



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

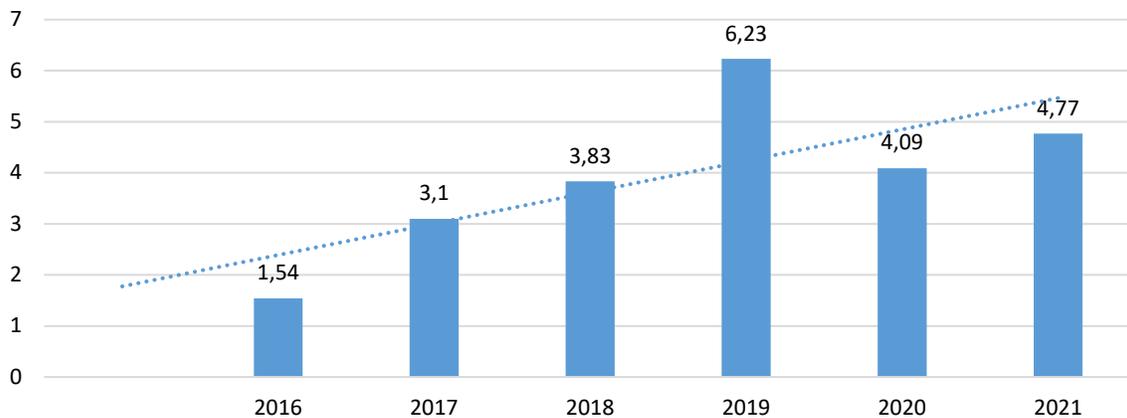


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

INFORME QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES AÑO 2020 – 2021

AÑOS	2016	2017	2018	2019	2020	2021
QUEJA	121	244	235	450	232	319
FELICITACION	2.334	1.454	960	623	201	924
SUGERENCIAS	778	272	222	137	21	43
MANIFESTACIONES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS	3.233	1.970	1.417	1.210	454	1286
TOTAL ATENCIONES	78.468	78.778	61.418	72.221	56.714	66.811

**COMPORTAMIENTO DE LA TASA DE QUEJAS EN LOS AÑOS
2016 A 2021 DE ACUERDO A POBLACION ATENDIDA**



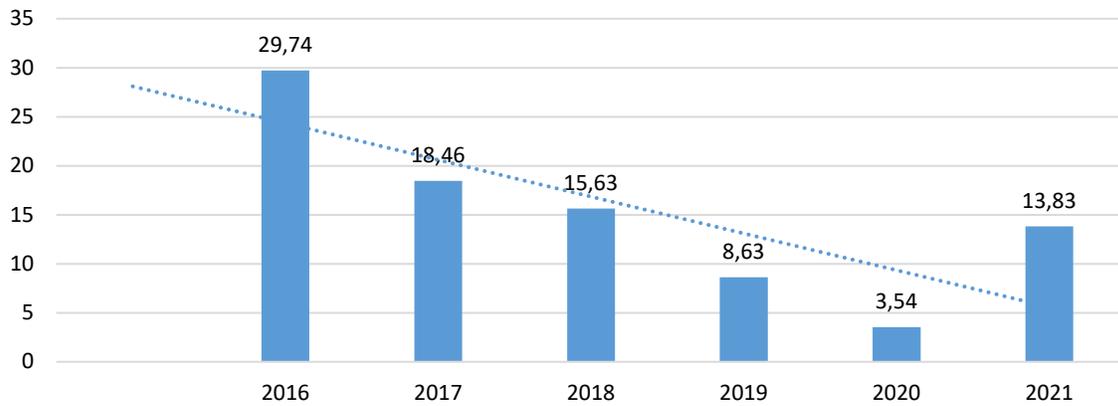


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

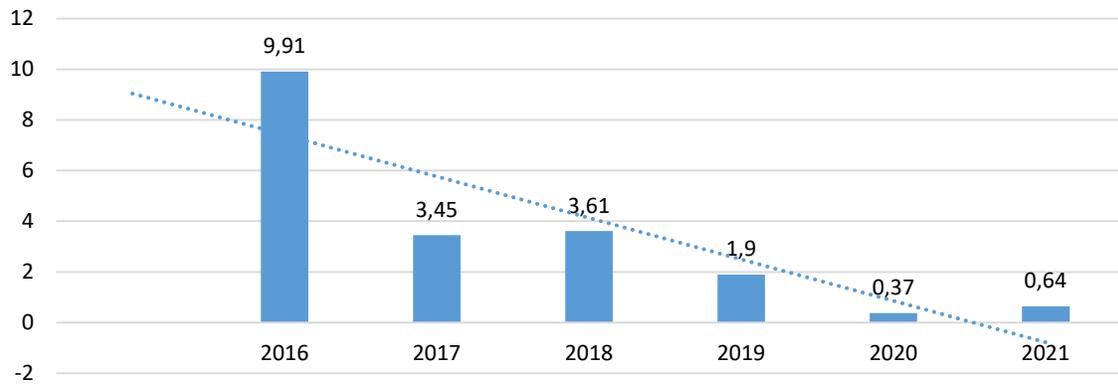


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

**COMPORTAMIENTO DE LA TASA DE FELICITACIONES EN LOS
AÑOS 2016 A 2021 DE ACUERDO A POBLACION ATENDIDA**



**COMPORTAMIENTO DE LA TASA DE SUGERENCIAS EN LOS
AÑOS 2016 A 2021 DE ACUERDO A POBLACION ATENDIDA**

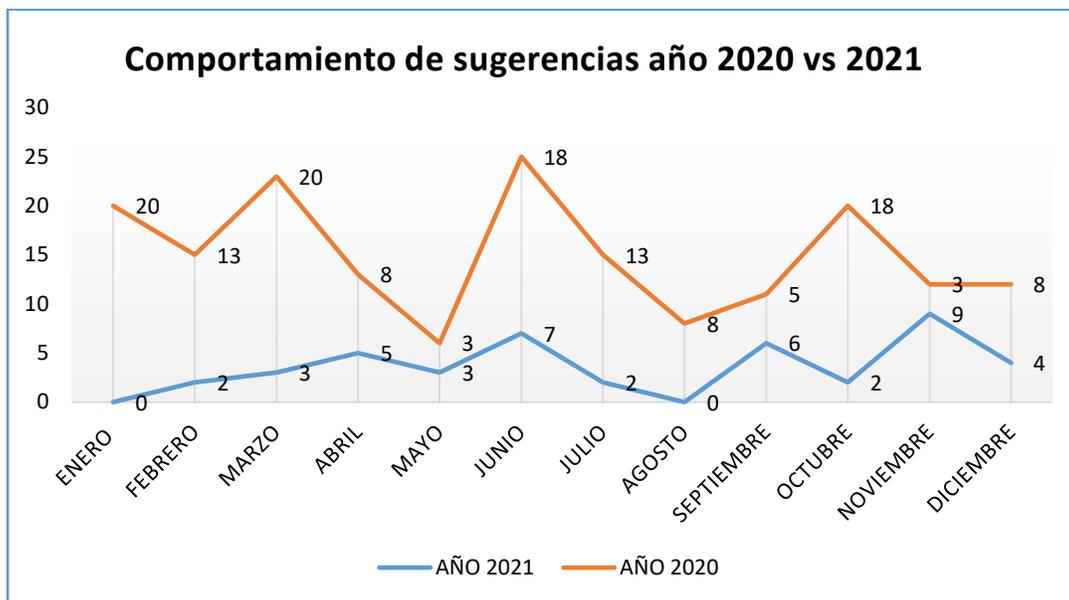
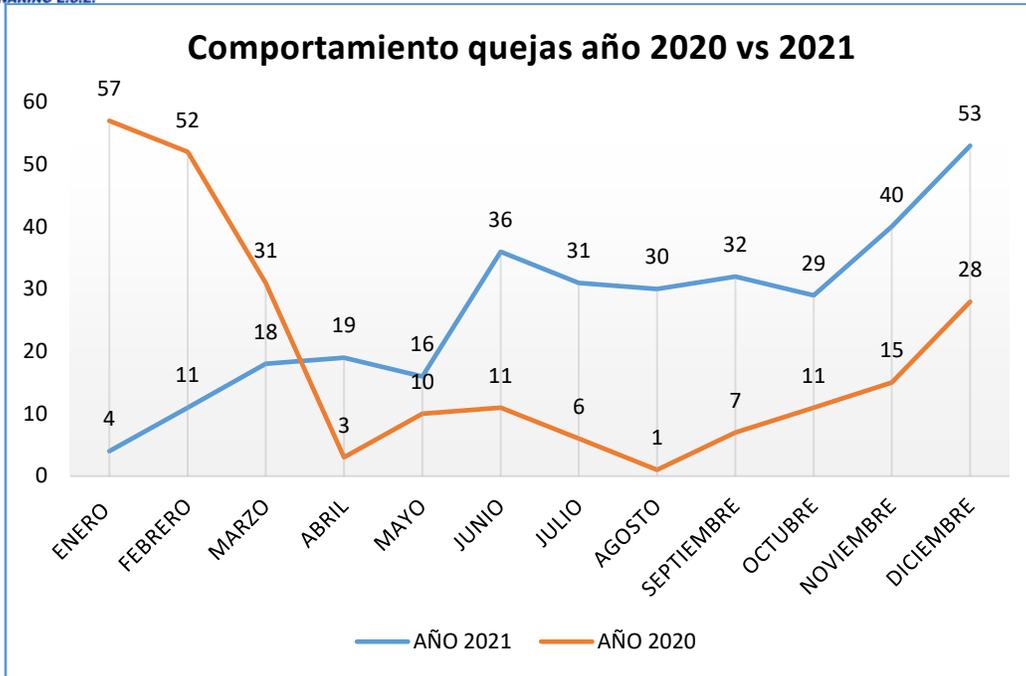




**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

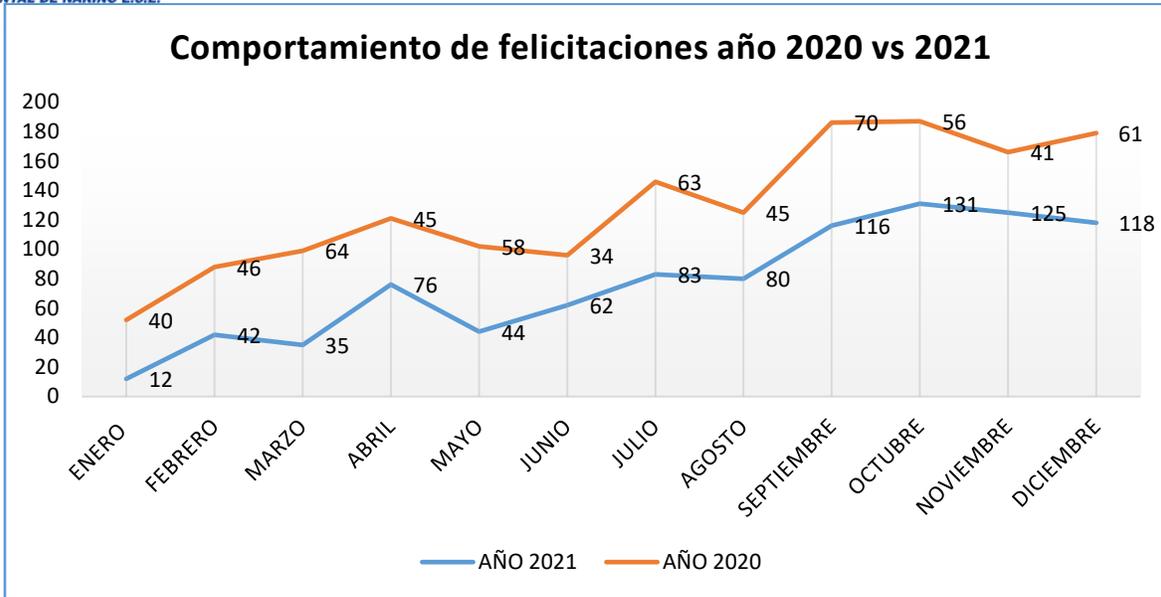




**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**



Teniendo en cuenta la anterior información existe una relación de quejas vs felicitaciones de acuerdo al año:

- Año 2017 por 1 queja 6 felicitaciones
- Año 2018 por 1 queja 4 felicitaciones
- Año 2019 por 1 queja 1 felicitaciones
- Año 2020 por 1 queja 0.8 felicitaciones
- Año 2021 por 1 queja 3 felicitaciones





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



**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

De acuerdo a lo anterior se contempla que de la muestra analizada para el año 2020 las felicitaciones tienen un porcentaje del 46% con respecto al 54% de las quejas, para el año 2021 se obtiene un 74% en felicitaciones y las quejas el 26%.

En torno a las quejas se puede establecer que las manifestaciones de los usuarios en comparativo para el año 2020 y 2021 aumentaron en un 16% en el año 2021, es de resaltar que se ha divulgado por los medios existentes la forma como el usuario puede realizar sus manifestaciones además que la presencialidad también hace que el usuario se exprese a través de PQRSF

COMPORTAMIENTO QUEJAS AÑO 2019 – 2021				
ATRIBUTO DE CALIDAD	AÑO 2021	%	AÑO 2020	%
HUMANIZACION - TRATO HUMANO	130	41	67	29
OPORTUNIDAD	122	38	59	25
HUMANIZACION - COMODIDAD	15	5	15	6
HUMANIZACION - INFORMACION	49	15	87	38
SEGURIDAD DEL PACIENTE	3	1	3	1
PERTINENCIA	0	0	0	0
HUMANIZACION PRIVACIDAD	0	0	1	0
TOTAL	319	100	232	100

Teniendo en cuenta lo anterior es necesario que debemos apropiarnos de la política de humanización que tiene la institución para mejorar la relación con el cliente externo que es nuestra razón de ser, como recomendación se hace necesario invertir recursos y mejorar continuamente el proceso de atención al usuario por parte de nuestros colaboradores.

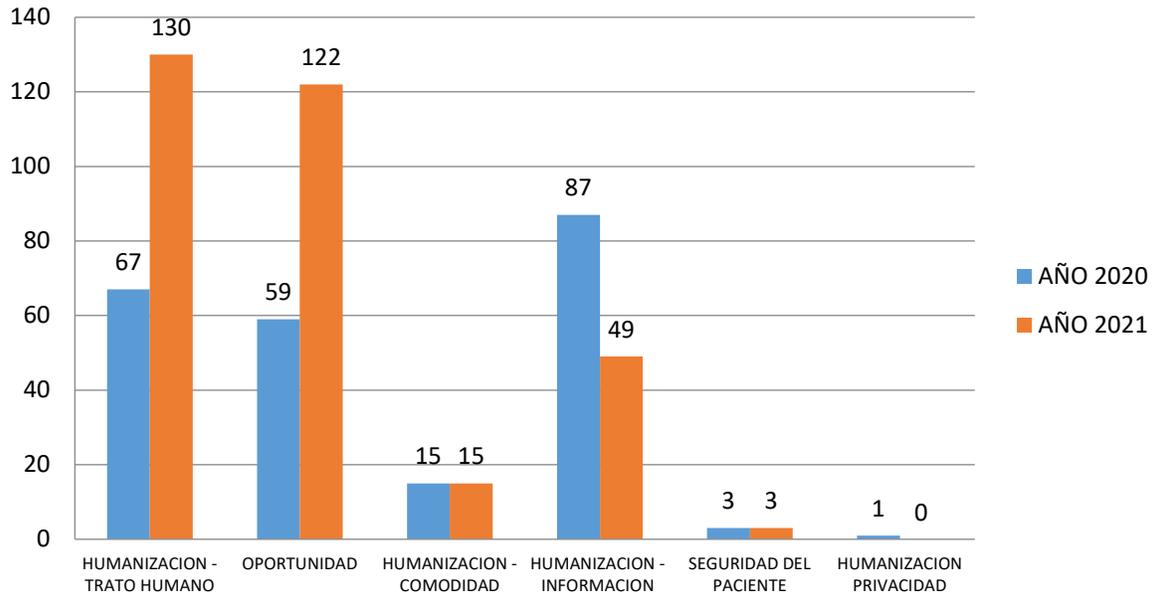


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

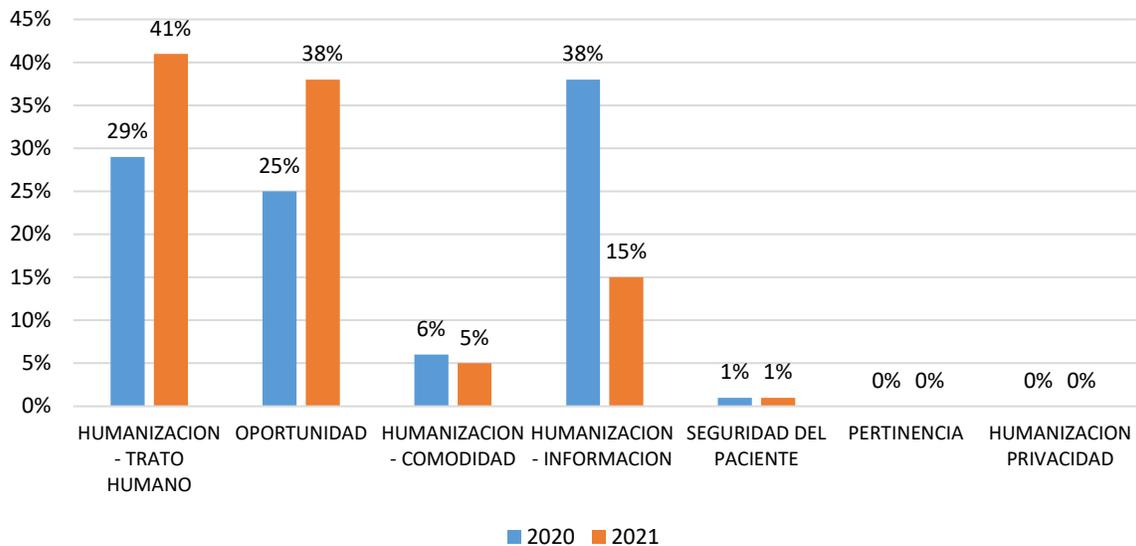


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

**COMPARATIVO QUEJAS POR ATRIBUTO DE CALIDAD AÑOS 2020 Y 2021
(número total)**



Comparativo de años 2020 y 2021 según atributo de calidad



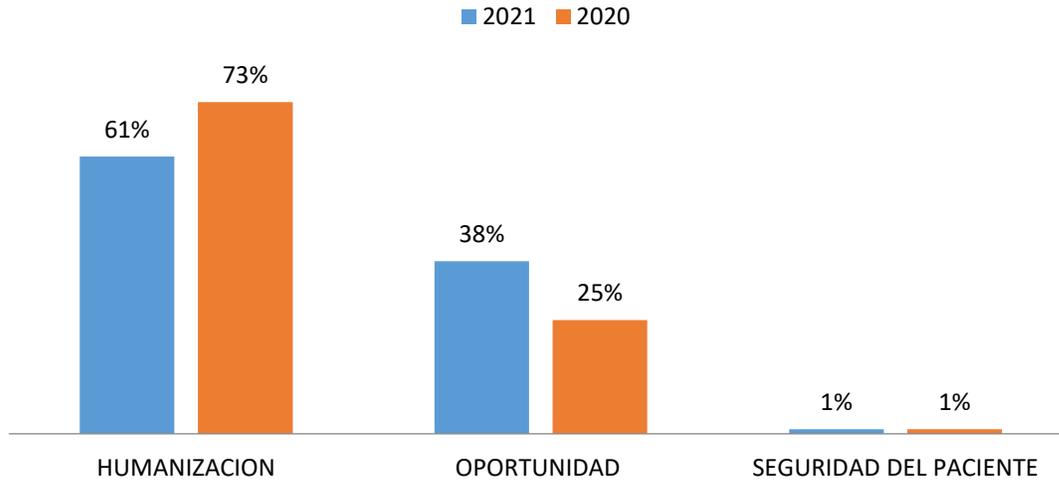


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

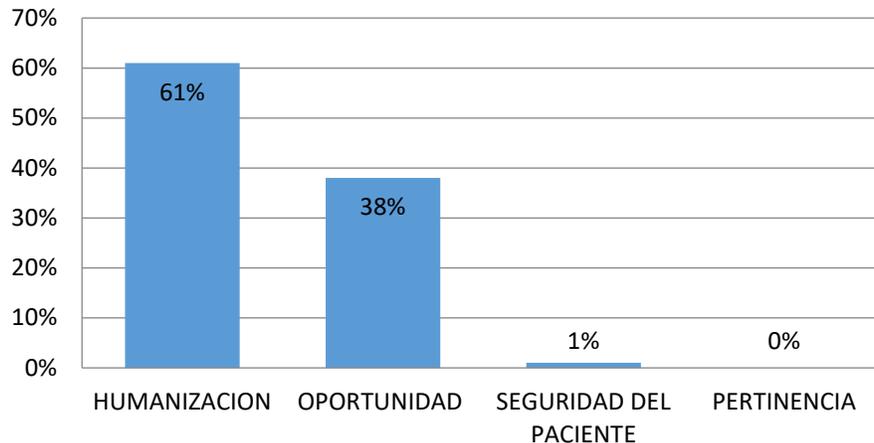


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

COMPARATIVO QUEJAS POR ATRIBUTO DE CALIDAD AÑOS 2020 y 2021



Porcentaje de quejas por atributo de calidad año 2021



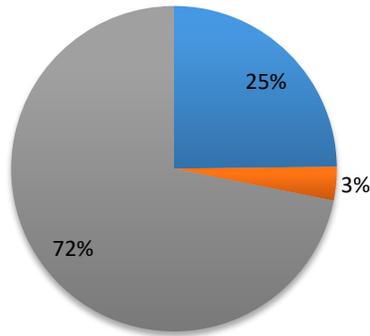


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



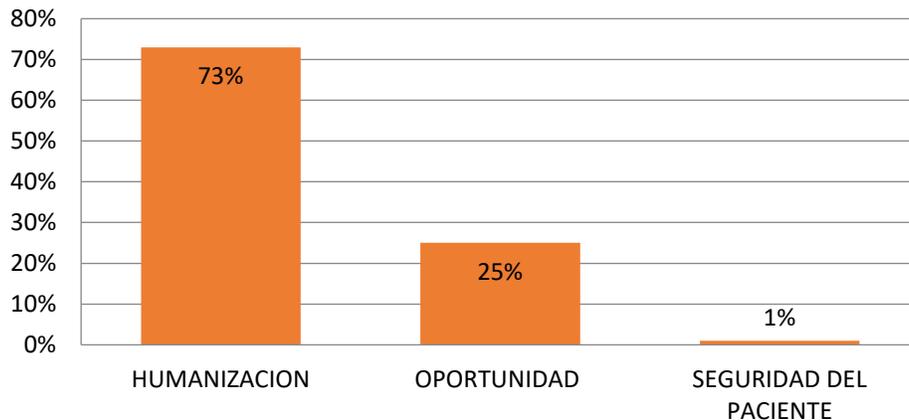
**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

Porcentaje de manifestaciones año 2021



■ QUEJAS ■ SUGERENCIAS ■ FELICITACIONES

Porcentaje de quejas por atributo de calidad año 2020



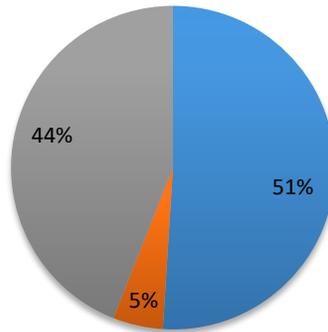


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



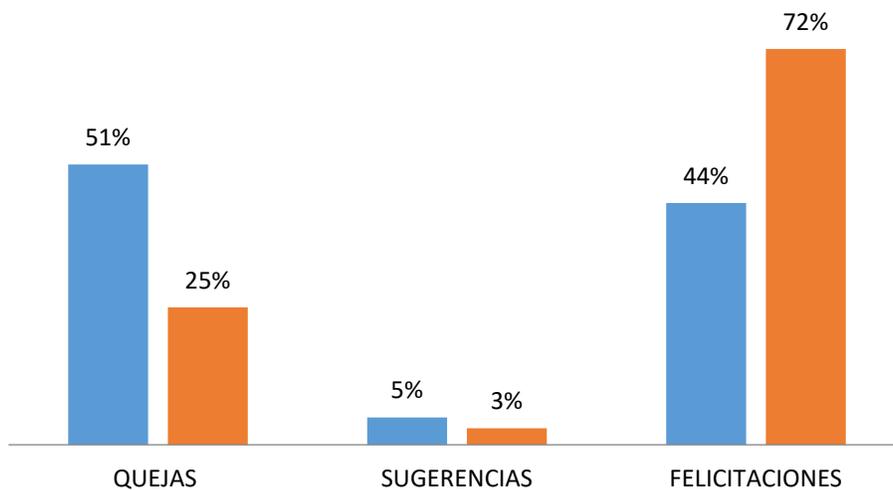
**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

Porcentaje de manifestaciones año 2020



■ QUEJAS ■ SUGERENCIAS ■ FELICITACIONES

Comparativo porcentaje de manifestaciones año 2020 y 2021

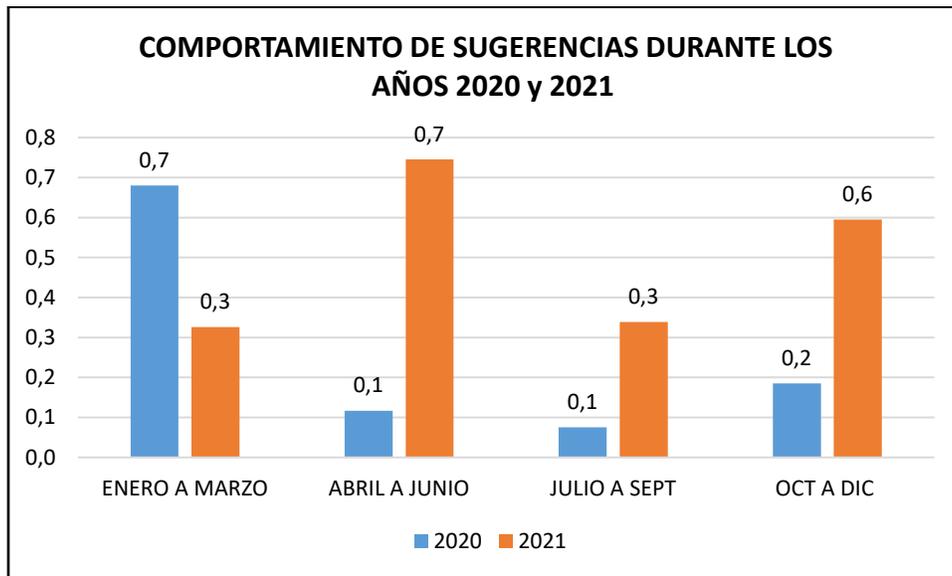
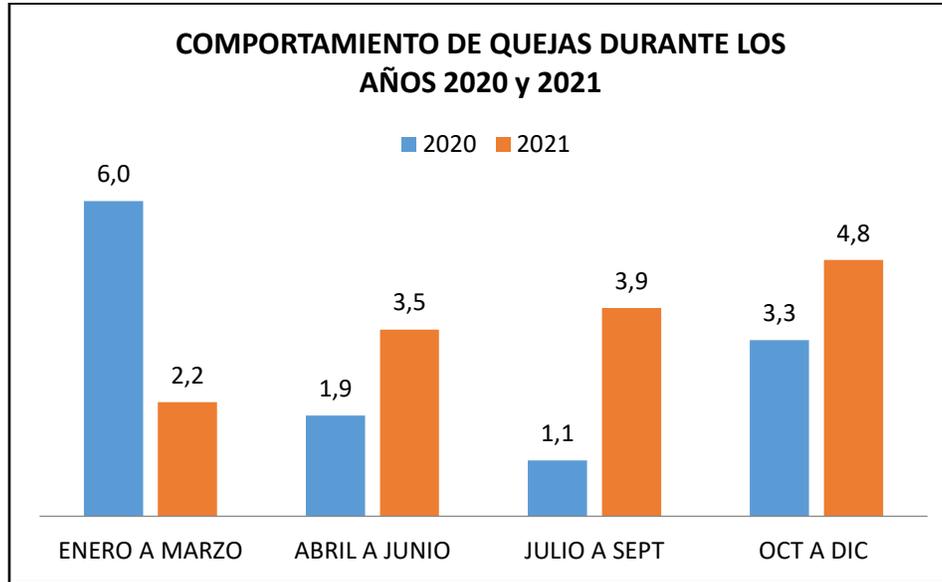




**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**



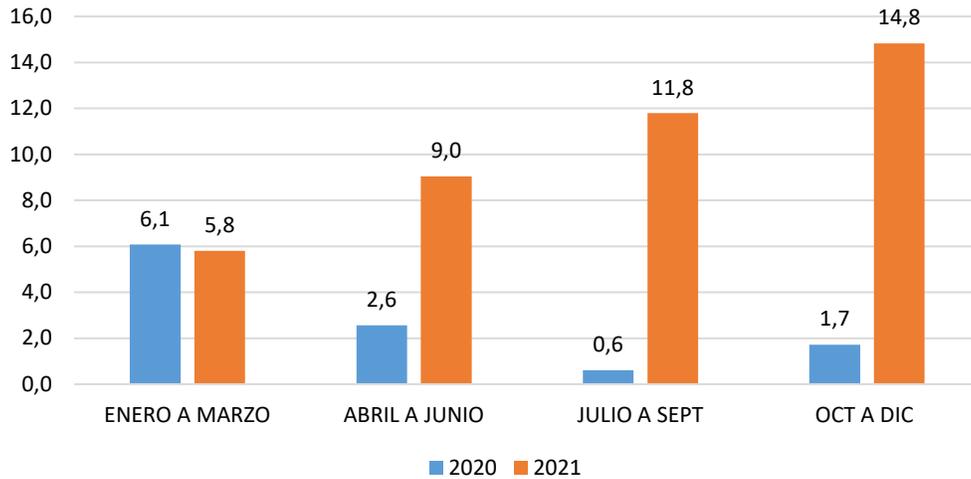


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

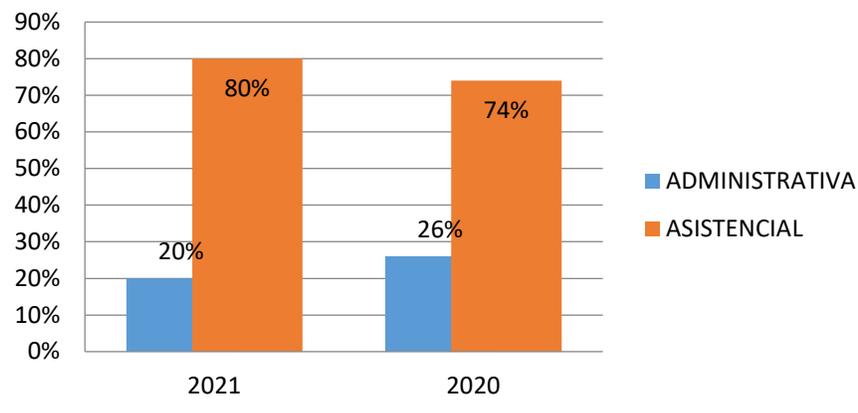


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

COMPORTAMIENTO DE FELICITACIONES DURANTE LOS AÑOS 2020 y 2021



COMPARATIVO AÑOS 2020 y 2021 - POR AREA DE SERVICIOS



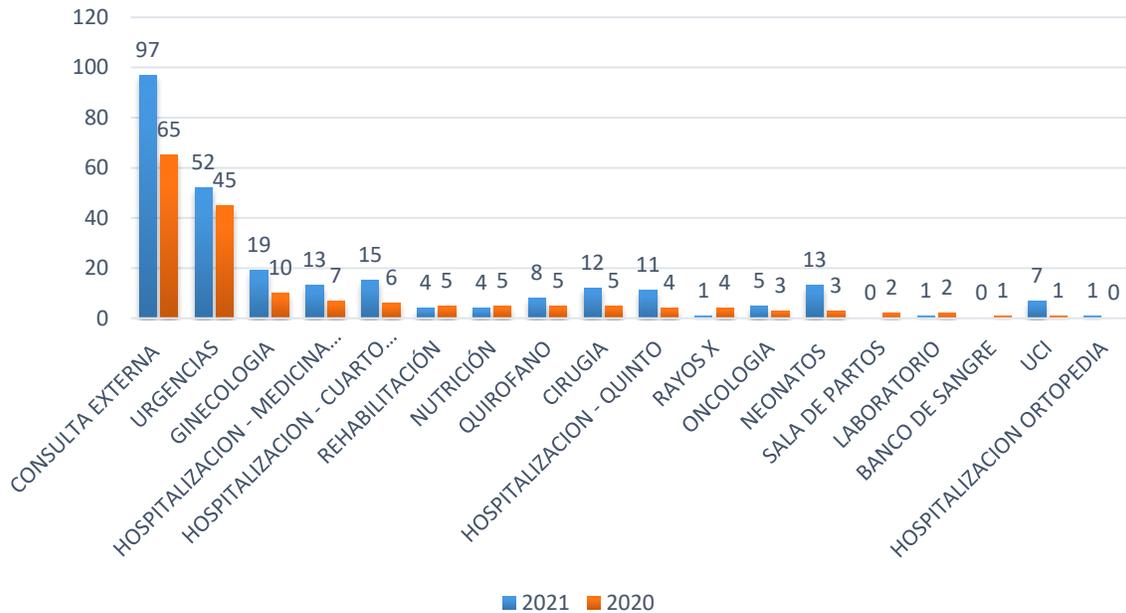


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

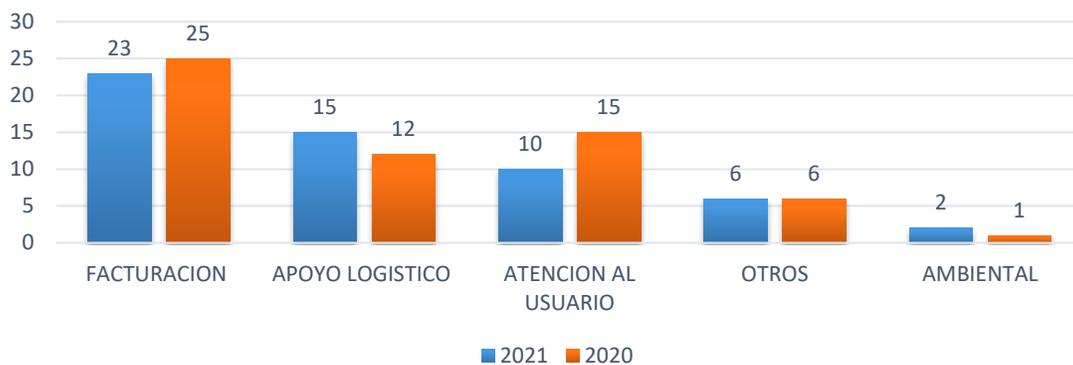


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

QUEJAS PRESENTADAS POR SERVICIO - AREA ASISTENCIAL AÑOS 2020 - 2021



QUEJAS PRESENTADAS POR SERVICIO - AREA ADMINISTRATIVA AÑOS 2020 - 2021



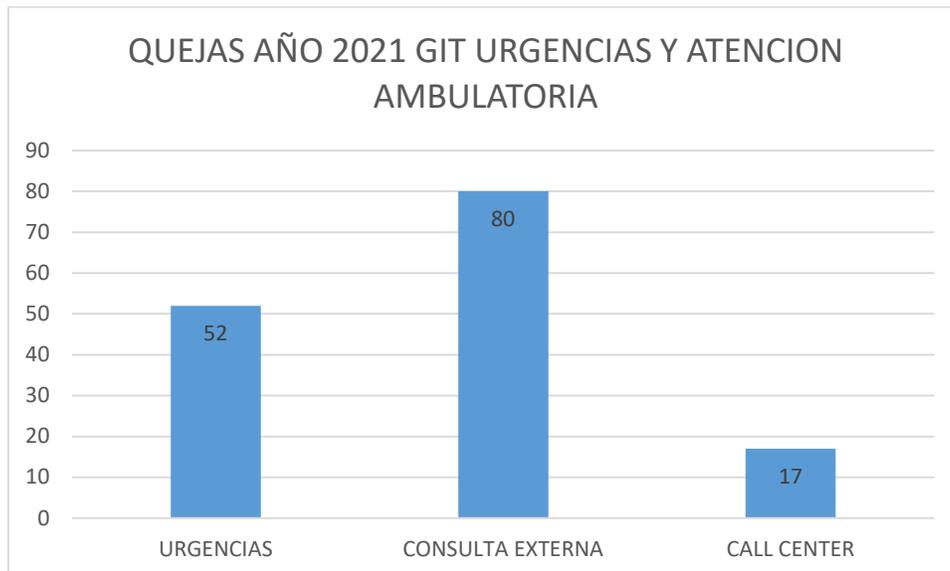


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

QUEJAS POR GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO 2021

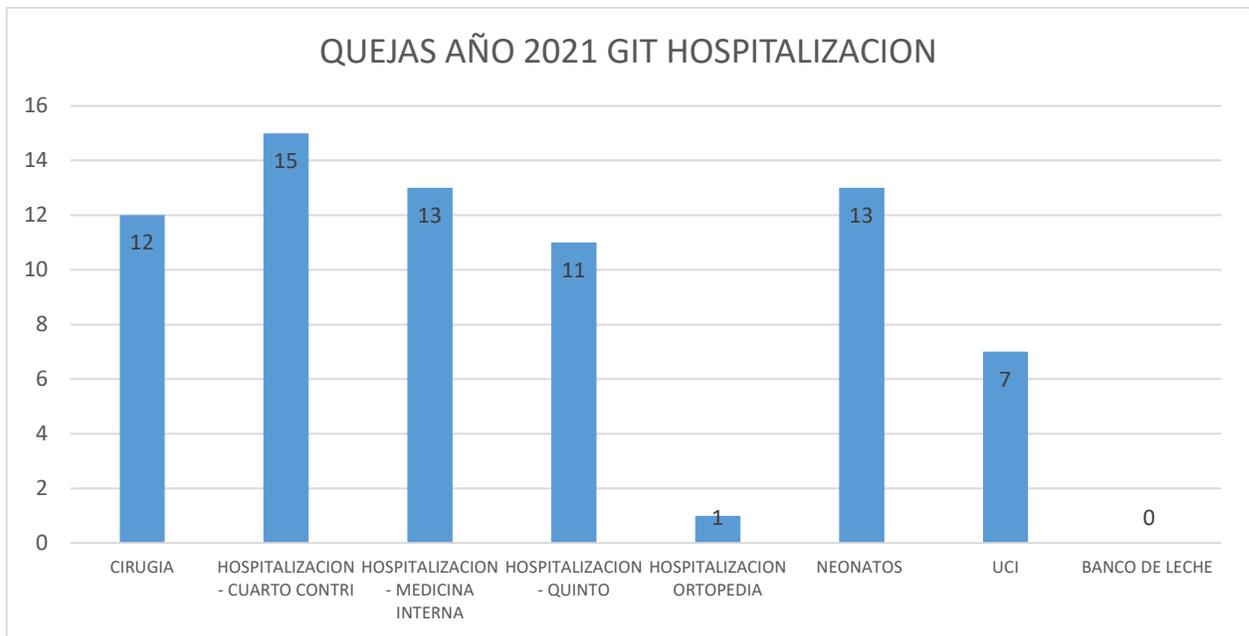
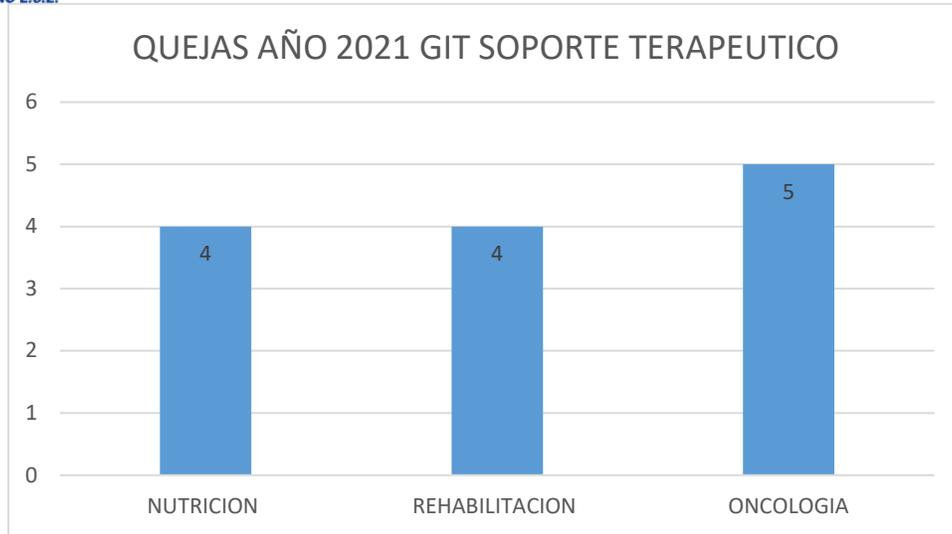




**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**



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

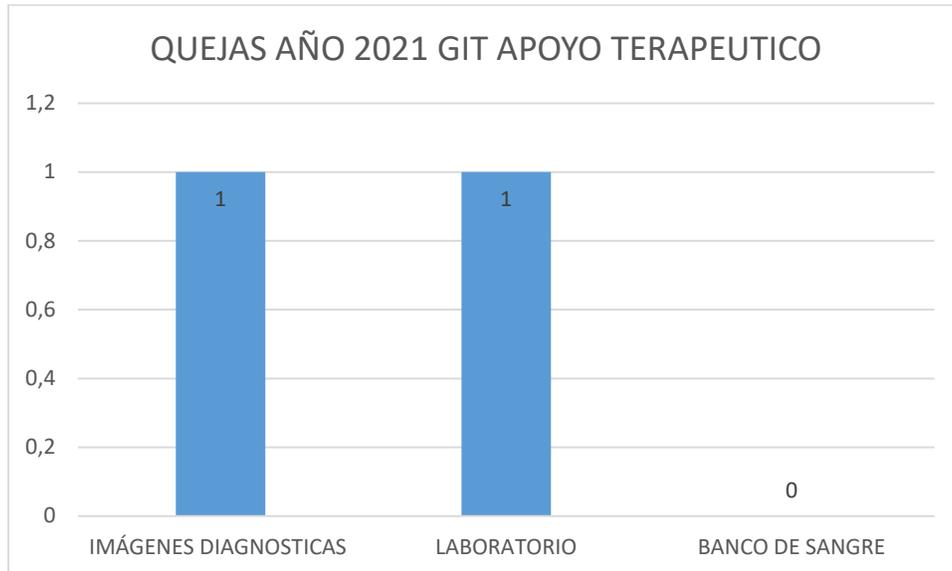
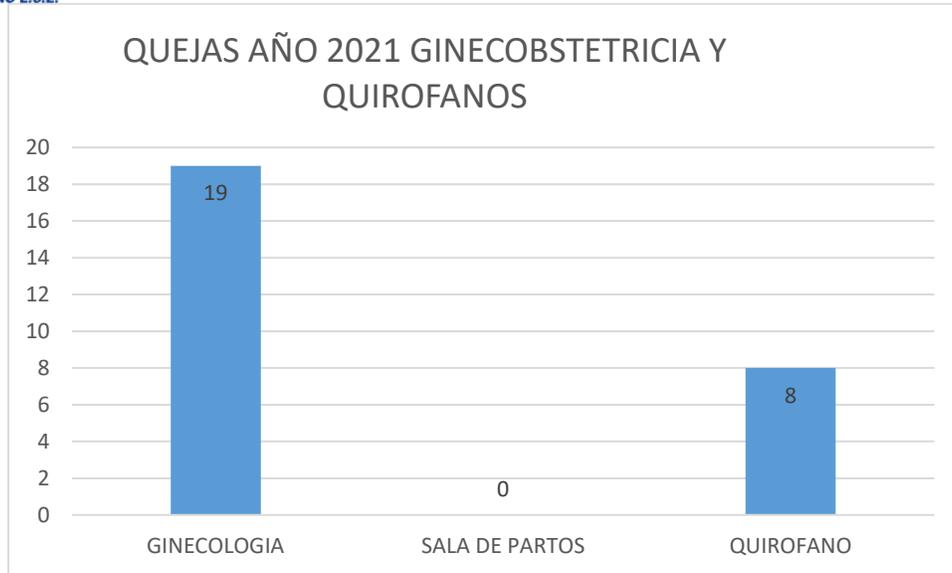




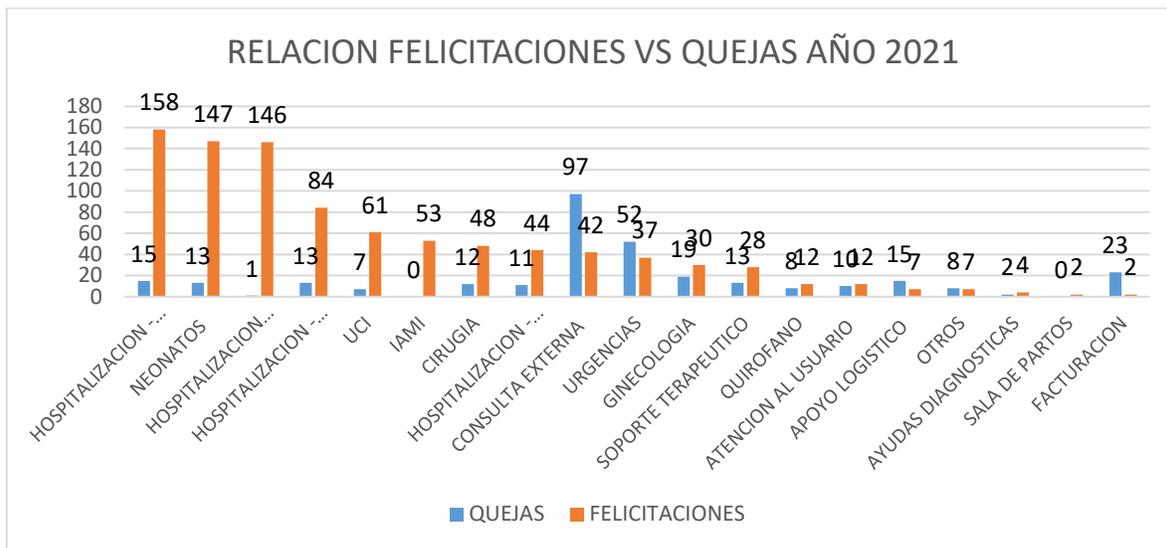
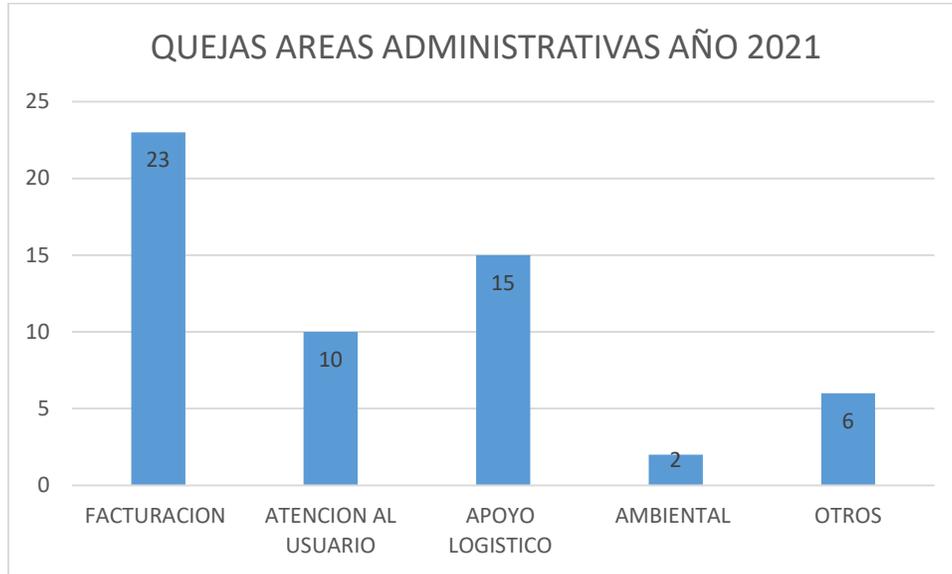
**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**



QUEJAS AREAS ADMINISTRATIVAS AÑO 2021



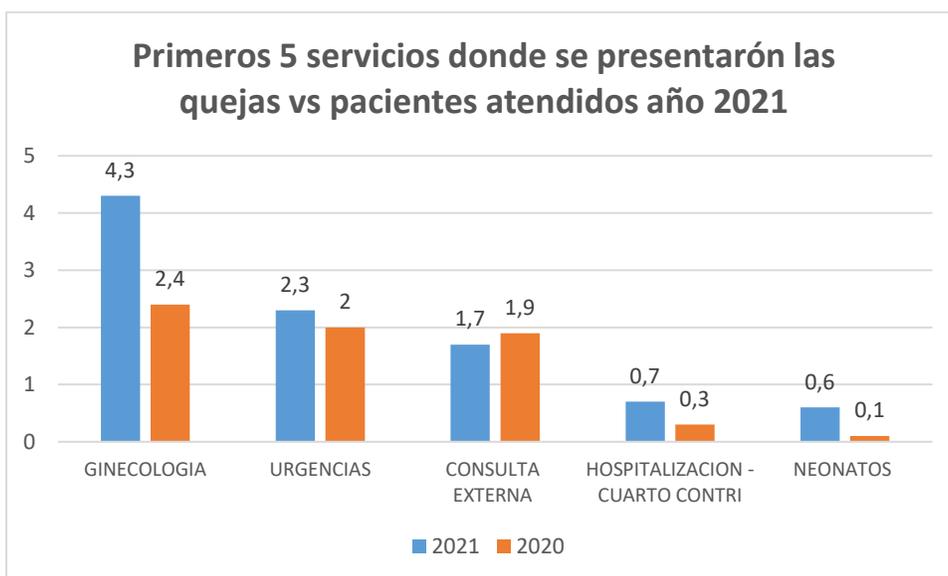


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

PRIMEROS 5 SERVICIOS DONDE SE PRESENTARON QUEJAS VS PACIENTES ATENDIDOS AÑO 2021					
SERVICIO	GINECOLOGIA	CONSULTA EXTERNA	URGENCIAS	HOSPITALIZACION - CUARTO CONTRI	NEONATOS
QUEJAS	19	97	52	13	13
USUARIOS ATENDIDOS	4.386	57.179	22.751	22.751	22.751



	2021	2020	VARIABILIDAD
GINECOLOGIA	4,3	2,4	1,9
URGENCIAS	2,3	2	0,3
CONSULTA EXTERNA	1,7	1,9	-0,2
HOSPITALIZACION - CUARTO CONTRI	0,7	0,3	0,4
NEONATOS	0,6	0,1	0,5

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.



**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

Se realiza nuevamente la apertura de buzones, que es uno de los medios por los cuales los usuarios expresan sus manifestaciones de inconformidad, esta apertura se realizaba en compañía de representantes de Asociación de Usuarios y al momento no es posible el ingreso al HUDN por bioseguridad, sin embargo se cuenta con los medios electrónicos página web www.hosdenar.gov.co link servicio al ciudadano, correo electrónico y a través de correo certificado.

Se garantiza que como funcionarios de la institución pueda orientarse al usuario para que en el momento que quiera manifestar alguna inconformidad, solicitud de información, felicitación, entre otros podamos recepcionar la misma y orientar para que pueda realizarla a través de los medios disponibles para tal fin.

Informe presentado por Lorena Benavides Buchelly – profesional universitaria atención al usuario.

Reviso:

Alejandra Hurtado Narváez, Profesional Especializado Atención al Usuario

