



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

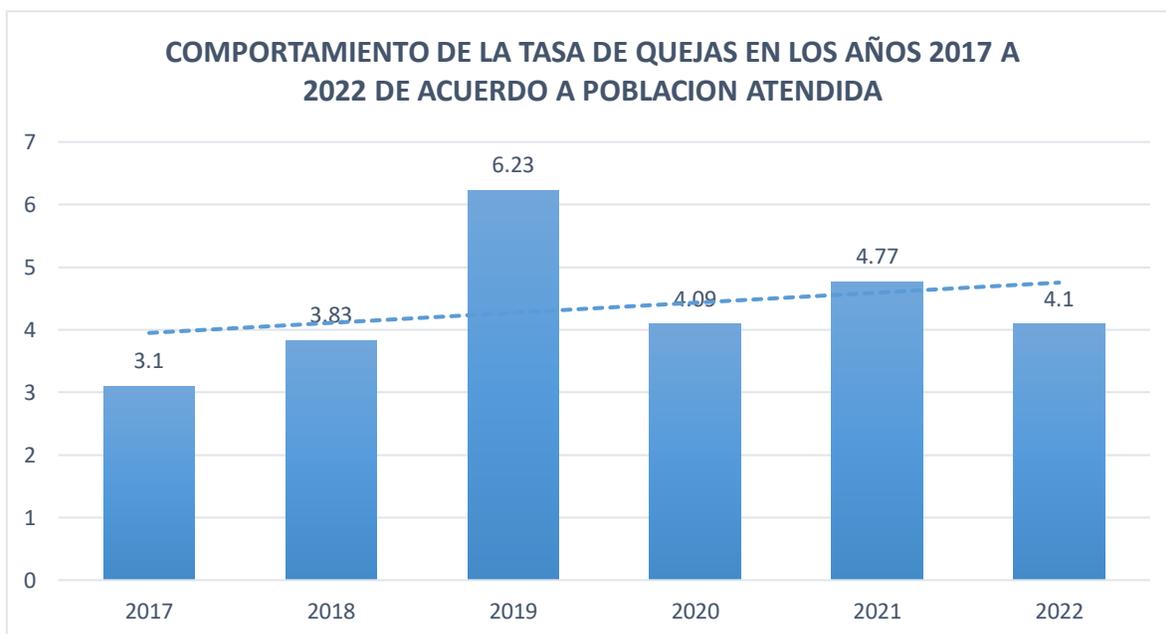


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

INFORME QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES AÑO 2021 - 2022

| AÑOS | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| QUEJA | 244 | 235 | 450 | 232 | 319 | 470 |
| FELICITACION | 1.454 | 960 | 623 | 201 | 924 | 1263 |
| SUGERENCIAS | 272 | 222 | 137 | 21 | 43 | 31 |
| MANIFESTACIONES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS | 1.970 | 1.417 | 1.210 | 454 | 1286 | 1764 |
| TOTAL ATENCIONES | 78.778 | 61.418 | 72.221 | 56.714 | 66.811 | 85.163 |

COMPORTAMIENTO DE LA TASA DE QUEJAS EN LOS AÑOS 2017 A 2022 DE ACUERDO A POBLACION ATENDIDA



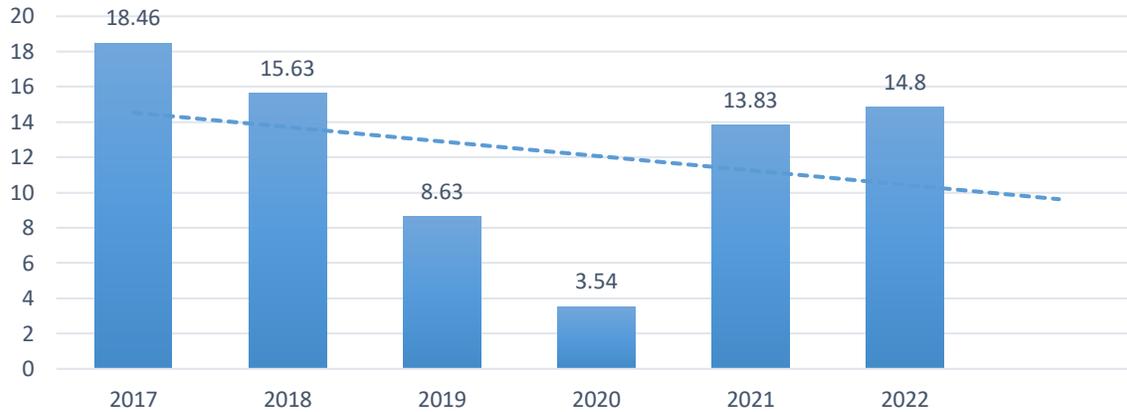


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

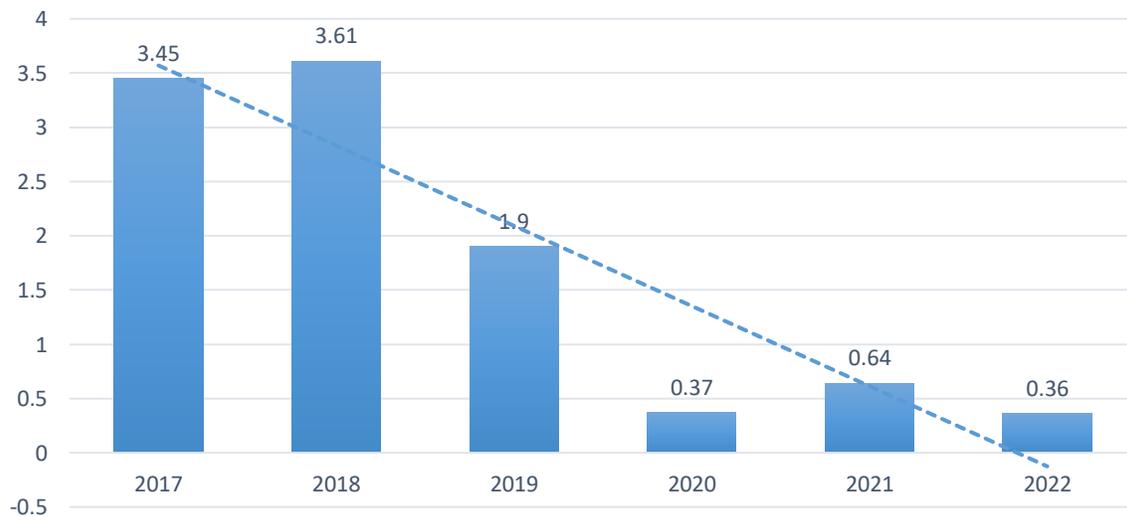


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

COMPORTAMIENTO DE LA TASA DE FELICITACIONES EN LOS AÑOS 2017 A 2022 DE ACUERDO A POBLACION ATENDIDA



COMPORTAMIENTO DE LA TASA DE SUGERENCIAS EN LOS AÑOS 2017 A 2022 DE ACUERDO A POBLACION ATENDIDA



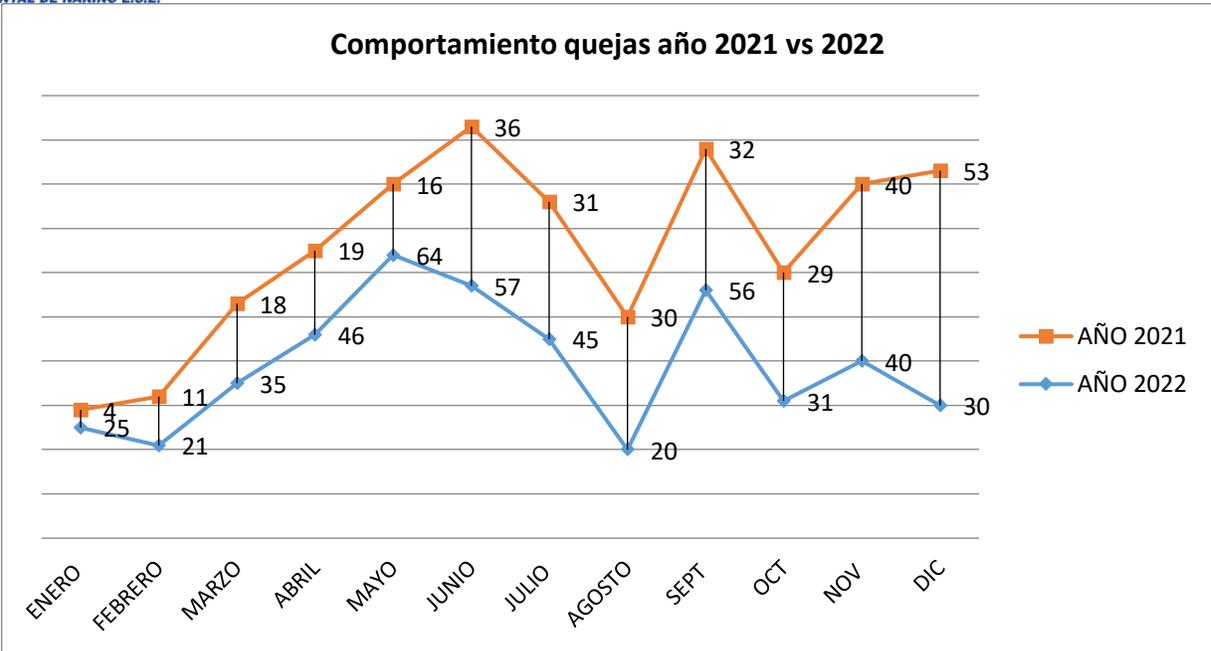


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

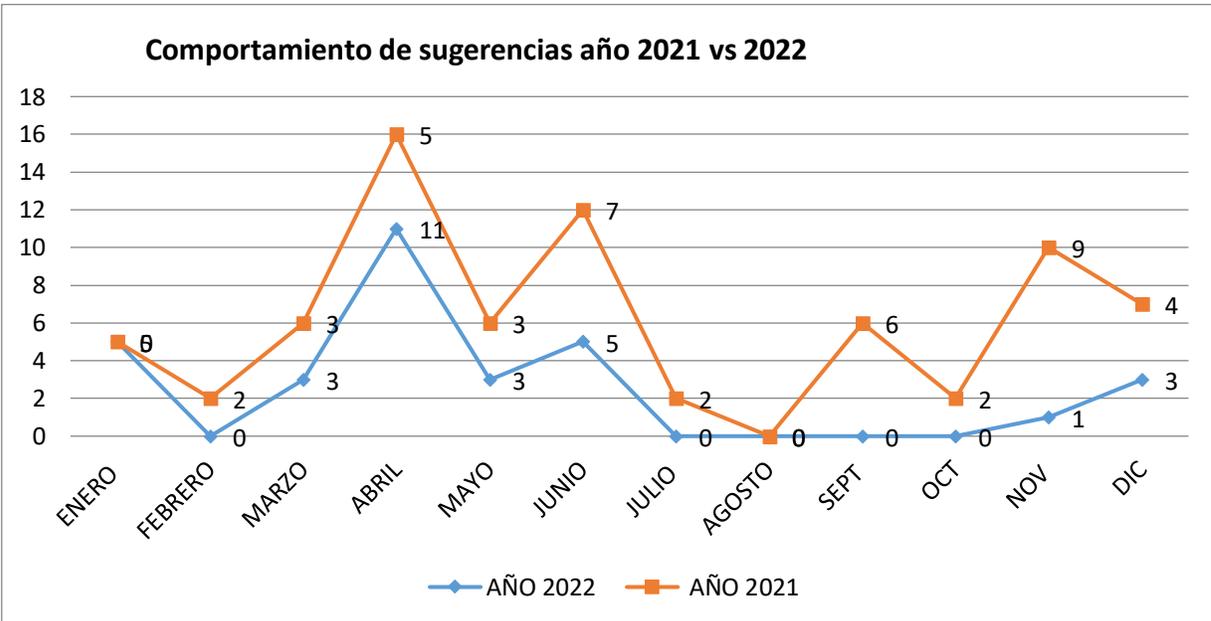


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

Comportamiento quejas año 2021 vs 2022



Comportamiento de sugerencias año 2021 vs 2022

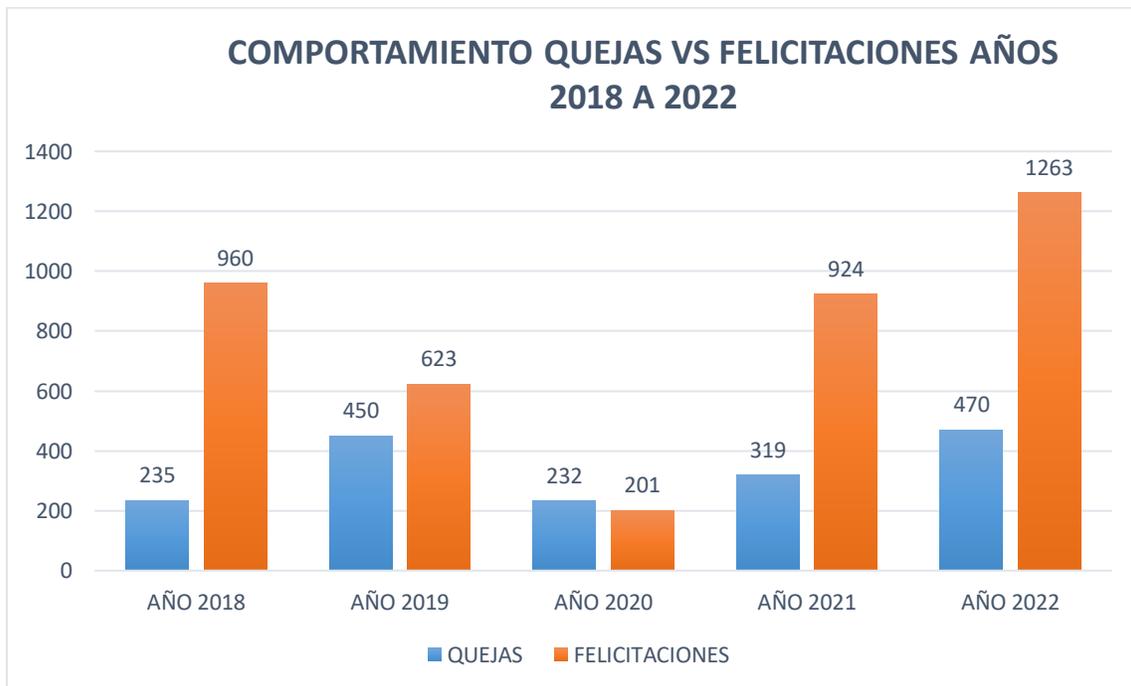
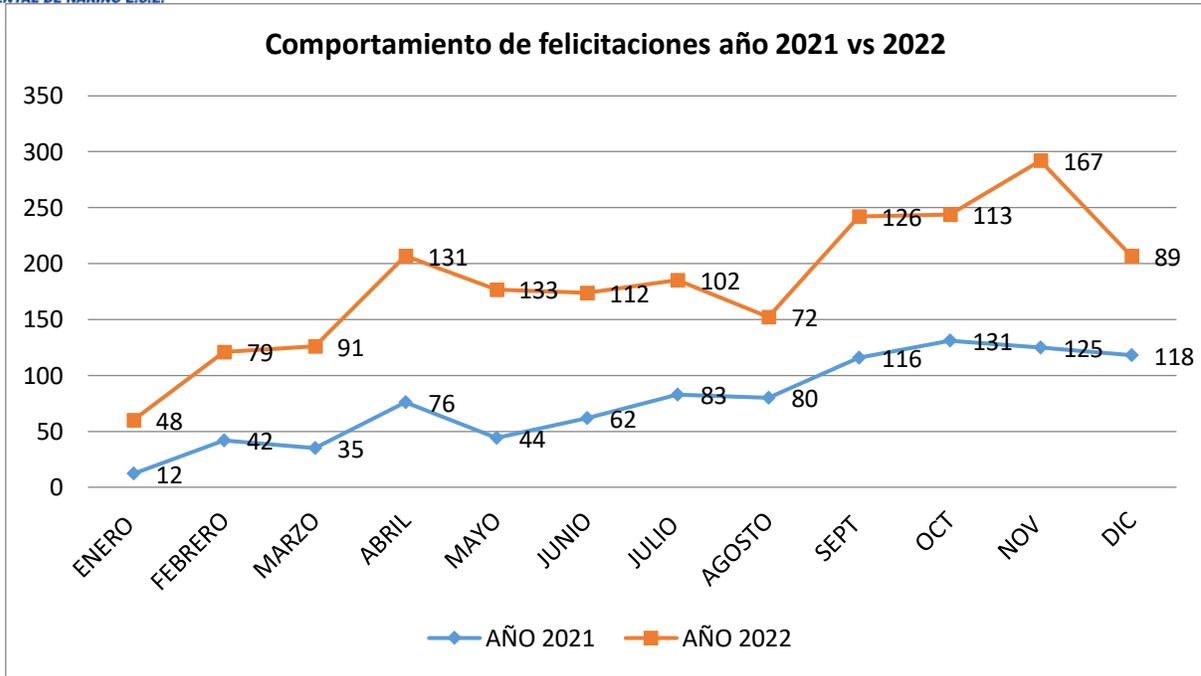




**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



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



CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - 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!**

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

- 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
- Año 2022 por 1 queja 6 felicitaciones

De acuerdo a lo anterior se contempla que de la muestra analizada para el año 2022 las felicitaciones tienen un porcentaje del 73% con respecto al 27% de las quejas, para el año 2021 se obtiene un 74% en felicitaciones y las quejas el 26%.

| COMPORTAMIENTO QUEJAS AÑO 2021 - 2022 | | | | |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| ATRIBUTO | AÑO 2022 | % | AÑO 2021 | % |
| HUMANIZACION - TRATO HUMANO | 160 | 34 | 130 | 41 |
| OPORTUNIDAD | 157 | 33 | 122 | 38 |
| HUMANIZACION - INFORMACION | 107 | 23 | 49 | 15 |
| HUMANIZACION - COMODIDAD | 29 | 6 | 15 | 5 |
| SEGURIDAD | 13 | 3 | 3 | 1 |
| PRIVACIDAD | 4 | 1 | 0 | 0 |
| TOTAL | 470 | 100 | 319 | 100 |

Teniendo en cuenta lo anterior, se establece que con respecto al atributo de calidad “humanización – trato humano” el cual tiene que ver con todo lo relacionado con el trato brindado por los funcionarios y colaboradores del HUDN hacia el usuario (paciente - familiar) se disminuyo el porcentaje de un 41% para el año 2021 a un 34% para el año 2022.

Dicho de otro modo, en aplicación de la política institucional de humanización se puede concluir que se ha interiorizado en los funcionarios y colaboradores dicha política la cual contiene la estrategia para mejorar la calidad humana y atención hacia el usuario externo.



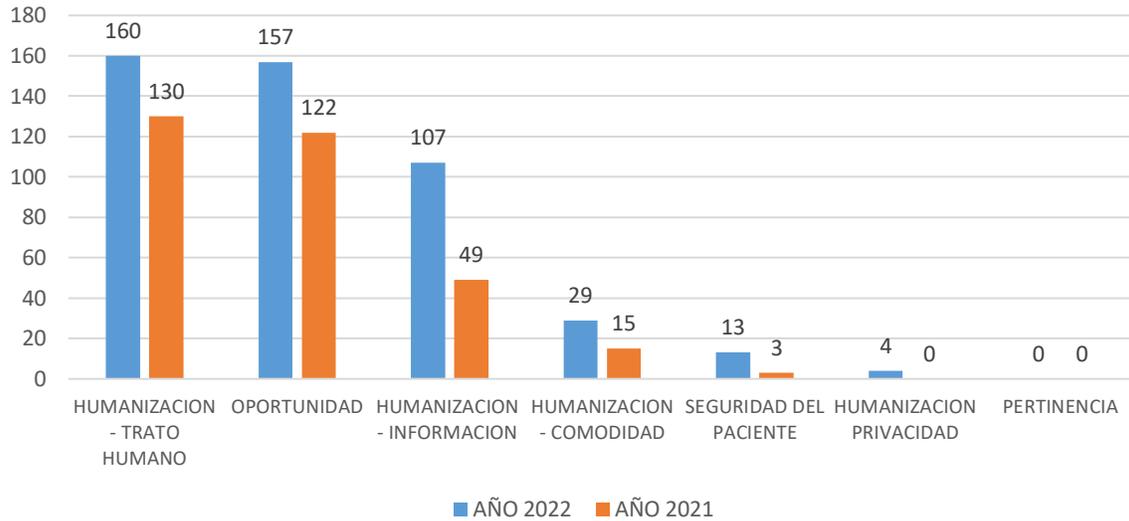


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

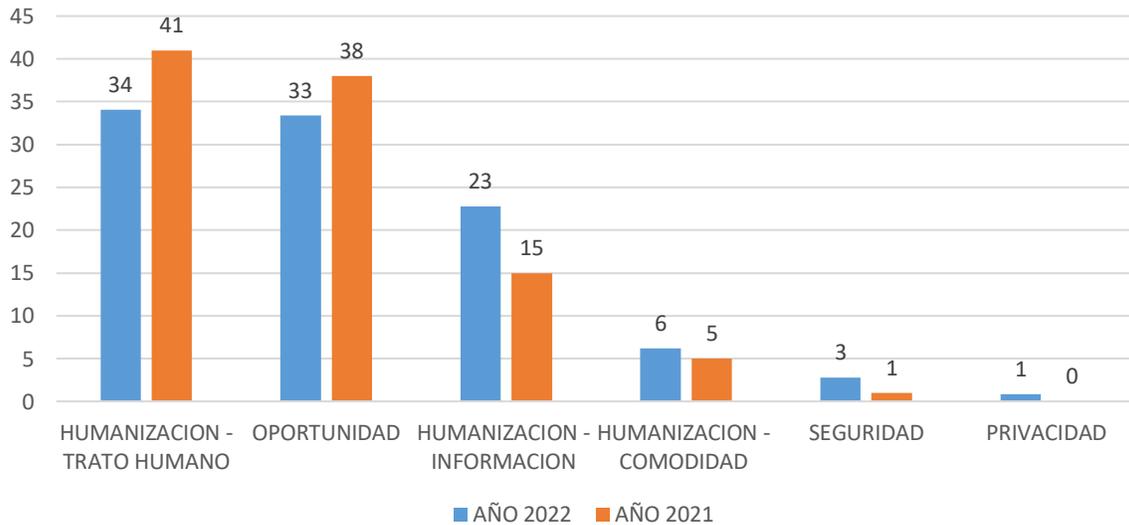


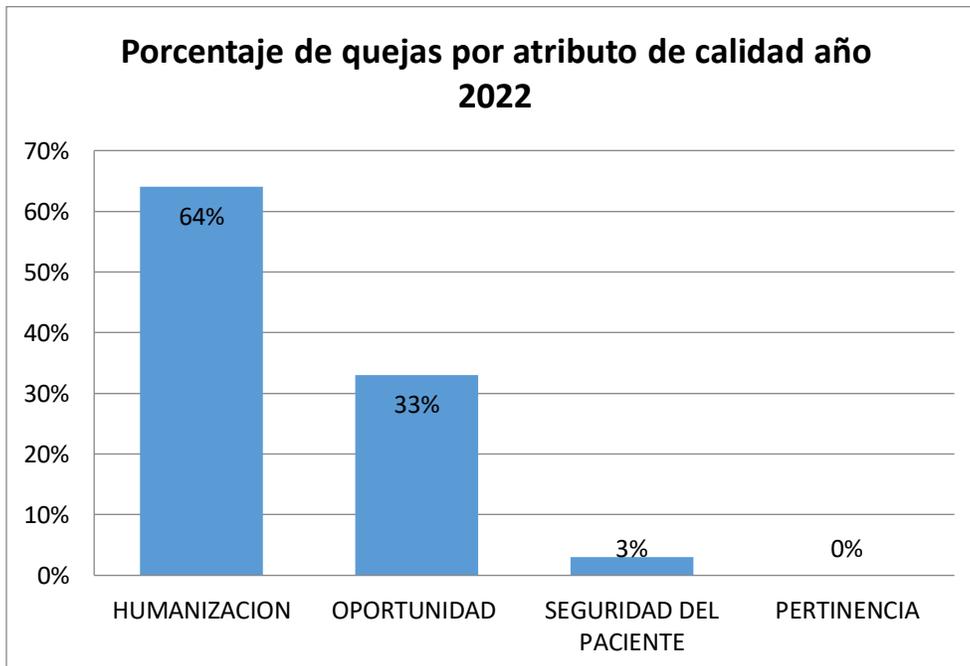
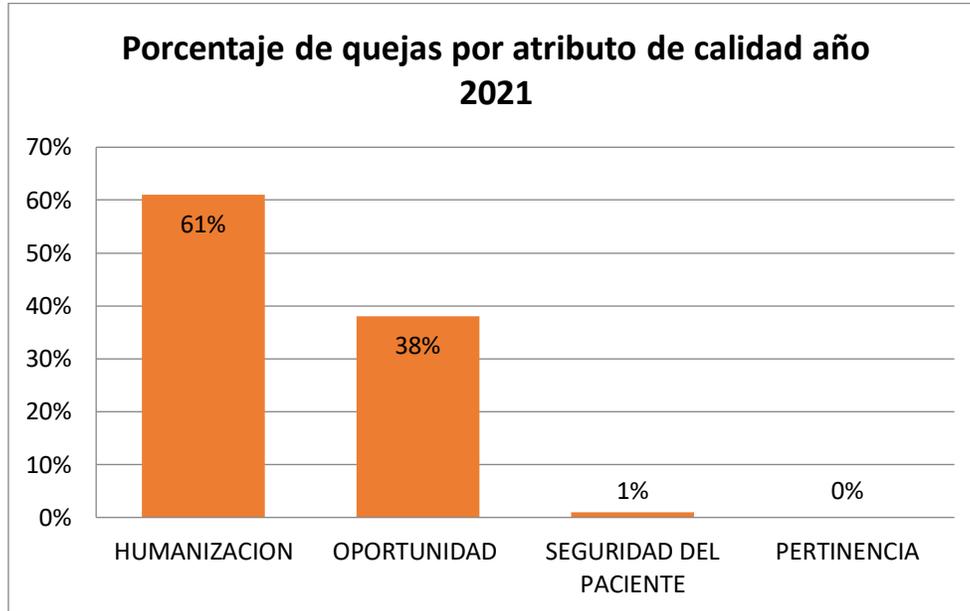
**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

**COMPARATIVO QUEJAS POR ATRIBUTO DE CALIDAD AÑOS
2021 - 2022 (número total)**



COMPORTAMIENTO EN % QUEJAS AÑO 2021 - 2022





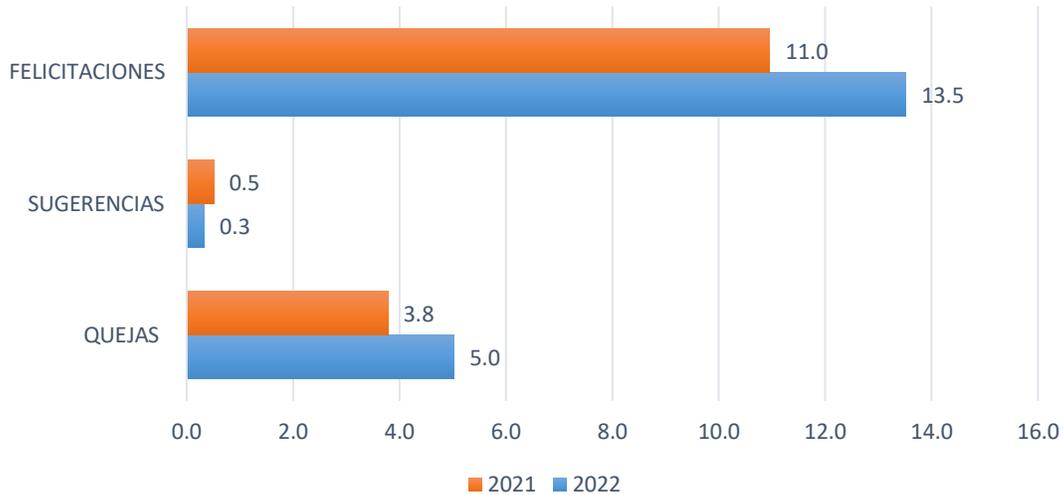


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

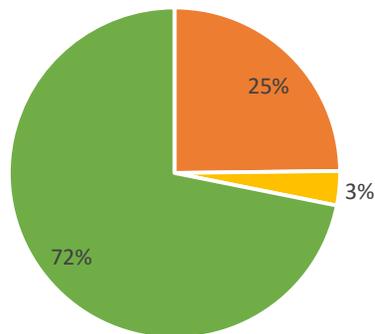


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

MANIFESTACIONES PRESENTADAS POR CADA MIL PACIENTES ATENDIDOS EN LOS AÑOS 2021 Y 2022



Porcentaje de manifestaciones año 2021



■ QUEJAS ■ SUGERENCIAS ■ FELICITACIONES



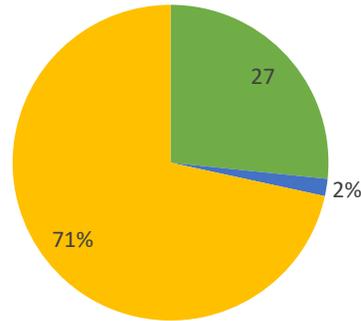


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



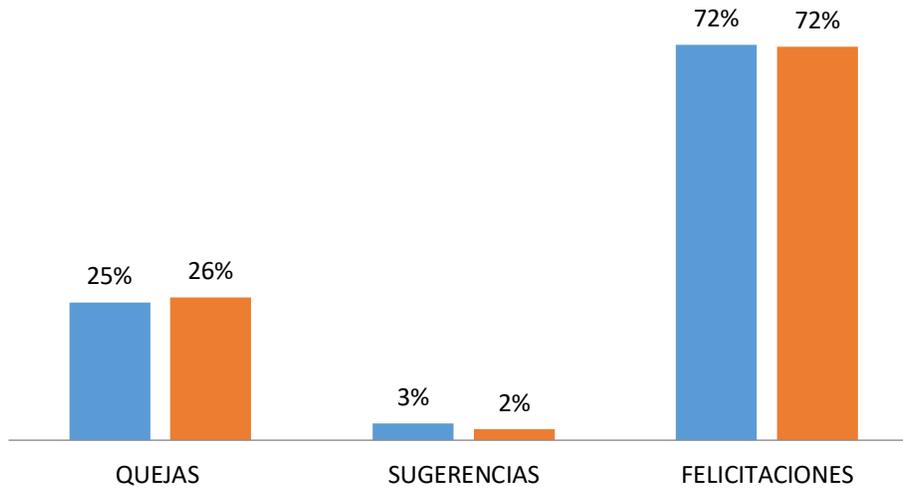
**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

Porcentaje de manifestaciones año 2022



■ QUEJAS ■ SUGERENCIAS ■ FELICITACIONES

Comparativo porcentaje de manifestaciones año 2021 y 2022



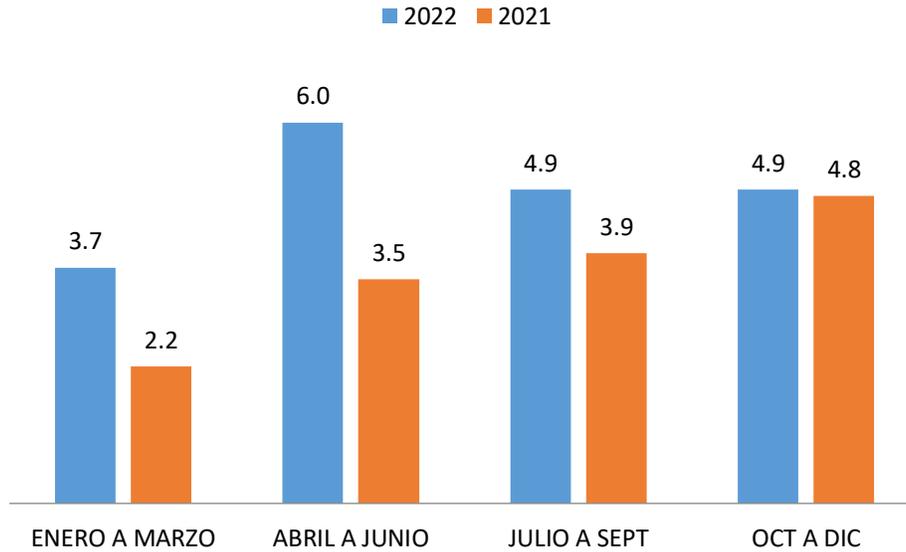


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

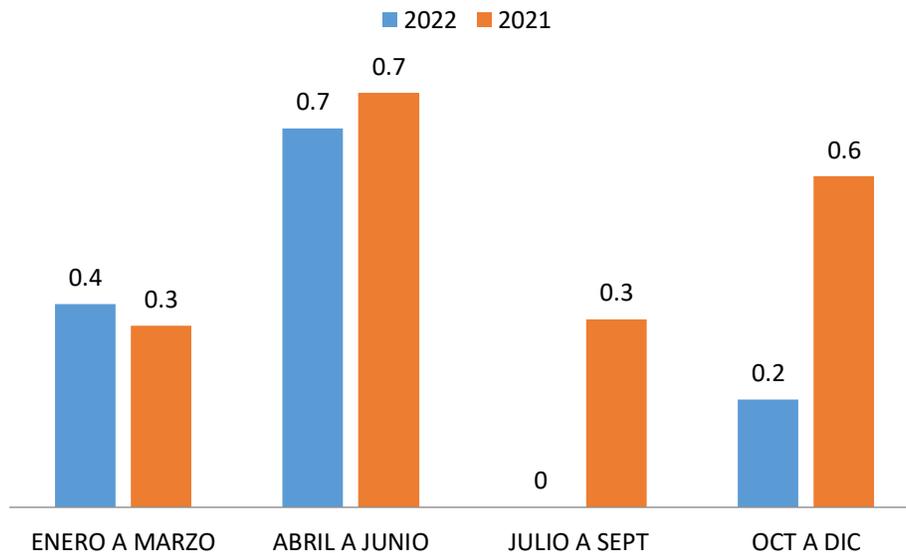


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

**COMPORTAMIENTO DE QUEJAS DURANTE LOS
AÑOS 2021 Y 2022**



**COMPORTAMIENTO DE SUGERENCIAS DURANTE LOS
AÑOS 2021 Y 2022**

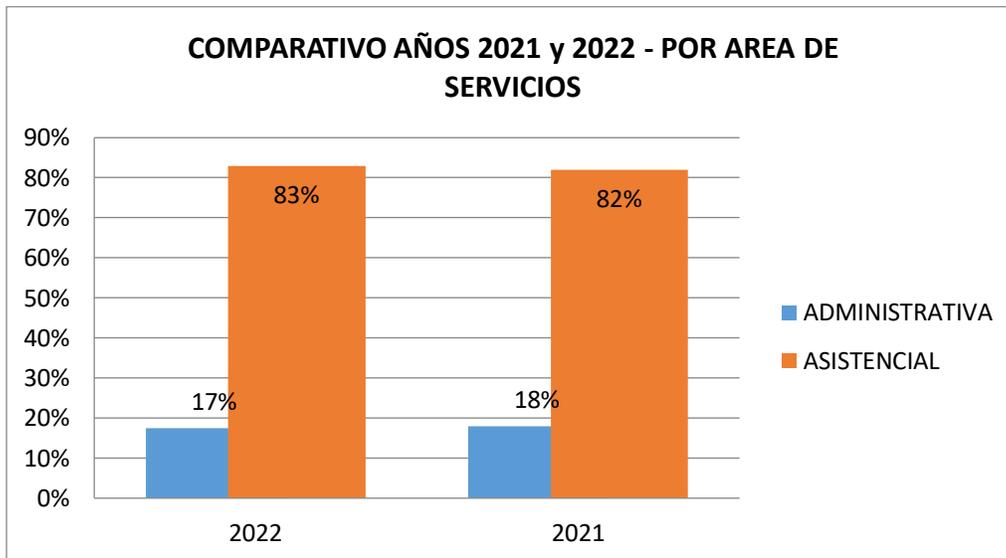
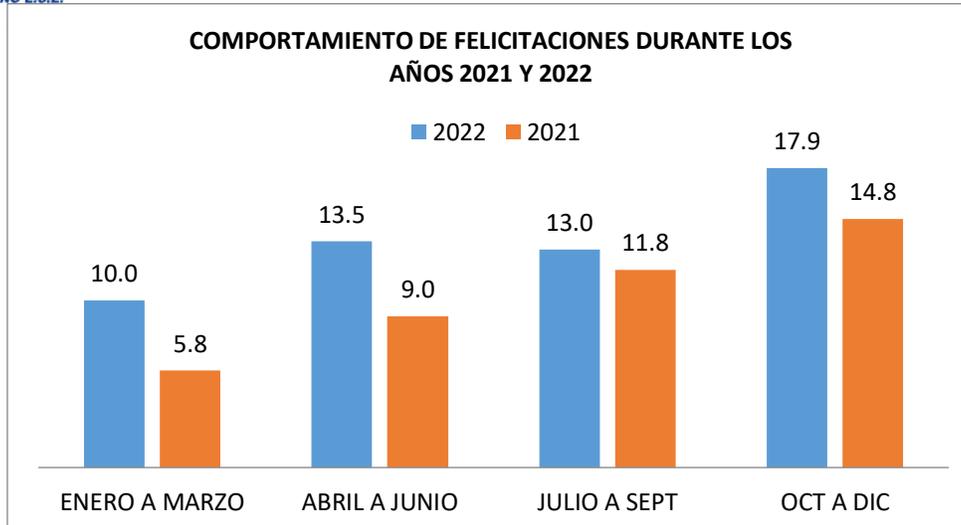




**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



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



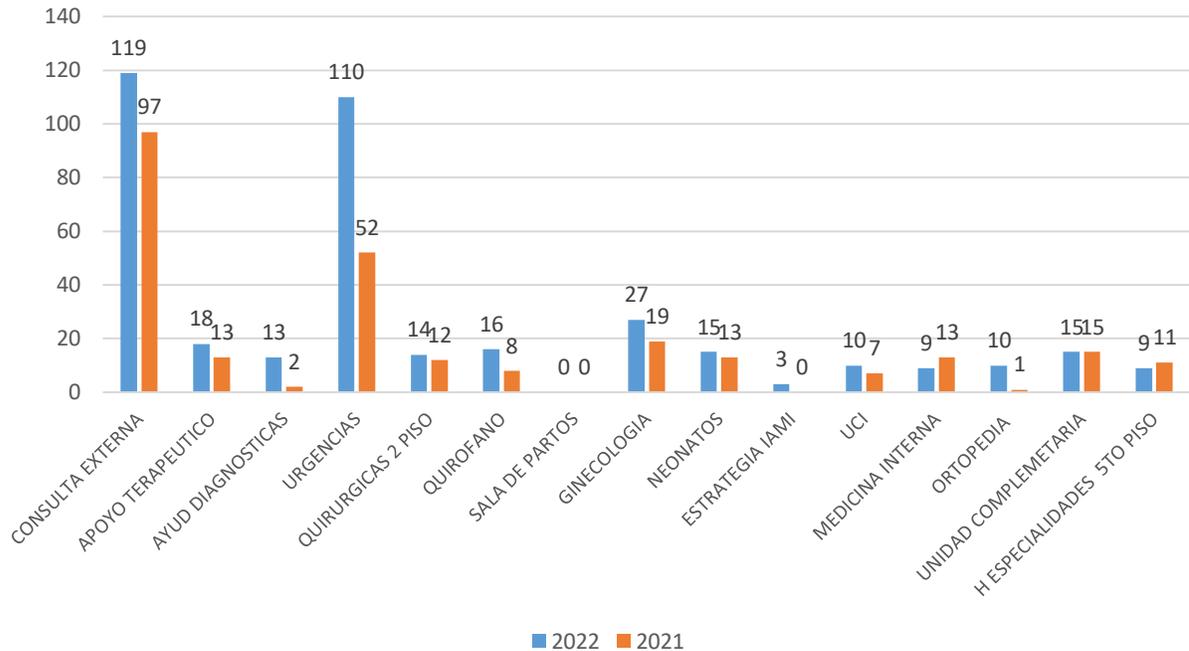


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

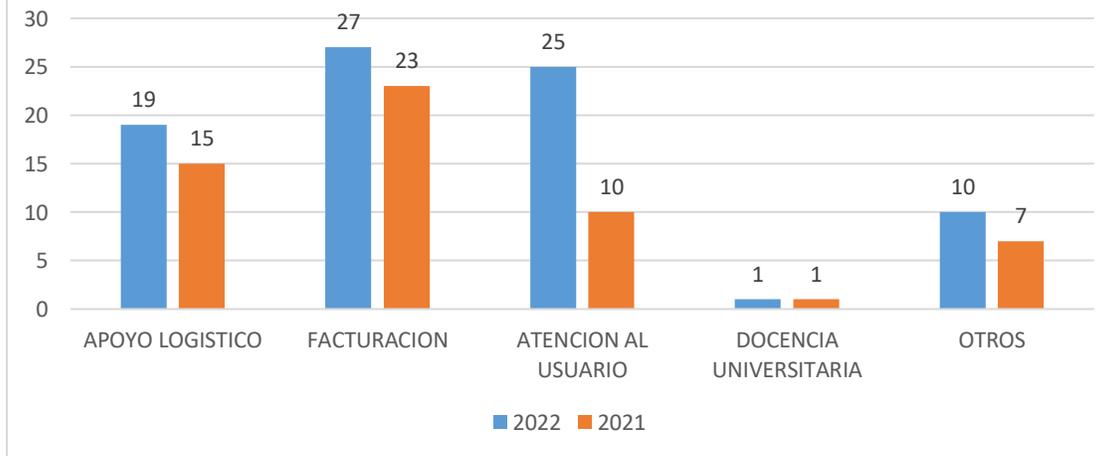


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

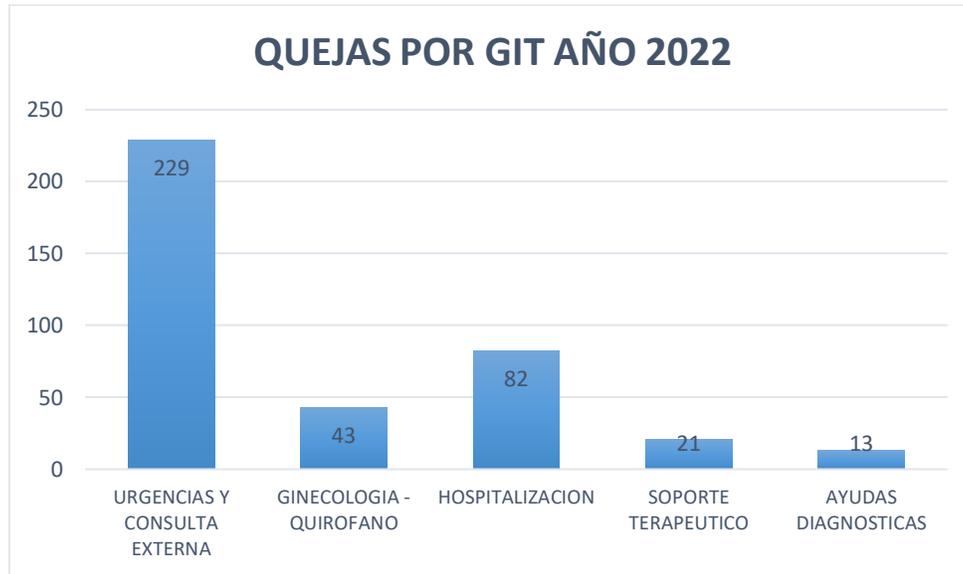
QUEJAS PRESENTADAS POR SERVICIO - AREA ASISTENCIAL AÑOS 2021 - 2022



QUEJAS PRESENTADAS POR SERVICIO - AREA ADMINISTRATIVA AÑOS 2021 - 2022



QUEJAS POR GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO 2022



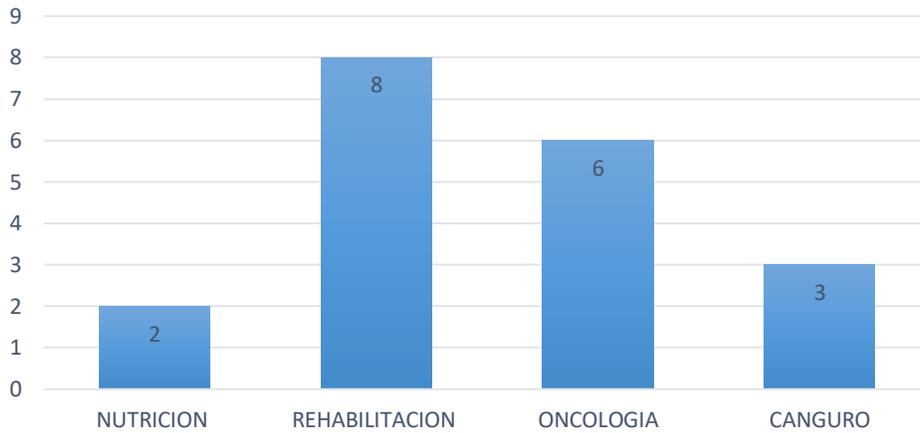


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

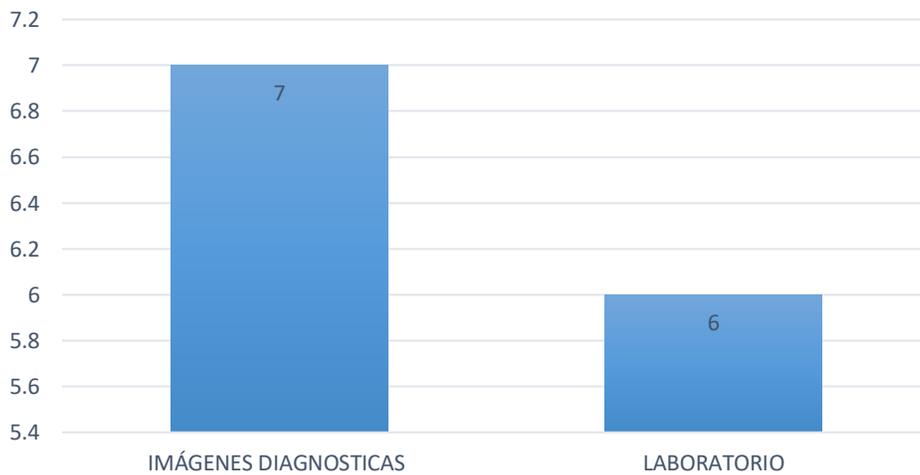


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

QUEJAS AÑO 2022 GIT SOPORTE TERAPEUTICO



QUEJAS AÑO 2022 GIT APOYO TERAPEUTICO



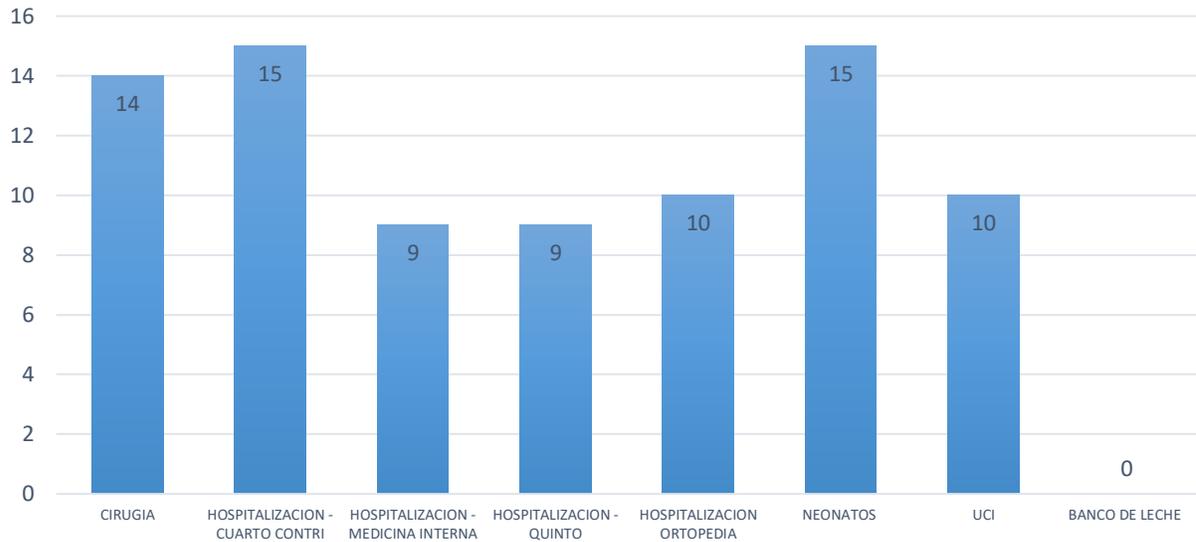


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

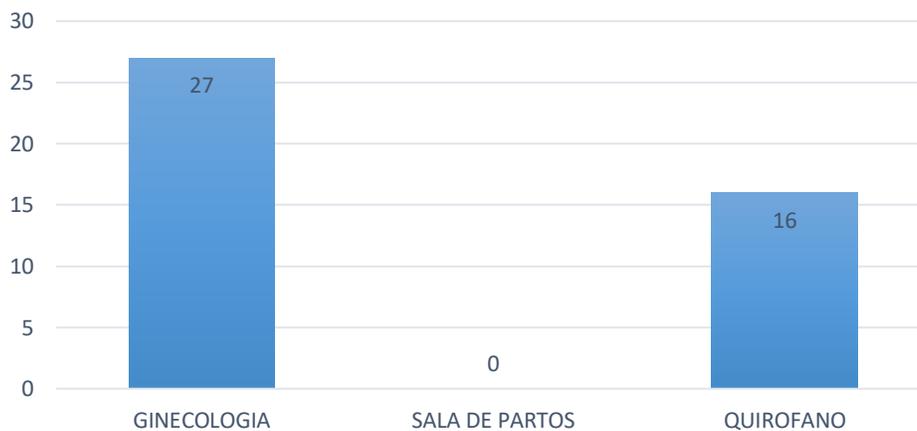


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

QUEJAS AÑO 2022 GIT HOSPITALIZACION



QUEJAS AÑO 2022 GINECOBSTERICIA Y QUIROFANOS



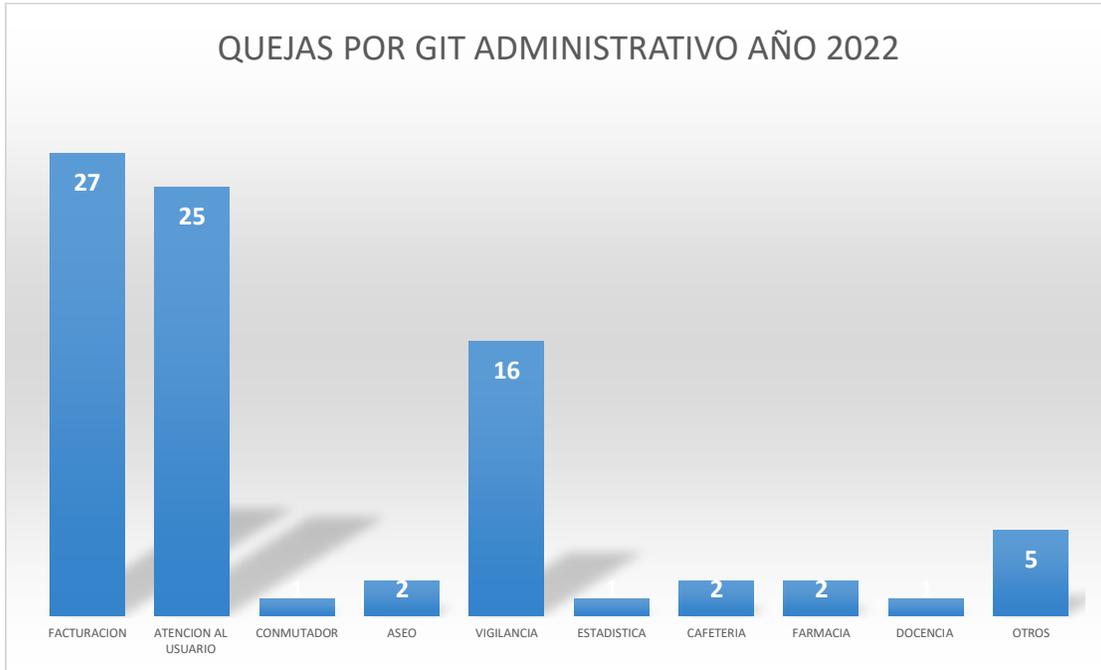


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



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

QUEJAS AREAS ADMINISTRATIVAS AÑO 2022





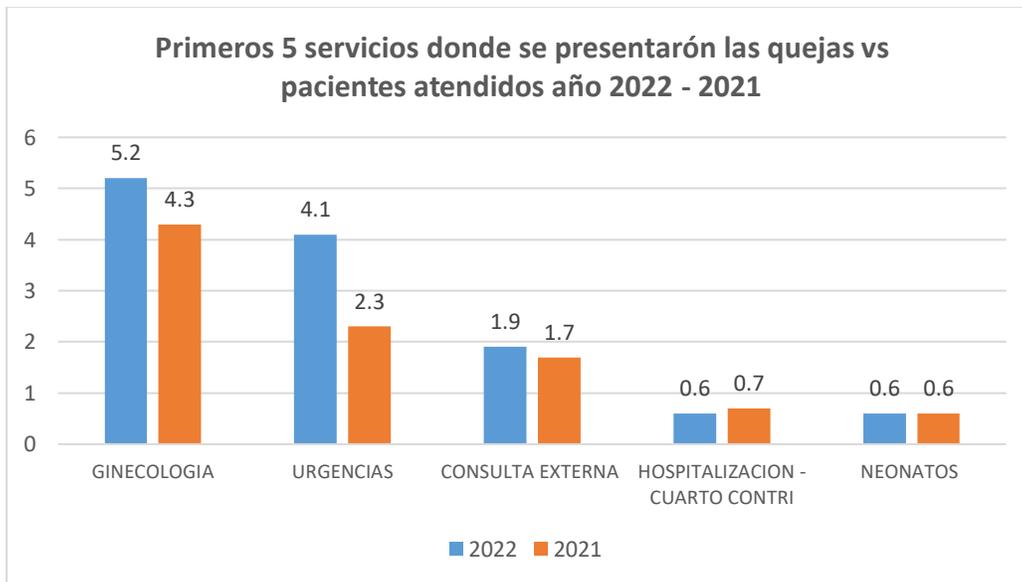
**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



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

PRIMEROS 5 SERVICIOS DONDE SE PRESENTARON QUEJAS VS PACIENTES ATENDIDOS AÑO 2022

| SERVICIO | GINECOLOGIA | CONSULTA EXTERNA | URGENCIAS | HOSPITALIZACION - CUARTO CONTRI | NEONATOS |
|--------------------|-------------|------------------|-----------|---------------------------------|----------|
| QUEJAS | 27 | 119 | 110 | 15 | 15 |
| USUARIOS ATENDIDOS | 5.241 | 61.307 | 26.944 | 26.941 | 26.941 |



| SERVICIO/AÑO | 2022 | 2021 | VARIABILIDAD |
|---------------------------------|------|------|--------------|
| GINECOLOGIA | 5,2 | 4,3 | 0,9 |
| URGENCIAS | 4,1 | 2,3 | 1,8 |
| CONSULTA EXTERNA | 1,9 | 1,7 | 0,2 |
| HOSPITALIZACION - CUARTO CONTRI | 0,6 | 0,7 | -0,1 |
| NEONATOS | 0,6 | 0,6 | 0 |





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



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

En las anteriores gráficas se determinan los valores de acuerdo a la tasa (1000 pacientes atendidos) tomando como referencia los valores totales de atenciones recibidas, para ello se cuantifican todos los servicios y sus resultados arrojando cada una de las tasas.

Podemos observar que para las áreas de ginecología, urgencias y consulta externa su valor comparado con el año 2021 para el año 2022 las quejas han aumentado, en hospitalización cuarto piso unidad complementaria disminuye en su total y el área de neonatos se mantiene con el número de quejas para los años estudiados.

Es de anotar, en el presente informe que se han propiciado espacios de divulgación para la utilización de los medios con los que cuenta el hospital para la formulación de manifestaciones del usuario lo cual permite conocer la percepción que este tiene de la institución y de los servicios que ha recibido.

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

Reviso:

Alejandra Hurtado Narváez, Profesional Especializado Atención al Usuario

