

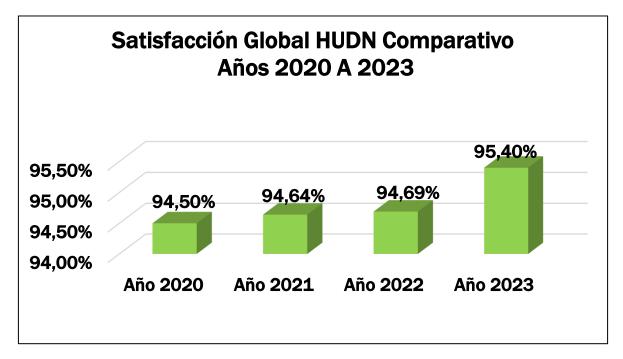


#### **INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AÑO 2023**

El hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E. consiente de la importancia que representa conocer la satisfacción de los usuarios; identificando sus necesidades y expectativas ha diseñado un mecanismo para conocer la satisfacción de los usuarios en los diferentes servicios que presta la organización; por lo anterior el presente informe tiene como objetivo presentar los resultados alcanzados durante el año 2023; dichos datos fueron obtenidos a partir del estudios de 1716 encuestas, la metodología utilizada es personalizado 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 2023 se tiene los siguientes resultados, la satisfacción global del es del 95.40%.



En la gráfica anterior nos podemos dar cuenta que la satisfacción global se incrementó en 0.71% con respecto al año 2022; de las 1716 encuestas tenemos los siguientes resultados: el 23.9% de los encuestados manifiesta que la atención es muy buena, el 71.5% manifiesta





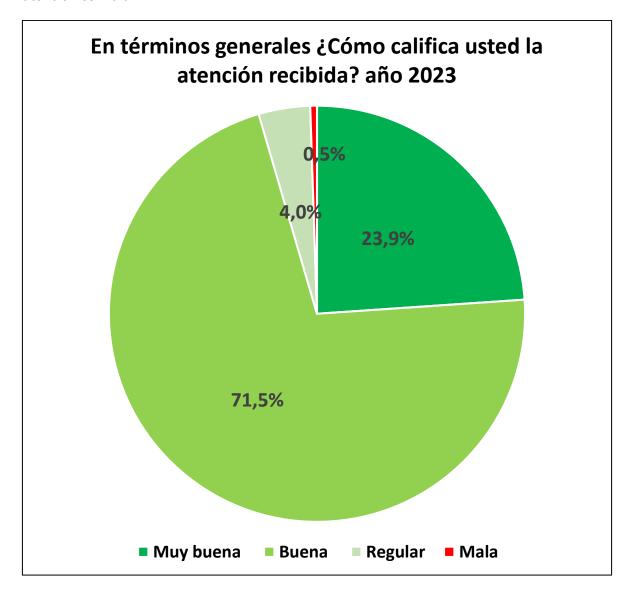








que la atención es buena, el 4% manifiesta que la atención es regular y 0.52 manifiesta que la atención es mala.





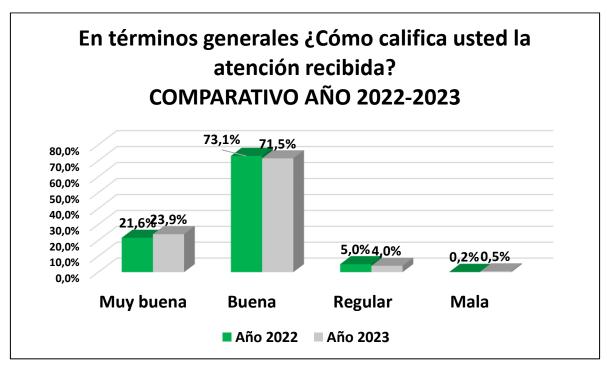


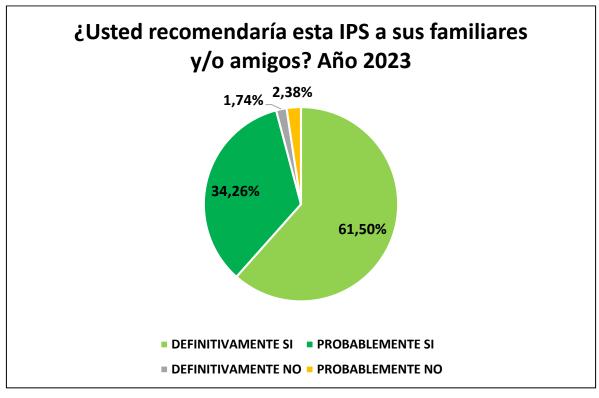














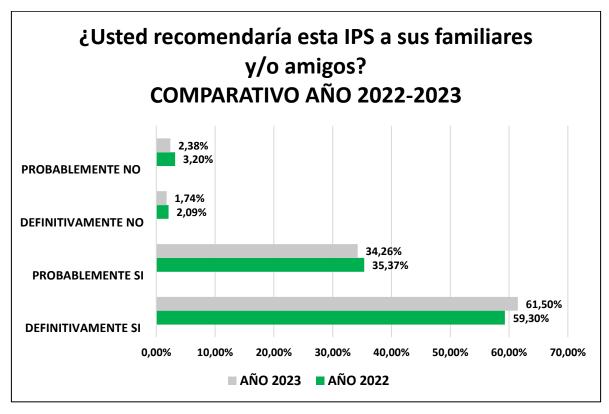












































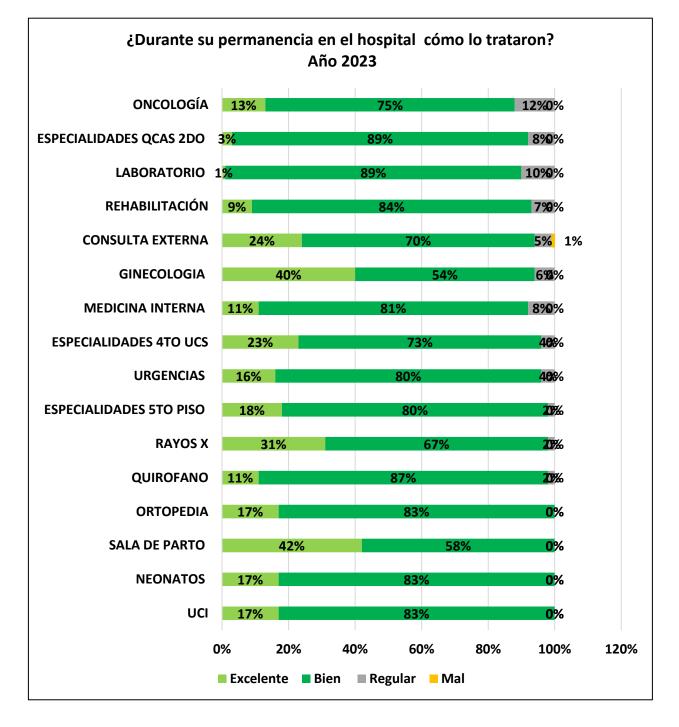














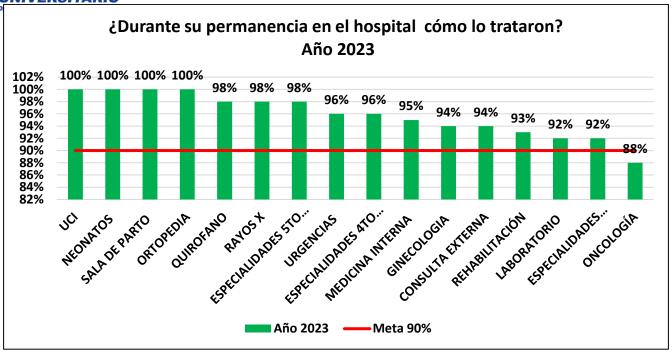


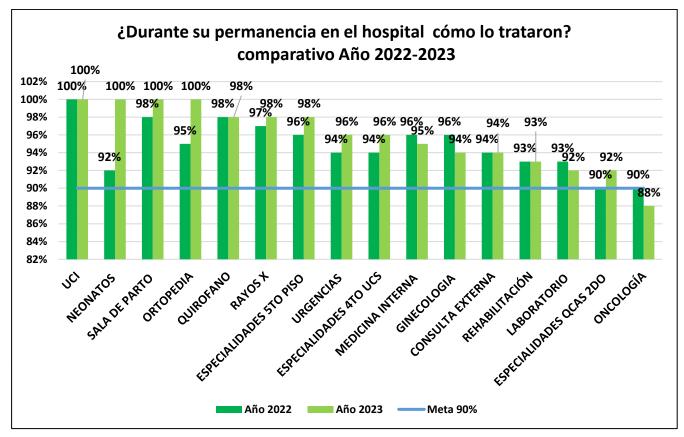














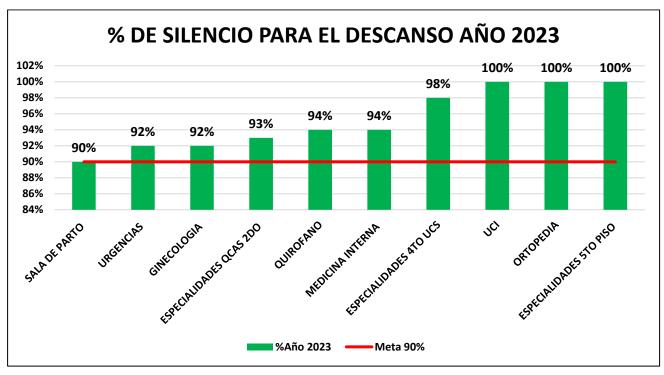


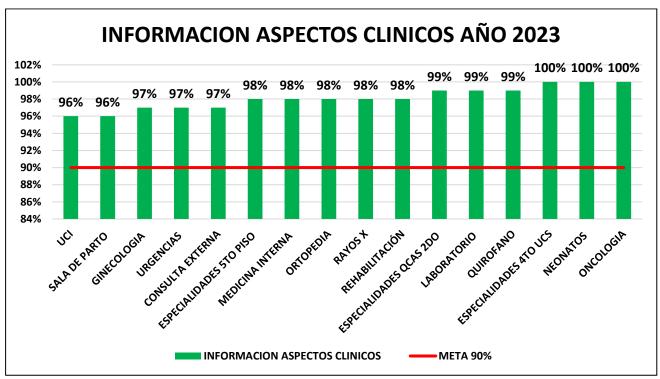














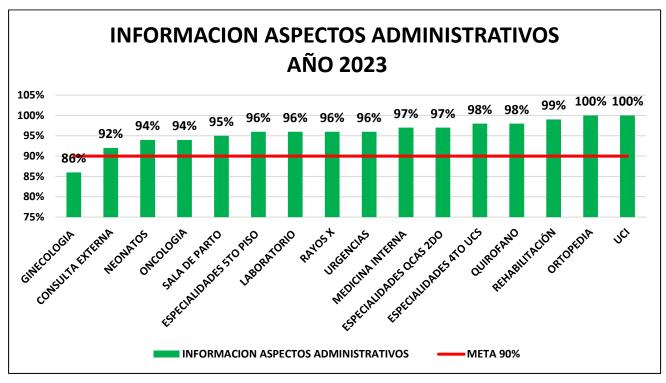


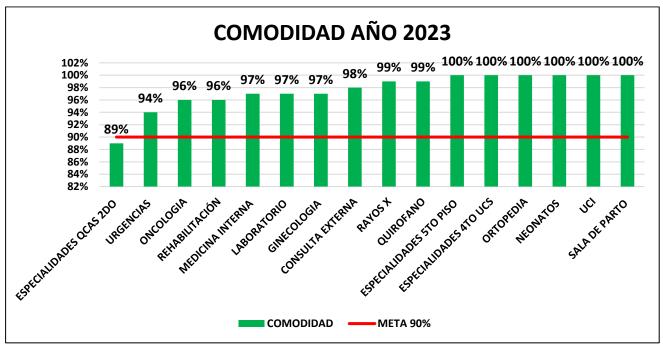














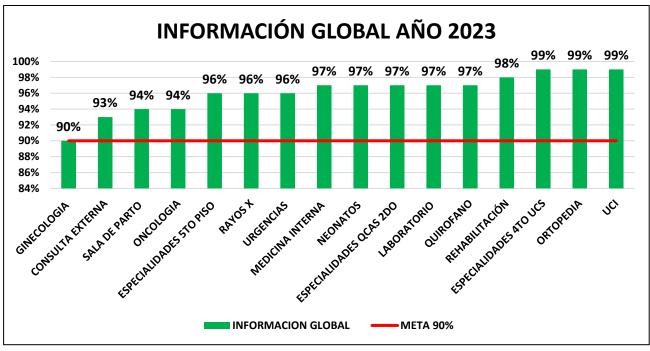


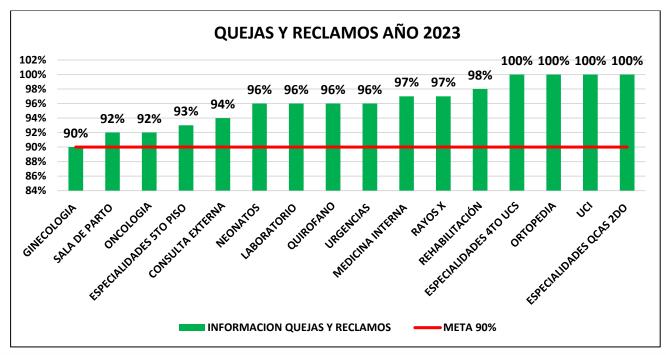














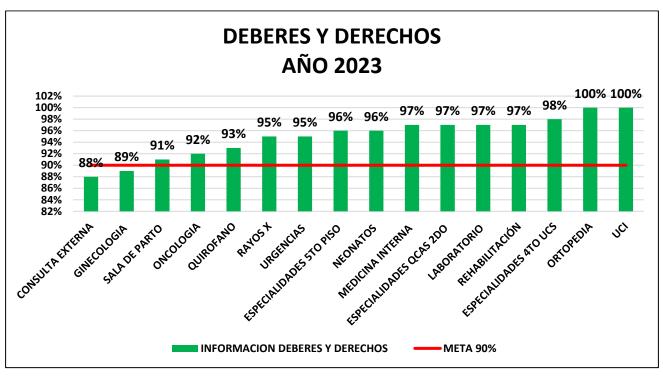


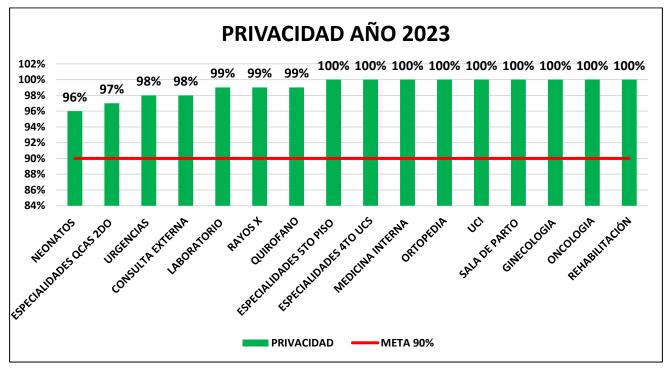
























CAUSAS DE INSATISFACCIÓN				
SERVICIO	% DE INSATISFACCIÓN	VARIABLES IDENTIFICADAS		
Consulta Externa	9%	ATIENDEN PACIENTES CON LA PUERTA ABIERTA. MUCHOS ESTUDIANTES		
		DEMORA PARA QUE LO ATIENDA EL ESPECIALISTA		
		SERVICIO DESORGANIZADO, NO HAY SILLAS PARA SENTARSE		
		MUCHA DEMORA EN LA ATENCIÓN, CITAN A UNA HORA Y LO ATIENDEN 2 HORAS MAS TARDE		
		PERSONAL AUXILIAR DE ENFERMERÍA POCO AMABLE, NO BRINDAN INFORMACIÓN		
		CANCELAN CITAS Y NO REPROGRAMAN		
		LAS ENFERMERAS INTERRUMPEN LA CITA		
		ESPECIALISTA NO SALUDA		
		NO CONTESTAN EL TELÉFONO, NI EL WHATSAAP PARA SACAR CITAS CON ESPECIALISTA.		
		NUNCA TIENEN AGENDAS DISPONIBLES		













CAUSAS DE INSATISFACCIÓN				
SERVICIO	% DE INSATISFACCIÓN	VARIABLES IDENTIFICADAS		
Cirugía General	9%	PERSONAL DE ENFERMERÍA POCO AMABLE		
		HORARIO DE VISITA MUY REDUCIDO		
		HACINAMIENTO (HABITACIONES DE 4 CAMAS)		
		PERSONAL NO ATIENDE EL LLAMADO		
		SERVICIO DESORGANIZADO		
		EN LAS NOCHES CIERRAN LAS PUERTAS DE LA HABITACIÓN BRUSCAMENTE		
		NO SE PUEDE DESCANSAR, HABITACIONES INCOMODAS, POCO VENTILADAS.		
		PERSONAL NO BRINDA INFORMACIÓN		
		DESPIERTAN EN LA NOCHE PARA TOMAR SIGNOS VITALES		
		SE DEBE FORTALECER LA LIMPIEZA PARA QUE NO SE ACUMULEN MALOS OLORES		













CAUSAS DE INSATISFACCIÓN				
SERVICIO	% DE INSATISFACCIÓN	VARIABLES IDENTIFICADAS		
Medicina Interna	9%	PERSONAL POCO AMABLE		
		NO ATIENDEN OPORTUNAMENTE EL LLAMADO DEL PACIENTE		
		HABITACIONES MUY PEQUEÑAS		
		SERVICIO DESORDENADO		
		RUIDO NOCTURNO (APERTURA BRUSCA DE PUERTAS)		
		HORARIO DE VISITAS MUY REDUCIDO		
		MUCHOS ESTUDIANTES, LES FALTA CORDIALIDAD, EMPATIA, NO SALUDAN		
		FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN		
ONCOLOGÍA	8%	PERSONAL DE ENFERMERIA POCO AMABLE		
		DEMORA EN LA ATENCIÓN		
		NO BRINDAN INFORMACIÓN		
		QUIEREN CAMBIARLO DE RELIGIÓN		













CAUSAS DE INSATISFACCIÓN				
SERVICIO	% DE INSATISFACCIÓN	VARIABLES IDENTIFICADAS		
Urgencias	7%	PERSONAL POCO AMABLE		
		HACINAMIENTO		
		NO SE PUDE DESCANSAR (RISAS, CONVERSACIONES ESCANDALOSAS, MUSICA)		
		OLORES DESAGRADABLES, MEJORAR LA LIMPIEZA		
		NO HAY ATENCIÓN OPORTUNA CUANDO SE LLAMA AL PERSONAL DEL AREA DE URGENCIAS		
		HORARIO DE VISITAS MUY REDUCIDO		
		MUCHA DEMORA EN LA ATENCIÓN AL INGRESO (TRIAGE)		
		NO HAY COMODIDAD ESPACIOS MUY FRIOS		
		NO BRINDAN INFORMACIÓN		
		SERVICIO DESORGANIZADO		
		MUCHO RUIDO, SOBRETODO EN LA NOCHE NO PERMITE DESCANSAR		
		MUCHOS ESTUDIANTES, NO SALUDAN		













CAUSAS DE INSATISFACCIÓN				
SERVICIO	% DE INSATISFACCIÓN	VARIABLES IDENTIFICADAS		
Especialidades 4to UCS	6%	HORARIO DE VISITA REDUCIDO		
		SE HACE UTILIZACION DEL TIMBRE DE LLAMADO Y SE DEMORA EN ATENDER		
		MUCHOS ESTUDIANTES		
		PERSONAL DE ENFERMERIA POCO AMABLE		
		RUIDO NOCTURNO		
Ginecología	6%	PERSONAL DE ENFERMERIA POCO AMABLE		
		MUY DEMORADA LA ATENCIÓN AL INGRESO		
		NO PERMITEN ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE		
		MUCHOS ESTUDIANTES		
		FALTA DE TRATO AMABLE DE PERSONAL MEDICO		
		NO BRINDAN INFORMACIÓN		
		RUIDOS NOCTURNOS (CONVERSACIONES ESCANDALOSAS, MUSICA ALTO VOLUMEN)		
		ALTO VOLUMEN )		













CAUSAS DE INSATISFACCIÓN				
SERVICIO	% DE INSATISFACCIÓN	VARIABLES IDENTIFICADAS		
Laboratorio	4%	PERSONAL DE VENTANILLA POCO AMABLE		
		DEMORA EN LA ATENCIÓN		
		NO ATIENDEN CON PRIORIDAD A POBLACIONES ESPECIALES (ADULTOS MAYORES)		
		PERSONAL POCO AMABLE		
Rehabilitación	4%	PERSONAL NO BRINDA INFORMACIÓN		
		PERSONAL POCO AMABLE		
		NO HAY OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN		
		NO HAY CITAS PARA TERAPIAS		
		MEJORAR LA ATENCIÓN POR PARTE DE LA PERSONA QUE ASIGNA CITAS DE TERAPIA		
		PERSONAL DE TERAPIA RESPIRATORIA POCO AMABLE		
		NO BRINDAN INFORMACIÓN NO HAY CITAS DISPONIBLES PARA HIDROTERAPIA		













CAUSAS DE INSATISFACCIÓN					
SERVICIO	% DE INSATISFACCIÓN	VARIABLES IDENTIFICADAS			
Especialidades 5to piso	3%	HORARIO DE VISITA REDICIDO			
		PERSONAL POCO AMABLE  NO BRINDAN INFORMACIÓN			
Quirófano	3%	MUCHO RUIDO(CONVERSACIONES Y MUSICA)			
		PERSONAL DE ENFERMERIA POCO AMABLE			
		NO BRINDA INFORMACIÓN			
		REPROGRAMAN			
		CONVERSACIONES RUIDOSAS			
		MUSICA QUE GENERA ANGUSTIA			
		NO HAY OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACIÓN DE CIRUGIA			
Rayos X	3%	PERSONAL DE VENTANILLA ES POCO AMABLE			
		NO BRINDA INFORMACIÓN			
		PERSONAL POCO AMABLE			
		FALTA DE OPORTUNIDAD			





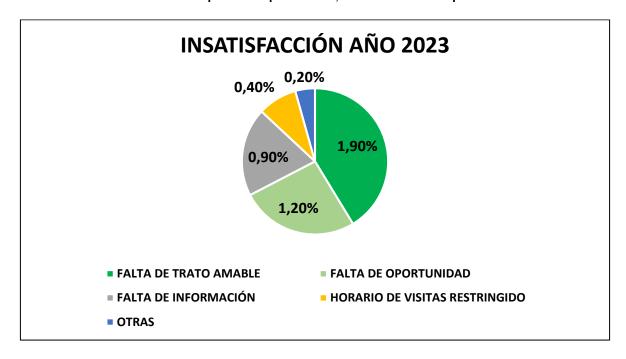








Las causas de insatisfacción que corresponde al 4,6% del total de la población encuestada



Para tener en cuenta 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 PARA MEJORAR**

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.

Fortalecer a través de estrategias de información, educación y comunicación la importancia del "silencio para el descanso", sobre todo en el servicio de urgencias, sala de partos y ginecología, cirugía general, quirófano y medicina interna.













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

Se sugiere respetuosamente al área de consulta externa que realice referenciación en el componente de asignación de citas, puesto que es una constante de parte de los usuarios que se llaman a una hora y se atiende varias horas más tarde, esto genera insatisfacción.

Fortalecer el proceso de admisiones, puesto que con la entrada en marcha de la resolución 3525 de 2023 es de carácter obligatorio retroalimentar entre las partes involucradas en SGSSS la retroalimentación permanente de la información actualizada de los pacientes, sobre todo los números telefónicos de contacto, facilitando así la ubicación de pacientes cuando se requiere cancelar citas o procedimientos quirúrgicos.

Se requiere respetuosamente a las áreas involucradas en el proceso de cirugía ambulatoria realizar referenciación a fin de ajustar este procedimiento, puesto que genera insatisfacción por parte de los usuarios la falta de oportunidad en la programación de cirugías ambulatorias y la reprogramación constante.

Se sugiere respetuosamente al servicio tercerizado de aseo y vigilancia realizar rondas permanentes por los diferentes servicios, sobre todo en servicios que son muy congestionados como urgencias y cirugía general, a fin de ayudar a que los espacios estén limpios y libres de olores desagradables como lo manifiestan los usuarios.

Se sugiere respetuosamente a los servicios de hospitalización y urgencias fortalecer el proceso de información al usuario y su familia, puesto que usuarios y familiares están mas tranquilos si conocen la evolución de su enfermedad y el manejo de su patología.

#### INFORME PLAN DE ACCIÓN - ACCIONES REALIZADAS AÑO 2023

El resultado esperado de la implementación del plan de accion era: INCREMENTAR LA TASA DE FELICITACIONES EN 3; Como resultado tenemos que se incremento en 3.4, de acuerdo a la siguiente grafica:

Es de aclarar que este plan de acción se trabaja articuladamente con el area de talento humano, en comité de etica – comisión de humanización.



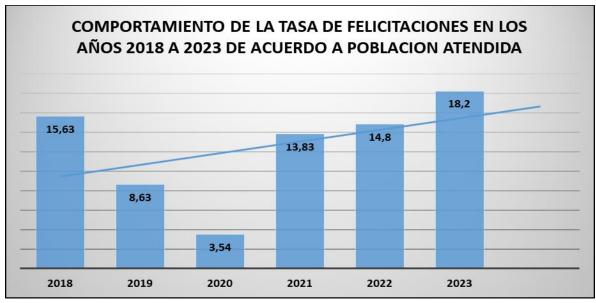












		PLAN DE ACCIÓN
OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESULTADO
		Se han realizado las reuniones de acuerdo a nuevo resolución
Realización de reuniones según resolución de conformación de	reuniones según resolución de conformación de	Se realizaron 4 reuniones durante año 2023 Resolución 1359 de junio 6/2023
comité de ética hospitalaria	r continuidad al mité de ética	Trabajamos per mi Narino, tu salad.  PRESENTATA LA SALAD.  PRESENTATA LA SALAD.  PRESENTATION DE PROPERTO COMPLICATION.  PRESENTATION DE PROPERTO COMPLICATION.  PRESENTATION DE PROPERTO COMPLICATION.  PROSE NUMBERO DEL CULA. SEI IMPRESENTATION. DEL PROPERTO. DEL PROPE





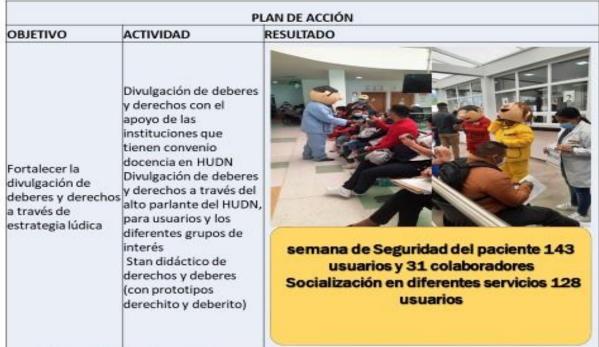








OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESULTADO						
		Inducción General 2023			Reinducción General 2023			
Articular con el		3 Jorna	3 Jornadas / 4 Horas c/u			11 Jornadas / 4 Horas c/u		
proceso de inducción y reinducción temas		Fecha	# de Asistentes	Promedio de Calificación	Grupo Ocupacional / Fecha	# de Asistentes	Promedio de Calificación	
que se requieren fortalecer		21,Marzs/2023	18	41	Servidores Rúblicos y Contratistas	1391	44	
	Jornadas de inducción		12	3,8	Personal Tercerizado	172	46	
	ento,	Z1, Septientore, (2023  Teméticas:  1. Bissegunidad, Prev. 2. Programa de Segu. 3. Gestión de Tolenta 4. Protocola de Bieno 5. Control Interno Dio 6. Segunidad y Saulo 7. Rutas de utención 8. Emergencias y Des 9. SUM y Fundamento	ridad del Pociente Humano enido y Acagida ciplinario en el Trabajo integral de violeno astres		Reméticae:  1. Cultura tiposob en la gratión del 2. Sistemo linica de Norelliscolo 3. Sistemo linica de Norelliscolo 3. Sistemo linicapido de Gestión 4. Comunicaciones 5. Cultura de la segunidad del posi 6. Prevención de infecciones 2. Cultura de la segunidad del posi 9. Análisco de Egittado de Humania 9. Análisco de Egittado de Humania 10. Codigo de Estra y Buen Gobern 10. Codigo de Estra y Buen Gobern 11. Producció de Estra y Buen Gobern 11. Análisco de Estra y Buen Gobern 12. Sistemo de POSI 13. Referencia y Combandionecia 14. Cultura de transladad 15. Redado de Amesilon y GANGEI	erde roción ro sido		

































OBJETIVO	ACTIVIDAD	CTIVIDAD RESULTADO				
			al 2 de de la hu	-		se llevo a cabo
Sensibilización a todos los funcionarios del HUDN referente a la política de humanización, referentes de comportamiento, protocolo de bienvenida y acogida y derechos y deberes de los usuarios			1. "Gran Bingo del Banco de Leche"	Banco-de Leche Humana	138 Asistentes	El tilingo se resittró en el marco de li commemoración del día Mundial de li Lactancia Materias; exemio que condó con li participación de madres lactantes colabonadores, estudiantes, docentes público en general.
	Jornada de humanización		2. Jornada de donación de sangre	Banco de Sangre	21 Donantes	Se incrementó la donación de sangre a niv institucional, frente a compañas realizado anteriormente.
		Humanizada al usuario y su familia	3. "Momento Expiritual en los servicios"	Padre Bernardo Solarte	35 Usuarios participantes	Se restinó visita a la habitación de ced peciente, pera compartir con ellos "Lectura que sanan", extrategia enfocada en brinda apogo espíritasis.
			4. Stand de Información a los Usuarios y sus families	Atención al Usuario	66 Asistentes	Se establicció una jornada de desplisque o información sobre los programa estategias, deberes y desechos y dem honas referentes a la atención al usuari mediante la sobicación de un stand úcido al sen/elo de consulta externa, fedilitando acceso de los souarios y sos familias a Cultura Humanizado del Holos.
			S. Taller de formación Denación de Organos	Dr. Romel Gómez – Médico lider en donación de órganos	74 asistentes	Se sertificó a los asistentes, con rescarármo de sensibilización cumplimiente del plan de acción del requisi de habilitación sobre acciones de formació an donación de órganos.
		Humanizada al Trabajador y su	2. Sensititzación Clown sobre Humanicación y Acoso Laboral y Sexual	LÚLU animación recreación y eventos	333 Asistentes	Se realizó sensibilización hidioa mediani juegos y actividades sobre el acoso sexual laboral.
			3. Jornada de Ramba Aeróbica	Bodytech	15 Asistentes	Después de la jornada de numbo, se entre un Kit saludeble conformado por un banan mandarina y galletes, a todos li participantes. Esto cen el propielto o promover hábitos y estilos de vida saludable

		PLAN DE A	CCIOIV			
OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESULTA	DO			
		1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	al 2 de de la hu			se llevo a cabo
		LINEAS DE ACCIÓN DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	ACTIVIDAD	FACILITATION	ASSITUATES	DESERVACIONES
referentes de			4. "Stand de Servicios e Información sobre novetro HUDA"	Seguridad del Paciente Atsención al Uscario Talesto Humano Hospitalizació n Oncología Urgencias	200 personos aproximadament e	Se presentá basitante noogida en le activida tada vez que ne habo tiempos "colasos" pa los stands debida a la cantinas aelatencia los nelames. Se brido información relaciona- cion los procesos de Seguridad del Pacianda percendión de Infordimen. Abendón (buantis, Talento itemaso, Modelo GEN-TRI Modelo Si-Degendan, y Cecología
	Programa de humanización	Culture Wernantizeda of Taskajador y se septipo	S. Concurso de conocimientos "Humanizando Varnos Ganzando"	Sestión da Talesto Humano	89 Participantes	Se realizó el concurso consistente en un carriera de abservación por 6 estaclianes, i las cuales las 18 equipos participante por la las carrieras de la consistencia por la carriera de la consistencia las equipos giandores Serva. Las Passibo Facturación. 202 Pessibo Apopo Logistico. Conivelación o Talecto Siurnaco, Salla de Partos, Finanza lugerecias y Lós dichies. Ses. Passibo: Contributivo 4to Pies U Programa Marire Constitución Programa Marire Congrire, Oriopedi Robabilitación, Ciruglis General y Laborator Ciridos
			6. Orientación Psicológica Consulta Gratulta de Psicología Clinica	Psicilingos Clinicos del HUDN	6 Participantes	Se nesitati serbin de orientación psicológico 5 soluboradores del HLDN, con el propiet de realizar una evaluación psicosocial ptompañamiento enocional en sa vi- colódismo.
		7. Jonada de masajes y relajación	Seguros Bolivar	26 Participantes	Le jornada incluyé mesajes relajantes o equipos electrónicos que estimulados relajación, miligación del dolor musicular tenlucción del estrés.	













	P	LAN DE ACCIÓN
OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESULTADO
Sensibilización a todos los funcionarios del HUDN referente a la política de humanización, referentes de comportamiento, protocolo de bienvenida y acogida y derechos y deberes de los usuarios	Acompañamiento por parte del asesor espiritual en los diferentes servicios de acuerdo a solicitud realizada	Se realiza acompañamiento espiritual a los pacientes que se encuentran hospitalizados en los diferentes servicios, para el primer semestre año 2023 se realizó acompañamiento a 2715 pacientes; en la visita que se realiza por parte del asesor espiritual en los cubículos de los pacientes se hace reflexiones a través del dialogo trasmitiendo mensajes de esperanza y fortaleza  ACOMPAÑAMIENTO ESPIRITUAL AÑO 2023  ACOMPAÑAMIENTO ESPIRITUAL AÑO 2023  ACOMPAÑAMIENTO ESPIRITUAL AÑO 2023  ACOMPAÑAMIENTO ESPIRITUAL AÑO 2023







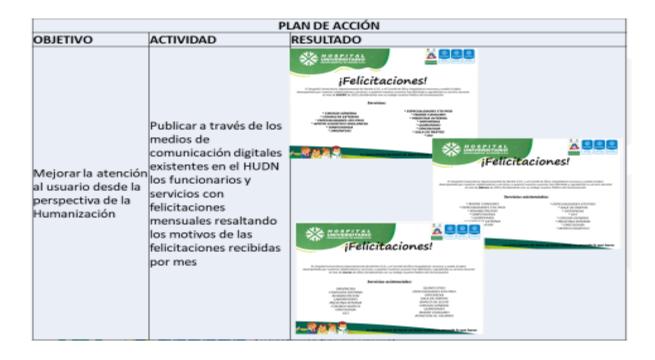








		LAN DE ACCIÓN
OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESULTADO
	Presentar informe del seguimiento a los funcionarios con quejas repetitivas al comité de ética para toma de correctivos	Para el año 2023 se han realizado 45 intervenciones a colaboradores.
		MACRIC CE SIGNIMERITO E INTERVENCIÓN A POR TRATO NO HUMANISMO
		The state of the s
		DESCRIPTION OF THE PROPERTY OF















PLAN DE ACCIÓN					
OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESULTADO			
Fortalecer los mecanismos de comunicación y despliegue de información en temas referentes al componente de humanización	Realizar piezas comunicacionales de aspectos relevantes como es la política de humanización los referentes de comportamiento, deberes y derechos, código de integridad, código de ética y buen gobierno, quejas y reclamos, silencio para el descanso, entre otras y realizar divulgación a través de los diferentes medios de comunicación existentes en el HUDN	MARKALAN SAN SAN SAN SAN SAN SAN SAN SAN SAN S	Derechos del Paciente  Derechos del Paciente  Liazzando del Paciente  Derechos del Paciente		

ALEJANDRA HURTADO NARVAEZ
COORDINADORA ATENCIÓN AL USUARIO







