

## INFORME DE LA EXPERIENCIA DEL USUARIO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2022 FRENTE A LA PRESTACION DEL SERVICIO EN HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO

El informe está basado en las manifestaciones que los usuarios han realizado en torno a la prestación de los servicios que HUDN ha brindado, dichas manifestaciones pueden darse a través de:

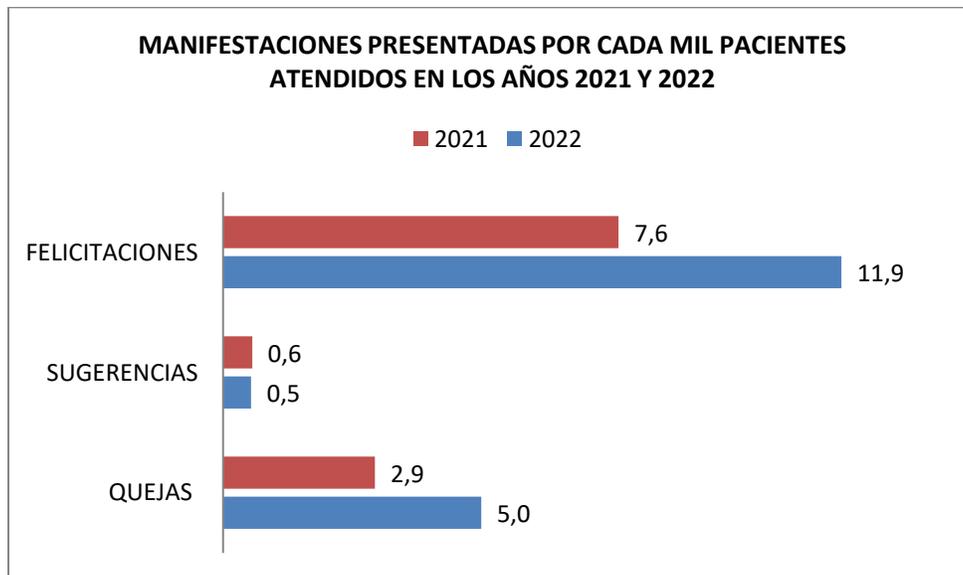
**QUEJA** - inconformidad de un usuario frente a la actuación de un funcionario o trabajados de HUDN - por causa o con ocasión del ejercicio irregular de sus funciones.

**RECLAMO** - solicitud por parte del usuario de investigación por una irregularidad cometida por alguno de los funcionarios del HUDN que afecten directamente la prestación del servicio de salud.

**SUGERENCIA** - Es la manifestación de una idea o propuesta por parte del usuario para mejorar la prestación del servicio o la gestión institucional.

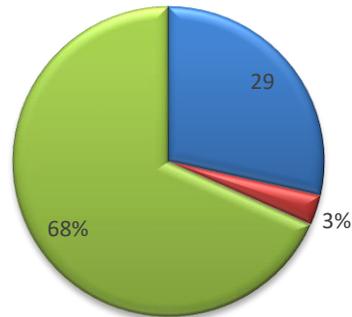
**FELICITACION** - Es la manifestación de satisfacción que expresa un usuario frente al servicio recibido ya sea por un funcionario o por el equipo de trabajo.

De acuerdo al procedimiento establecido dentro de la institución denominado Administración de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades se realizará el consolidado semestral con el objeto de retroalimentar a las coordinaciones y que estas establezcan los planes de mejora adecuados a las manifestaciones de los usuarios.



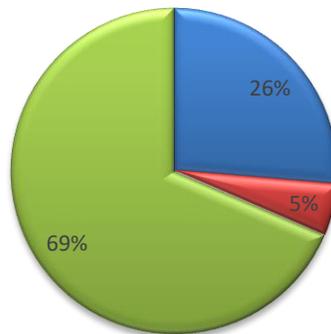
*Juntos por la Excelencia*

### Porcentaje de manifestaciones año 2022



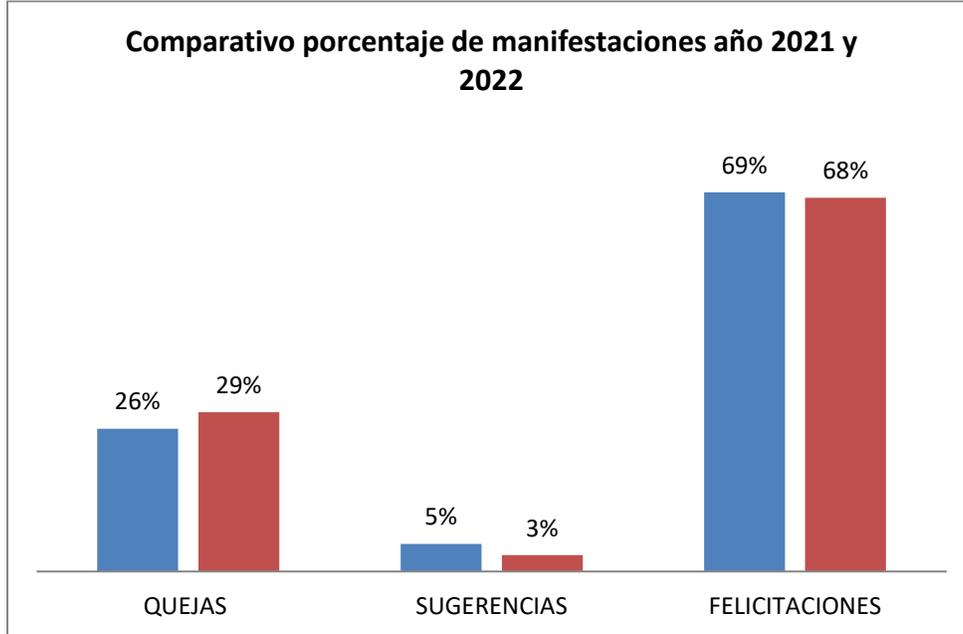
■ QUEJAS ■ SUGERENCIAS ■ FELICITACIONES

### Porcentaje de manifestaciones año 2021



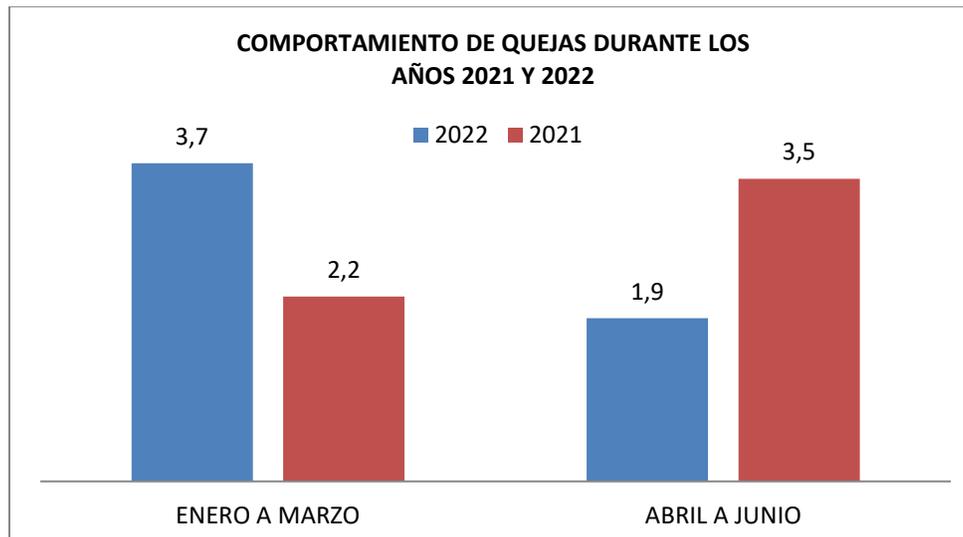
■ QUEJAS ■ SUGERENCIAS ■ FELICITACIONES

*Juntos por la Excelencia*

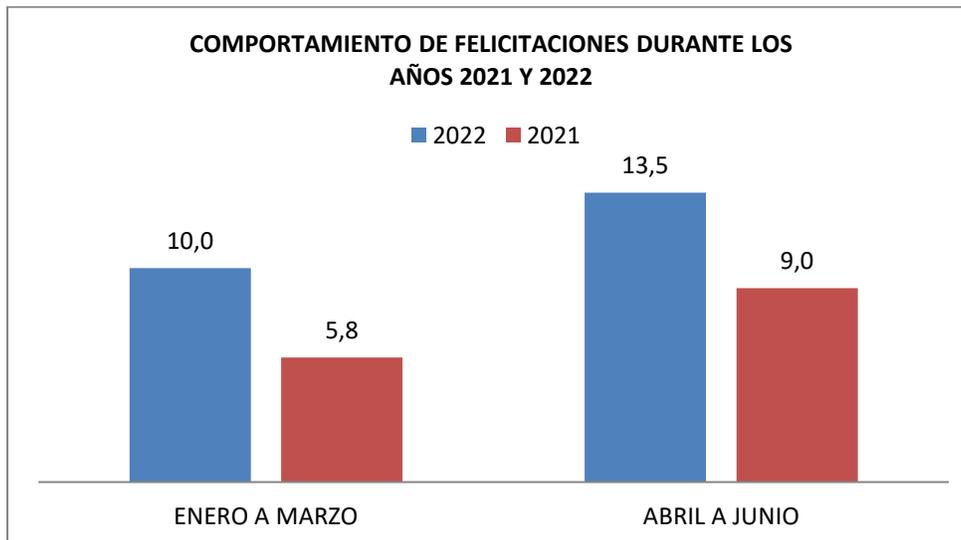
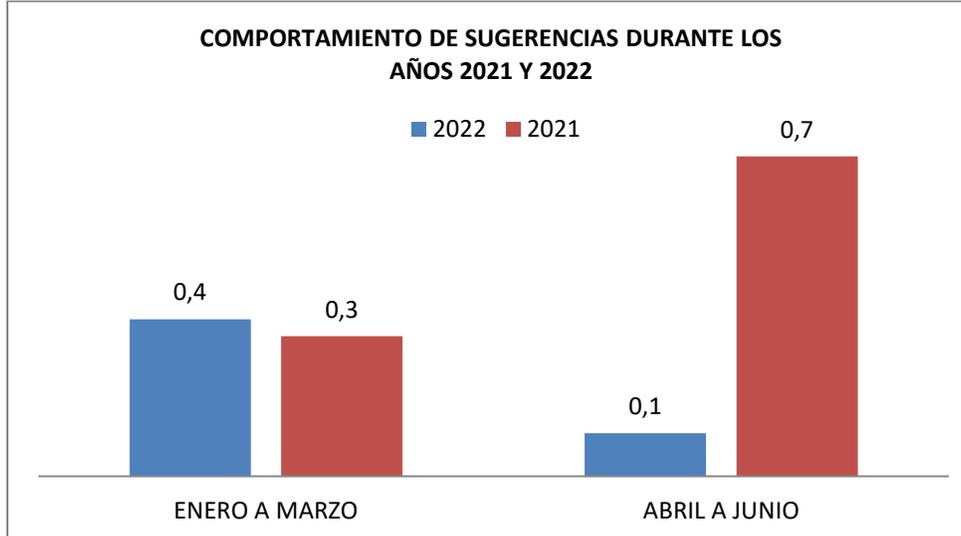


De acuerdo a lo que anteriormente se encuentra graficado se tienen unos valores absolutos de las manifestaciones de los usuarios para el año 2021 en quejas 104, sugerencias 20 y felicitaciones 271 y para el año 2022 se presentaron 248 quejas, 27 sugerencias y 594 felicitaciones.

Dentro de la siguiente gráfica se establece el comportamiento que se ha tenido de las quejas en el primer semestre de los años 2021 y 2022.



*Juntos por la Excelencia*



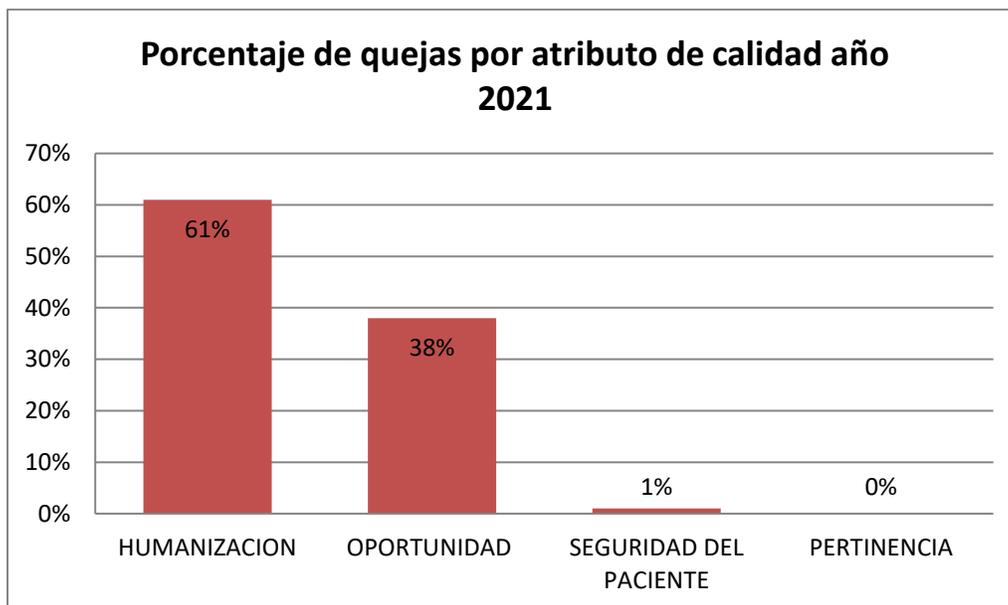
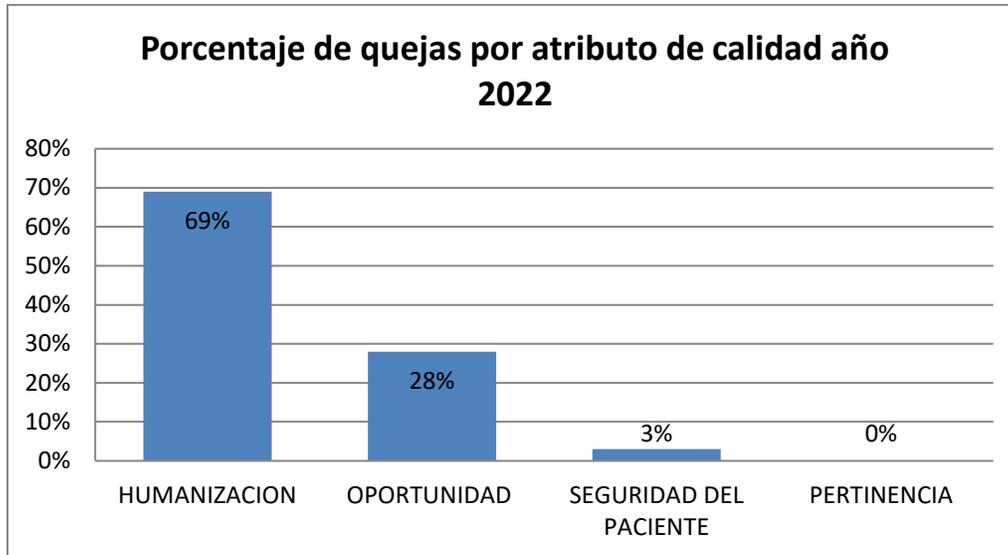
#### QUEJAS SEGÚN EL ATRIBUTO DE CALIDAD.

De acuerdo a lo que se establece en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud – SOGCS – dentro de la institución se toman los siguientes atributos de calidad con el fin de evaluar y mejora la calidad de la atención en salud.

- **HUMANIZACIÓN** – nivel del estado de ánimo del usuario-paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas. Dentro de HUDN se clasifican dentro de este algunas características como la trato humano - información – comodidad – privacidad.
- **OPORTUNIDAD** – posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere sin se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
- **SEGURIDAD** – conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.
- **PERTINENCIA:** garantía que los usuarios reciban los servicios que requieran

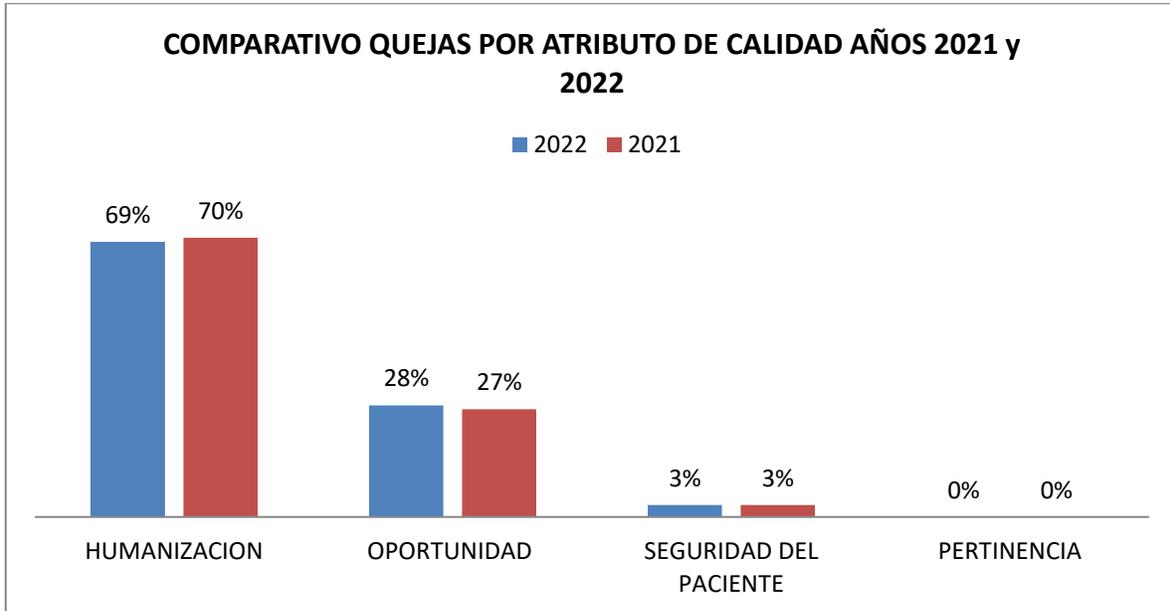
*Juntos por la Excelencia*

De acuerdo a lo anterior se realiza la especificación por años 2021 y 2022 se realiza el comparativo de los mismos para su evaluación.



De acuerdo a lo anterior para el primer semestre del año 2022 se presenta un aumento en las quejas presentadas por humanización, en torno al atributo por oportunidad se tuvo una disminución con respecto al año 2021.

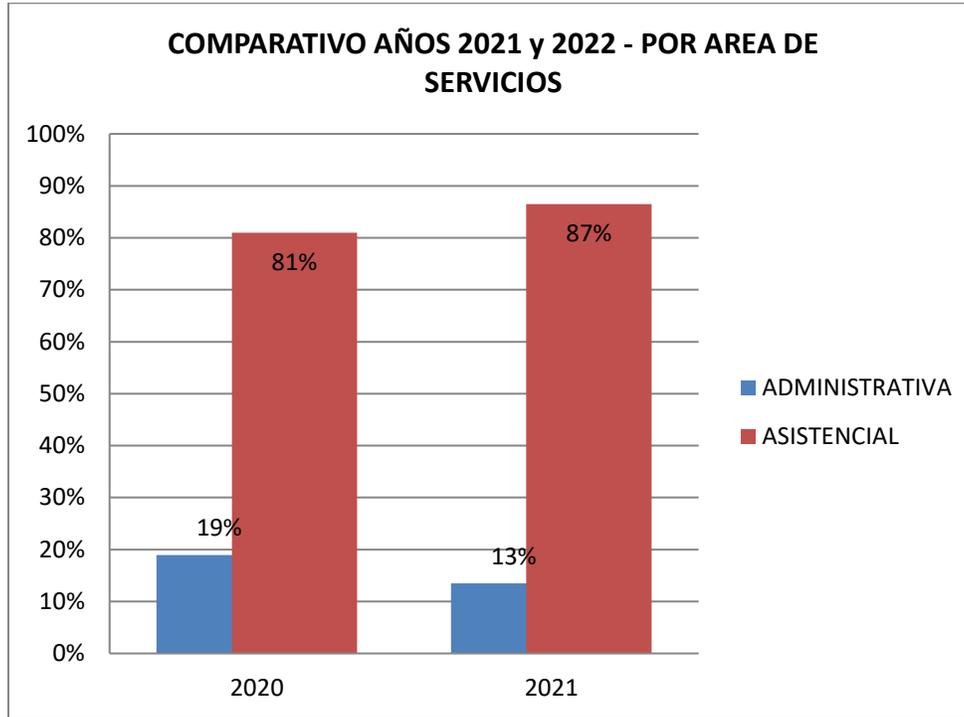
**INFORME DE QUEJAS COMPARATIVO POR ÁREAS DE SERVICIOS**



*Juntos por la Excelencia*

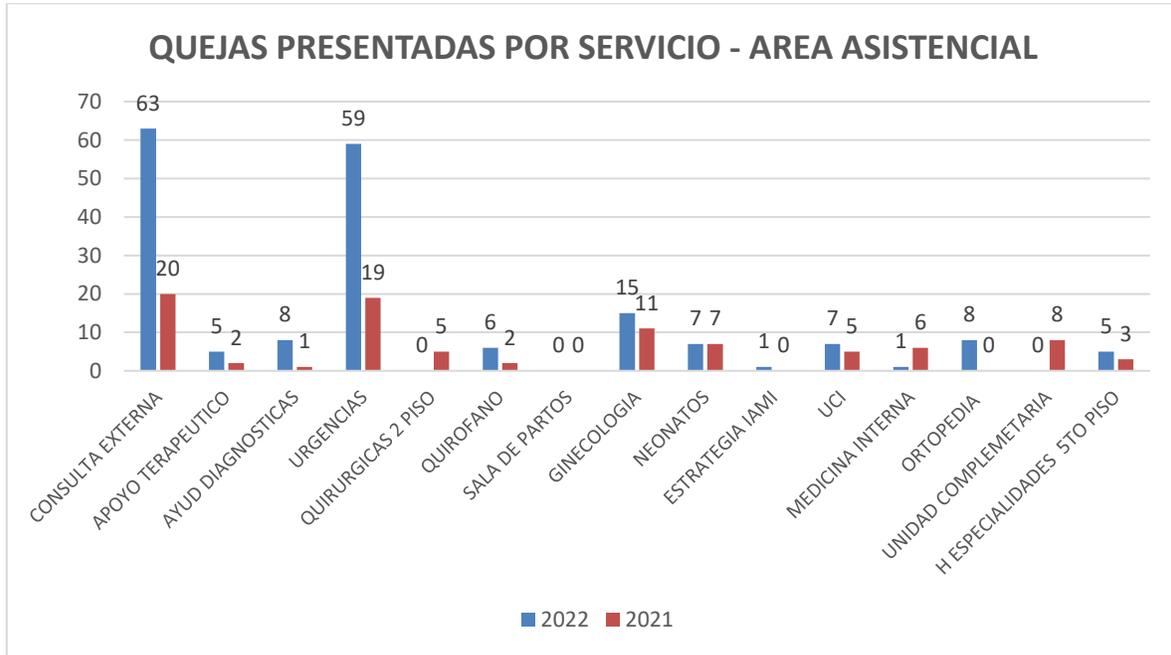
### INFORME DE QUEJAS COMPARATIVO POR ÁREAS DE SERVICIOS

A continuación, se presenta el informe detallado por área y servicio con valores absolutos tomados de informe de PQRSF años 2021 y 2022



*Juntos por la Excelencia*

Área asistencial



*Juntos por la Excelencia*

## QUEJAS AÑO 2022 GIT URGENCIAS Y ATENCION AMBULATORIA

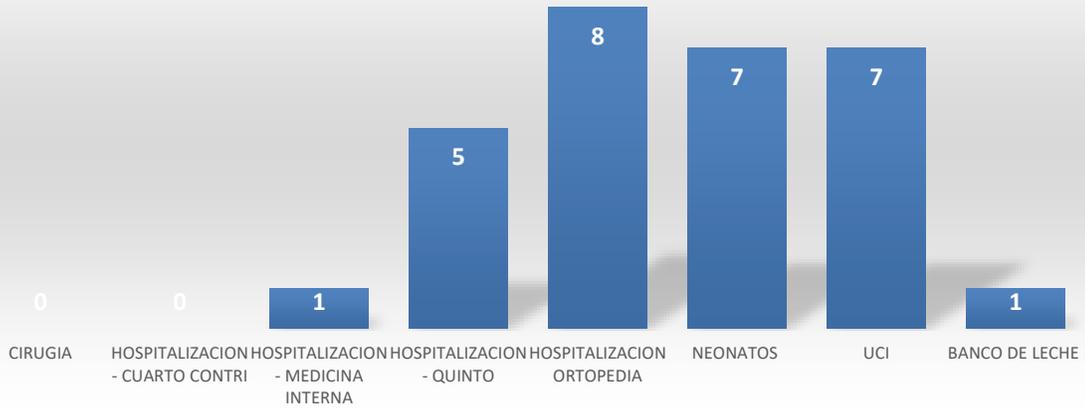


## QUEJAS AÑO 2022 GIT SOPORTE TERAPEUTICO

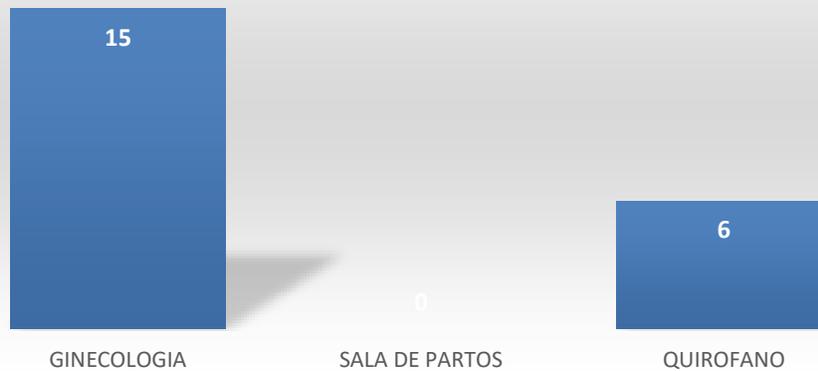


*Juntos por la Excelencia*

## QUEJAS AÑO 2022 GIT HOSPITALIZACION



## QUEJAS AÑO 2022 GINECOBSTETRICIA Y QUIROFANOS

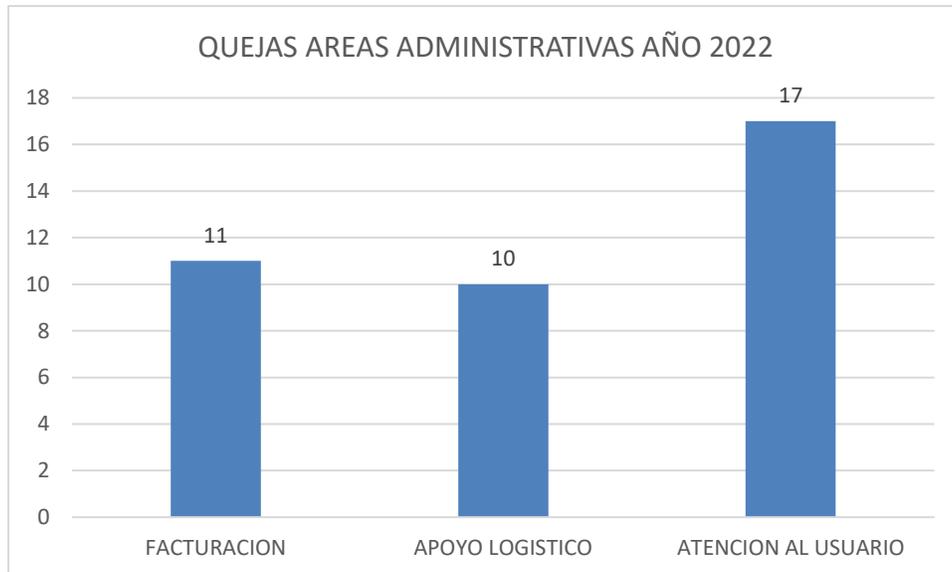
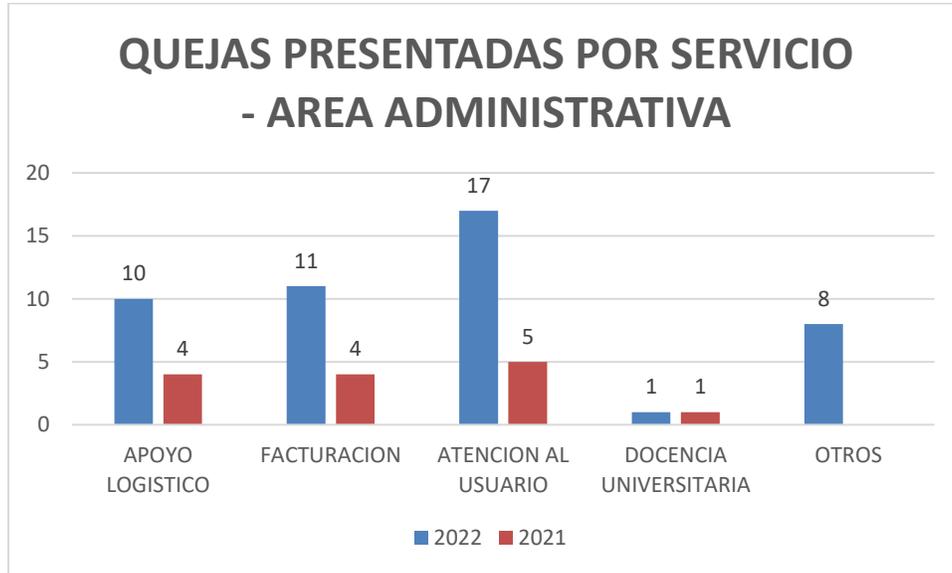


*Juntos por la Excelencia*

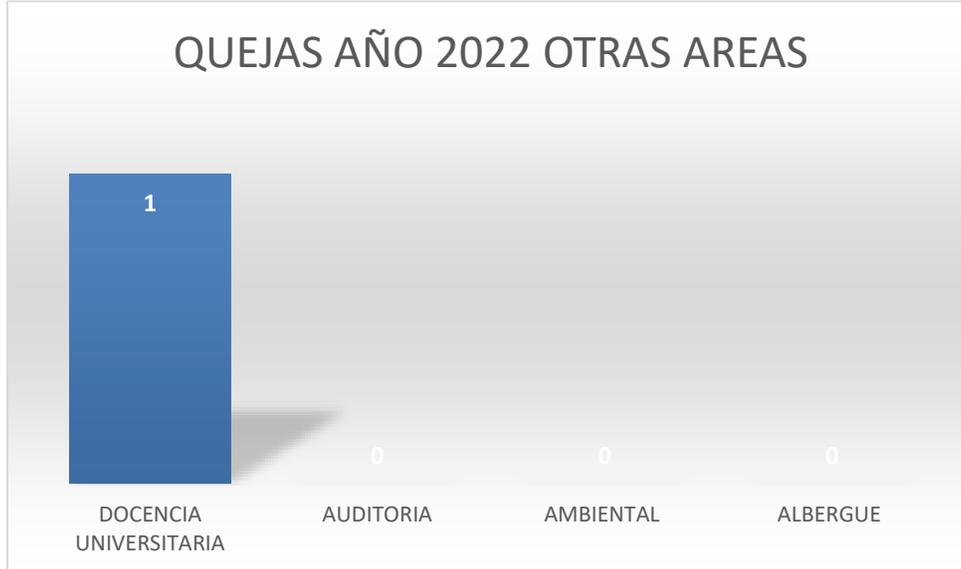
CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño  
 Conmutador 7333400 \* Fax 7333408 y 7333409  
[www.hosdenar.gov.co](http://www.hosdenar.gov.co) \*mail: [hudn@hosdenar.gov.co](mailto:hudn@hosdenar.gov.co)



Área administrativa



*Juntos por la Excelencia*



Informe presentado por: Lorena Benavides Buchelly – prof. Universitaria Atención al Usuario

Revisado por: Alejandra Hurtado N – Prof. Esp. Coord. 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)

