuvo de la encuesta aplicada a la muestra de 1,128 usuarios distribuidos entre los siete atributos mencionados.

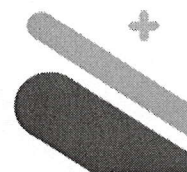
Gráfico número 1: Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital Ciudad Juan Bosch , Julio -diciembre 2025

Dimensiones	Atributos	Preguntas
Empatía/accesibilidad	1- Amabilidad del personal	¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?
	2-calidad General	¿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- Equidad 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?





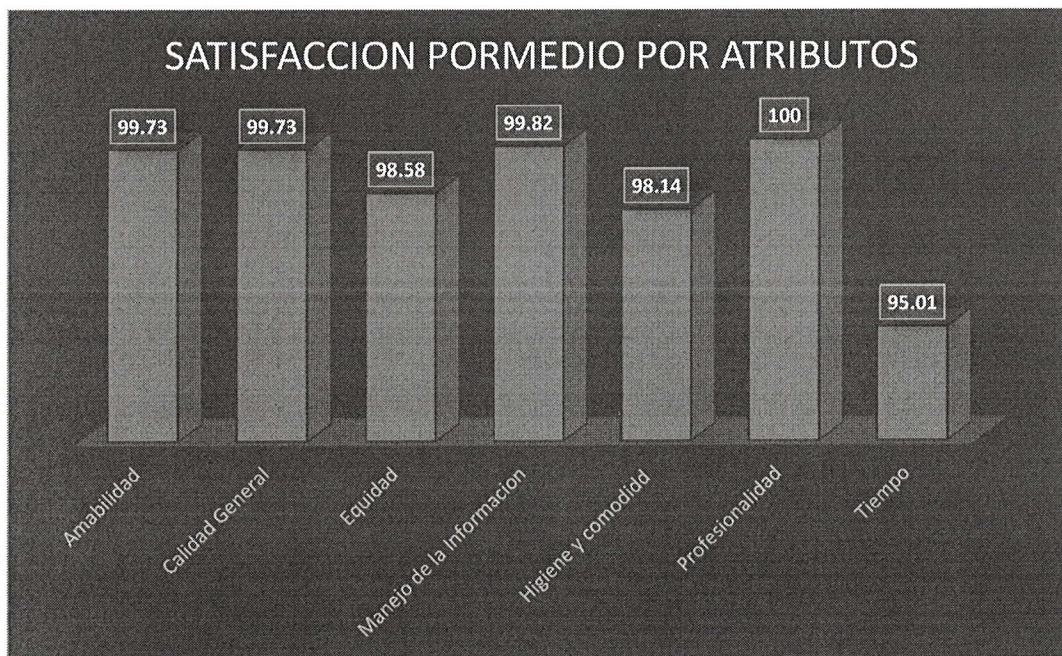
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Ciudad Juan Bosch Julio-diciembre 2025.



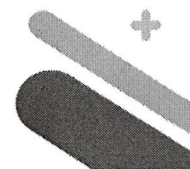
Resultado de la satisfacción de usuarios por cada atributo

Como se muestra en el gráfico número 2, la satisfacción general de los siete atributos, pertenecientes a las 7 dimensiones evaluadas, fue de **98.72 %**.

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Ciudad Juan Bosch Julio-diciembre 2025.



Satisfacción de cada dimensión evaluada por los usuarios

1- AMABILIDAD (empatía/accesibilidad)

Tal como se observa en el gráfico número 1, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de 99,73 %, indicaron que la amabilidades muy buena,

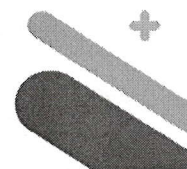
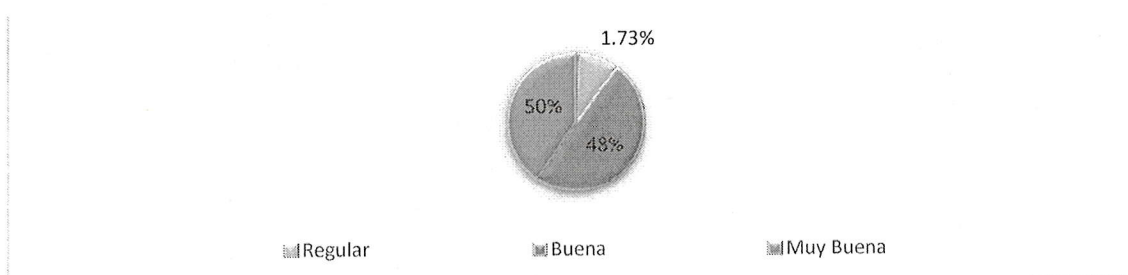
Gráfico número 1: Satisfacción de usuarios de la dimensión amabilidad.



2- CALIDAD GENRAL

Como se muestra en el gráfico número 2, la satisfacción de la profesionalidad es de un 99,73 %, indicaron que es muy buena.

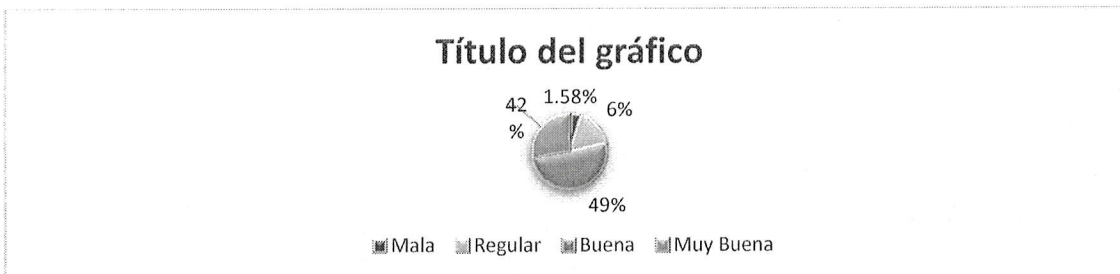
Gráfico número 2: Satisfacción de usuarios de la dimensión CALIDAD GENERAL.



3. EQUIDAD.

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico número 5 que la satisfacción fue de 98,58 % indicaron que es buena.

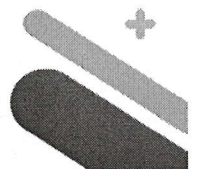
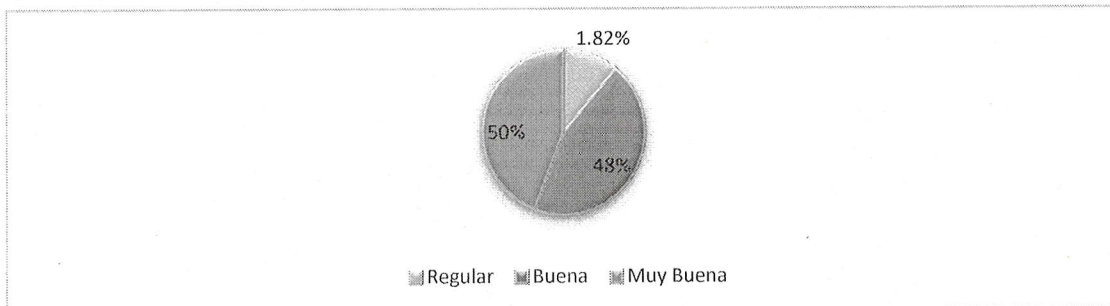
Gráfico número 3: Satisfacción de usuarios del atributo EQUIDAD



4- MANEJO DE LA INFORMACIÓN (profesionalidad/confianza)

Según los 3,968 usuarios encuestados, un 99,82 % indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal% indicaron que es muy buena.

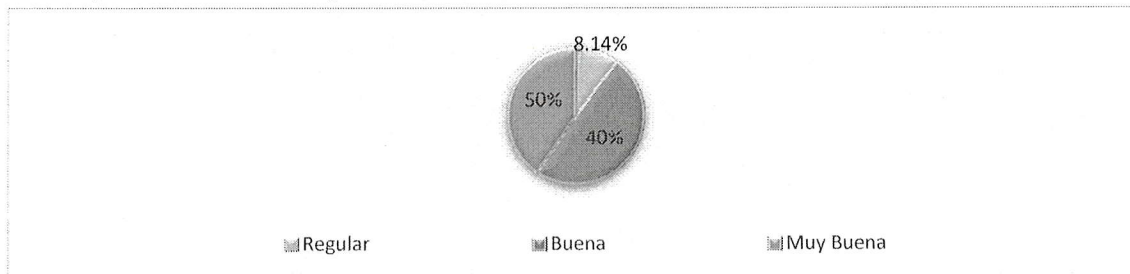
Gráfico número 4: Satisfacción de usuarios del atributo manejo de la información.



5- HIGIENE YCOMODIDAD.

Tal como podemos observar en el grafico número 5, la satisfacción de la accesibilidad a los servicios prestados es de 98,14 %, indicaron que la accesibilidad es buena o muy buena,

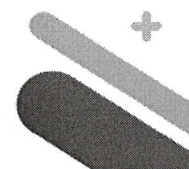
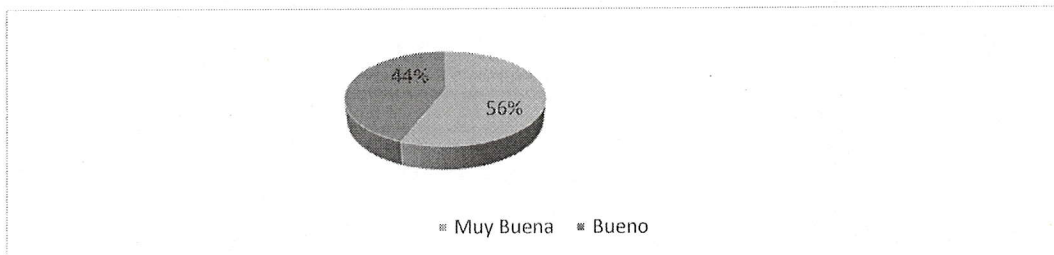
4- **Gráfico número 5: Satisfacción de usuarios del Atributo HIGIENE YCOMODIDAD.**



6. PROFESIONALIDAD

Según los usuarios encuestados, un 100% indicó que está satisfecho la profesionalidad para recibir los muy buena.

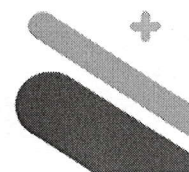
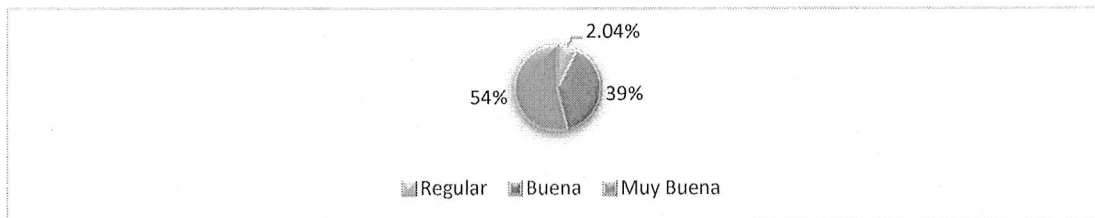
Gráfico número 6: Satisfacción de usuarios del Atributo PROFESIONALIDAD



7.TIEMPO.

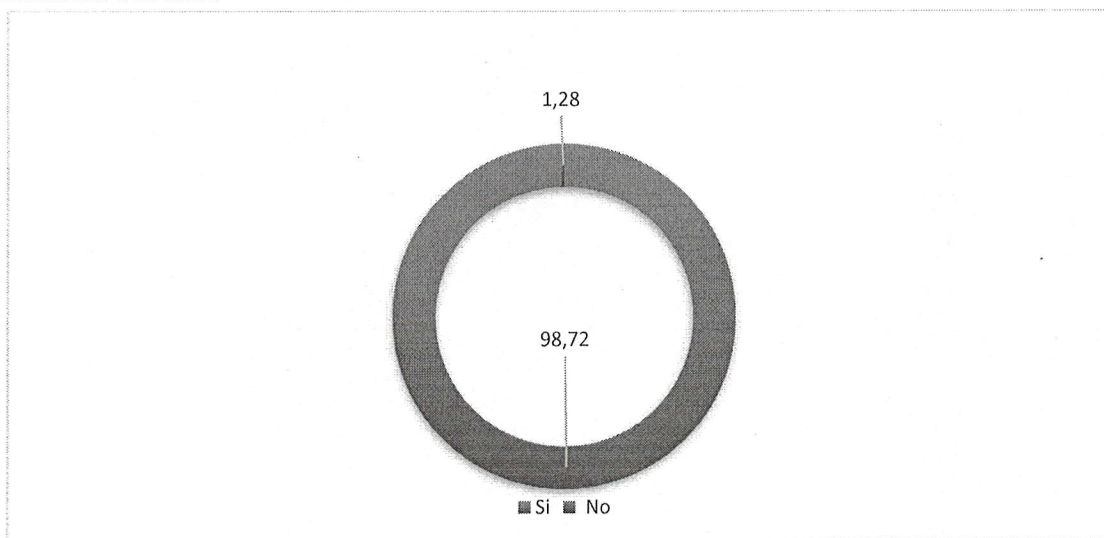
En cuanto al tiempo que la satisfacción fue de 95.04 % en los servicios prestados muy buena.

Gráfico número 7: Satisfacción de usuarios del atributo tiempo.



PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

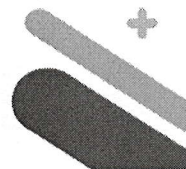
Tal como se observa, de un total de 1,128 usuarios encuestados, el 98.72 % manifestó que la satisfacción con los servicios brindados por la institución es buena o muy buena. Este resultado evidencia una percepción altamente positiva por parte de los usuarios respecto a la calidad de la atención recibida, reflejando el compromiso del personal de salud con la prestación de servicios oportunos, humanizados y eficientes. Asimismo, este nivel de satisfacción constituye un indicador relevante del desempeño institucional, destacando la efectividad de los procesos implementados y el esfuerzo continuo por fortalecer la experiencia del usuario y mantener estándares de calidad acordes con las expectativas de la población atendida

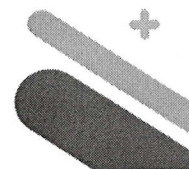
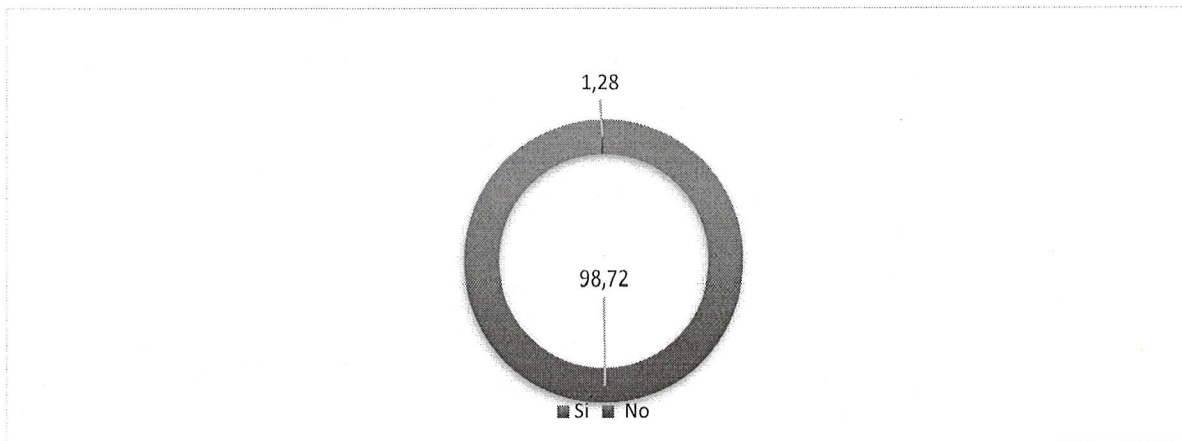


Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

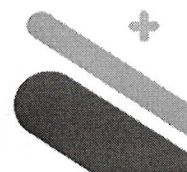
El gráfico presentado evidencia que el 98.72 % de las personas atendidas en este hospital durante el período comprendido entre julio y diciembre de 2025 manifestaron su disposición a recomendar los servicios de la institución a otros usuarios. Este elevado nivel de recomendación refleja un alto grado de satisfacción general con la atención recibida, lo que pone de manifiesto la calidad de los servicios brindados, el trato humano del personal y la eficiencia en los procesos asistenciales. Asimismo, este resultado constituye un indicador positivo del desempeño institucional y del compromiso sostenido con la mejora continua y la excelencia en la atención al usuario.

Recomendación del Hospital ciudad Juan Bosch por parte de los usuarios





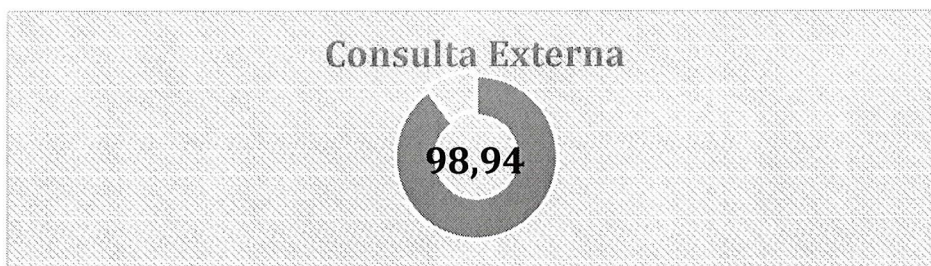
Satisfacción de los servicios internos evaluado por una muestra de los usuarios



1- CONSULTA EXTERNA

Tal como se evidencia en los resultados obtenidos, la satisfacción general de los 334 usuarios encuestados en el servicio de consulta externa alcanzó un 98.94 %, reflejando un alto nivel de conformidad con la atención recibida. Este resultado demuestra la percepción positiva de los usuarios respecto a la calidad del servicio, la atención brindada por el personal de salud y la eficiencia en los procesos de atención, fortaleciendo la confianza en los servicios ofrecidos por el Hospital Ciudad Juan Bosch.

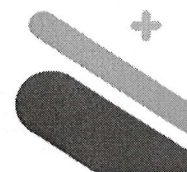
Evaluación de la consulta externa.



2- EMERGENCIA

Tal como se evidencia en los resultados obtenidos, la satisfacción general de los 231 usuarios encuestados en el servicio de emergencia alcanzó un 97.75 %, lo que refleja un alto nivel de conformidad con la atención recibida. Este resultado evidencia la percepción positiva de los usuarios respecto a la calidad del servicio, la capacidad de respuesta del personal, la atención oportuna y el trato brindado durante su permanencia en el área de emergencia, reafirmando el compromiso institucional con la mejora continua y la atención centrada en el usuario.

Evaluación de la emergencia.



3- HOSPITALIZACIÓN

Tal como se evidencia en los resultados obtenidos, la satisfacción general de los 109 usuarios encuestados en el servicio de hospitalización alcanzó un 98.73 %, reflejando un alto nivel de conformidad con la atención recibida. Este resultado demuestra la percepción positiva de los usuarios respecto a la calidad del servicio, el trato brindado por el personal de salud y las condiciones generales durante su proceso de hospitalización, reafirmando el compromiso institucional con la mejora continua y la atención centrada en el usuario.

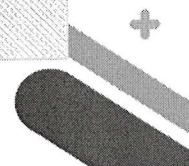
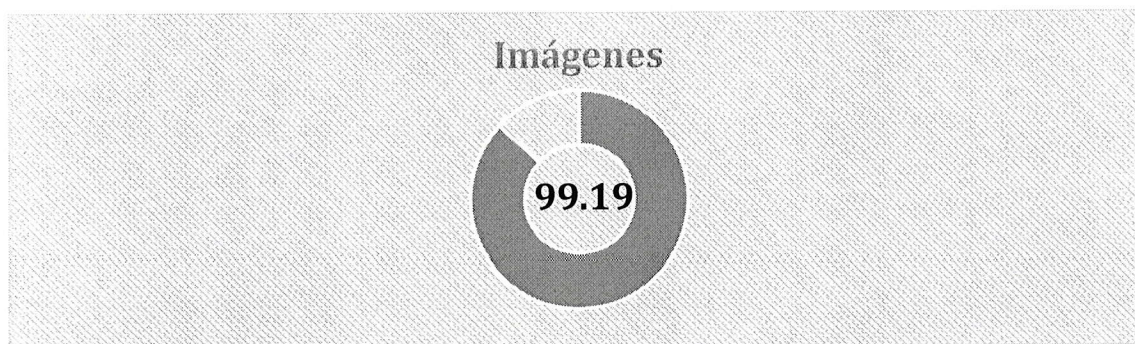
Satisfacción servicio de hospitalización



4- IMÁGENES

Tal como se evidencia en los resultados obtenidos, la satisfacción general de los 106 usuarios encuestados en el servicio de hospitalización alcanzó un 99.19 %, reflejando un alto nivel de conformidad con la atención recibida. Este resultado pone de manifiesto la percepción positiva de los usuarios respecto a la calidad del servicio brindado, el trato humano del personal de salud, la oportunidad en la atención y las condiciones generales durante su proceso de hospitalización. Este alto nivel de satisfacción evidencia el compromiso institucional con la mejora continua y la prestación de servicios de salud centrados en el usuario, fortaleciendo la confianza de la población atendida en el Hospital Ciudad Juan Bosch.

Satisfacción servicio de imágenes

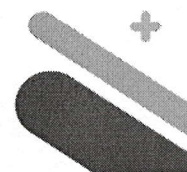
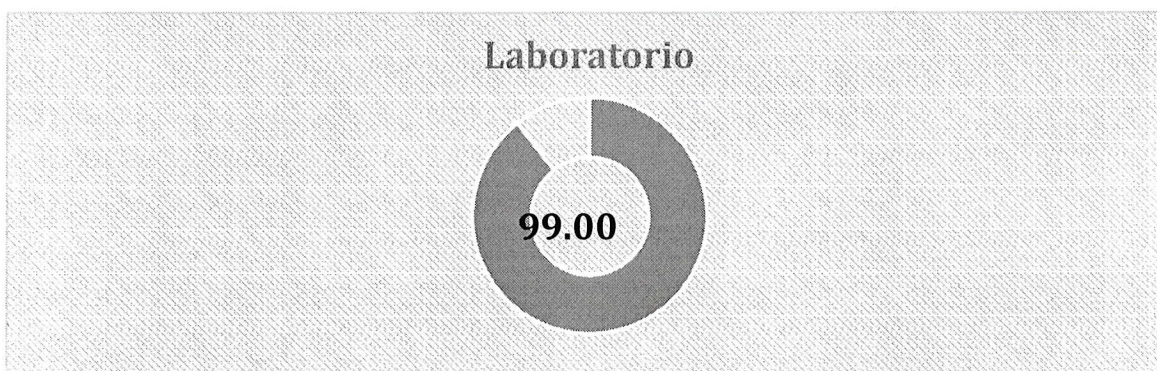


5- LABORATORIO

Tal como se evidencia en los resultados del análisis realizado, la satisfacción general de los usuarios del servicio de laboratorio alcanzó un 99.00 %, correspondiente a una muestra de 348 usuarios encuestados. Este resultado refleja un alto nivel de aceptación y conformidad por parte de los usuarios con respecto a la calidad del servicio recibido, destacándose aspectos como la atención brindada por el personal, la eficiencia en los procesos, el trato humano y la oportunidad en la entrega de los resultados.

Este elevado porcentaje de satisfacción demuestra el compromiso del servicio de laboratorio con la mejora continua, el cumplimiento de los estándares de calidad y la prestación de una atención centrada en el usuario, contribuyendo de manera significativa al fortalecimiento de la confianza y percepción positiva de los servicios ofrecidos por el Hospital Ciudad Juan Bosch.

Satisfacción servicio de Laboratorio.



Plan de Acción

Luego del análisis detallado de los resultados obtenidos a través de la encuesta de satisfacción aplicada durante el período comprendido entre julio y diciembre de 2025 a los usuarios de los distintos servicios ofrecidos por el Hospital Ciudad Juan Bosch, se identificaron fortalezas y oportunidades de mejora en relación con la calidad de la atención brindada.

En atención a los hallazgos evidenciados en el informe de resultados correspondiente al período julio–diciembre 2025, y con el propósito de fortalecer los procesos internos, optimizar la experiencia del usuario y elevar los niveles de satisfacción, se elabora el presente Plan de Acción de Mejora, cuya implementación se ejecutará de manera posterior al período evaluado, comprendiendo el intervalo enero–junio 2026.

Accionar			Fecha		Responsable
Área de mejora	Dimensión	Qué haremos	Desde	Hasta	Unidad
Cumplimiento en los plazos en la gestión	Equidad	Mantener las estrategias de mejora implementadas que han favorecido la satisfacción de los usuarios.	01 de enero 2026	30 de Junio 2026	Atención al Usuario
Cumplimiento en los plazos en la gestión	Tiempo	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.	01 de enero 2026	30 de Junio 2026	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad
Cumplimiento en los plazos en la gestión	Profesionalidad	Fortalecer las competencias del personal a través de programas de capacitación en trato humanizado y atención centrada en el usuario.	01 de enero 2026	30 de Junio 2026	Dirección de Planificación y Desarrollo, Recursos Humanos



ANEXOS

Nivel de Satisfacción de la Experiencia del Usuario

Servicio Regional de Salud: Todas | Establecimientos de Salud: HOSPITAL MUNICIPAL CIUDAD JUAN BOSCH | Período: 01/07/2025 - 09/12/2025 | Trimestre: Todas | Mes: Todas

Nivel de satisfacción por servicios según cumplimiento de indicadores

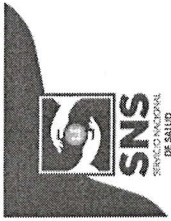
Servicio Solicitado	Índice de Amabilidad del Personal - IAP	Índice de Calidad General del Servicio - ICGS	Índice de Equidad en la Atención - IEA	Índice de Higiene y Comodidad - IHC	Índice de Manejo de Información - IMI	Índice de Profesionalidad del Personal - IPP	Índice de Recomendación del Servicio - IRS	Índice de Tiempo y Facilidad de la Atención
Laboratorio	99,43 %	100,00 %	98,85 %	99,14 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	95,59 %
Emergencia	99,57 %	99,13 %	96,10 %	95,24 %	99,57 %	100,00 %	100,00 %	94,66 %
Consulta Externa	100,00 %	100,00 %	99,40 %	98,50 %	99,70 %	100,00 %	100,00 %	95,01 %
Hospitalización	100,00 %	99,08 %	99,08 %	99,08 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	93,88 %
Imágenes	100,00 %	100,00 %	100,00 %	99,06 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	95,28 %
Total	99,73 %	99,73 %	98,58 %	98,14 %	99,82 %	100,00 %	100,00 %	95,04 %

Nivel de Satisfacción de la Experiencia del Usuario

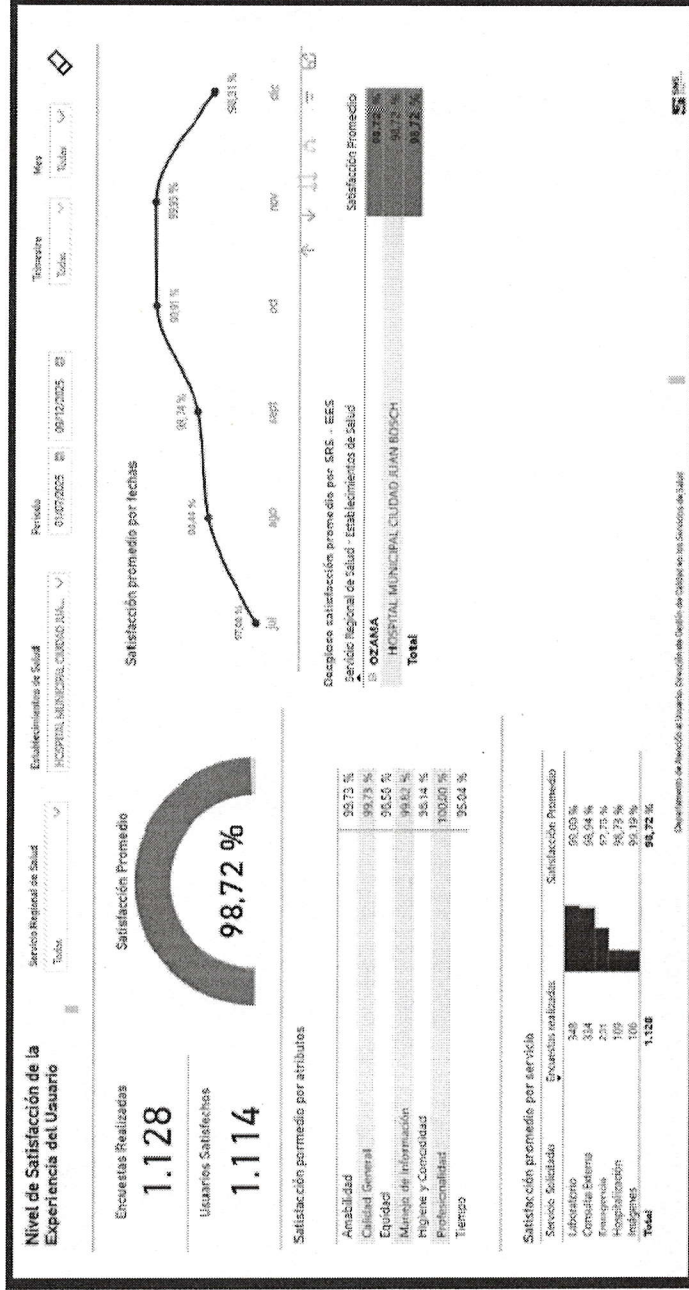
Servicio Regional de Salud: Todas | Establecimientos de Salud: HOSPITAL MUNICIPAL CIUDAD JUAN BOSCH | Período: 01/07/2025 - 09/12/2025 | Trimestre: Todas | Mes: Todas | Total de EES: 1

Reporte Cumplimiento de Indicadores por SRS - EES

Servicio Regional de Salud - Establecimientos de Salud	Índice de Recomendación del Servicio - IRS	Índice de Amabilidad del Personal - IAP	Índice de Profesionalidad del Personal - IPP	Índice de Manejo de Información - IMI	Índice de Higiene y Comodidad - IHC	Índice de Calidad General del Servicio - ICGS	Índice de Equidad en la Atención - IEA	Índice de Tiempo y Facilidad de la Atención
OZAMA	100,00 %	99,73 %	100,00 %	99,82 %	98,14 %	99,73 %	98,58 %	95,04 %
HOSPITAL MUNICIPAL CIUDAD JUAN BOSCH	100,00 %	99,73 %	100,00 %	99,82 %	98,14 %	99,73 %	98,58 %	95,04 %
Total	100,00 %	99,73 %	100,00 %	99,82 %	98,14 %	99,73 %	98,58 %	95,04 %



Informe de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios
Hospital Ciudad Juan Bosch
Julio- diciembre 2025.



¡Gracias para siempre!

