Calle 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador: 7333400
E-mail: hudn@hosdenar.gov.co
www.hosdenar.gov.co

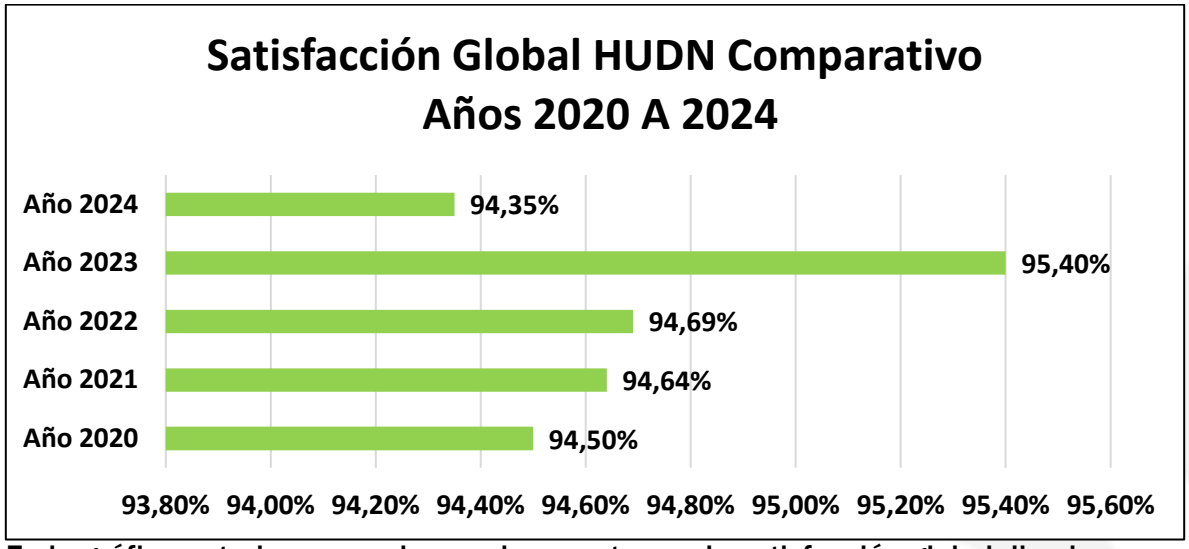
INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AÑO 2024

A partir de la resolución 256 de 2016 del ministerio de salud que establece el monitoreo de la satisfacción de los usuarios, como un indicador de calidad, 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 2024; dichos datos fueron obtenidos a partir del estudios de 1716 encuestas, siendo estas una herramienta clave para obtener una percepción real de la opinión de los usuarios o familiares en relación a los servicios de salud prestados por el HUDN; 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%.

Técnica	Entrevista personalizada al usuario o su familia cuando está cerca al egreso del HUDN
Grupo objeto	Usuarios que recibieron atención de enero a diciembre del año 2024 en los diferentes servicios
Numero de encuestas	1716
Distribución	Urgencias 204 Consulta externa y oncología 216 Hospitalización 372 Quirófano y sala de partos 276 Imágenes diagnosticas 432 Rehabilitación 216
Lugar de realización de las encuestas	Diferentes servicios HUDN
Fecha de recolección de la información	Enero a Diciembre 2024

Calle 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador: 7333400
E-mail: hudn@hosdenar.gov.co
www.hosdenar.gov.co

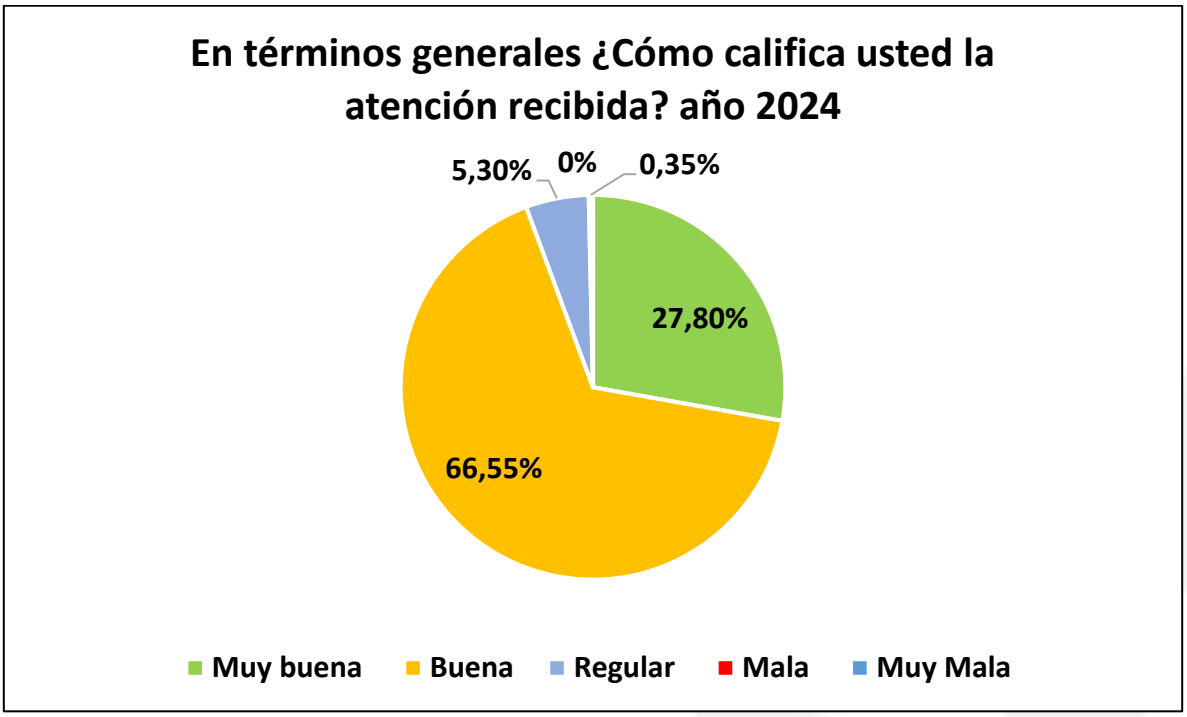
Para el año 2024 se tiene los siguientes resultados, la satisfacción global es del 94.35%.

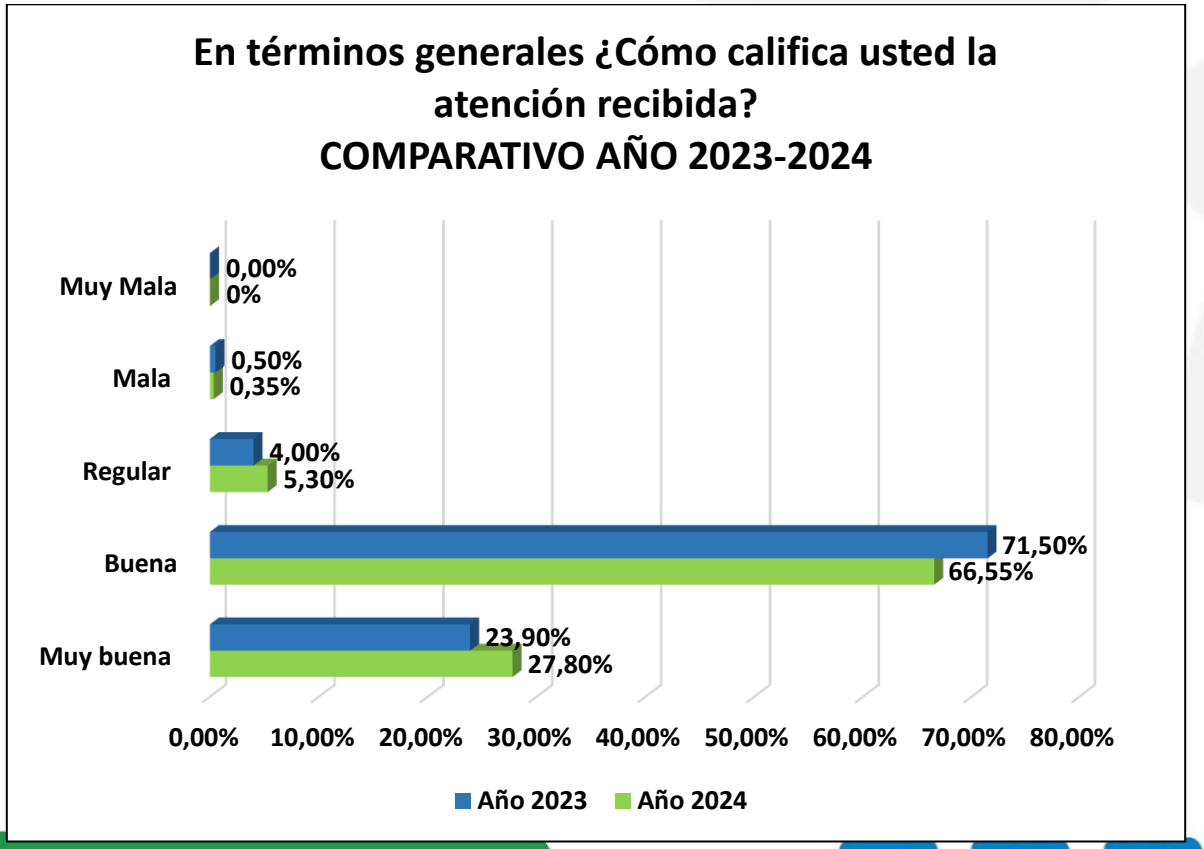


En la gráfica anterior nos podemos dar cuenta que la satisfacción global disminuyo en 1.05% con respecto al año 2023; de las 1716 encuestas tenemos los siguientes resultados: el 27.80% de los encuestados manifiesta que la atención es muy buena, el 66.55% manifiesta que la atención es buena, el 5.30% manifiesta que la atención es regular y 0.35% manifiesta que la atención es mala.

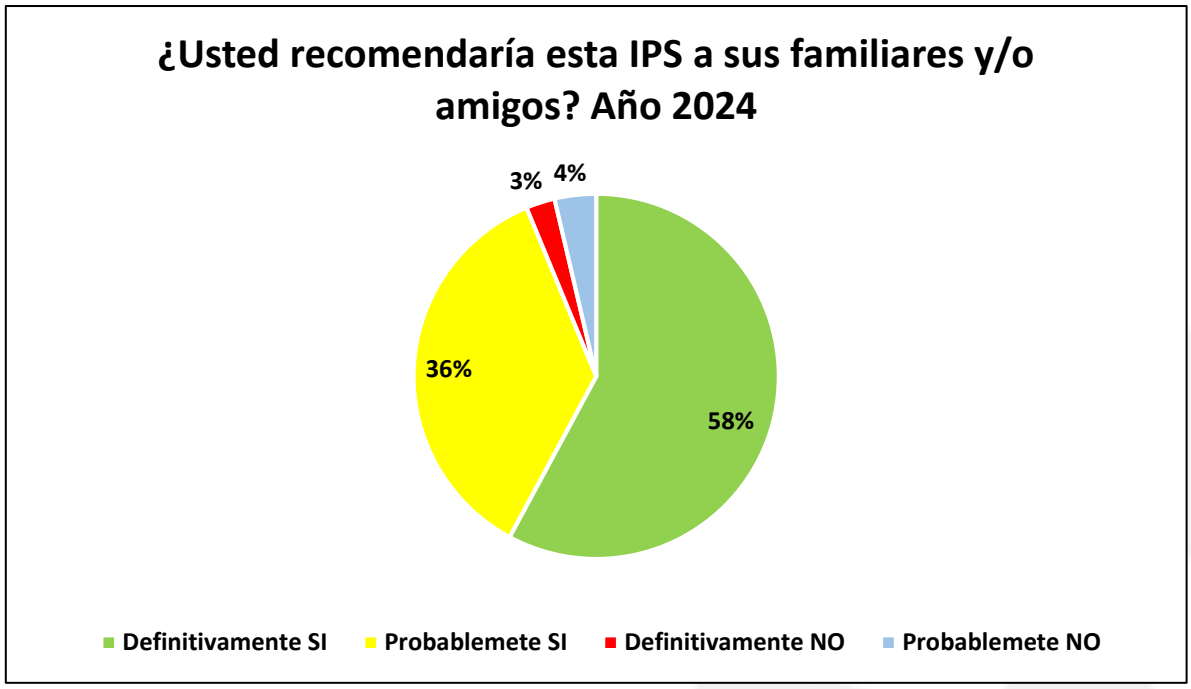
Esta disminución de la satisfacción se debe nos solo a dificultades propias del HUDN en lo referente a la deuda que se tiene con las EPS, sino a la situación en la que se encuentra la mayoría de EPS (intervenidas), situación que ha provocado cierre en la red privada de las EPS, llevando a colapsar los servicios que presta el HUDN, desbordando nuestra capacidad instalada; situación que se ve reflejada en la falta de oportunidad (citas con especialistas, terapias física, hidroterapias y la sobreocupación en el área de urgencias).

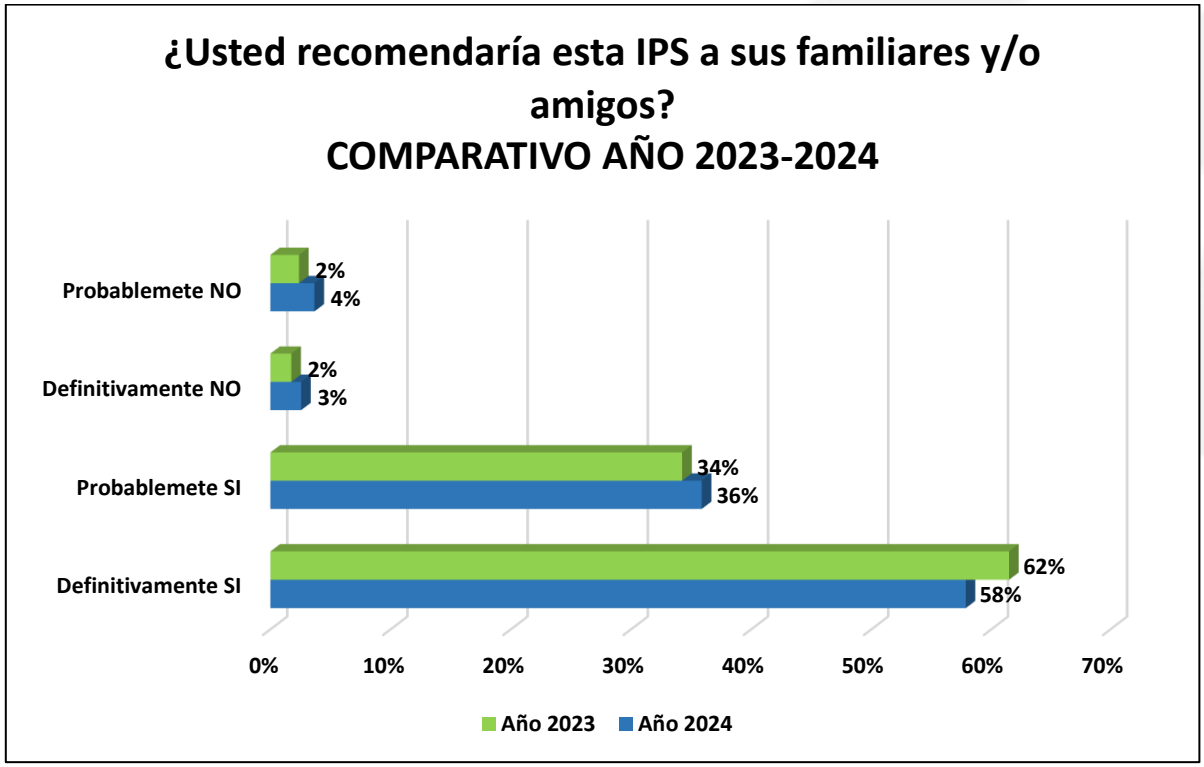
Calle 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador: 7333400
E-mail: hudn@hosdenar.gov.co
www.hosdenar.gov.co





Calle 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador: 7333400
E-mail: hudn@hosdenar.gov.co
www.hosdenar.gov.co



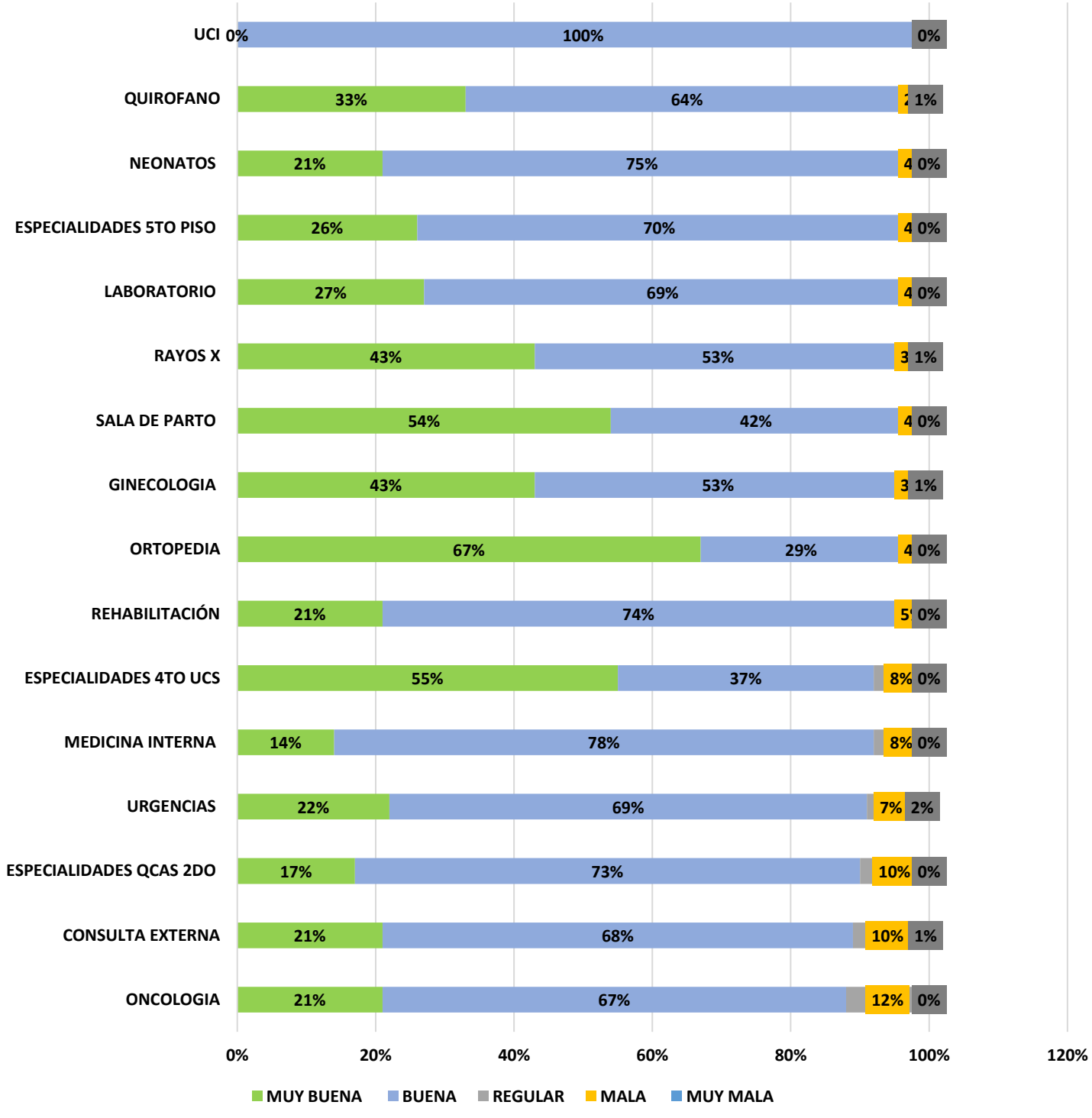


Calle 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador: 7333400
E-mail: hudn@hosdenar.gov.co
www.hosdenar.gov.co

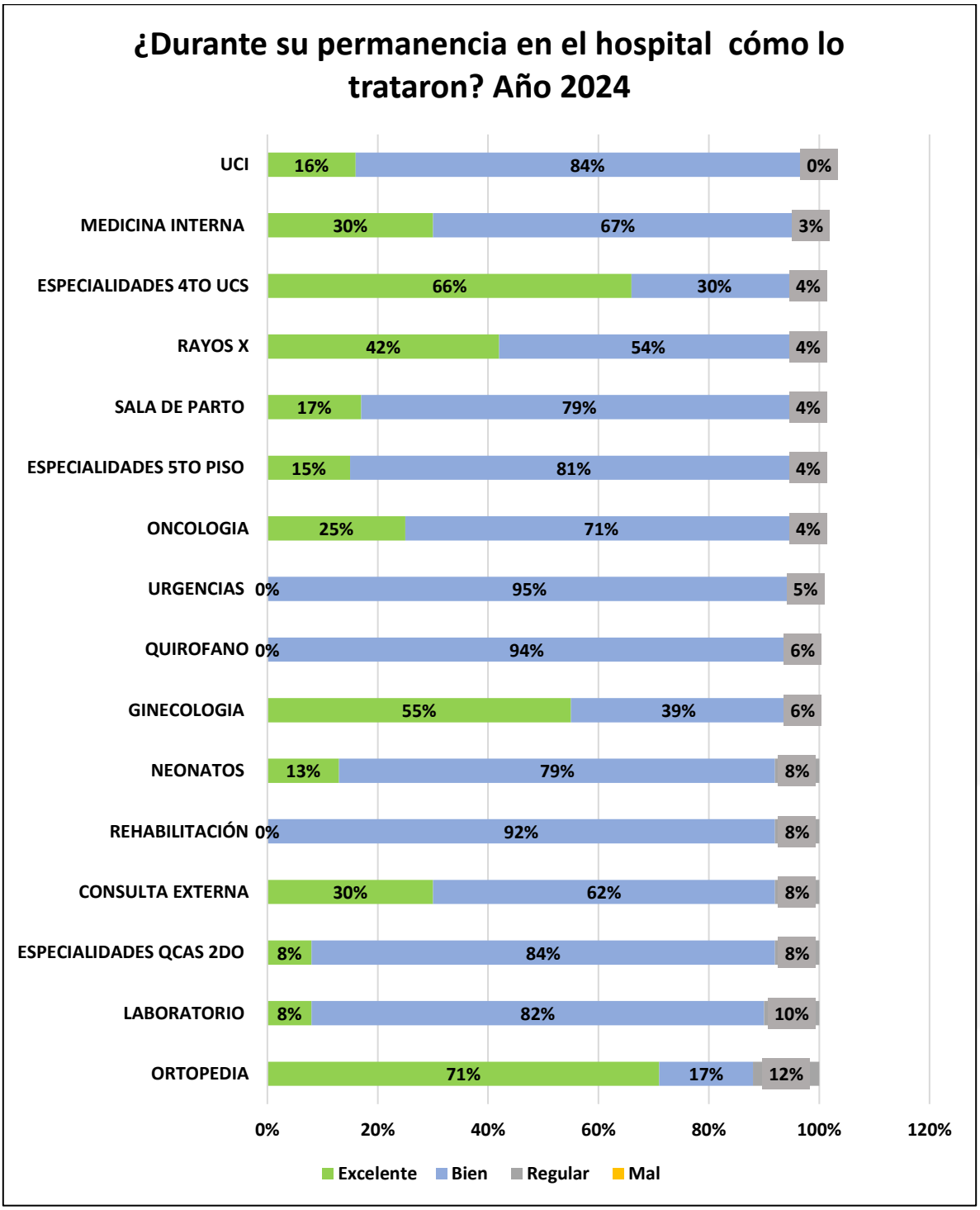
HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.
ACREDITACION EN SALUD

Calle 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador: 7333400
E-mail: hudn@hosdenar.gov.co
www.hosdenar.gov.co

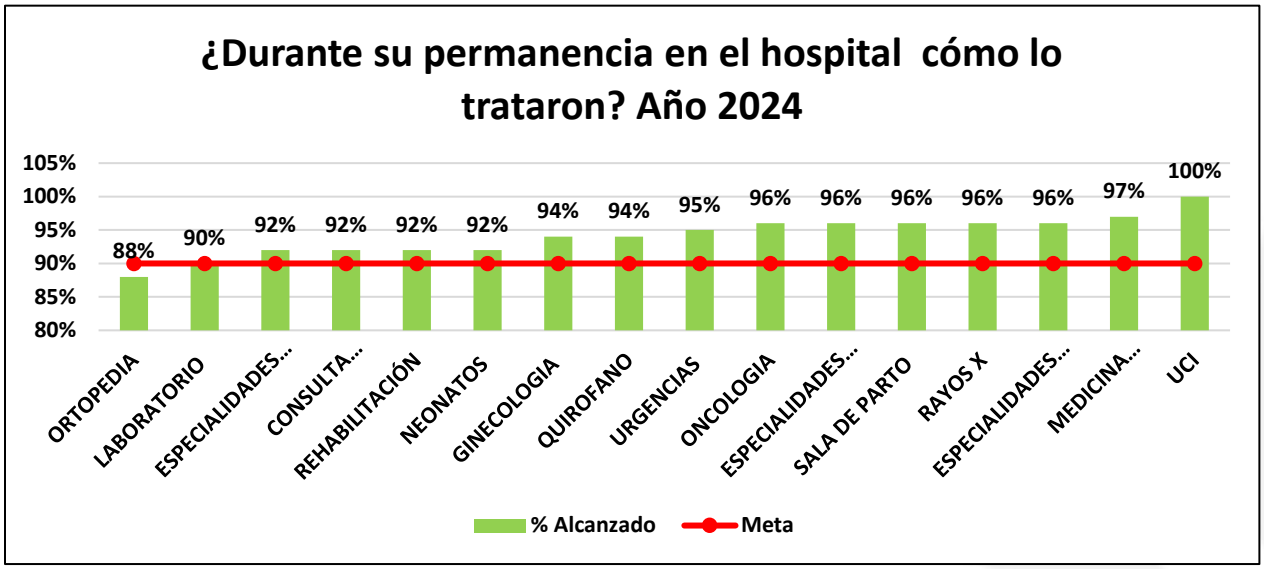
SATISFACCIÓN GLOBAL AÑO 2024 POR SERVICIOS

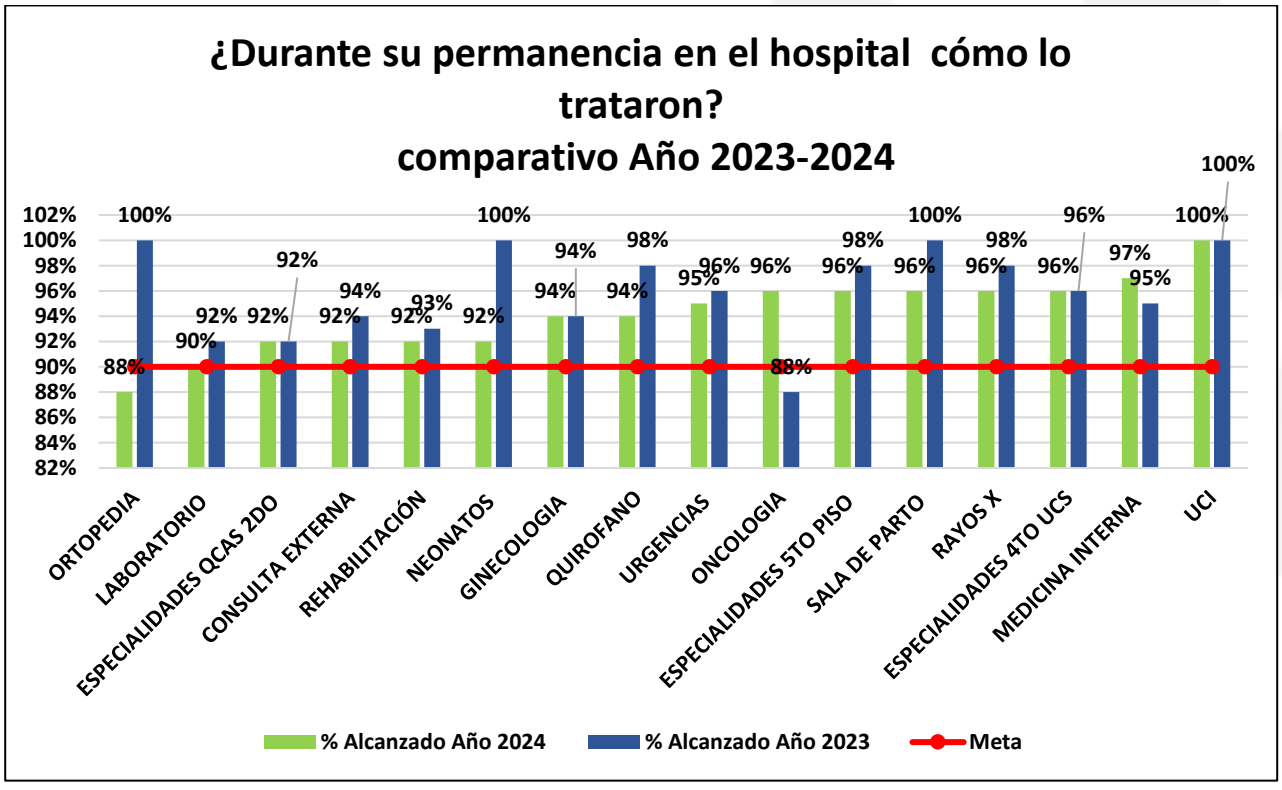


Calle 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador: 7333400
E-mail: hudn@hosdenar.gov.co
www.hosdenar.gov.co

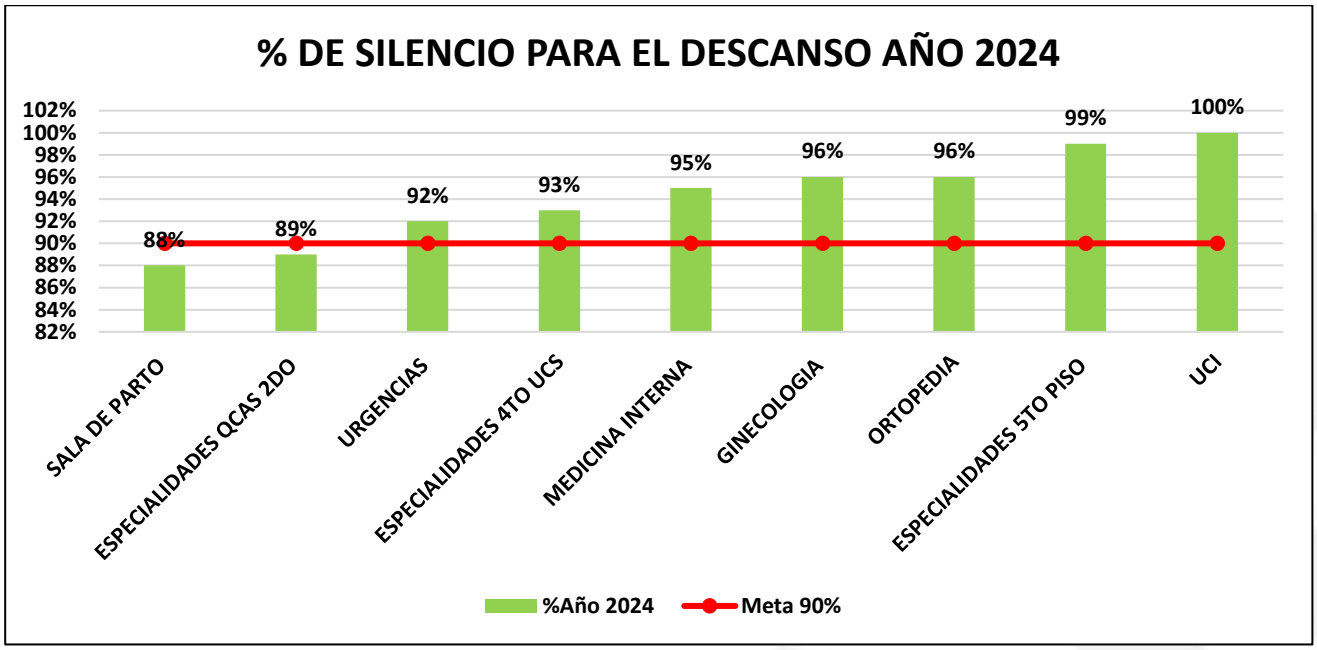


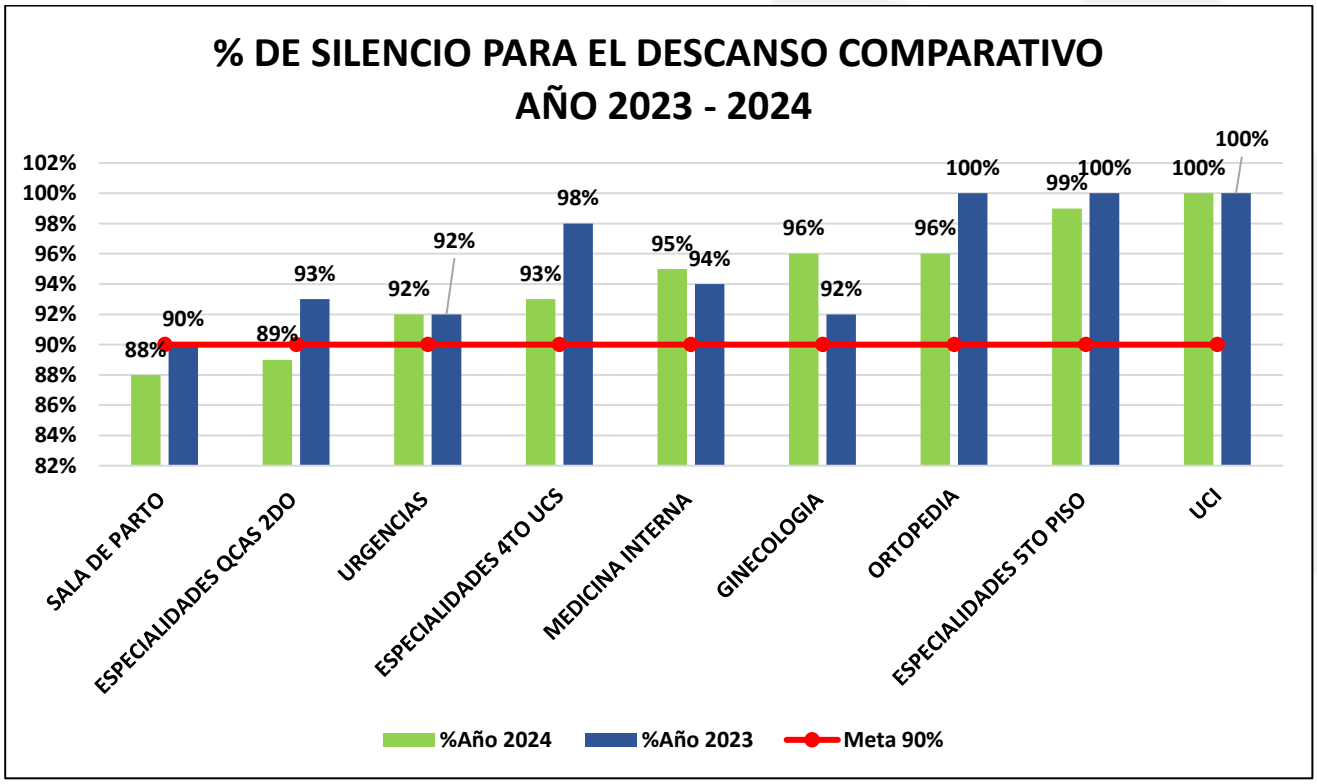
Calle 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador: 7333400
E-mail: hudn@hosdenar.gov.co
www.hosdenar.gov.co





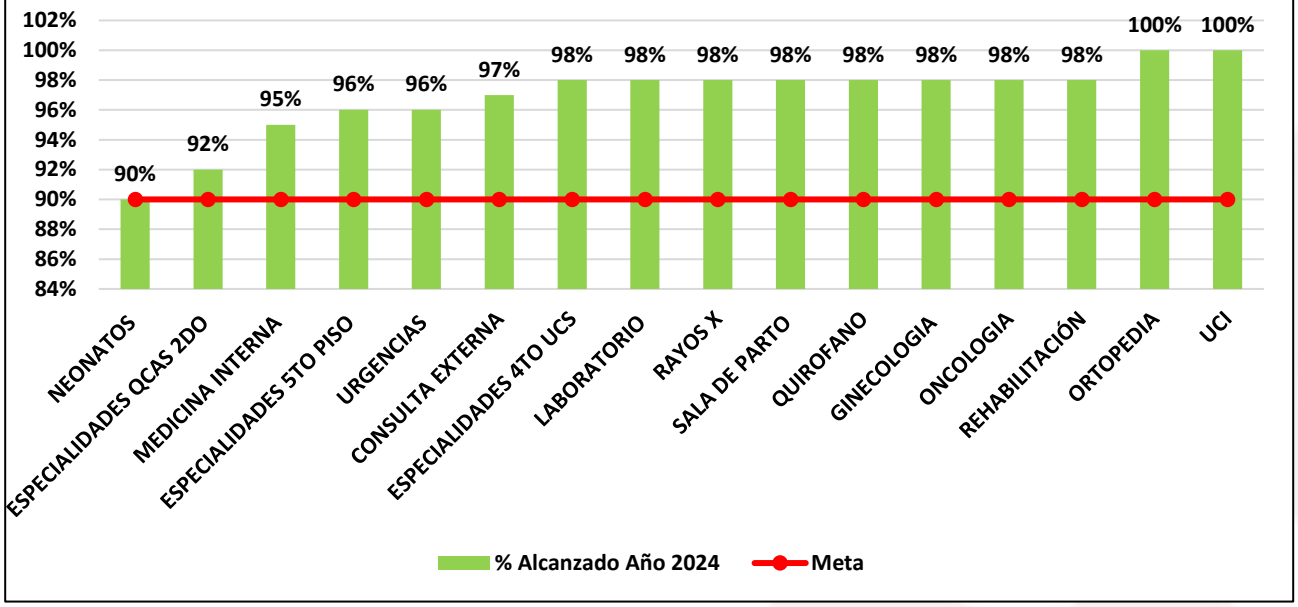
Calle 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador: 7333400
E-mail: hudn@hosdenar.gov.co
www.hosdenar.gov.co



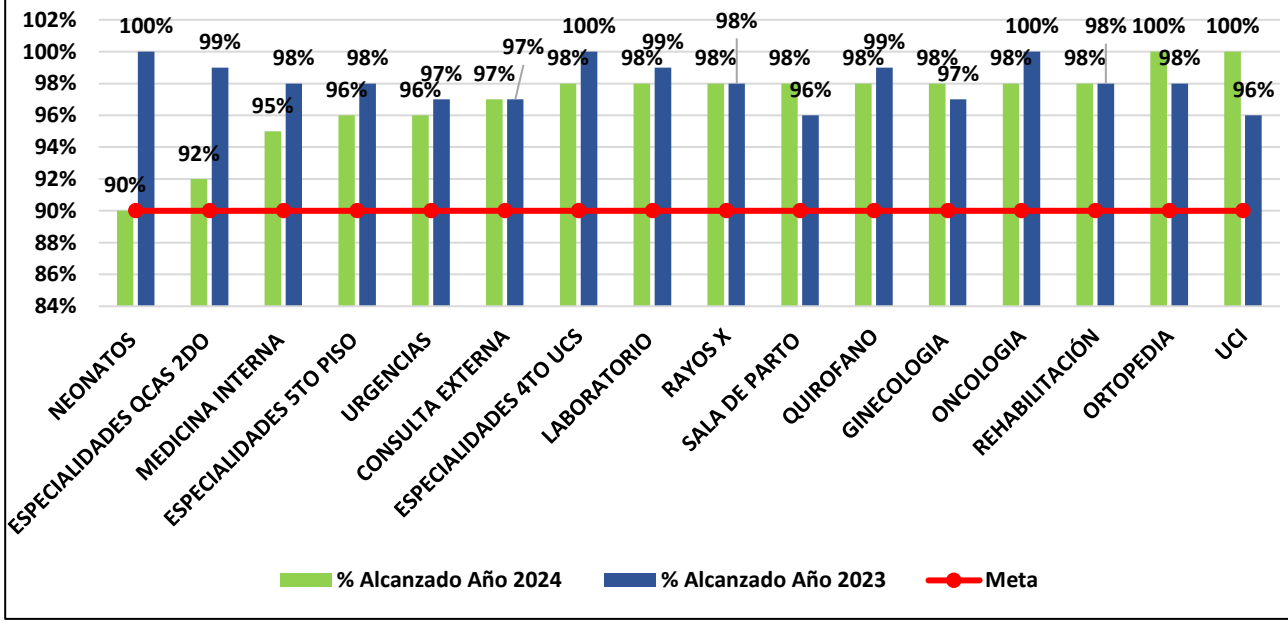


Calle 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador: 7333400
E-mail: hudn@hosdenar.gov.co
www.hosdenar.gov.co

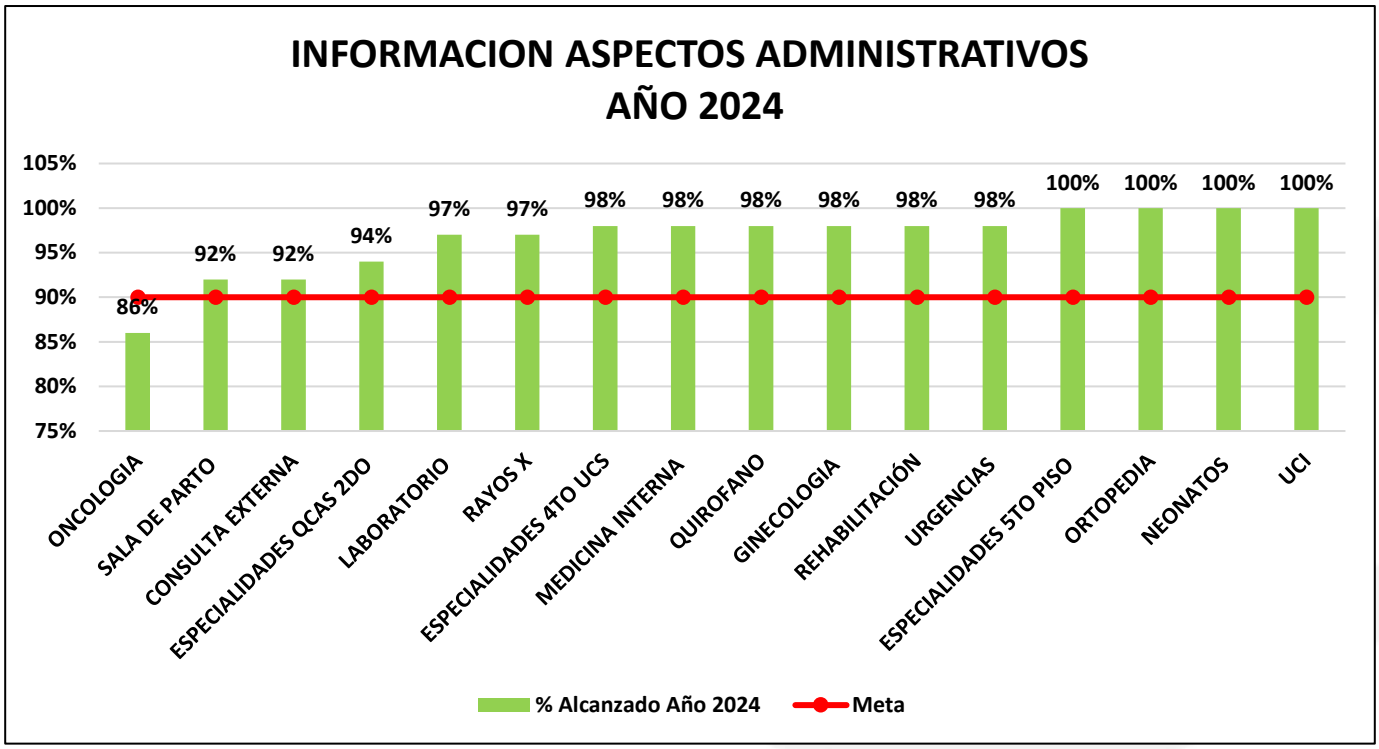
INFORMACION ASPECTOS CLINICOS AÑO 2024

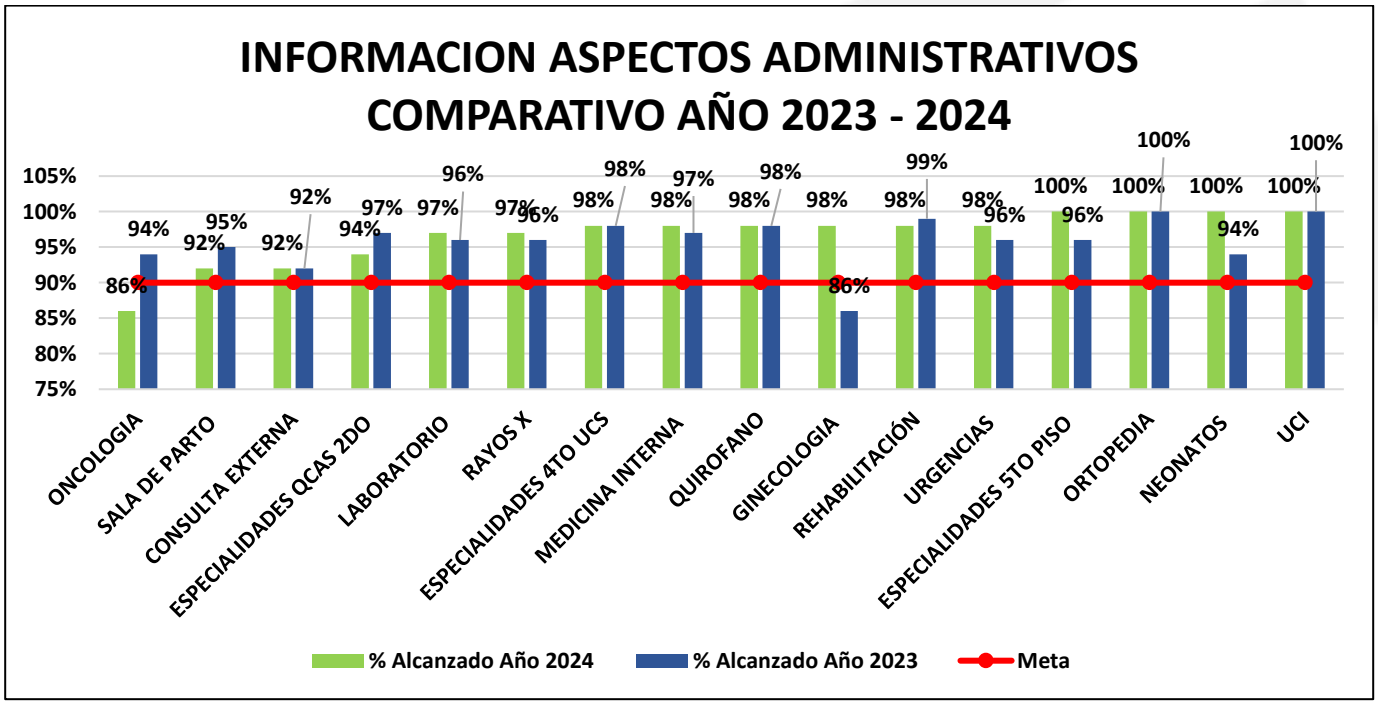


INFORMACION ASPECTOS CLINICOS COMPARATIVO AÑO 2023-2024

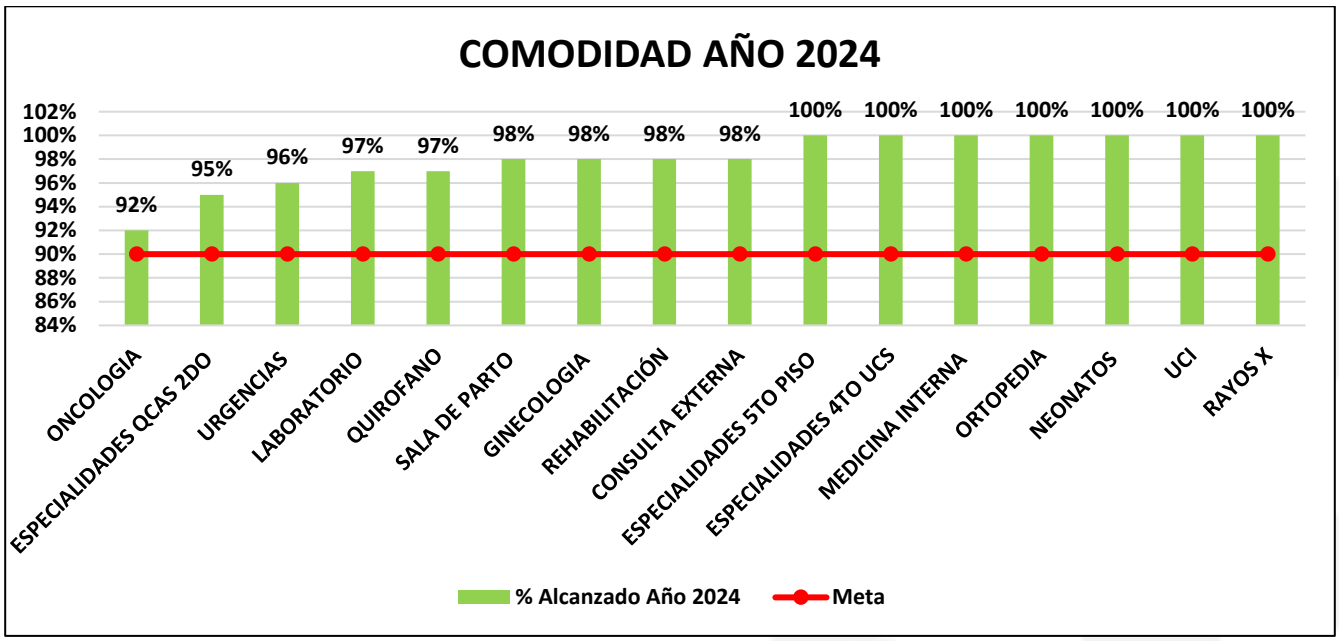


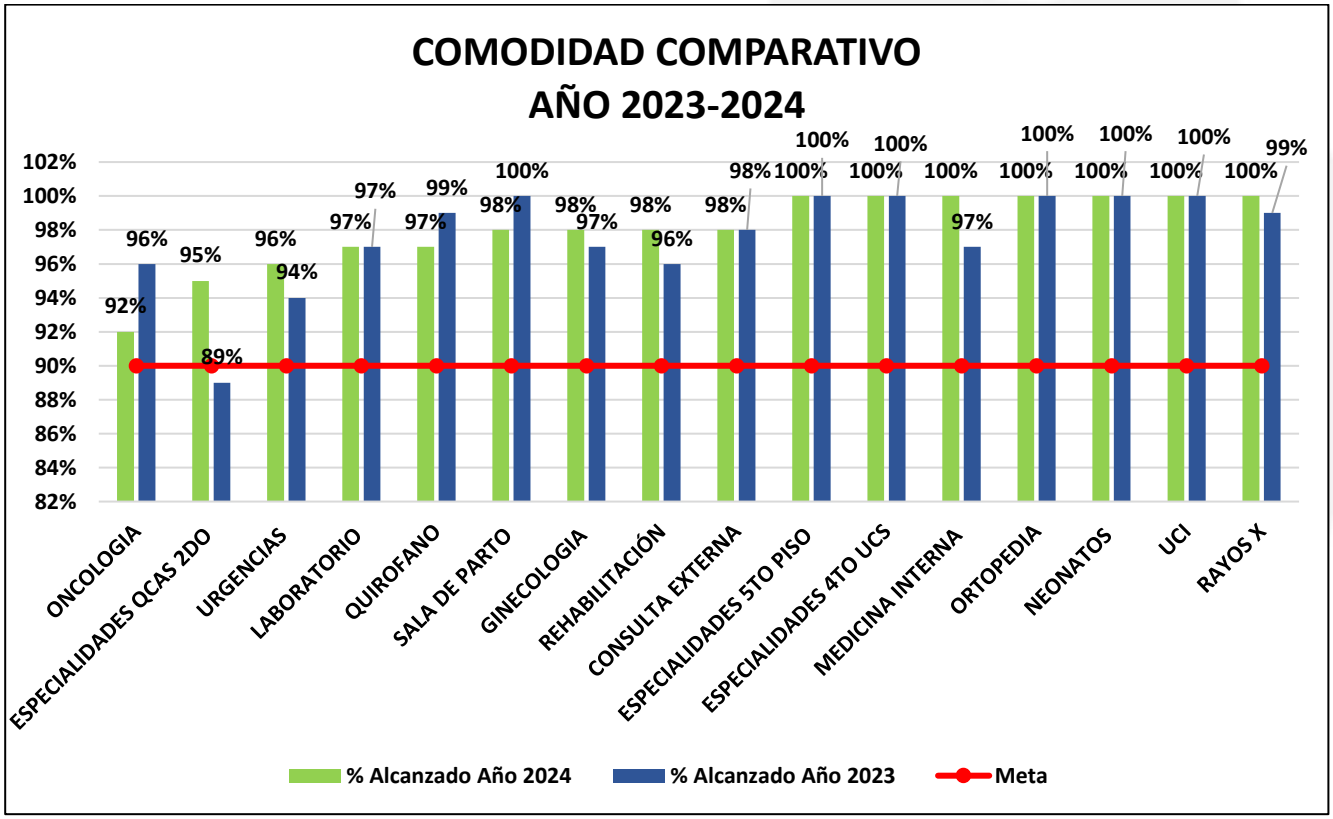
Calle 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador: 7333400
E-mail: hudn@hosdenar.gov.co
www.hosdenar.gov.co





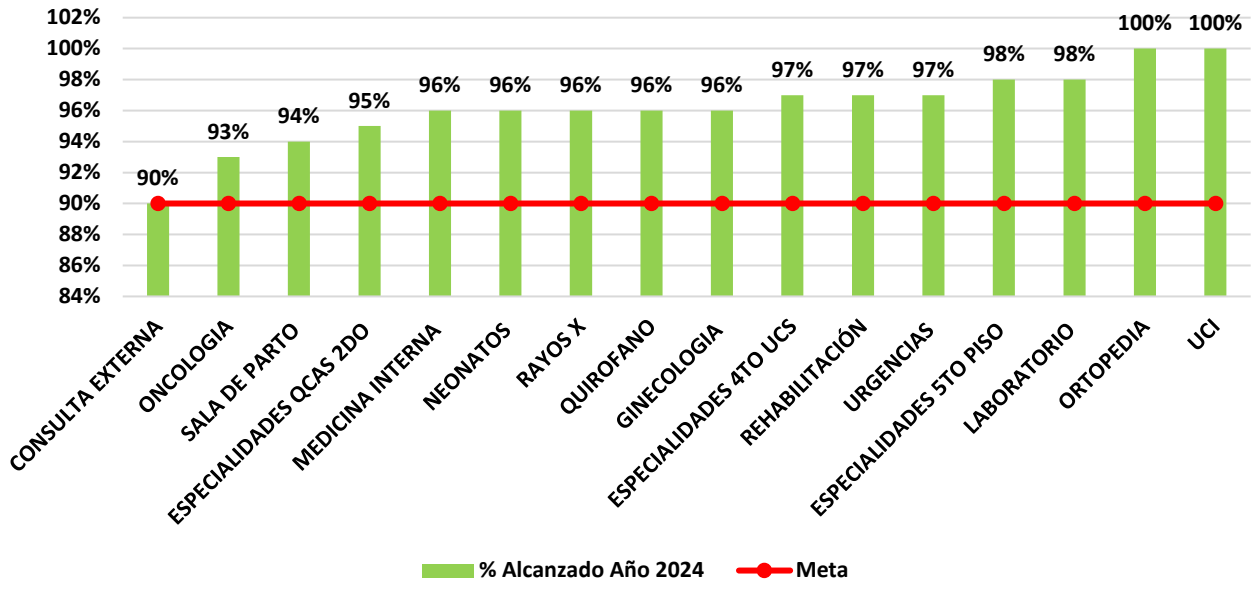
Calle 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador: 7333400
E-mail: hudn@hosdenar.gov.co
www.hosdenar.gov.co



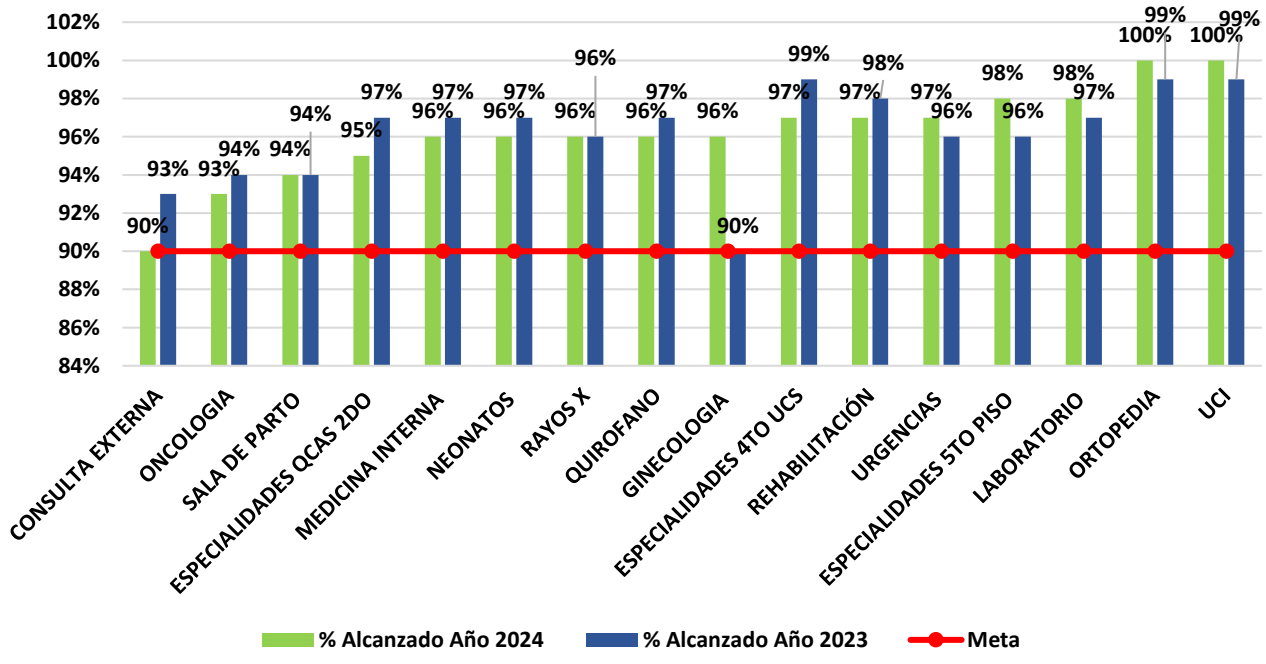


Calle 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador: 7333400
E-mail: hudn@hosdenar.gov.co
www.hosdenar.gov.co

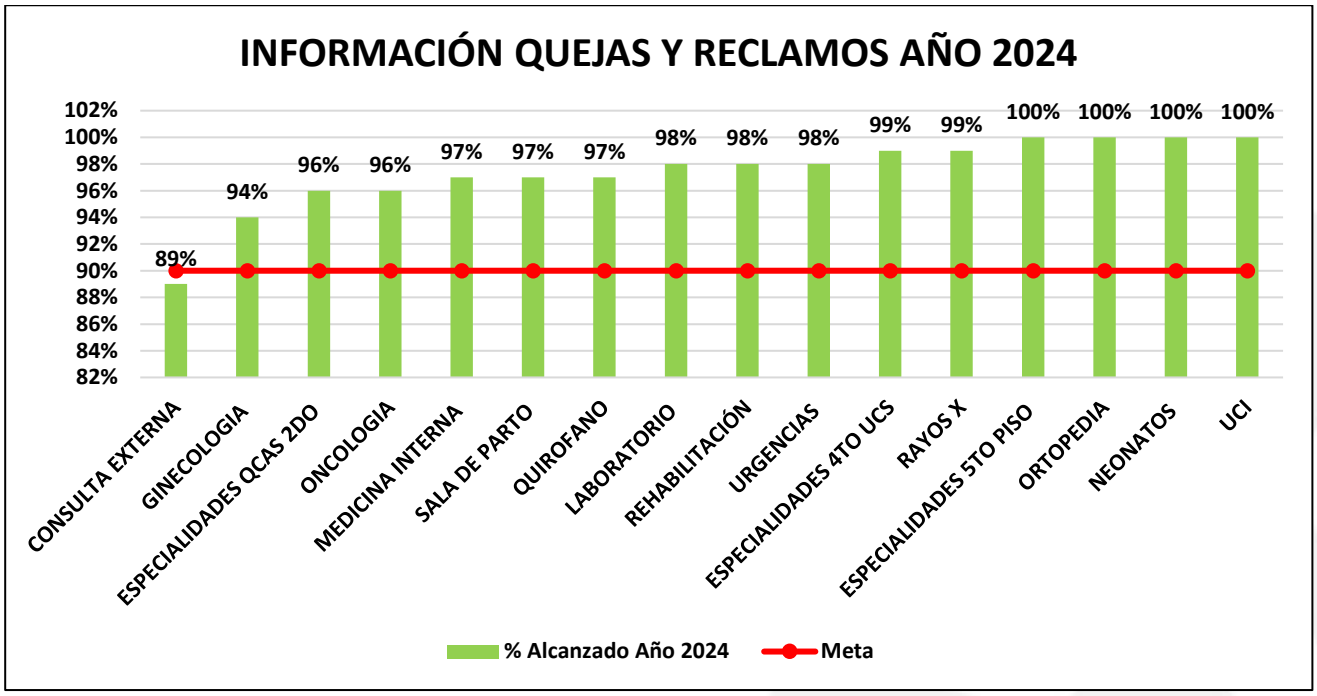
INFORMACIÓN GLOBAL AÑO 2024

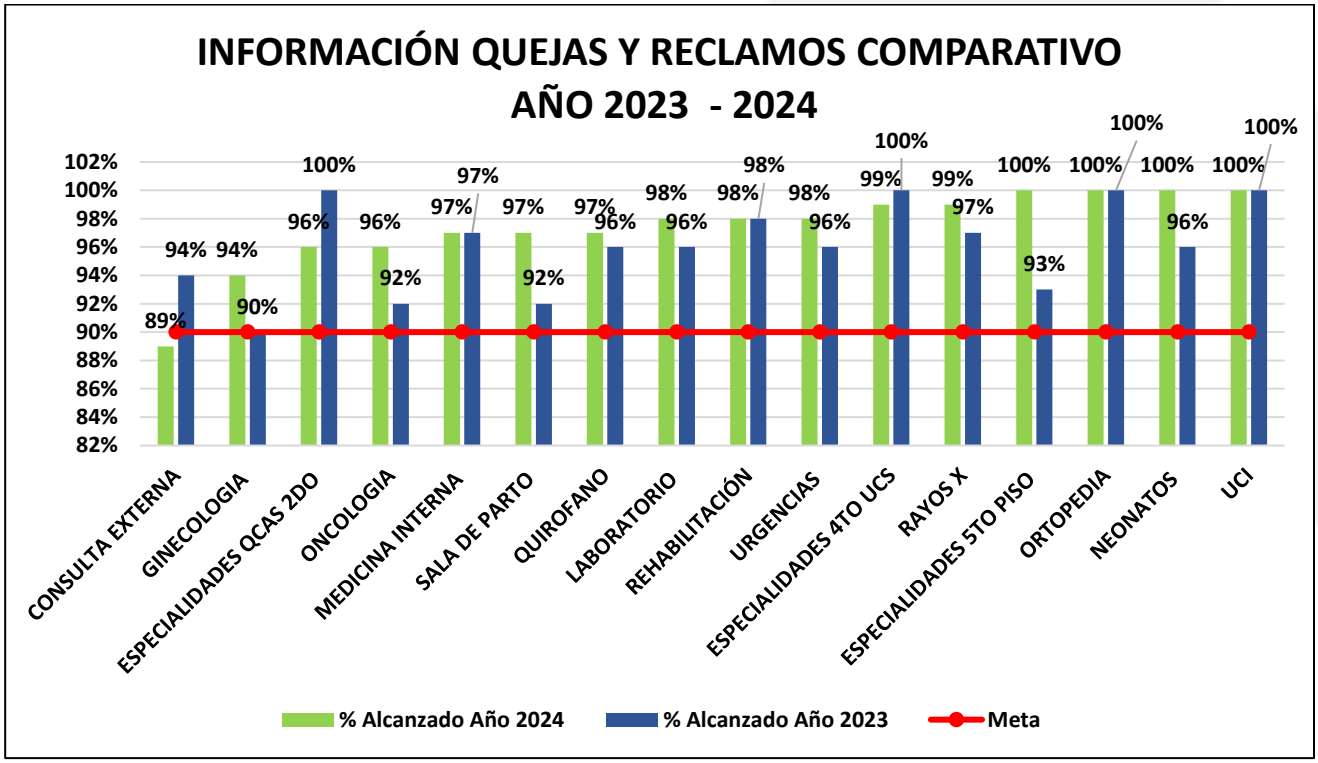


INFORMACIÓN GLOBAL COMPARATIVO AÑO 2023-2024

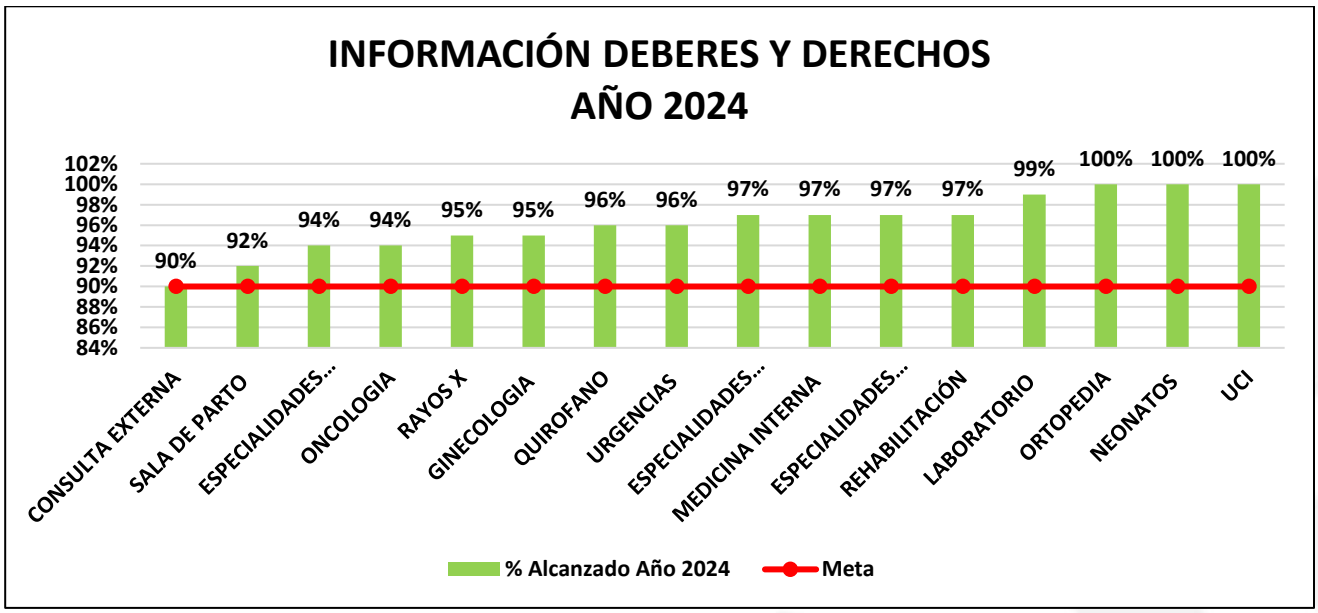


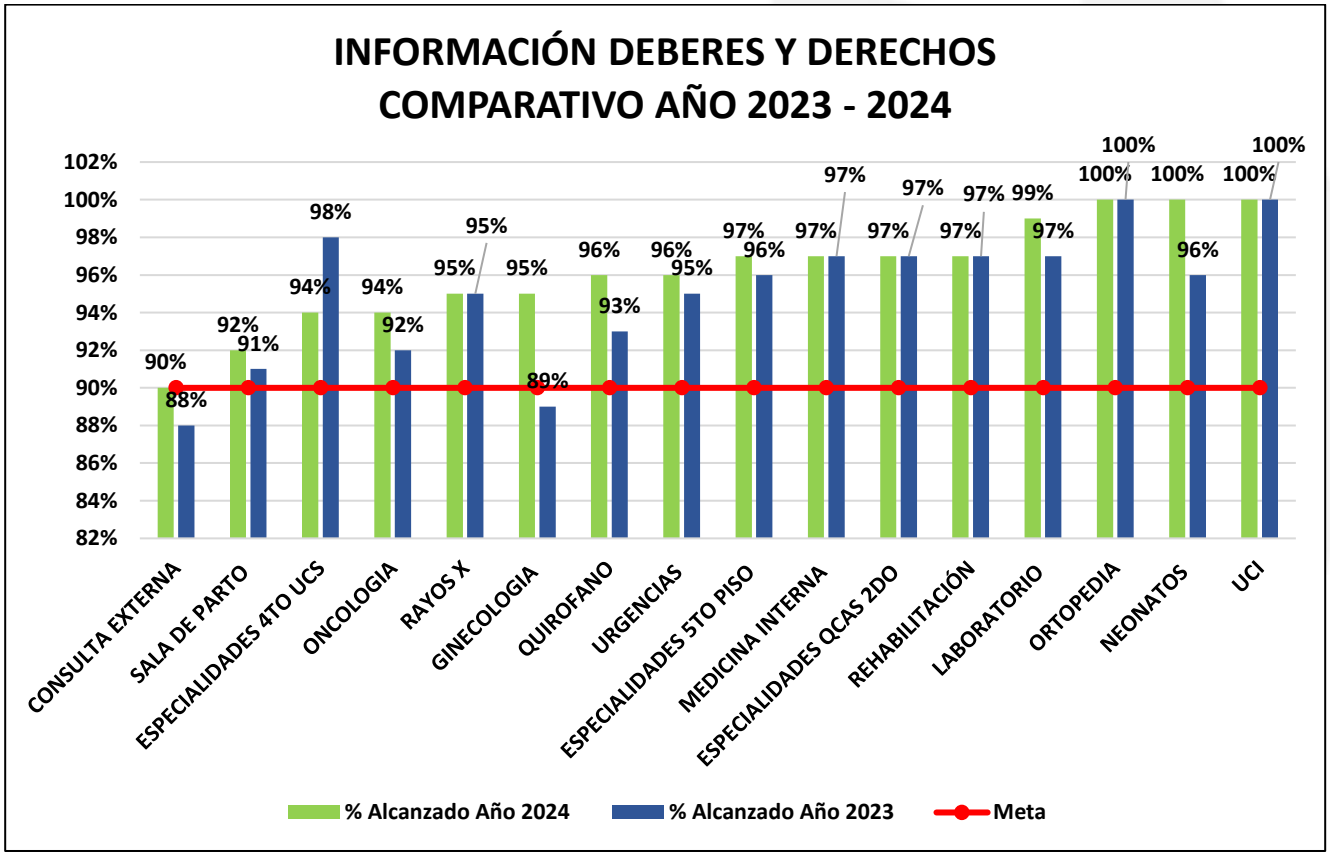
Calle 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador: 7333400
E-mail: hudn@hosdenar.gov.co
www.hosdenar.gov.co



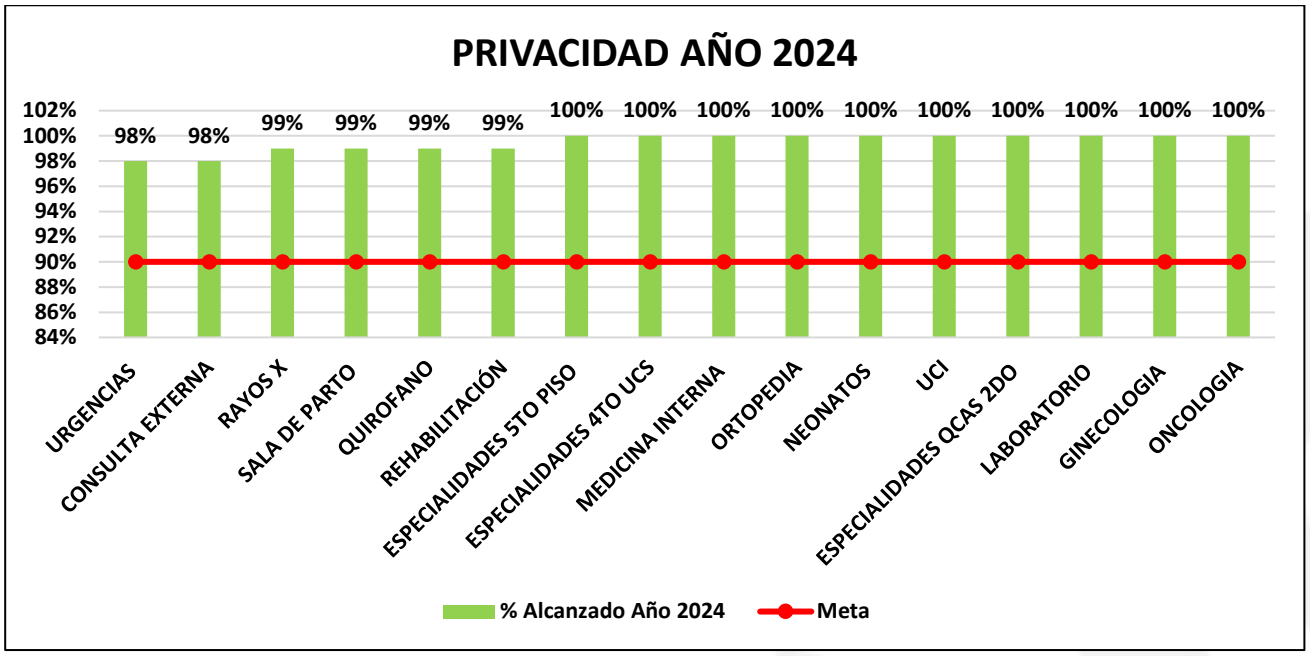


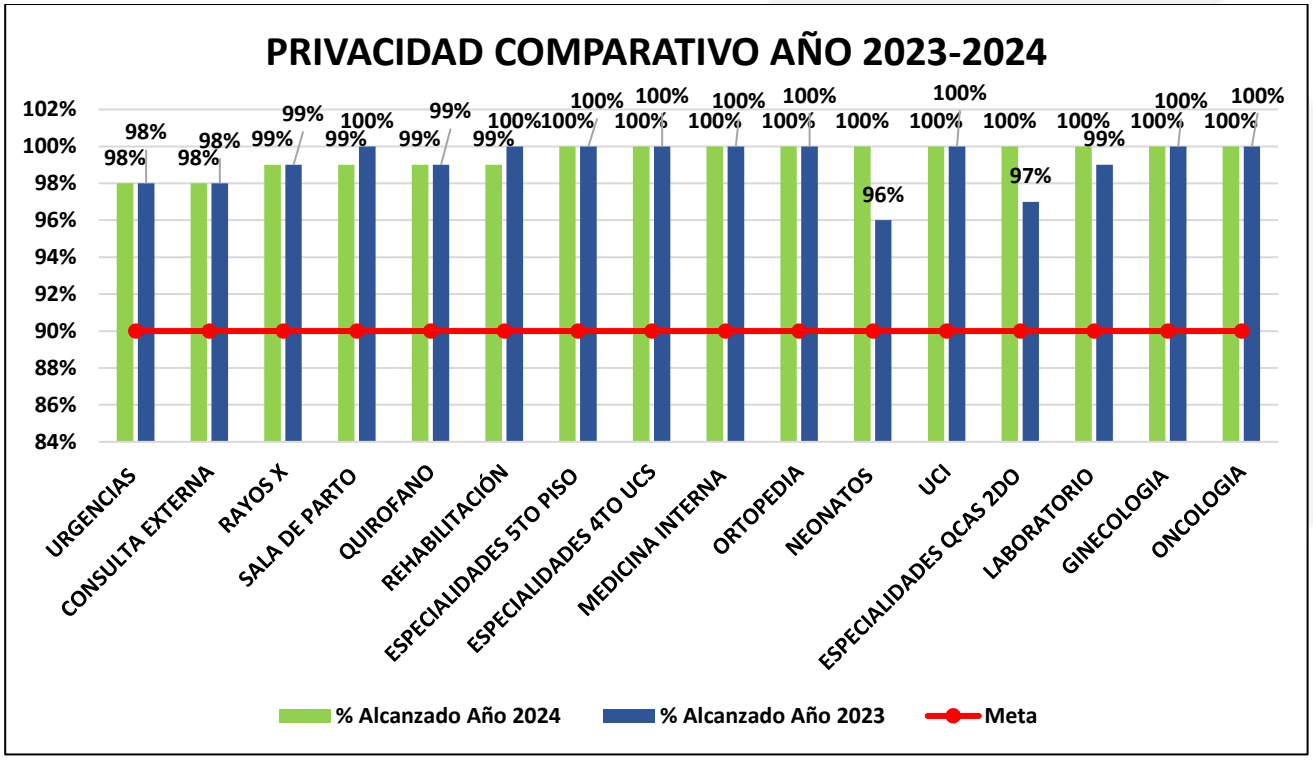
Calle 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador: 7333400
E-mail: hudn@hosdenar.gov.co
www.hosdenar.gov.co





Calle 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador: 7333400
E-mail: hudn@hosdenar.gov.co
www.hosdenar.gov.co





Calle 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador: 7333400
E-mail: hudn@hosdenar.gov.co
www.hosdenar.gov.co

CAUSAS DE INSATISFACCIÓN		
SERVICIO	**% DE INSATISFACCIÓN**	**VARIABLES IDENTIFICADAS**
Oncología	**12%**	• FALTA DE TRATO AMABLE • FALTA DE INFORMACIÓN • FALTA DE COMODIDAD (SILLAS INCOMODAS) • FALTA DE INFORMACIÓN • PERSONAL DE ENFERMERIA POCO AMABLE • FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN • FALTA DE INFORMACIÓN • NO RESPETAN LA RELIGION QUE UNO PROFESA • PERSONAL DE FACTURACIÓN POCO AMABLE

CAUSAS DE INSATISFACCIÓN		
SERVICIO	**% DE INSATISFACCIÓN**	**VARIABLES IDENTIFICADAS**
Consulta Externa	11%	• FALTA DE OPORTUNIDAD • NO BRINDAN INFORMACIÓN • PERSONAL DE ENFERMERIA POCO AMABLE • PERSONAL DE ENFERMERIA POCO AMABLE • ESPECIALISTAS POCO AMABLES • DEMORA EN FACTURACIÓN • HORARIO DE VISITAS RESTRINGIDO • FALTA DE TRATO AMABLE • DEMORA EN LA ATENCIÓN DEL MEDICO • NO BRINDAN INFORMACIÓN • FALTA DE OPORTUNIDAD EN ASIGNACIÓN DE CITAS • FALTA DE TRATO AMABLE • FALTA DE OPORTUNIDADDE ALGUNOS ESPECIALISTAS(NO ATIENDEN A LA HORA PROGRAMADA) • FALTA DE OPORTUNIDAD EN AGENDAMIENTO DE CITAS (NO HAY CITAS DE GASTROENTEROLOGÍA, UROLOGÍA, REUMATOLOGÍA, HEMATOLOGÍA) • EL CODIGO QR NO ES FUNCIONAL • PERSONAL POCO AMABLE NO BRINDA INFORMACIÓN • NO HAY OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS • PERSONAL POCO AMABLE • NO BRINDAN INFORMACIÓN

Calle 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador: 7333400
E-mail: hudn@hosdenar.gov.co
www.hosdenar.gov.co

		• NO HAY CITAS CON ESPECIALISTAS (ENDOCRINOLOGÍA, ORTOPEDIA, GASTROENTEROLOGÍA ETC) • FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN • NO CONTESTAN EL TELÉFONO, NI EL WHATSAAP PARA SACAR CITAS CON ESPECIALISTA. • NUNCA TIENEN AGENDAS DISPONIBLES • CANCELAN CITAS Y NO REPROGRAMAN

CAUSAS DE INSATISFACCIÓN		
SERVICIO	**% DE INSATISFACCIÓN**	**VARIABLES IDENTIFICADAS**
Cirugía General	10%	• FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN • PERSONAL POCO AMABLE • FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN • FALTA DE TRATO HUMANO • FALTA DE INFORMACIÓN • HORARIO DE VISITAS RESTRINGIDO • PERSONAL NO BRINDA INFORMACIÓN • PERSONAL POCO AMABLE • NO BRINDAN INFORMACIÓN • OLORES DESAGRADABLES • PERSONAL POCO AMABLE • RUIDO NOCTURNO • NO ATIENDEN AL LLAMADO, SE DEMORAN • HACINAMIENTO (HABITACIONES DE 4 CAMAS)

CAUSAS DE INSATISFACCIÓN		
SERVICIO	**% DE INSATISFACCIÓN**	**VARIABLES IDENTIFICADAS**
Urgencias	9%	• FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN • FALTA DE TRATO AMABLE • FALTA DE INFORMACIÓN • DEJAN PUERTAS ABIERTAS DE LOS CONSULTORIOS • HORARIO DE VISITAS RESTRINGIDO • MEJORAR LA LIMPIEZA, OLORES DESAGRADABLES • CONVERSACIONES TONO DE VOZ ALTO NO PERMITE DESCANSAR • PERSONAL MEDICO POCO AMABLE • FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN (DEMORA TRIAGE) • FALTA DE INFORMACIÓN

Calle 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador: 7333400
E-mail: hudn@hosdenar.gov.co
www.hosdenar.gov.co

		• FALTA DE TRATO AMABLE • MEJORAR EL ORDEN Y EL ASEO • HORARIO DE VISITAS RESTRINGIDO • AREA MUY RUDIOSA, CONVERSACIONES, MUSICA • OLORES DESAGRADABLES • HACINAMIENTO • FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN • TRATO POCO AMBLE (ESPECIALISTA, PERSONAL MEDICO Y DE ENFERMERIA) • FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN PERSONAL MEDICO • FALTA DE INFORMACIÓN • NO RESPONDEN AL LLAMADO • FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN • PERSONAL DE ENFERMERIA POCO AMABLE • NO BRINDAN INFORMACIÓN • HACINAMIENTO • SERVICIO DESORGANIZADO
Medicina Interna	8%	• MUCHO RUIDO EN LA NOCHE • HORARIO DE VISITAS RESTRINGIDO • FALTA DE TRATO HUMANO(PADRE SE CAYO DE LA CAMA) • FALTA DE OPORTUNIDAD AL LLAMADO • PERSONAL DE ENFERMERIA POCO AMABLE • PERSONAL POCO AMABLE • FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN • OLORES DESAGRADABLES • RUIDO NOCTURNO, APERTURA BRUSCA DE PUERTAS • NO RESPONDEN AL LLAMADO • HABITACIONES MUY PEQUEÑAS
Especialidades 4to UCS	8%	• RUIDO NOCTURNO • FALTA DE TRATO AMABLE • HORARIO DE VISITAS RESTRINGIDO • CONVERSACIONES RUIDOSAS EN LA NOCHE • FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE(LLAMADO VARIAS VECES Y NO ATIENDEN) • PERSONAL MEDICO Y DE ENFERMERIA NO PRESTA TRATO AMBLE(DESPOTAS)

Calle 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador: 7333400
E-mail: hudn@hosdenar.gov.co
www.hosdenar.gov.co

		• NO BRINDAN INFORMACIÓN • PERSONAL DE ENFERMERIA POCO AMABLE • APERTURA DE PUERTAS EN LA NOCHE DE MANERA BRUSCA
Rehabilitación	5%	• FALTA DE OPORTUNIDAD HIDROTERAPIA • PERSONAL POCO AMABLE DE LA VENTANILLA DE ASIGNACIÓN DE CITAS, NO CONTESTA EL SALUDO • FALTA DE TRATO HUMANO • FALTA DE COMODIDAD • NO HAY DISPONIBILIDAD DE CITAS PARA TERAPIA E HIDROTERAPIA, NI FISIATRIA • NO SE PUEDE CONSEGUIR CITAS PARA TERAPIA • INSTALACIONES MUY CALUROSAS • PERSONAL POCO AMABLE • NO HAY DISPONIBILIDAD DE CITAS (TERAPIA FISICA- HIDROTERAPIA-FISIATRA) • LA LISTA DE ESPERA NO FUNCIONA(NUNCA LLAMAN) • PERSONAL POCO AMABLE, NO CONTESTAN SALUDO • NO HAY CITAS PARA TERAPIA FISICA • NO HAY CITAS PARA HIDROTERAPIA • SE LLAMA A LA EXTENSIÓN Y NUNCA CONTESTAN
Ortopedia	4%	• RUIDO NOCTURNO • NO PERMITEN ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE AL ADULTO MAYOR • HORARIO DE VISITAS RESTRINGIDO • PERMITIR ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE • APERTURA DE PUERTAS DE MANERA BRUSCA DURANTE LA NOCHE • PERSONAL DE ENFERMERIA POCO AMABLE
Ginecología	4%	• FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN (MUY LENTA) • FALTA DE TRATO AMABLE PERSONAL DE ENFERMERIA • HORARIO DE VISITAS RESTRINGIDO

Calle 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador: 7333400
E-mail: hudn@hosdenar.gov.co
www.hosdenar.gov.co

		• NO PERMITEN ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE • FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL TRIAGE • RUIDO NOCTURNO RISAS, CONVERSACIONES RUIDOSAS • DEMORA EN LA ATENCIÓN CUANDO SE LLEGA A LA ATENCIÓN • PERSONAL MEDICO POCO AMABLE (GROSERA) • PERSONAL DE ENFERMERIA NO BRINDA INFORMACIÓN
Sala de Partos	4%	• NO BRINDAN INFORMACIÓN • NO PERMITEN ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE • HORARIO DE VISITAS RESTRINGIDO • RUIDO NOCTURNO CONVERSACIONES • PERSONAL POCO AMABLE • PERSONAL DE ENFERMERIA POCO AMABLE
Rayos X	4%	• NO BRINDAN INFORMACIÓN • NO HAY OPORTUNIDAD CUANDO SE LLAMA A SOLICITAR CITA • FALTA DE TRATO AMABLE • ABREN LA PUERTA MIENTRAS SE ESTA EN PROCEDIMIENTO • FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LA LINEA TELEFONICA • PERSONAL POCO AMABLE DE VENTANILLA • FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN (MUCHA ESPERA PARA TOMA DE TAC) • FALTA DE INFORMACIÓN
Laboratorio	4%	• FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN • PERSONAL POCO AMABLE • HORARIO DE VISITAS RESTRINGIDO • PERSONAL POCO AMABLE VENTANILLA DE ATENCIÓN • FALTA DE INFORMACIÓN • FALTA DE TRATO AMABLE • NO BRINDAN ATENCION PREFERENCIAL (EMBARAZADA-ADULTO MAYOR)

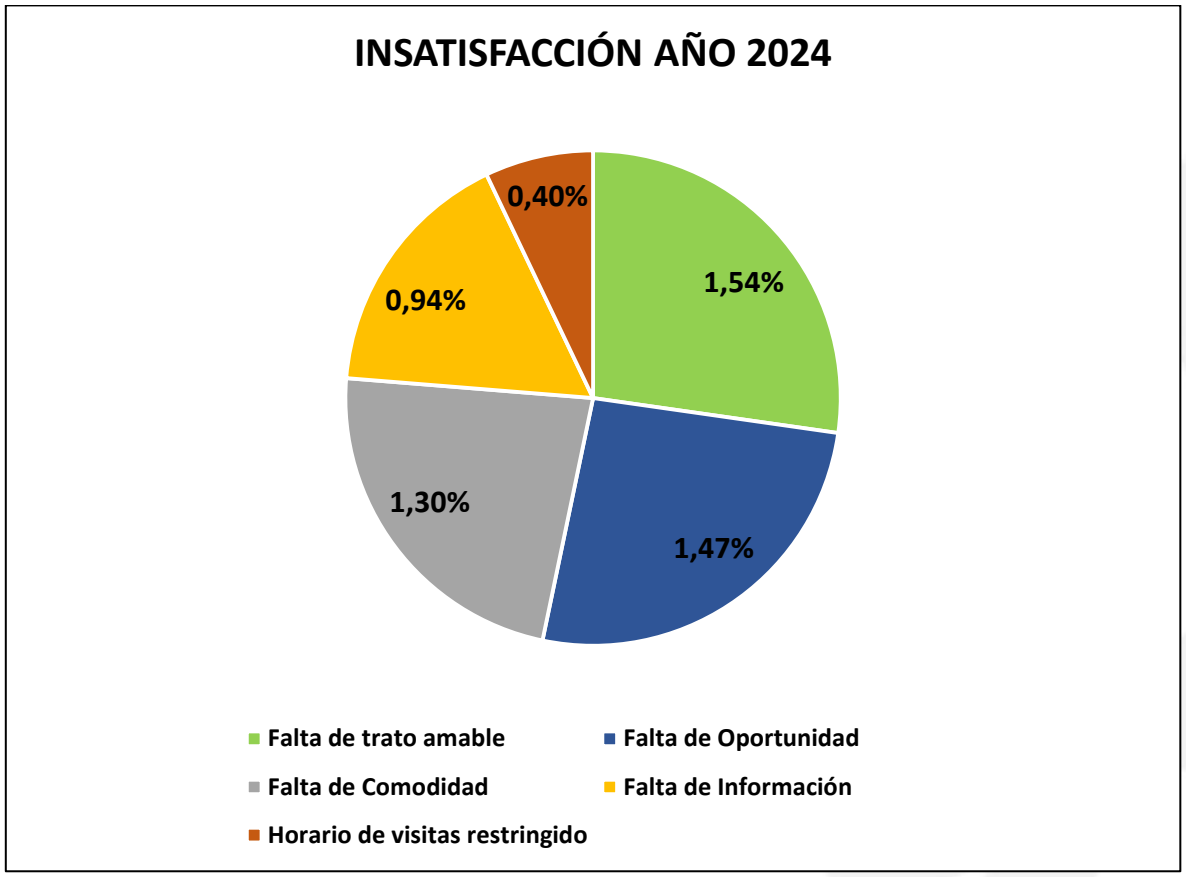
Calle 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador: 7333400
E-mail: hudn@hosdenar.gov.co
www.hosdenar.gov.co

		• PERSONAL DE FACTURACIÓN LABORATORIO POCO AMABLE • PERSONAL DE VENTANILLA NO BRINDA INFORMACIÓN • PERSONAL NO BRINDA INFORMACIÓN
Especialidades 5to Piso	4%	• PERSONAL BRINDAN INFORMACIÓN • PERSONAL POCO AMABLE • HORARIO DE VISITAS RESTRINGIDO • PERSONAL POCO AMABLE • PERSONAL NO BRINDA INFORMACIÓN • PERSONAL POCO AMABLE
Neonatos	4%	• NO PERMITEN ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE • PERSONAL NO BRINDA INFORMACIÓN • PERSONAL DE ENFERMERIA ES AMARGADO • PERSONAL NO BRINDA INFORMACIÓN • NO BRINDAN INFORMACIÓN • HACINAMIENTO • SERVICIO DESORGANIZADO
Quirófano	3%	• FALTA DE OPORTUNIDAD • SALA DE ESPERA DE CIRUGIA AMBULATORIA MUY FRIA • HORARIO DE VISITAS RESTRINGIDO • MUCHO RUIDO, CONVERSACIONES ESTRUENDOSAS • PERSONAL POCO AMABLE • PERSONAL POCO AMABLE (LEVANTAN BRUSCAMENTE DE LA CAMILLA) • INCUMPLIMIENTO EN LA PROGRAMACIÓN DE CIRUGIA (PROGRAN PARA UNA FECHA Y CANCELAN HASTA EN 3 OPORTUNIDADES LA CIRUGIA) • FALTA DE OPORTUNIDAD POR CONGESTIÓN DEL QUIROFANO • MUY FRIO MIENTRAS SE ESPERA PARA INGRESAR AL QUIROFANO • NO BRINDAN INFORMACIÓN, CUANDO EL PACIENTE ESTA EN CIRUGIA, FAMILIAR SE DESESPERA

Calle 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador: 7333400
E-mail: hudn@hosdenar.gov.co
www.hosdenar.gov.co

NOTA DEJE TODAS LAS MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS, LO QUE ELLOS MANIFIESTAN EN LOS DIFERENTES TRIMESTRES, ANTERIORMENTE BORRABA LO MANIFESTADO POR EL USUARIO QUE SE VOLVÍAN A REPETIR EN EL TRIMESTRE.

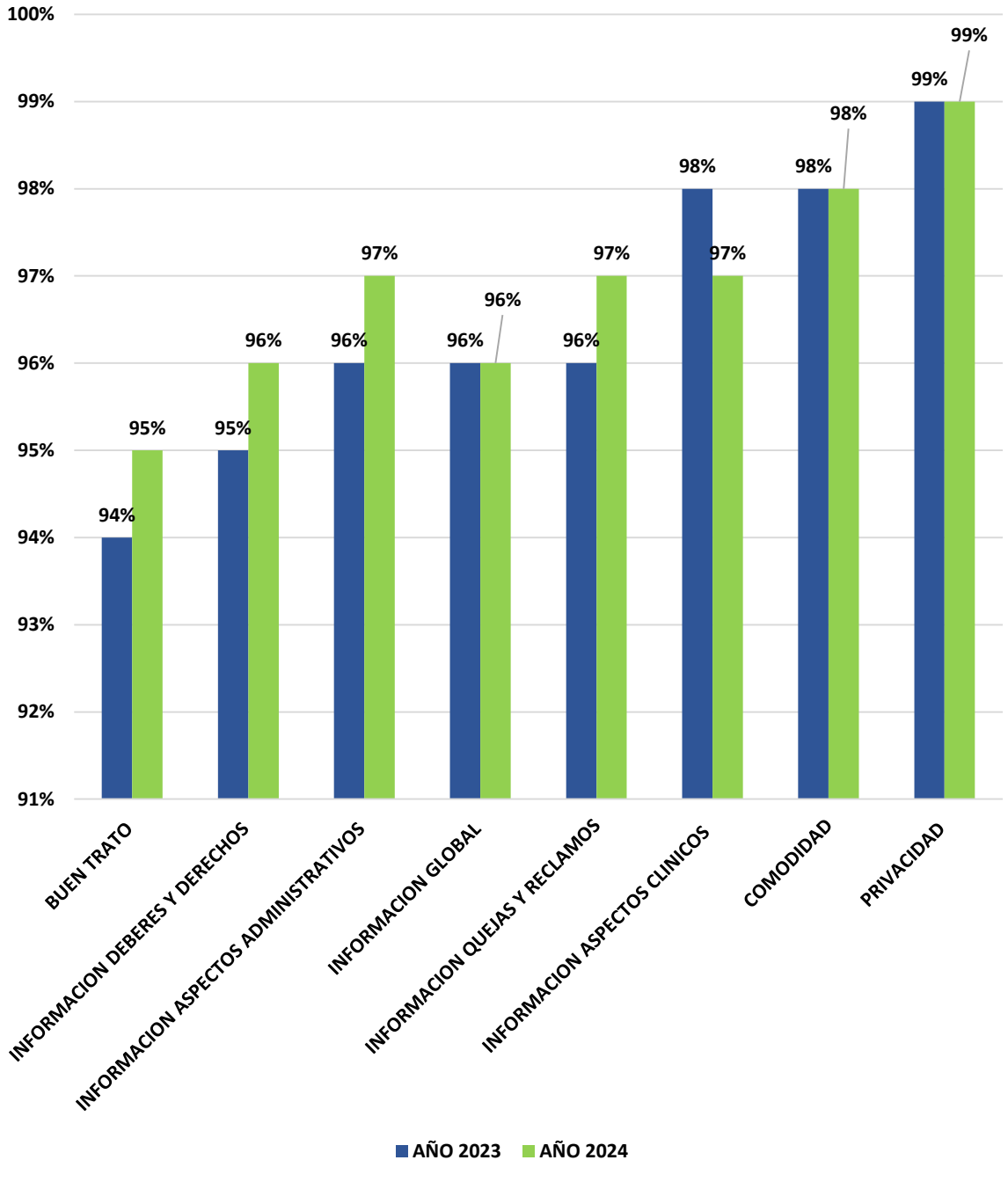
Las causas de insatisfacción que corresponde al 5.65% del total de la población encuestada



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.

Calle 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador: 7333400
E-mail: hudn@hosdenar.gov.co
www.hosdenar.gov.co

COMPARATIVO GENERAL DE ASPECTOS QUE SE EVALUAN EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AÑO 2023-2024



Calle 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador: 7333400
E-mail: hudn@hosdenar.gov.co
www.hosdenar.gov.co

CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES

1.- Teniendo en cuenta las expectativas de nuestros usuarios de contar a futuro con un hospital de puertas abiertas y acogiéndonos a la política de humanización del HUDN, donde el usuario y su familia son nuestra mayor prioridad, se logró avanzar ampliando el horario de visitas en los diferentes servicios a partir del mes de junio de 2024, contribuyendo de esta manera en mejorar la percepción de los usuarios frente al tema de acompañamiento familiar.

2.- Se debe fortalecer estrategias de despliegue de comunicación al interior de los servicios asistenciales, puesto que familiares y usuarios manifiestan que no reciben información referente a la patología y el tratamiento, sobre todo en los servicios de consulta externa, urgencias, cirugía general, oncología.

3.- Se debe fortalecer la cultura del Silencio para el descanso como estrategia institucional y empezar con pequeñas estrategias, como la utilización del celular en vibración para todos los funcionarios del HUDN, sobretodo en horario nocturno; debido a que es reiterativa la insatisfacción referente al ruido nocturno que impide descansar a los pacientes.

4.- Fortalecer el programa de humanización institucional, hasta generar cultura de buen trato, puesto que es reiterativa la insatisfacción de usuarios y familiares por trato poco amable.

Se sugiere respetuosamente a la coordinación de consulta externa y rehabilitación buscar estrategias que permitan mejorar el acceso de los usuarios a los servicios que oferta el HUDN, articular con el área de convenios para que se establezca en los contratos la oferta real que se tiene y poder cumplir con los acuerdos establecidos con las EAPBs y que están garanticen una red suficiente, evitando la congestión de los servicios del HUDN, respetando la capacidad instalada del hospital.

Se sugiere respetuosamente a las áreas involucradas en el proceso de cirugía ambulatoria realizar seguimiento permanente a este proceso y realizar los ajustes a que hubiere lugar con las diferentes áreas implicadas, puesto que genera insatisfacción por parte de los usuarios la falta de oportunidad en la programación de cirugías ambulatorias y la reprogramación constante, situación que es reiterativa.

Se sugiere respetuosamente al servicio de aseo 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 de manera reiterativa.

Calle 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador: 7333400
E-mail: hudn@hosdenar.gov.co
www.hosdenar.gov.co

Informe presentado a los 15 días del mes de enero de 2025 Por Alejandra Hurtado Narváez Coordinadora de atención al usuario