



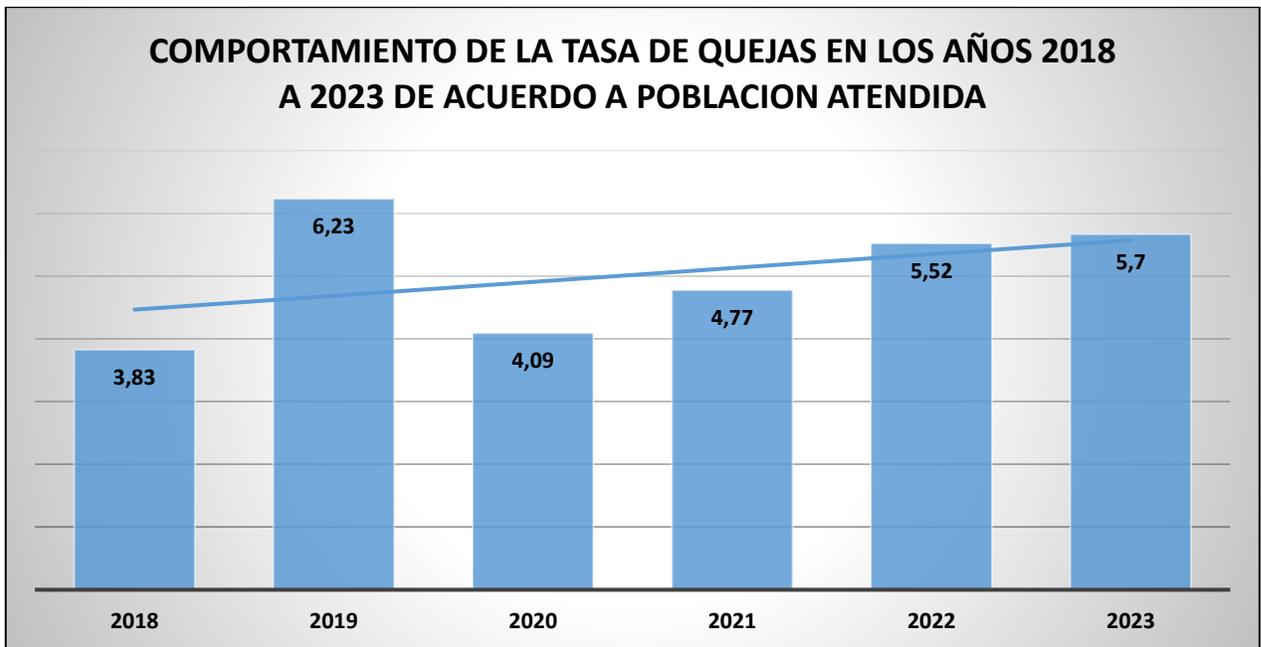
**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO**  
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



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

**INFORME QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES AÑO 2022 - 2023**

AÑOS	2018	2019	2020	2021	2022	2023
QUEJA	235	450	232	319	470	515
FELICITACION	960	623	201	924	1263	1658
SUGERENCIAS	222	137	21	43	31	65
MANIFESTACIONES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS	1.417	1.210	454	1286	1764	2238
TOTAL ATENCIONES	<b>61.418</b>	<b>72.221</b>	<b>56.714</b>	<b>66.811</b>	<b>85.163</b>	<b>90.899</b>



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



CO-SC-CER448531

CO-SA-CER448535

CO-OS-CER448536

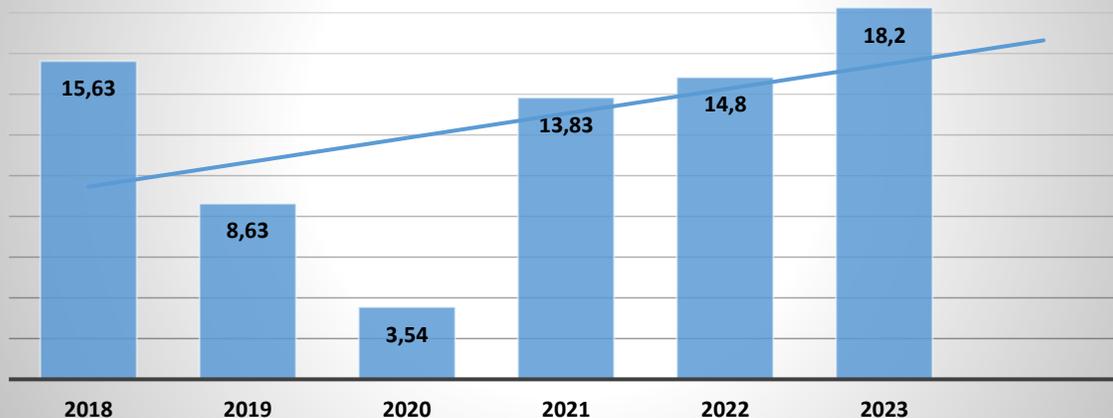


**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO**  
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

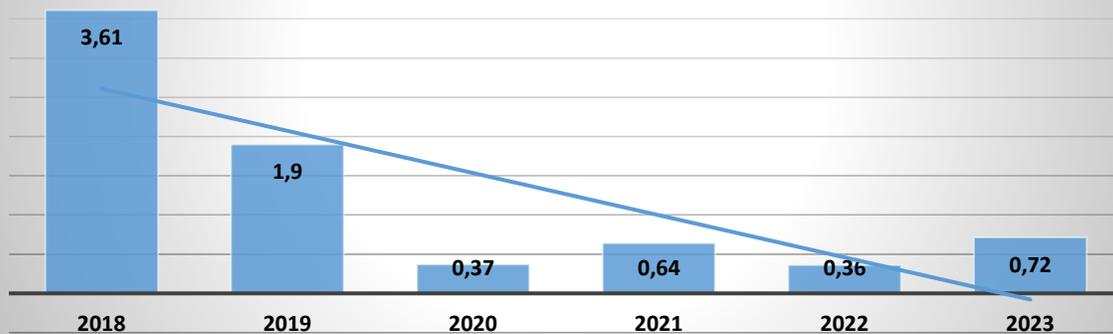


**¡Trabajamos por mi Nariño,  
tu salud,  
nuestro compromiso!**

### COMPORTAMIENTO DE LA TASA DE FELICITACIONES EN LOS AÑOS 2018 A 2023 DE ACUERDO A POBLACION ATENDIDA



### COMPORTAMIENTO DE LA TASA DE SUGERENCIAS EN LOS AÑOS 2018 A 2023 DE ACUERDO A POBLACION ATENDIDA



**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)



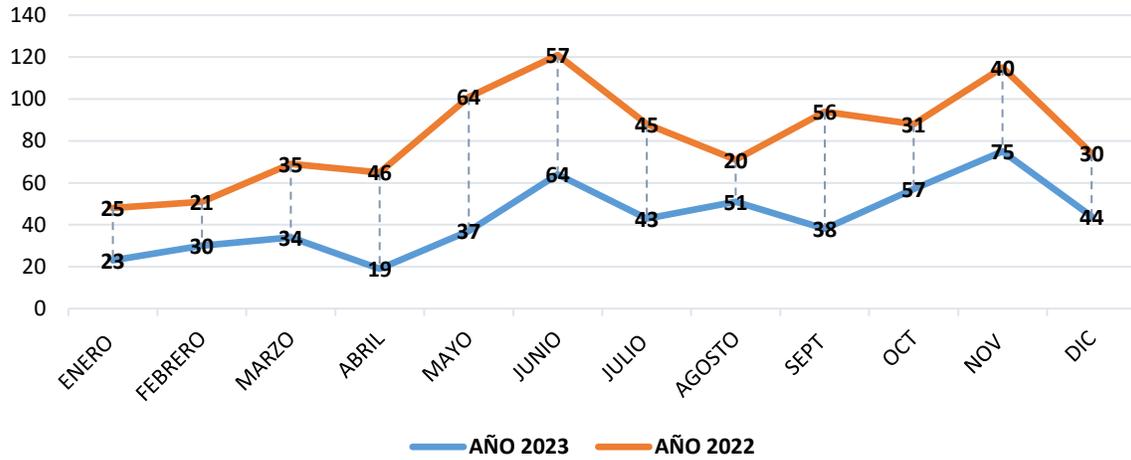


**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO**  
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

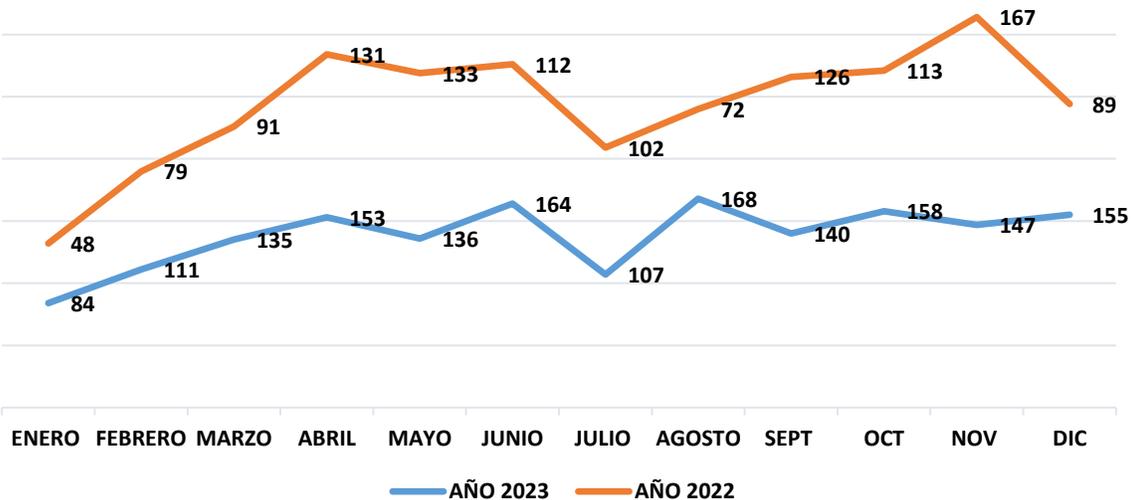


**¡Trabajamos por mi Nariño,  
tu salud,  
nuestro compromiso!**

### Comportamiento quejas año 2022 vs 2023



### Comportamiento de felicitaciones año 2022 vs 2023



**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)



CO-SC-CER448531

CO-SA-CER448535

CO-OS-CER448536

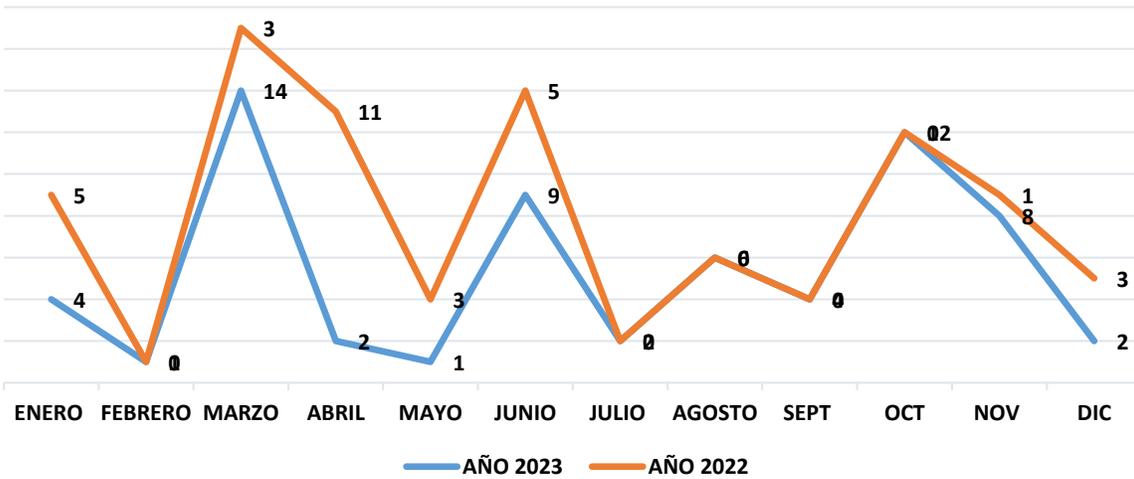


**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO**  
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

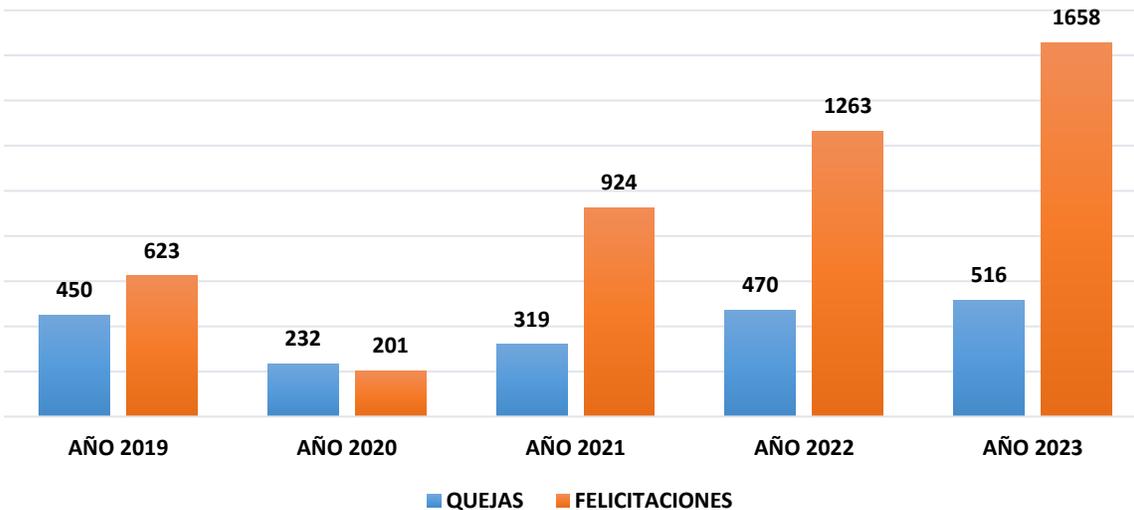


**¡Trabajamos por mi Nariño,  
tu salud,  
nuestro compromiso!**

### Comportamiento de sugerencias año 2022 vs 2023



### COMPORTAMIENTO QUEJAS VS FELICITACIONES AÑOS 2019 A 2023



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)



CO-SC-CER448531

CO-SA-CER448535

CO-OS-CER448536



**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 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 3 felicitaciones
- Año 2023 por 1 queja 3 felicitaciones

De acuerdo a lo anterior se contempla que de la muestra analizada para el año 2023 las felicitaciones tienen un porcentaje del 74% con respecto al 23% de las quejas, para el año 2022 las felicitaciones tienen un porcentaje del 72% con respecto al 26%

COMPORTAMIENTO QUEJAS AÑO 2022 - 2023				
ATRIBUTO	AÑO 2023	%	AÑO 2022	%
HUMANIZACION - TRATO HUMANO	172	33	160	34
OPORTUNIDAD	182	35	157	33
HUMANIZACION - INFORMACION	93	18	107	23
HUMANIZACION - COMODIDAD	43	8	29	6
SEGURIDAD	25	5	13	3
PRIVACIDAD	0	0	4	1
<b>TOTAL</b>	<b>515</b>	<b>100</b>	<b>470</b>	<b>100</b>

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 disminuyó el porcentaje de un 34% para el año 2022 a un 33% para el año 2023.

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.



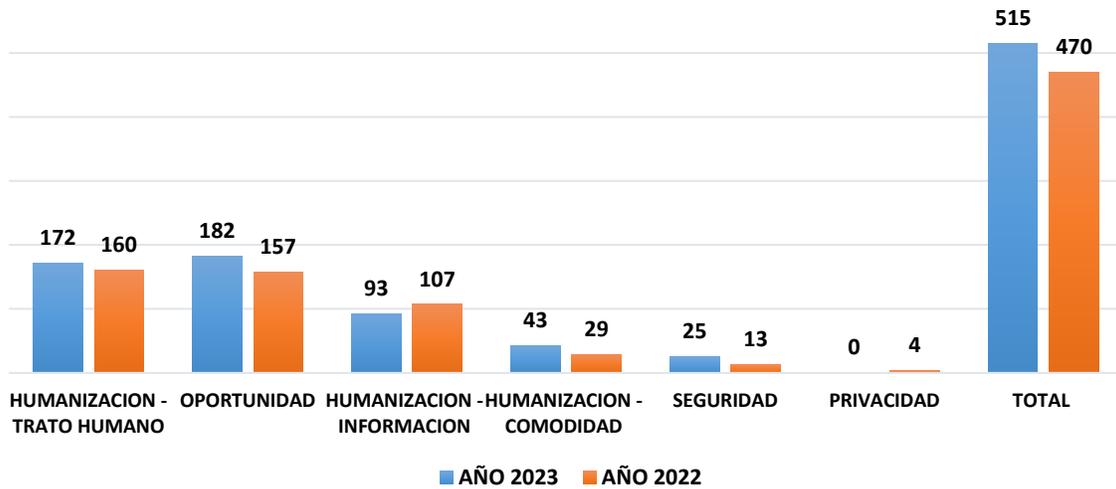


**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO**  
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

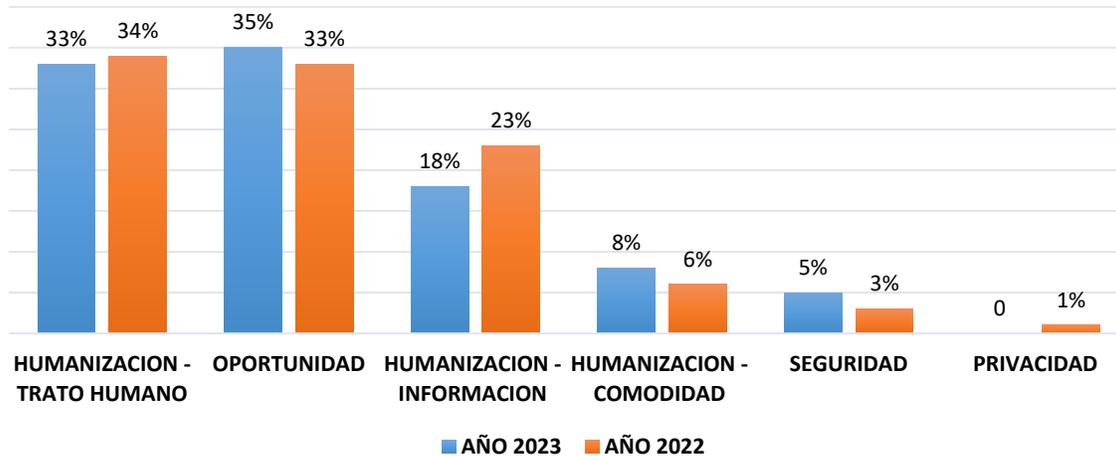


**¡Trabajamos por mi Nariño,  
tu salud,  
nuestro compromiso!**

**COMPARATIVO QUEJAS POR ATRIBUTO DE CALIDAD 2022 - 2023 (número total)**



**COMPORTAMIENTO QUEJAS POR ATRIBUTO DE CALIDAD AÑOS 2022 - 2023 (porcentaje)**



**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



CO-SC-CER448531

CO-SA-CER448535

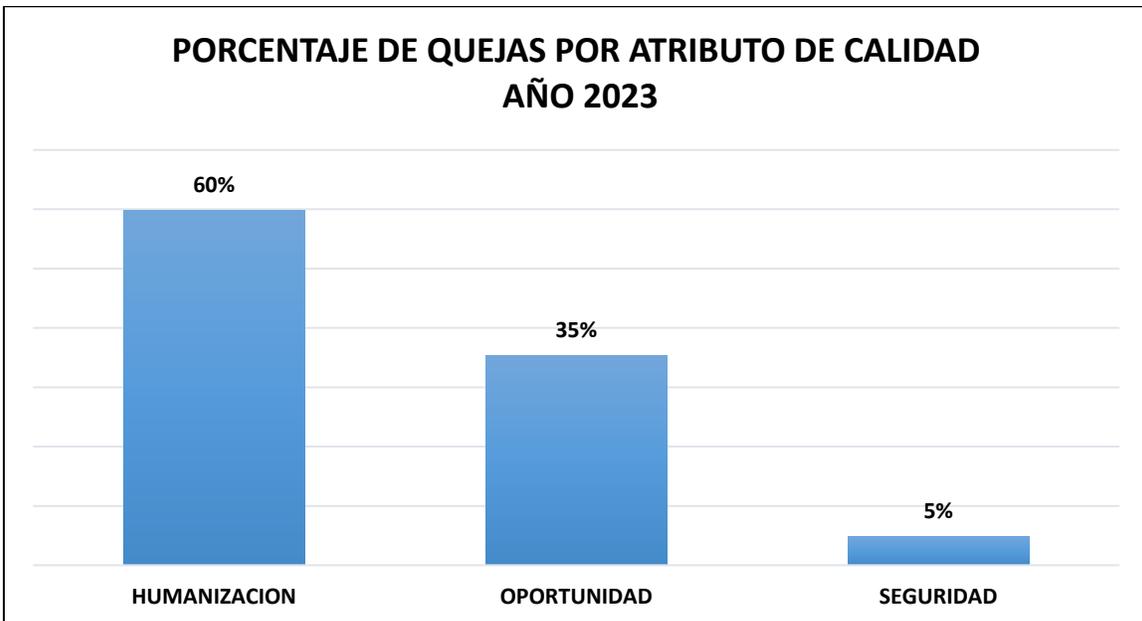
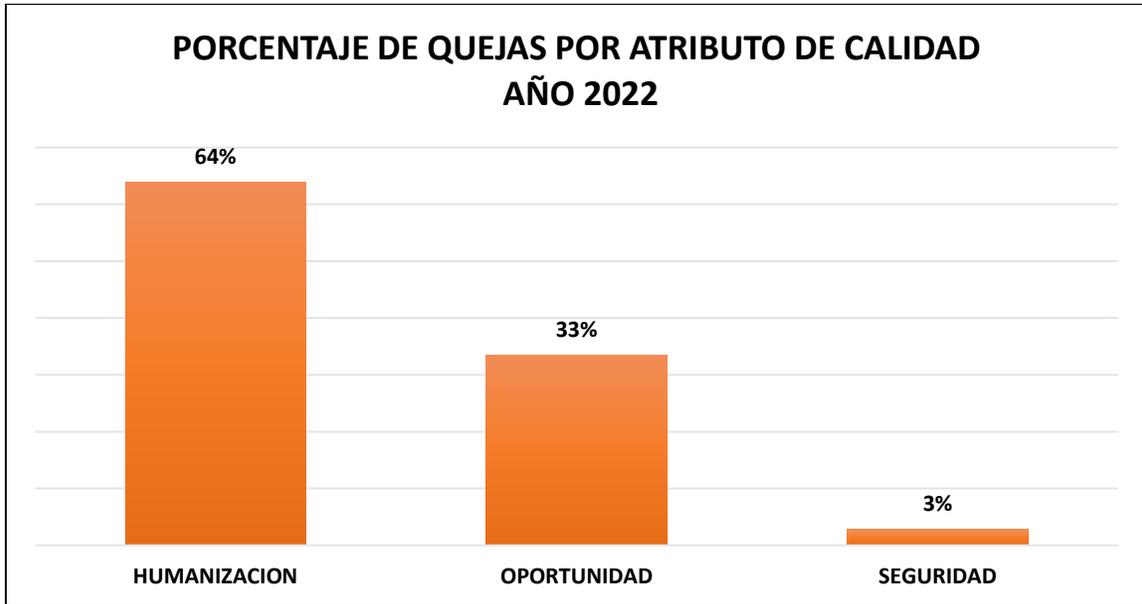
CO-OS-CER448536



**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](http://www.hosdenar.gov.co) \*mail: [hudn@hosdenar.gov.co](mailto:hudn@hosdenar.gov.co)



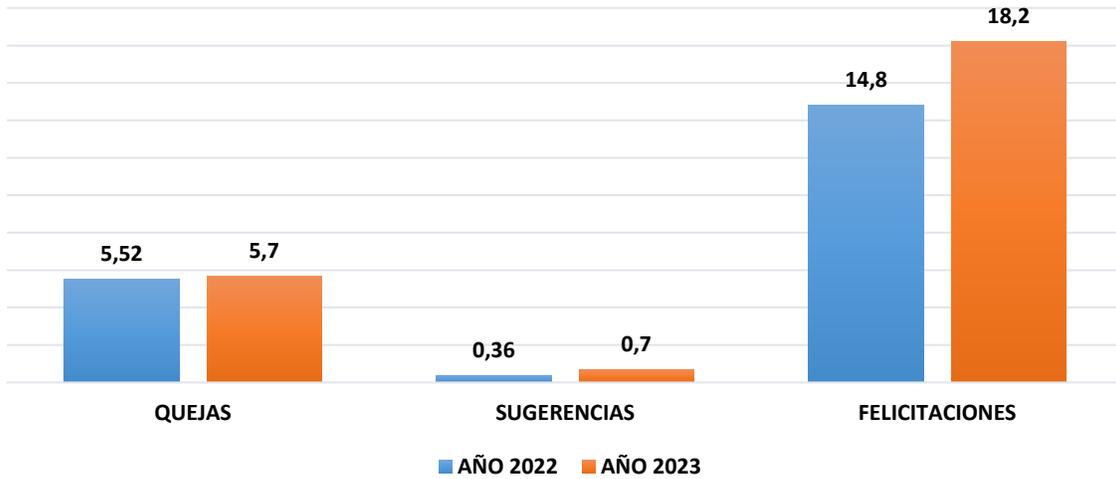


**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO**  
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

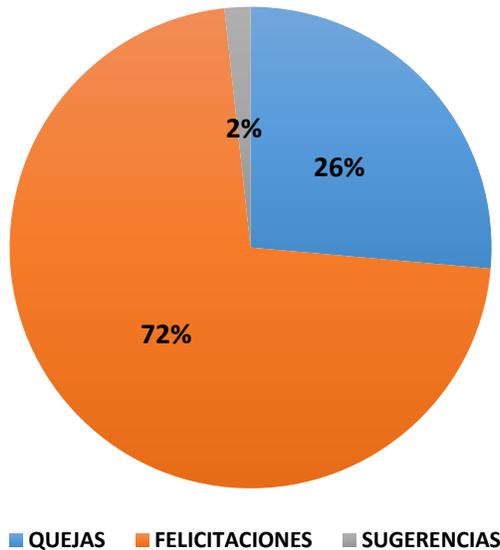


**¡Trabajamos por mi Nariño,  
tu salud,  
nuestro compromiso!**

### MANIFESTACIONES PRESENTADAS POR CADA MIL PACIENTES ATENDIDOS EN LOS AÑOS 2022 Y 2023



### PORCENTAJE DE MANIFESTACIONES AÑO 2022



**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)



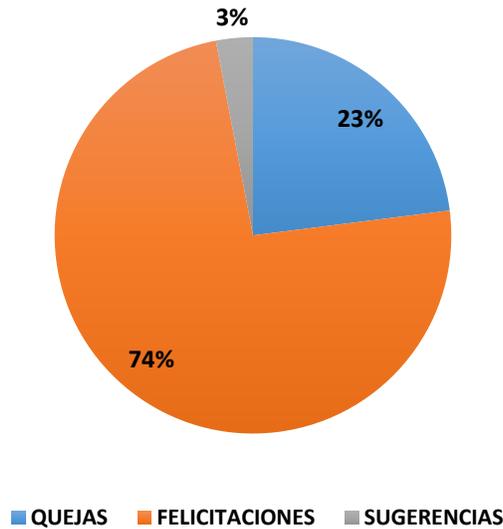


**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO**  
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

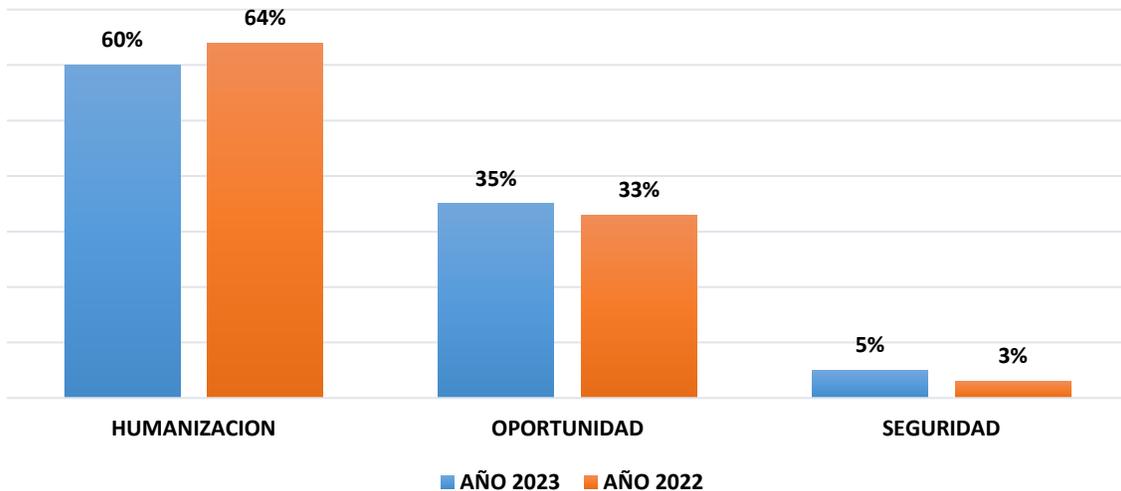


**¡Trabajamos por mi Nariño,  
tu salud,  
nuestro compromiso!**

### PORCENTAJE DE MANIFESTACIONES AÑO 2023



### COMPARATIVO QUEJAS POR ATRIBUTO DE CALIDAD AÑOS 2022 Y 2023



**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)



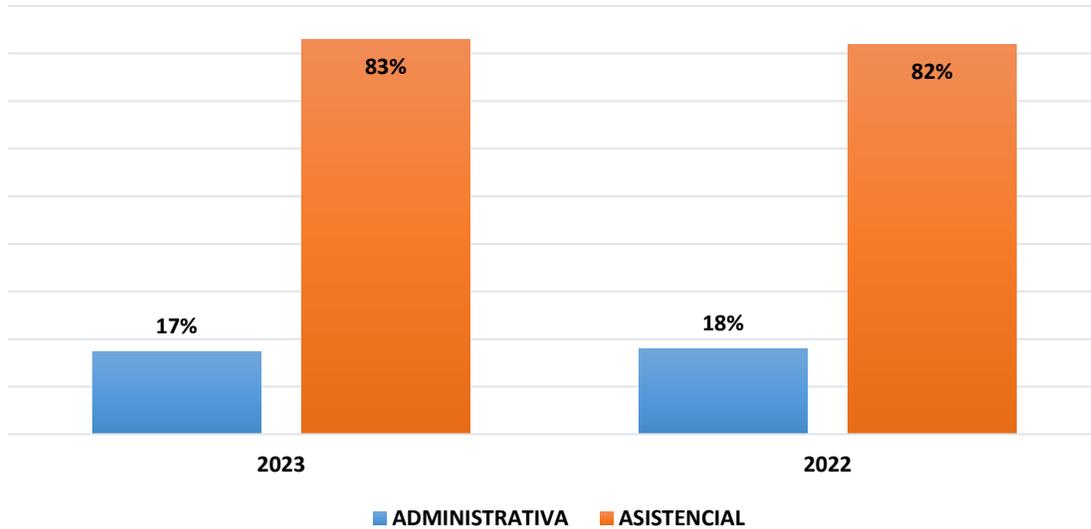


**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO**  
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

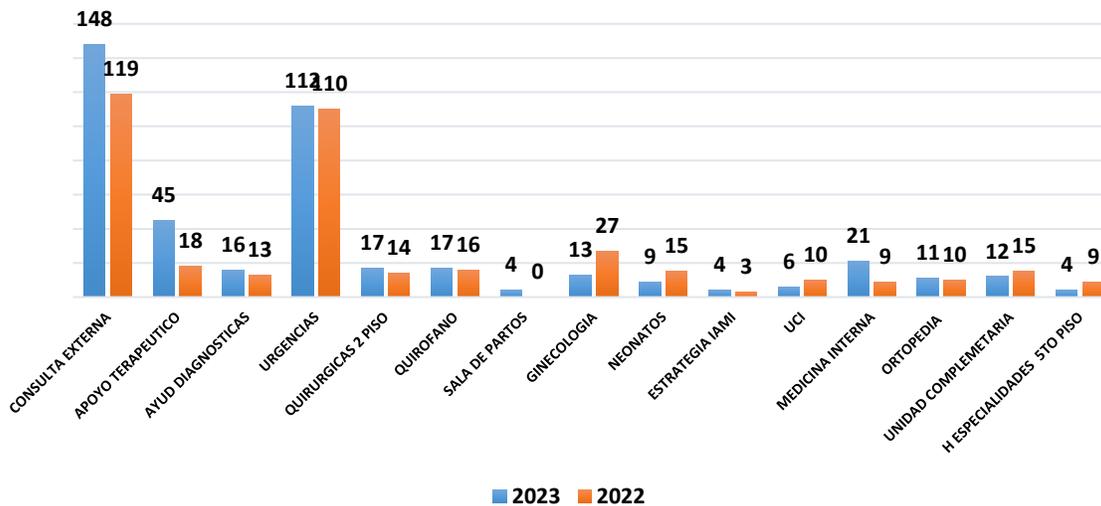


**¡Trabajamos por mi Nariño,  
tu salud,  
nuestro compromiso!**

**COMPARATIVO AÑOS 2022 y 2023 - POR AREA DE SERVICIOS**



**QUEJAS PRESENTADAS POR SERVICIO - AREA ASISTENCIAL  
AÑOS 2023 - 2022**



**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



CO-SC-CER448531

CO-SA-CER448535

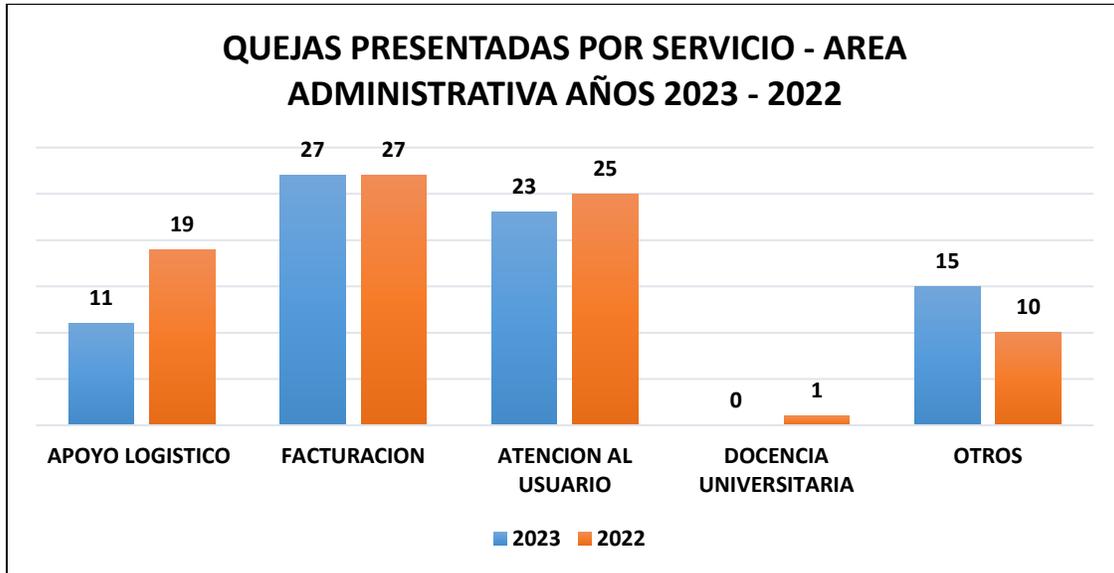
CO-OS-CER448536



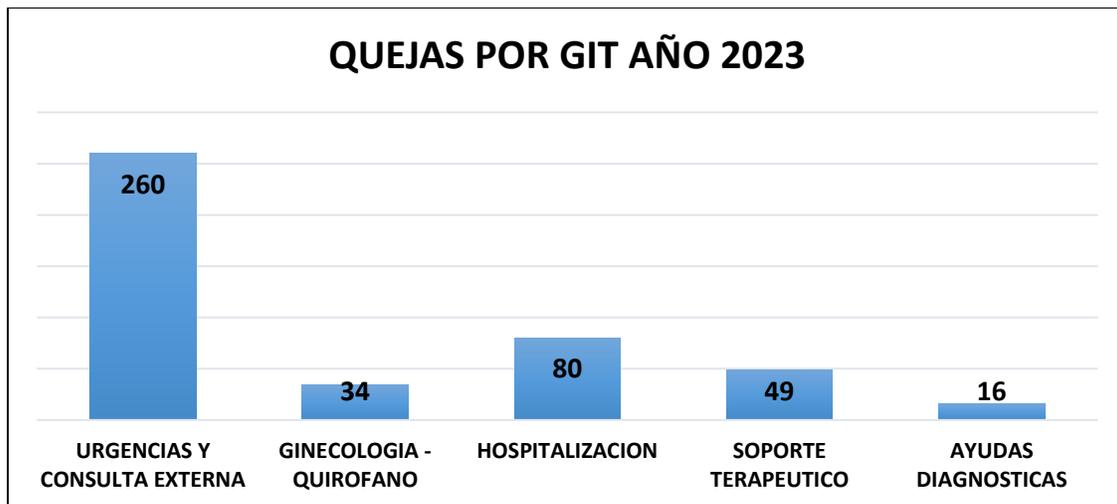
**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO**  
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



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



**QUEJAS POR GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO 2023**



**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.

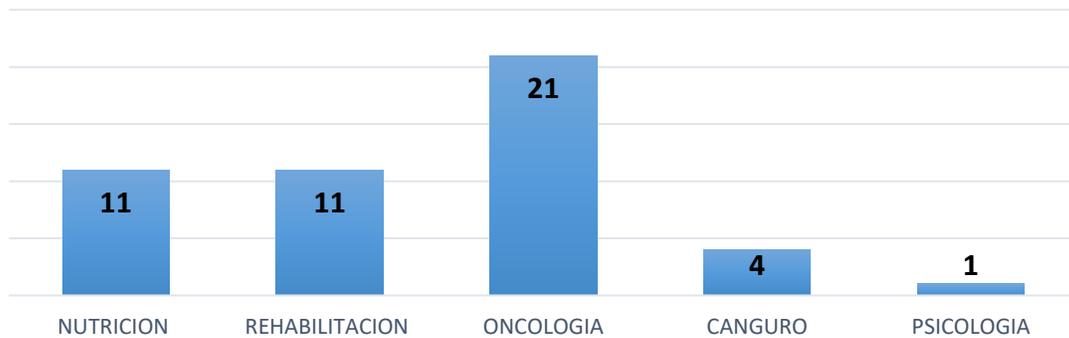


**¡Trabajamos por mi Nariño,  
tu salud,  
nuestro compromiso!**

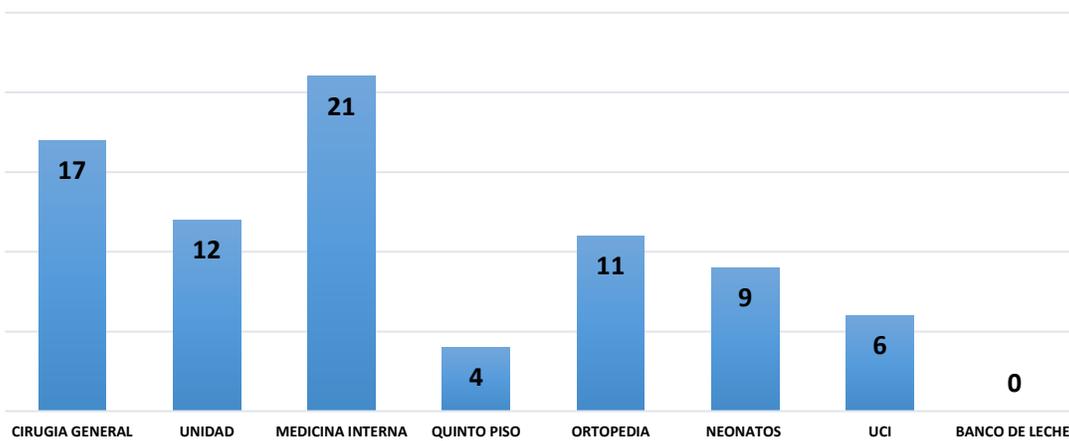
**QUEJAS AÑO 2023 GIT URGENCIAS Y ATENCION  
AMBULATORIA**



**QUEJAS AÑO 2023 GIT SOPORTE TERAPEUTICO**



**QUEJAS AÑO 2023 GIT HOSPITALIZACION**



**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)



CO-SC-CER448531

CO-SA-CER448535

CO-OS-CER448536

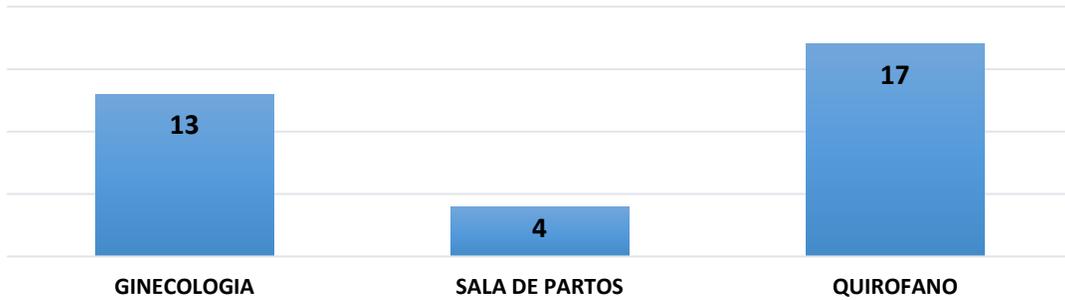


**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO**  
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

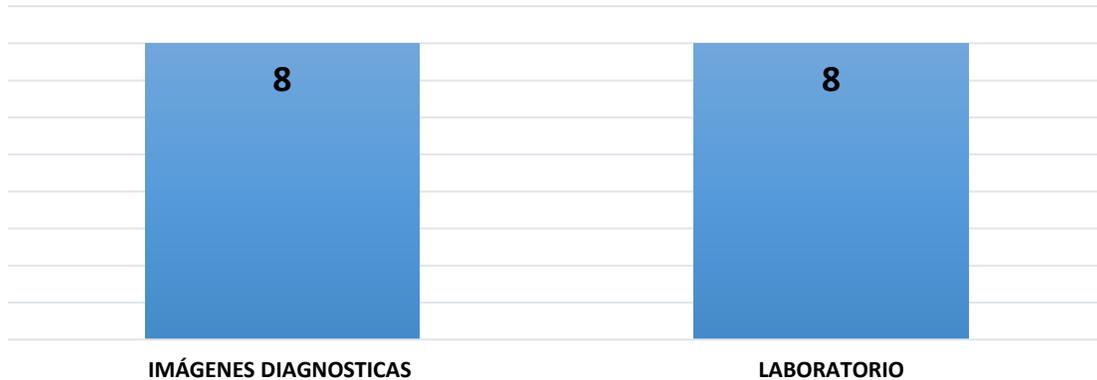


**¡Trabajamos por mi Nariño,  
tu salud,  
nuestro compromiso!**

### QUEJAS AÑO 2023 GINECOBSTETRICIA Y QUIROFANOS



### QUEJAS AÑO 2023 GIT APOYO TERAPEUTICO



**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)



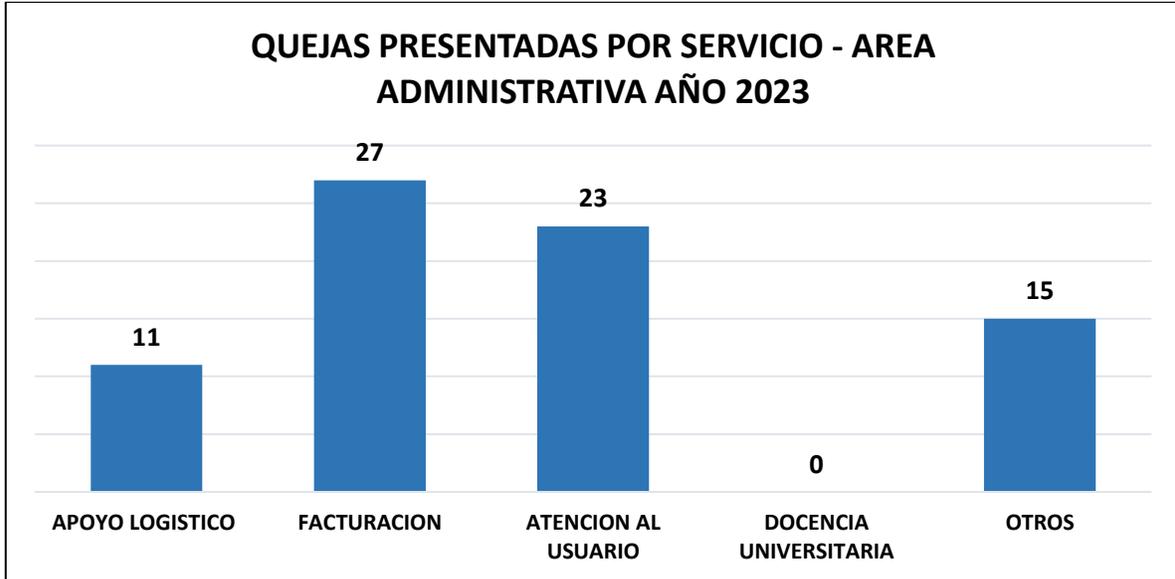


**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO**  
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



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

**QUEJAS AREAS ADMINISTRATIVAS AÑO 2023**



**PRIMEROS 5 SERVICIOS DONDE SE PRESENTARON QUEJAS VS PACIENTES ATENDIDOS AÑO 2023**

SERVICIO	HOSPITALIZACION - MEDICINA INTERNA	UCI	URGENCIAS	HOSPITALIZACION ORTOPEdia	NEONATOS
QUEJAS	21	6	112	11	9
USUARIOS ATENDIDOS	1016	344	6823	792	730
TASA	20,7	17,4	16,4	13,9	12,3

**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



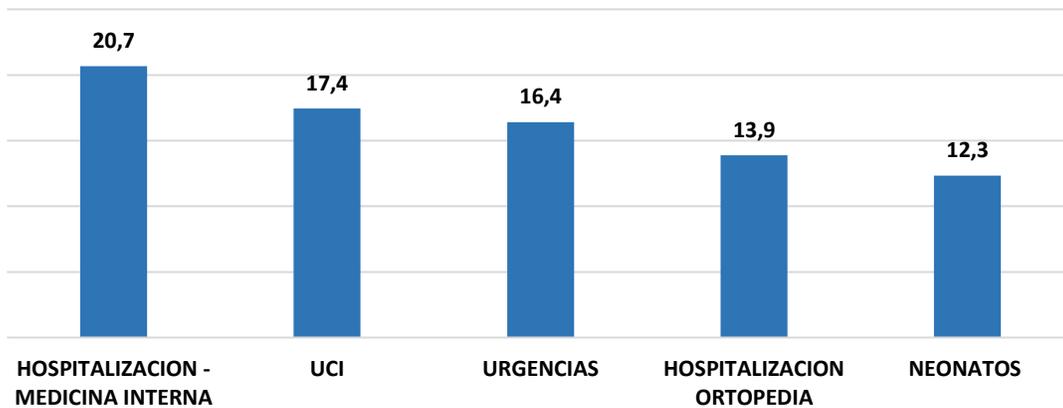


**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO**  
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



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

**Primeros 5 servicios donde se presentaron las quejas vs  
pacientes atendidos año 2023 - Tasa por 1000 pacientes  
atendidos**



SERVICIO/AÑO	2023	2022	VARIABILIDAD
HOSPITALIZACION - MEDICINA INTERNA	20,7	8,3	12,34
UCI	17,4	0,4	17,07
URGENCIAS	16,4	15,9	0,53
HOSPITALIZACION ORTOPEdia	13,9	12,3	1,62
NEONATOS	12,3	20,6	-8,25

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 arrojan cada una de las tasas.

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.





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



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

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

Reviso: Alejandra Hurtado Narváez, Profesional Especializado Atención al Usuario

**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)**

