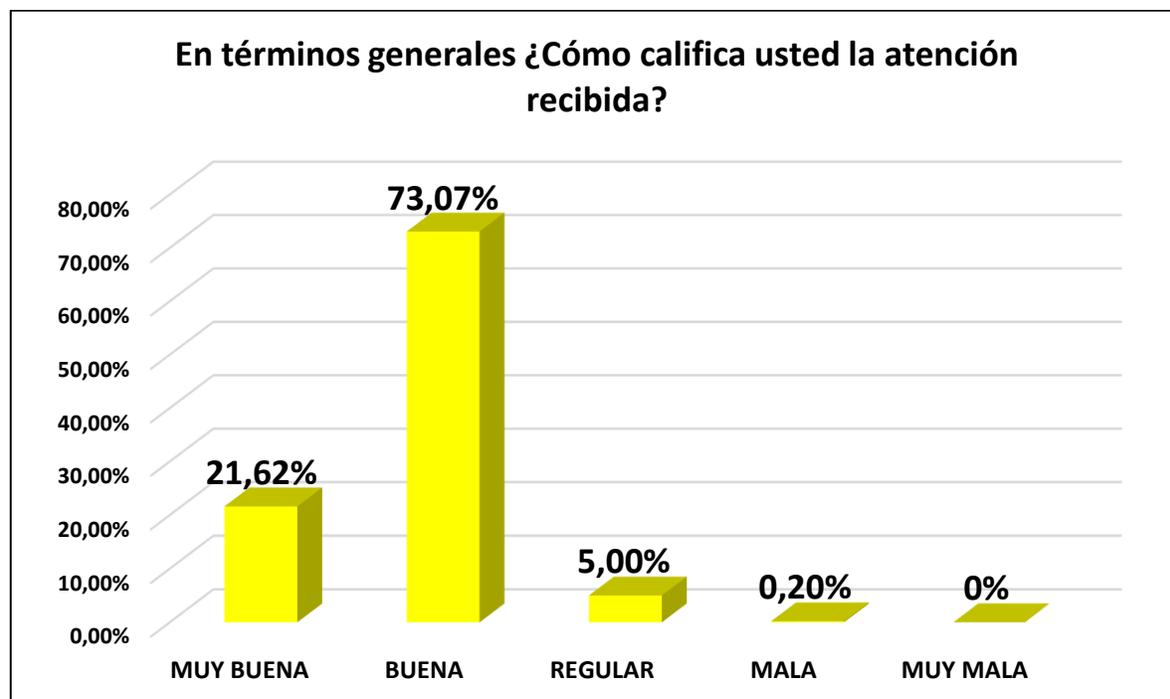


## INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AÑO 2022

El presente informe “Evaluación de la satisfacción de los usuarios de HUDN”, reporta los resultados correspondientes al año 2022, información obtenida a partir del estudio de 1716 encuestas, la metodología utilizada es personalizada en contacto directo con los usuarios o familiares y se realizan mensualmente (143 encuestas), presentando consolidados de manera trimestral e informes de manera semestral; estas encuestas nos permiten medir la satisfacción y percepción que tienen nuestros usuarios acerca de la calidad de los servicios que se prestan en HUDN, utilizando esta información como fuente principal para la toma de decisiones e implementación de planes de mejoramiento desde los diferentes procesos a fin de tener una visión de la organización en diferentes momentos, el personal de atención al usuario es quien realiza las encuestas (un total de 8 personas).

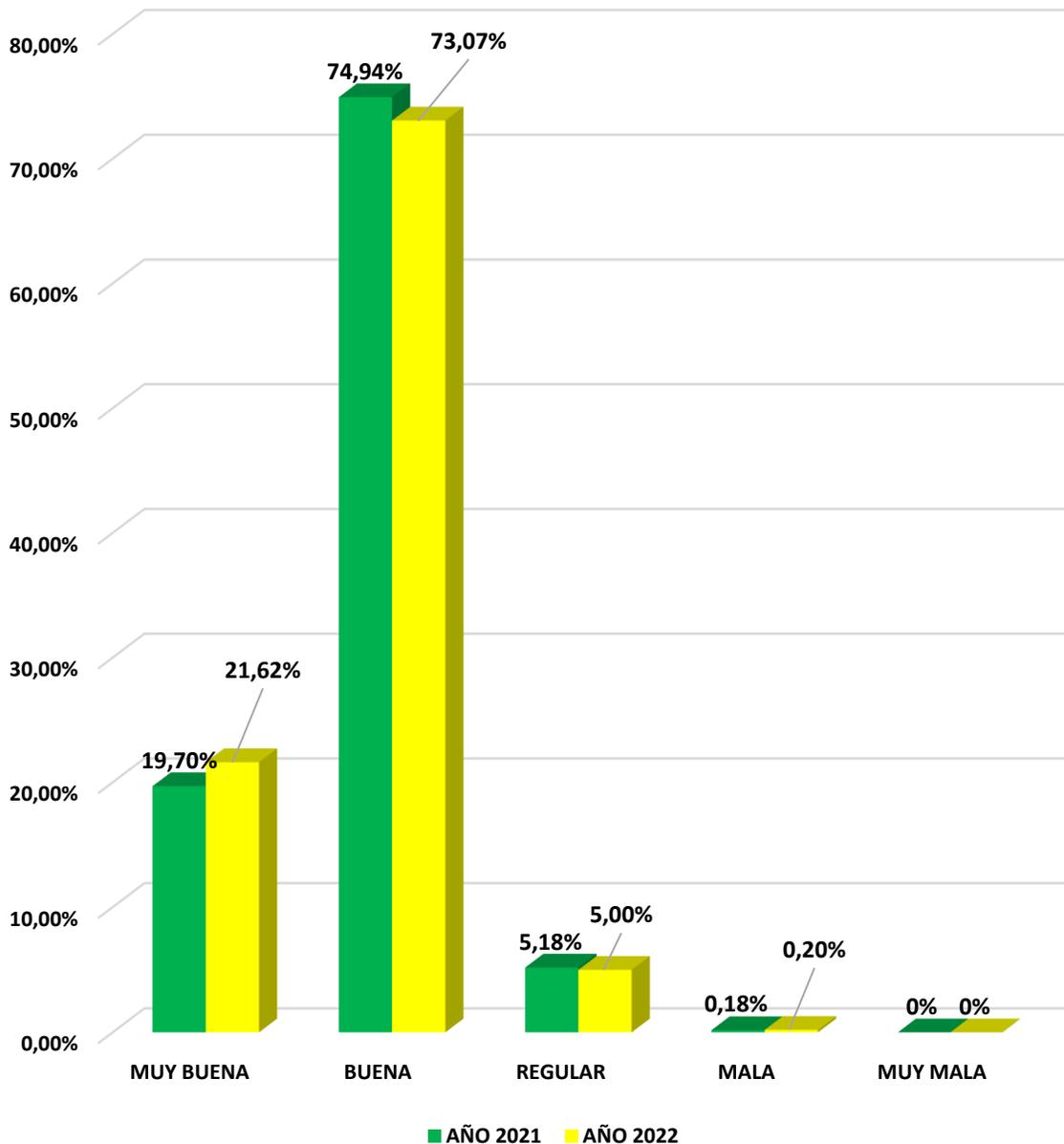
La muestra se calcula con base en los egresos del año inmediatamente anterior, con un margen de error del 5%.

Para el año 2022 se tiene los siguientes resultados, la satisfacción global del es del 94.67%.



*Juntos por la Excelencia*

## En términos generales ¿Cómo califica usted la atención recibida? COMPARATIVO AÑO 2021-2022



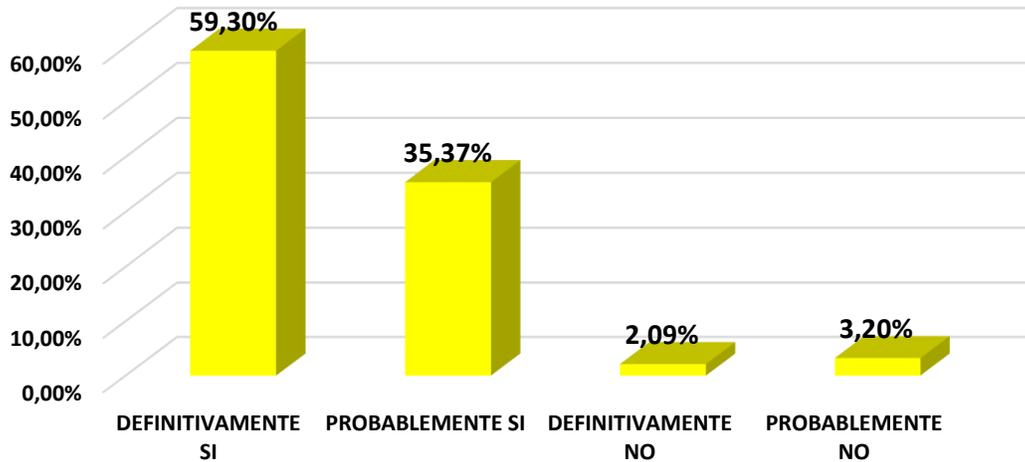
*Juntos por la Excelencia*



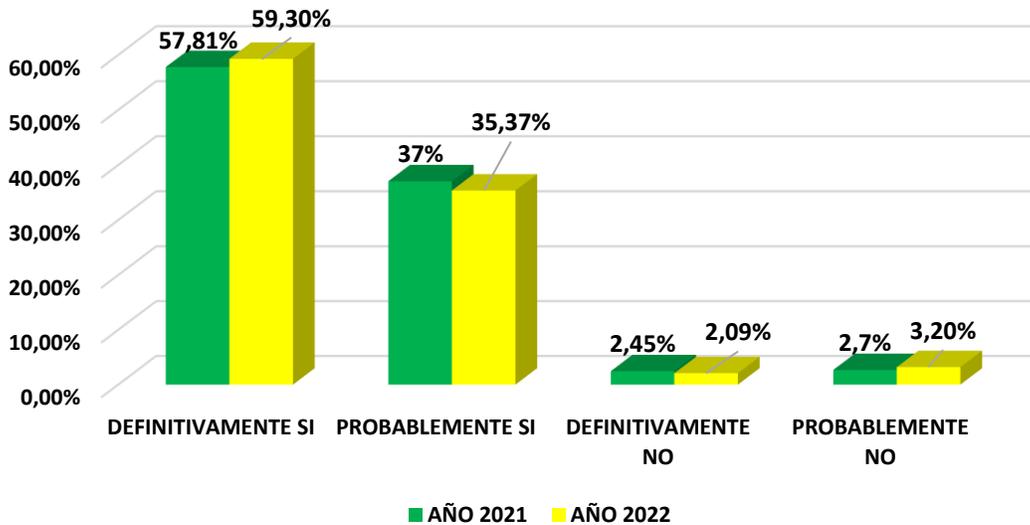
**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO**  
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



### ¿Usted recomendaría esta IPS a sus familiares y/o amigos? Año 2022



### ¿Usted recomendaría esta IPS a sus familiares y/o amigos? COMPARATIVO AÑO 2021-2022



*Juntos por la Excelencia*

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño  
Conmutador 7333400 \* Fax 7333408 y 7333409  
www.hosdenar.gov.co \*mail: hudn@hosdenar.gov.co



SC-CER448531

SA-CER448535

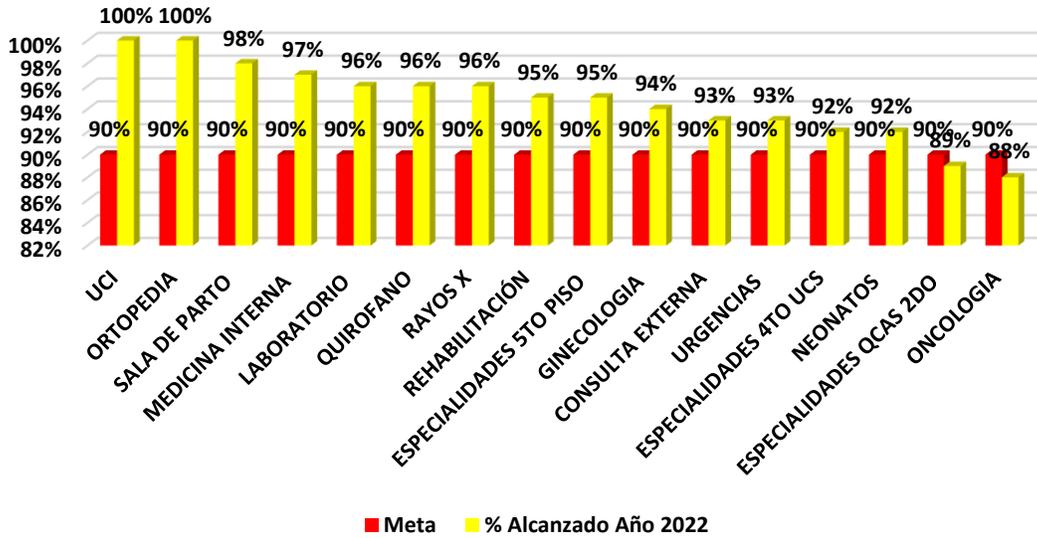
OS-CER448536



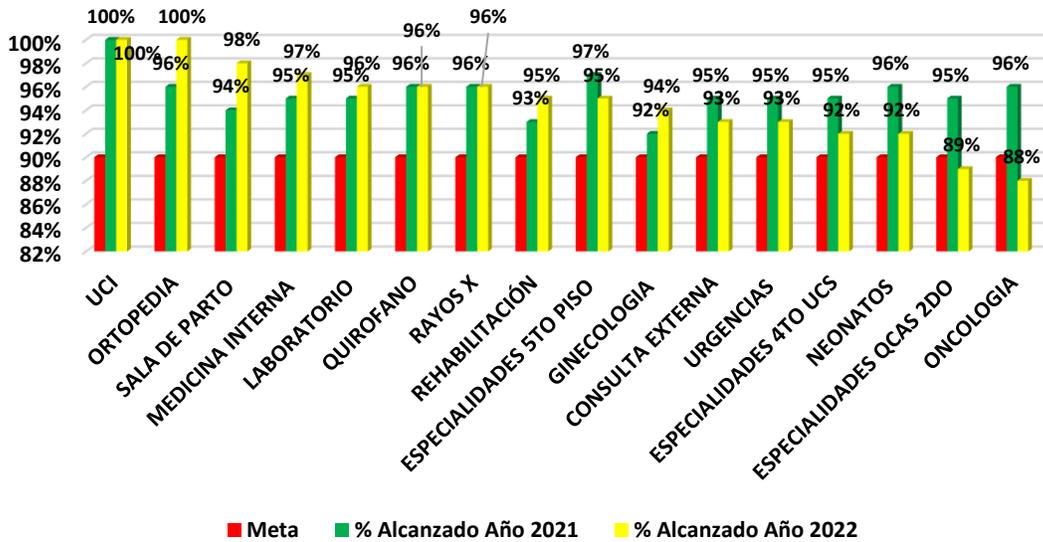
**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO**  
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



### Satisfacción Global Año 2022 Por Servicios



### Satisfacción Global Por Servicios Comparativo Año 2021-2022

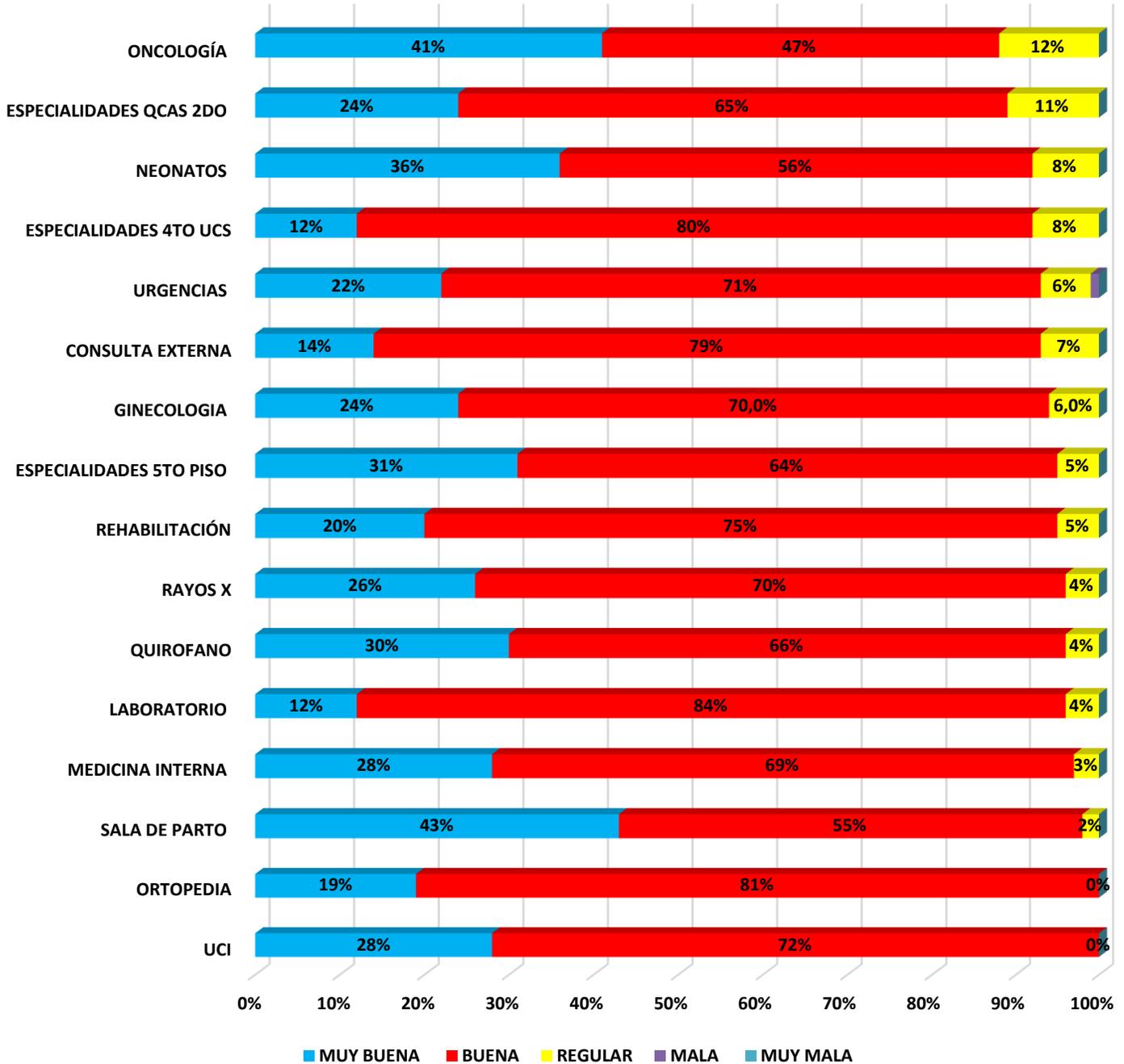


*Juntos por la Excelencia*

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño  
 Conmutador 7333400 \* Fax 7333408 y 7333409  
 www.hosdenar.gov.co \*mail: hudn@hosdenar.gov.co



### SATISFACCIÓN GLOBAL AÑO 2022 POR SERVICIOS



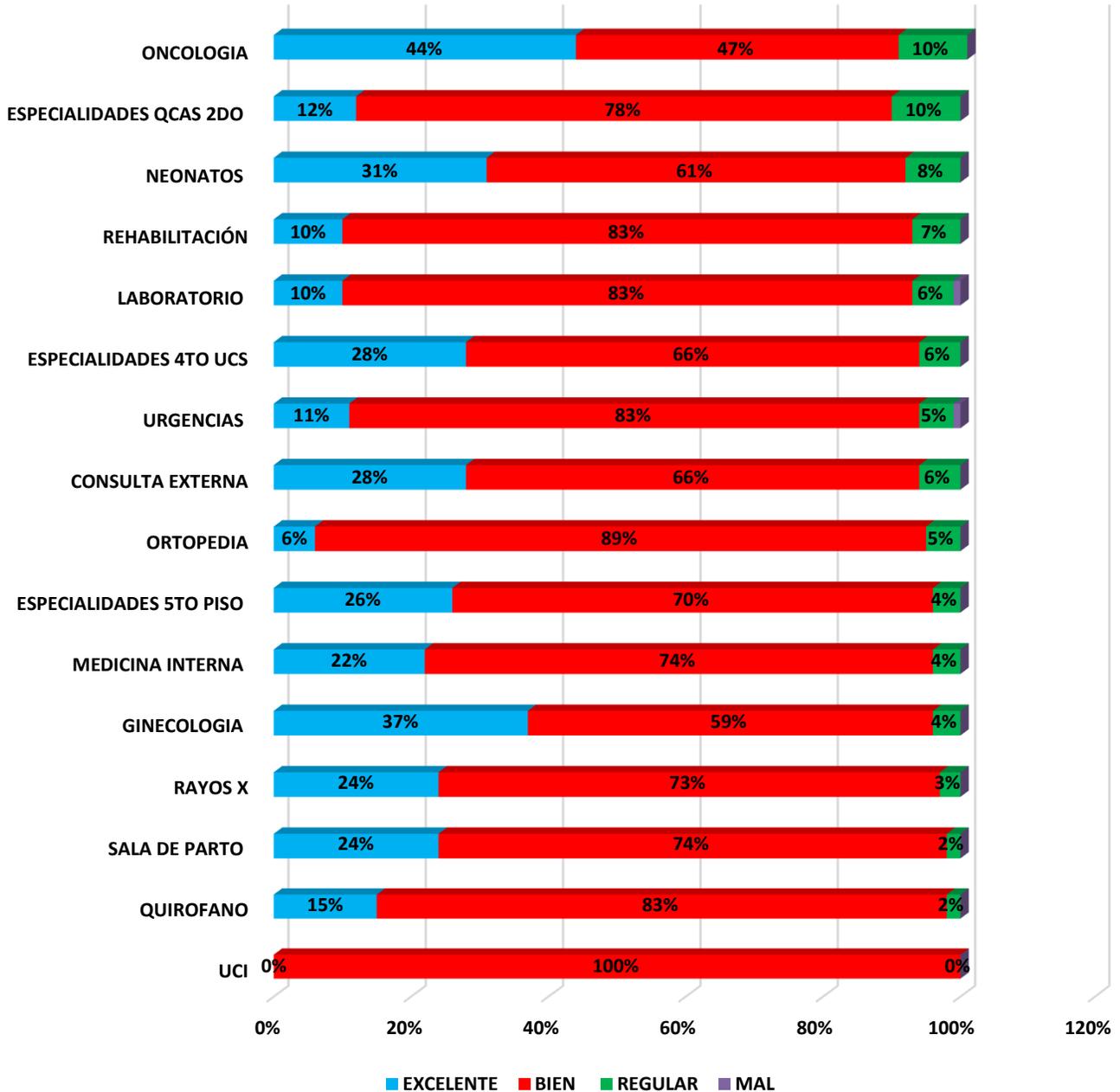
*Juntos por la Excelencia*



**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO**  
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



## ¿Durante su permanencia en el hospital cómo lo trataron? Año 2022



*Juntos por la Excelencia*

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño  
 Conmutador 7333400 \* Fax 7333408 y 7333409  
 www.hosdenar.gov.co \*mail: hudn@hosdenar.gov.co



SC-CER448531

SA-CER448535

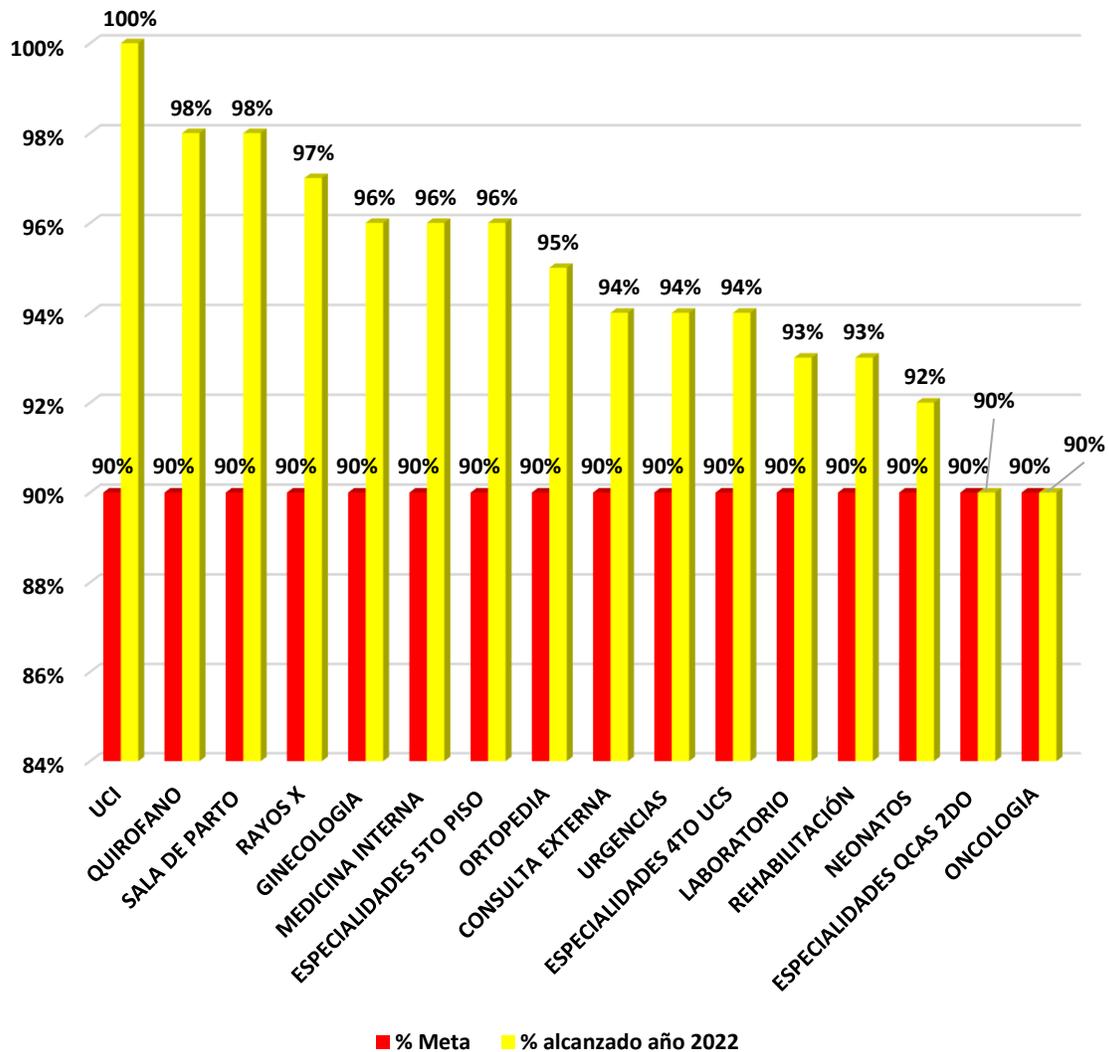
OS-CER448536



**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO**  
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



## ¿Durante su permanencia en el hospital cómo lo trataron? Año 2022



*Juntos por la Excelencia*

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño  
Conmutador 7333400 \* Fax 7333408 y 7333409  
[www.hosdenar.gov.co](http://www.hosdenar.gov.co) \*mail: [hudn@hosdenar.gov.co](mailto:hudn@hosdenar.gov.co)



SC-CER448531

SA-CER448535

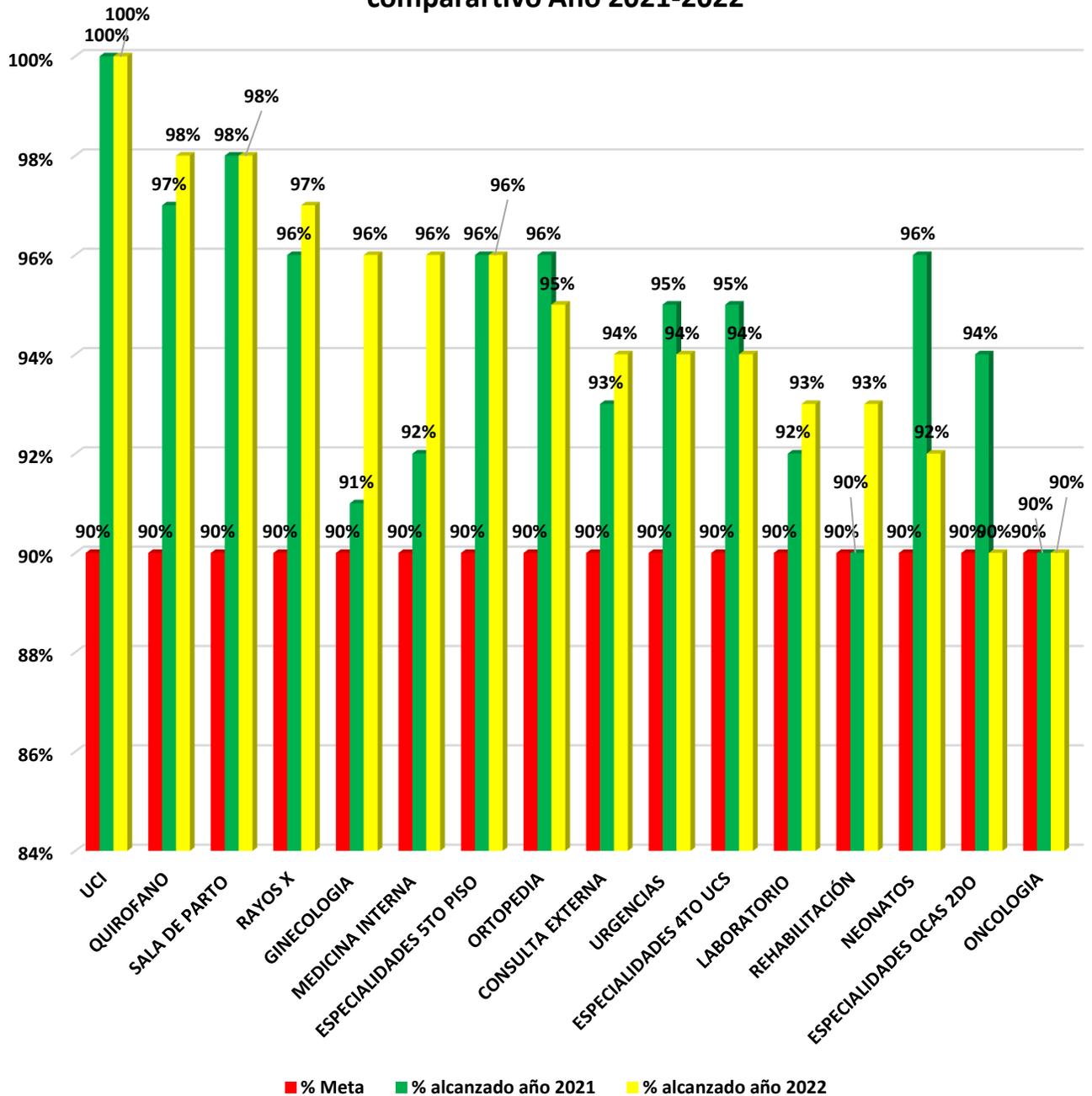
OS-CER448536



**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO**  
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



### ¿Durante su permanencia en el hospital cómo lo trataron? comparativo Año 2021-2022



*Juntos por la Excelencia*

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño  
 Conmutador 7333400 \* Fax 7333408 y 7333409  
 www.hosdenar.gov.co \*mail: hudn@hosdenar.gov.co





**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO**  
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



## CAUSAS DE INSATISFACCIÓN POR SERVICIO

SERVICIO	% INSATISFACCIÓN	VARIABLES IDENTIFICADAS
Sala de Partos	2%	<ul style="list-style-type: none"> <li>No brindan información clara y oportuna</li> <li>No permiten acompañamiento permanente</li> <li>Ruido en las noches que impide descansar</li> </ul>
Medicina Interna	3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>No permiten acompañamiento permanente</li> <li>Personal de enfermería poco amable y no brinda información</li> <li>Ruido en las noches que impide descansar</li> </ul>
Laboratorio	4%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar el trato con el adulto mayor</li> <li>Mucha demora en facturación no brindan información</li> </ul>
Quirófano	4%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cancelan cirugías y no dan explicación</li> <li>No brindan información del paciente que ingreso a cx</li> </ul>
Rayos X	4%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal poco amable, no dan información</li> </ul>
Rehabilitación	5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal poco amable, no brindan información</li> <li>No hay agenda de hidroterapia</li> </ul>
Especialidades 5to Piso	5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>El personal no brinda información</li> <li>El personal poco amable</li> <li>Ruido en las noches que impide descansar</li> </ul>
Ginecología	6%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demora en la atención al ingreso (espera excesiva)</li> <li>No permiten acompañamiento permanente</li> <li>Trato poco amable personal enfermería no brindan información, no saludan</li> <li>Ruido en las noches que impide descansar</li> </ul>
Consulta Externa	7%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demora excesiva en facturación y atención medica</li> <li>No brindan información, personal poco amable</li> <li>No atienden a la hora programada, espera excesiva</li> <li>No disponibilidad de citas</li> <li>No contestan cuando se llama a sacar citas</li> </ul>
Urgencias	7%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal poco amable y no brinda información</li> <li>Mucha demora en la atención</li> <li>Servicio desorganizado, mejorar proceso de limpieza acumulación de olores desagradables</li> <li>Ruido en las noches que impide descansar</li> </ul>

*Juntos por la Excelencia*

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño  
Conmutador 7333400 \* Fax 7333408 y 7333409  
www.hosdenar.gov.co \*mail: hudn@hosdenar.gov.co



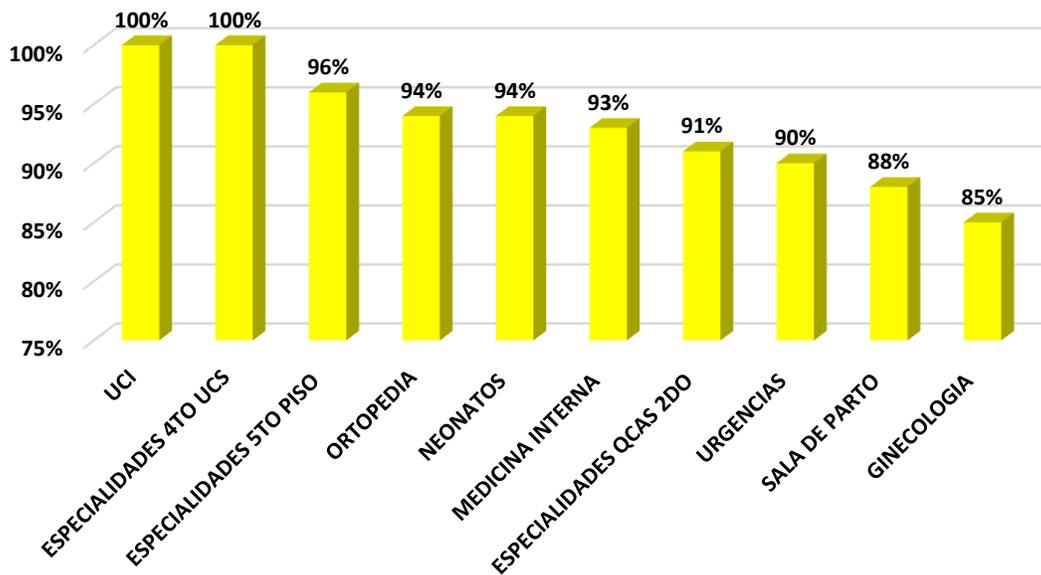


**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO**  
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



Especialidades 4to UCS	8%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal poco amable (enfermeras bravas)</li> <li>• No brindan información</li> <li>• No permiten acompañamiento permanente</li> </ul>
Neonatos	8%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal del servicio poco amable (amargado)</li> <li>• No permiten acompañamiento permanente</li> <li>• Servicio desorganizado</li> <li>• Ruido en las noches que impide descansar</li> </ul>
Cirugía General	11%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal del servicio poco amable, no contestan el saludo, no brinda información</li> <li>• Hacinamiento de pacientes, acumulación de dolores desagradables, servicio desorganizado</li> <li>• No hay oportunidad al llamado del paciente</li> <li>• Muchas personas en la visita medica</li> <li>• Ruido en las noches que impide descansar</li> </ul>
Oncología	12%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de enfermería poco amable y no brinda información.</li> </ul>

### % DE SILENCIO PARA EL DESCANSO AÑO 2022



*Juntos por la Excelencia*

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño  
 Conmutador 7333400 \* Fax 7333408 y 7333409  
[www.hosdenar.gov.co](http://www.hosdenar.gov.co) \*mail: [hudn@hosdenar.gov.co](mailto:hudn@hosdenar.gov.co)



## INFORME DE SATISFACCIÓN AÑO 2022 REFERENTE A LA PRESENCIA DE ESTUDIANTES

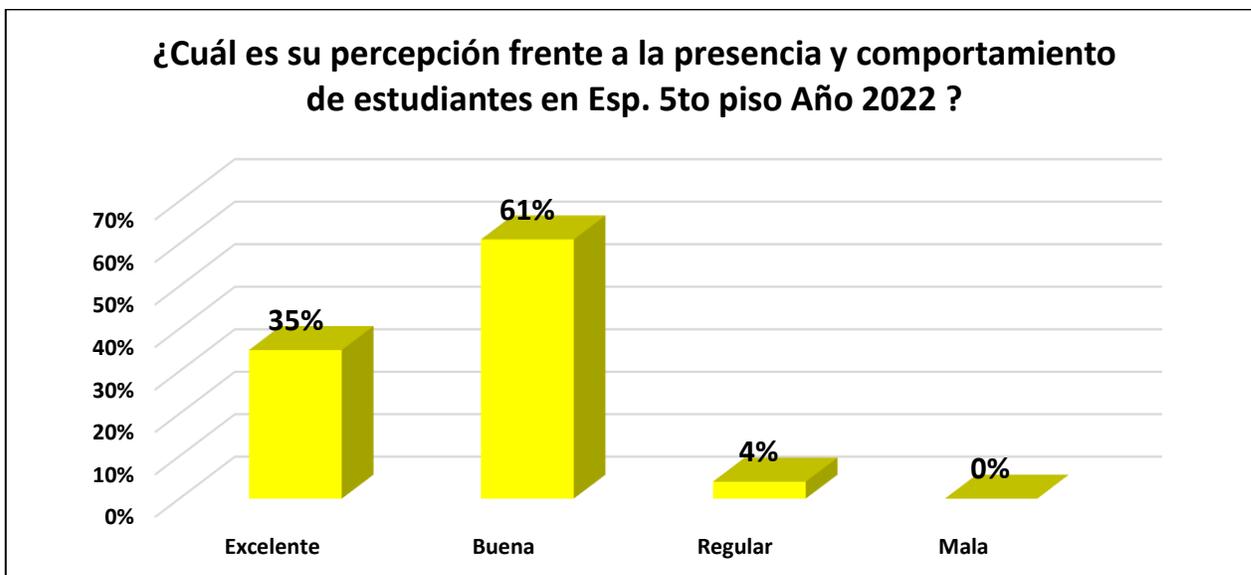
¿Cuál es su percepción frente a la presencia y comportamiento de estudiantes en los diferentes servicios que presta el HUDN?

Teniendo una percepción positiva global del 96%

Tenemos el siguiente consolidado:

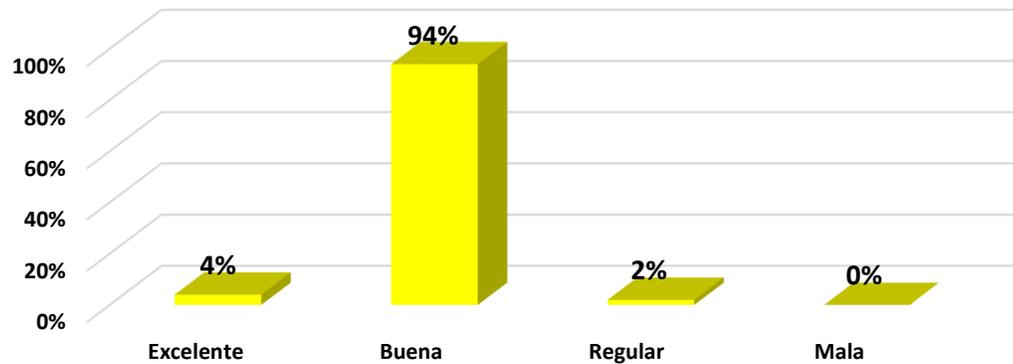
<b>Excelente</b>	<b>18%</b>
<b>Buena</b>	<b>78%</b>
<b>Regular</b>	<b>4%</b>
<b>Mala</b>	<b>0%</b>

Satisfacción discriminada por servicios

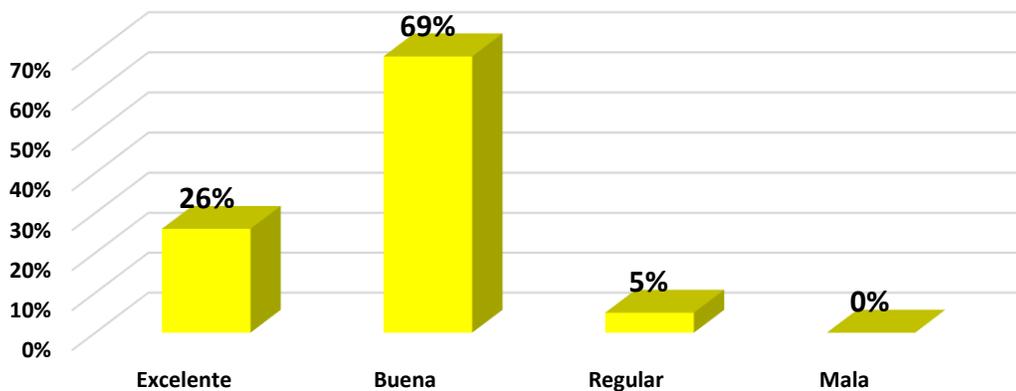


*Juntos por la Excelencia*

**¿Cuál es su percepción frente a la presencia y comportamiento de estudiantes en Esp. 4to piso UCS Año 2022 ?**



**¿Cuál es su percepción frente a la presencia y comportamiento de estudiantes en Medicina Interna Año 2022 ?**



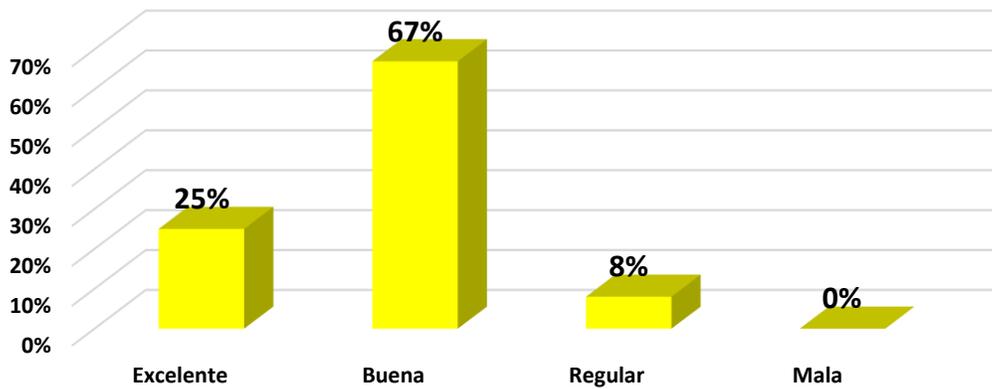
*Juntos por la Excelencia*



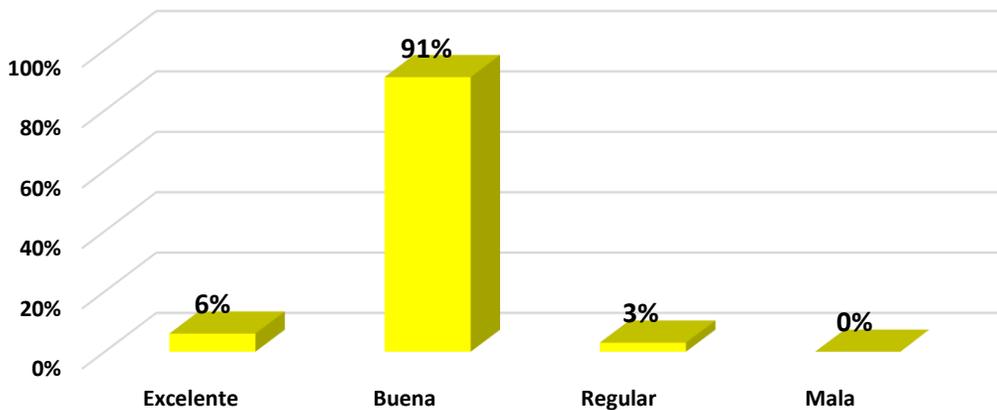
**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO**  
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



## ¿Cuál es su percepción frente a la presencia y comportamiento de estudiantes en Ortopedia Año 2022 ?



## ¿Cuál es su percepción frente a la presencia y comportamiento de estudiantes en Ginecología Año 2022 ?



*Juntos por la Excelencia*

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño  
Conmutador 7333400 \* Fax 7333408 y 7333409  
[www.hosdenar.gov.co](http://www.hosdenar.gov.co) \*mail: [hudn@hosdenar.gov.co](mailto:hudn@hosdenar.gov.co)

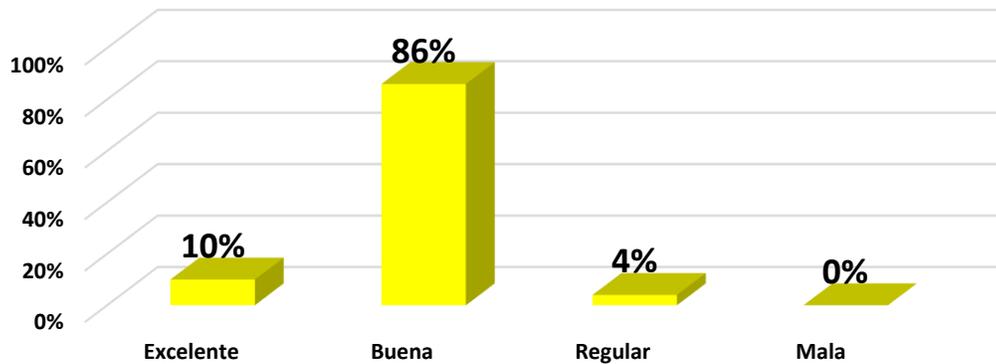


SC-CER448531

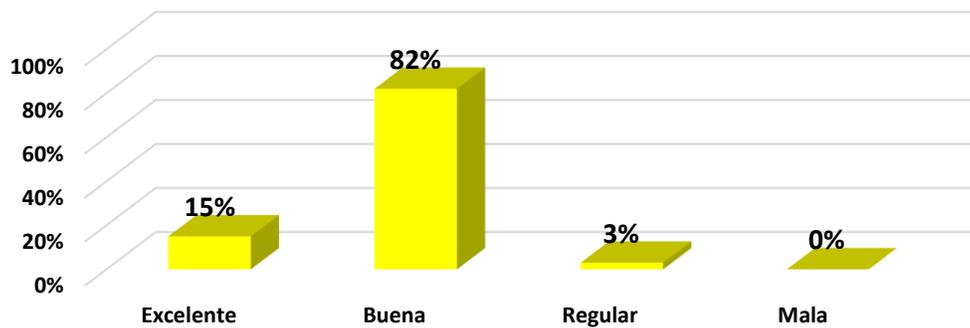
SA-CER448535

OS-CER448536

**Cuál es su percepción frente a la presencia y comportamiento de estudiantes en consulta externa Año 2022**

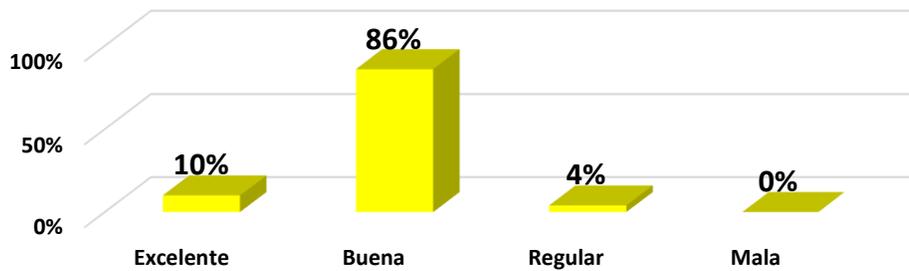


**Cuál es su percepción frente a la presencia y comportamiento de estudiantes en sala de partos Año 2022**

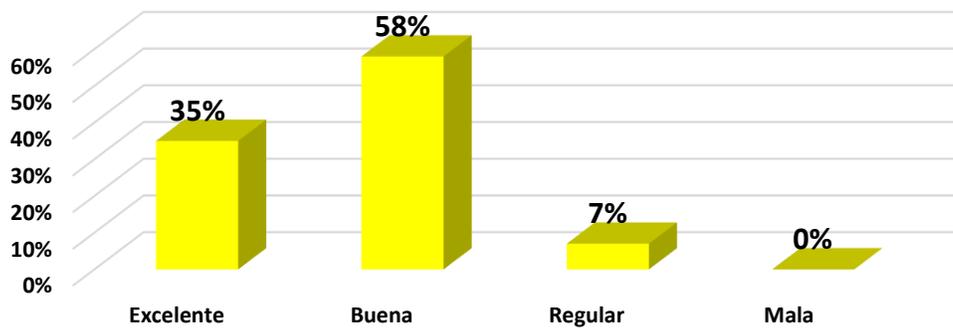


*Juntos por la Excelencia*

### ¿Cuál es su percepción frente a la presencia y comportamiento de estudiantes en Urgencias Año 2022 ?



### ¿Cuál es su percepción frente a la presencia y comportamiento de estudiantes en Cx General Año 2022 ?



*Juntos por la Excelencia*



Donde se encuentran las siguientes apreciaciones por parte de los usuarios:

Muchos estudiantes cuando pasan la ronda médica

No saludan (les falta empatía)

Poco amables (amargados)

Se sugiere que sean más atentos

Esta información se retroalimentara al coordinador de docencia servicio a fin de que en las reuniones que tienen con estudiantes de practica se socialicen estos hallazgos para mejorar la percepción que tienen los usuarios referente a los estudiantes en las prácticas clínicas.

Se hace la aclaración que la encuesta de satisfacción es una fotografía del servicio en el momento, teniendo en cuenta que este puede variar en el tiempo, de manera positiva o negativa, debido a la intervención de múltiples factores, entre ellos la apreciación que cada usuario tiene de acuerdo al componente socio – cultural.

### RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

Se requiere a futuro considerar la posibilidad de tener un hospital de puertas abiertas, debido a que es una constante, que se repite a través de los años, los familiares desean permanecer siempre acompañando a sus familiares.

Implementar de manera institucional la política de “silencio para el descanso”, sobre todo en el servicio de urgencias, sala de partos y ginecología.

Continuar con el despliegue al interior de las diferentes áreas del protocolo de bienvenida y acogida puesto que es reiterativo en todos los servicios que no se brinda una atención con amabilidad y la información suministrada no es clara o no se brinda.

Determinar la posibilidad de que en el área de consulta externa se realice un replanteamiento en la asignación de citas puesto que es una constante la insatisfacción por que a todos los usuarios llaman a la misma hora.

EL mecanismo con que cuenta el HUDN al momento para asignación de citas vía telefónica y vía WhatsApp se debe revisar puesto que es una constante la insatisfacción en cuanto a que nunca les contestan, esto se agudizo con el problema administrativo con la EPS Emssanar.

Fortalecer el proceso de admisiones puesto que es de suprema importancia contar con información actualizada de los pacientes, sobre todo los números telefónicos de contacto, aprovechar todos los contactos que se tienen con el usuario para realizar esta actividad; facilitando así la ubicación de pacientes cuando se requiere cancelar citas o procedimientos quirúrgicos.

*Juntos por la Excelencia*



Realizar seguimiento riguroso a la no programación de pacientes de acuerdo a la asignación que realiza el especialista, puesto que la principal causa de insatisfacción en el servicio de quirófano, pacientes que se encuentran programados para x día, se preparan y cuando se informa que no salen programados por congestión del quirófano, usuarios manifiestan enojo y mal trato al personal de atención al usuario, que al final repercute con la colocación de quejas.

Fortalecer el acompañamiento de la empresa tercerizada de aseo y limpieza, en cuanto a realizar rondas por los diferentes servicios, sobre todo en servicios que son muy congestionados como urgencias y cirugía general y recomendar al personal de enfermería estar pendiente de su servicio, que cuando se empiecen a acumular olores desagradables se informe de inmediato al servicios de aseo y limpieza.

Buscar estrategias para fortalecer la comunicación con el usuario y su familia (el derecho del usuario a estar bien informado), es una de las causas de insatisfacción, familiares se sienten más tranquilos si conocen permanentemente la evolución del paciente.

**ALEJANDRA HURTADO NARVAEZ**  
COORDINADORA ATENCIÓN AL USUARIO

*Juntos por la Excelencia*

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño  
Conmutador 7333400 \* Fax 7333408 y 7333409  
[www.hosdenar.gov.co](http://www.hosdenar.gov.co) \*mail: [hudn@hosdenar.gov.co](mailto:hudn@hosdenar.gov.co)

