



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



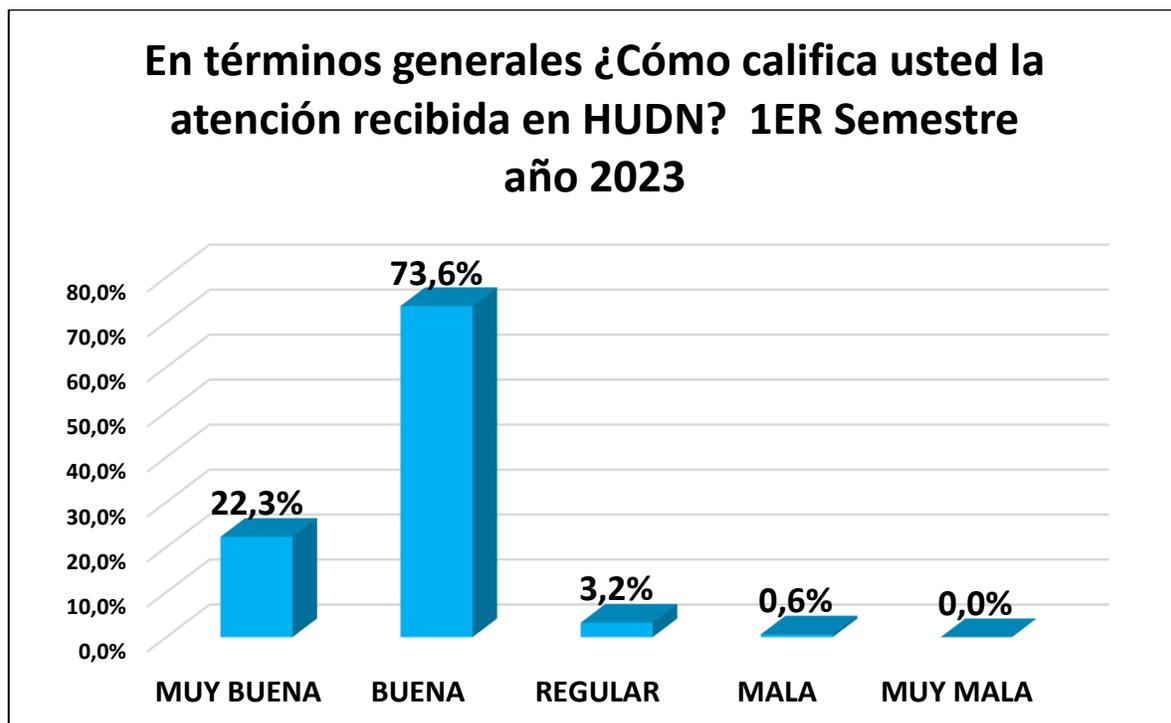
**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE 2023

Desde la oficina de atención al usuario se realizan 1716 encuestas anuales, por semestre 858 trimestralmente 429 y mensualmente 143 encuestas, la metodología utilizada es realizar las encuestas mensualmente para que al finalizar el trimestre no se acumulen y se realicen en un mismo espacio de tiempo, a fin de tener una visión de la organización en diferentes momentos, el personal que realiza las encuestas funcionarios atención al usuario (un total de 10 personas).

La muestra se calcula con base en los egresos del año inmediatamente anterior, con un margen de error del 5%.

Para el semestre se tiene los siguientes resultados, la satisfacción global del HUDN para el primer semestre 2023 es del 96.03%.



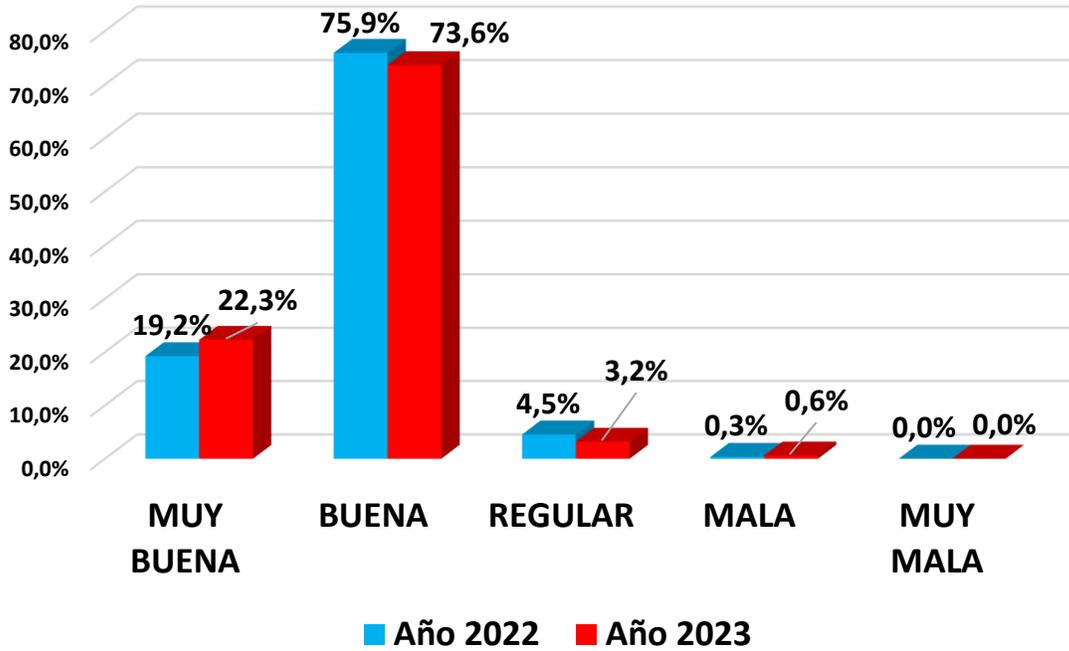


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

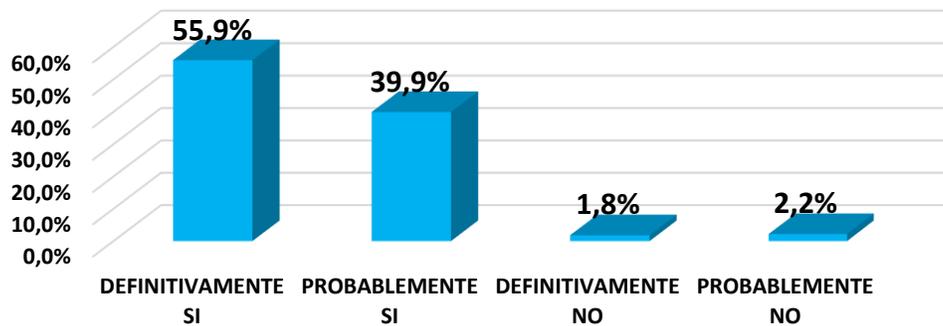


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

En términos generales ¿Cómo califica usted la atención recibida? Comparativo año 2022-2023 1ER Semestre



¿Usted recomendaría esta IPS a sus familiares y/o amigos? % 1ER Semestre 2023



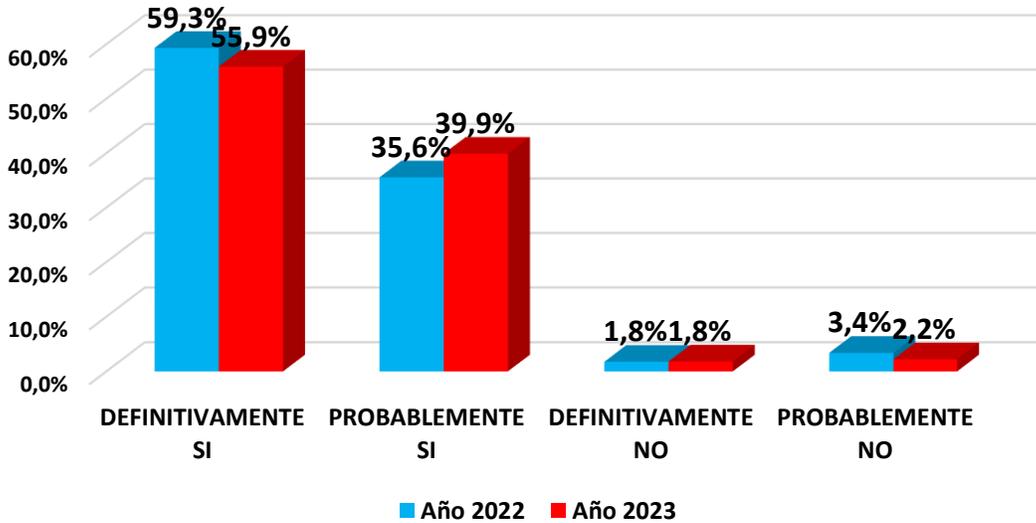


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

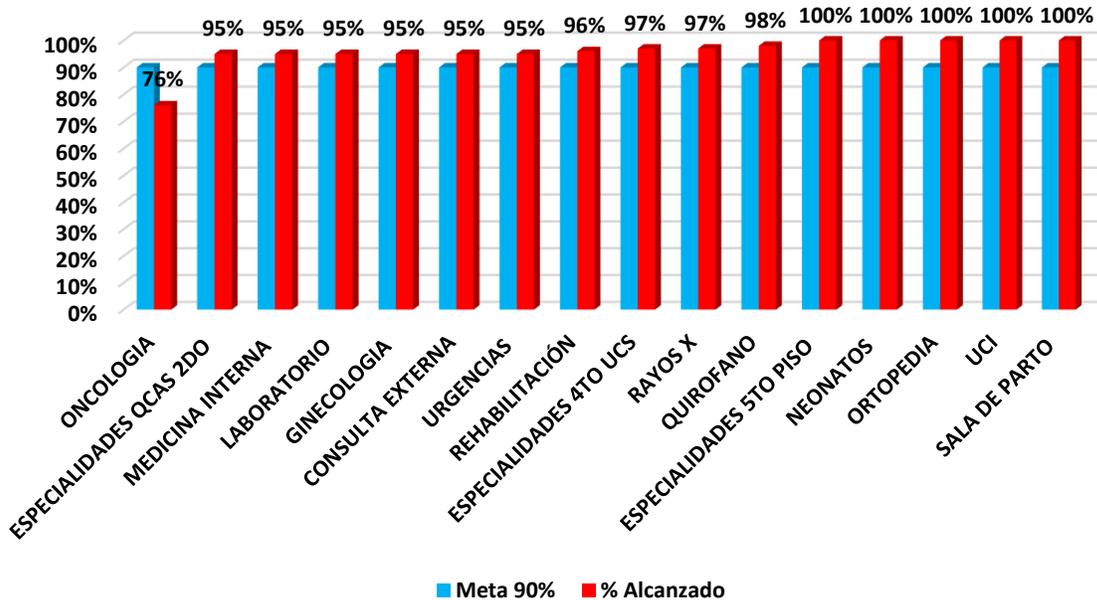


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

¿Usted recomendaría esta IPS a sus familiares y/o amigos? Comparativo 1ER Semestre Año 2022-2023



Satisfacción Global Por Servicios Primer Semestre Año 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



CO-SC-CER448531

CO-SA-CER448535

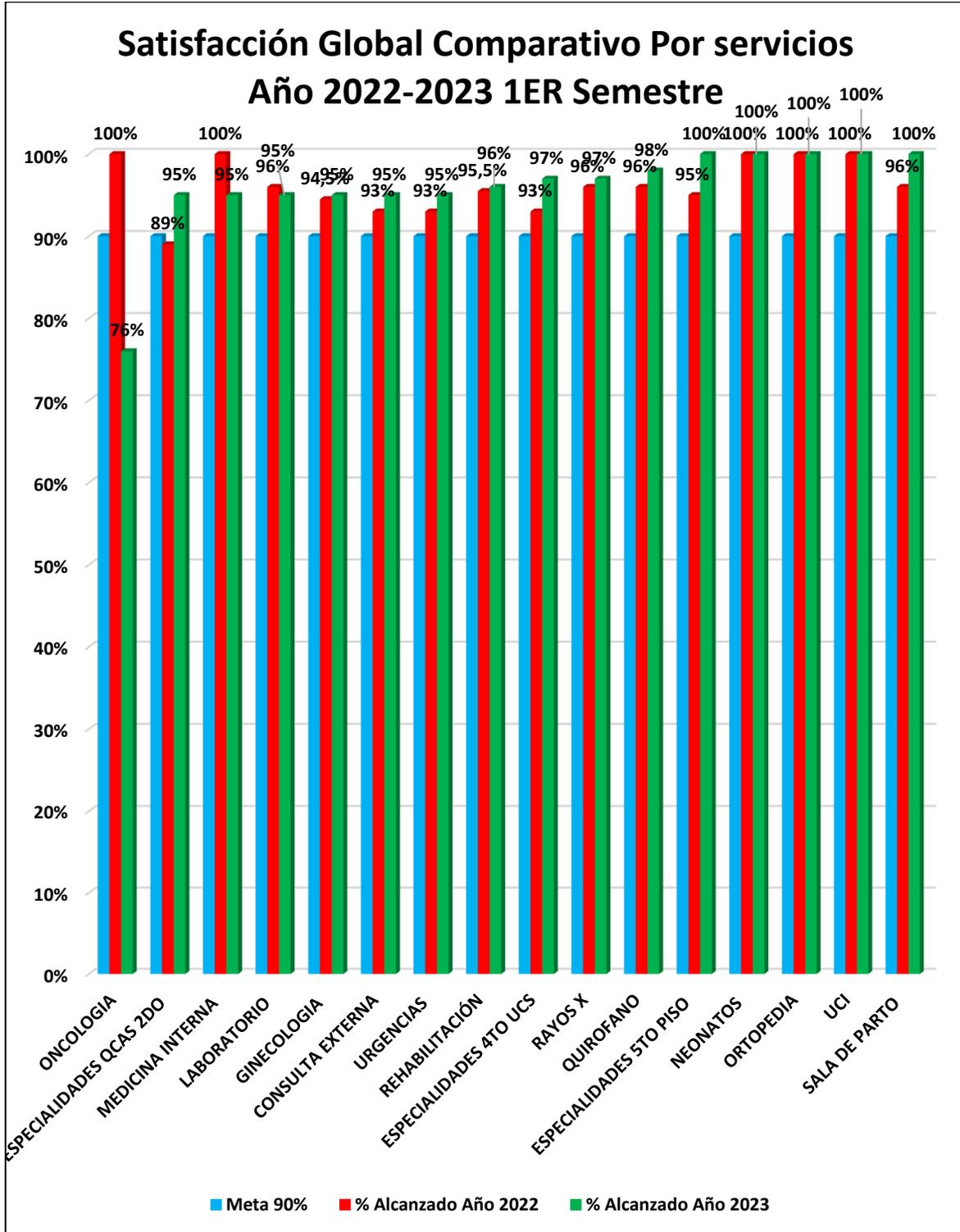
CO-OS-CER448536



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



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



CALLE 22 No. 7 - 93 Parque 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

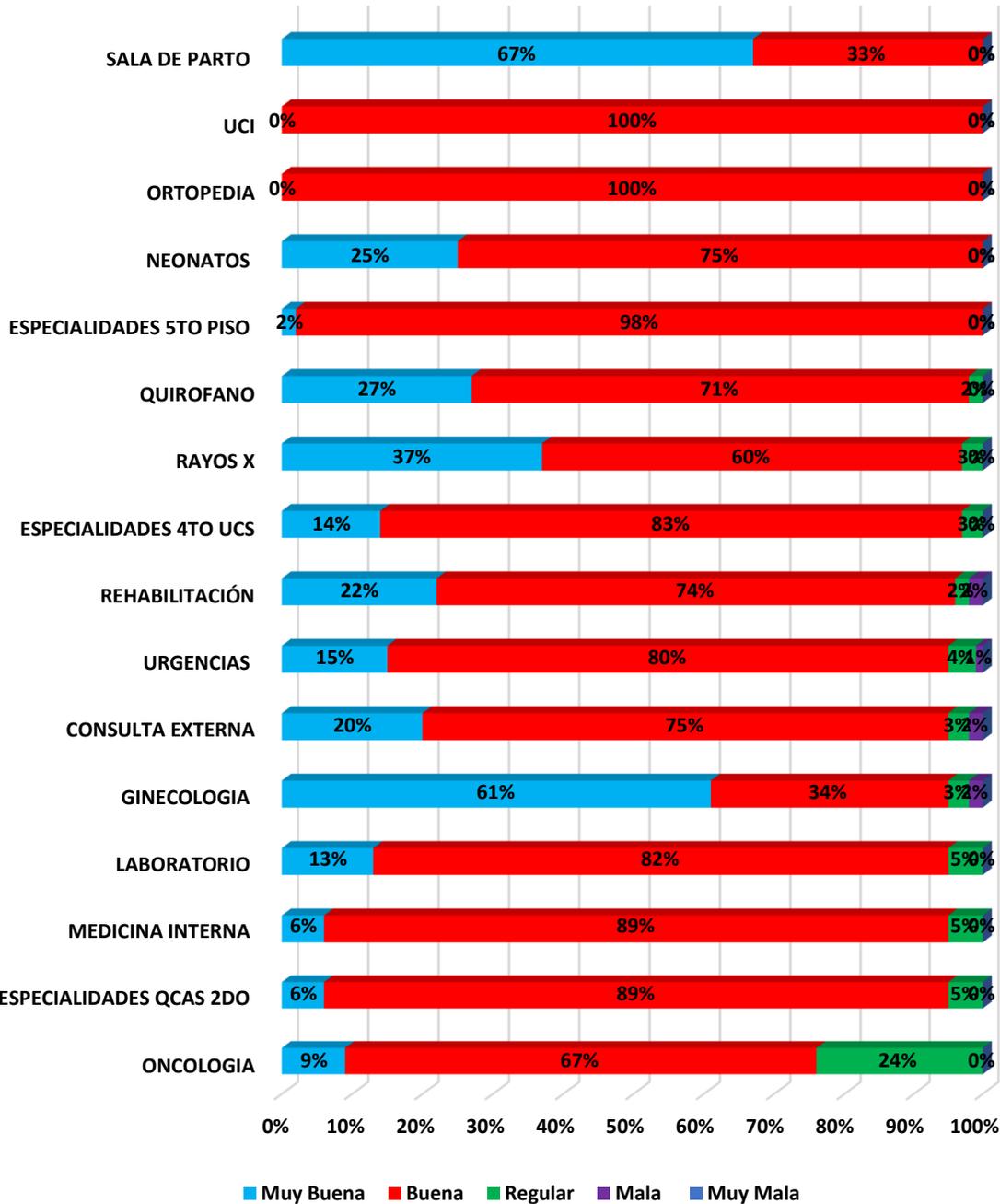


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



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

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS PRIMER SEMESTRE 2023



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



CO-SC-CER448531

CO-SA-CER448535

CO-OS-CER448536

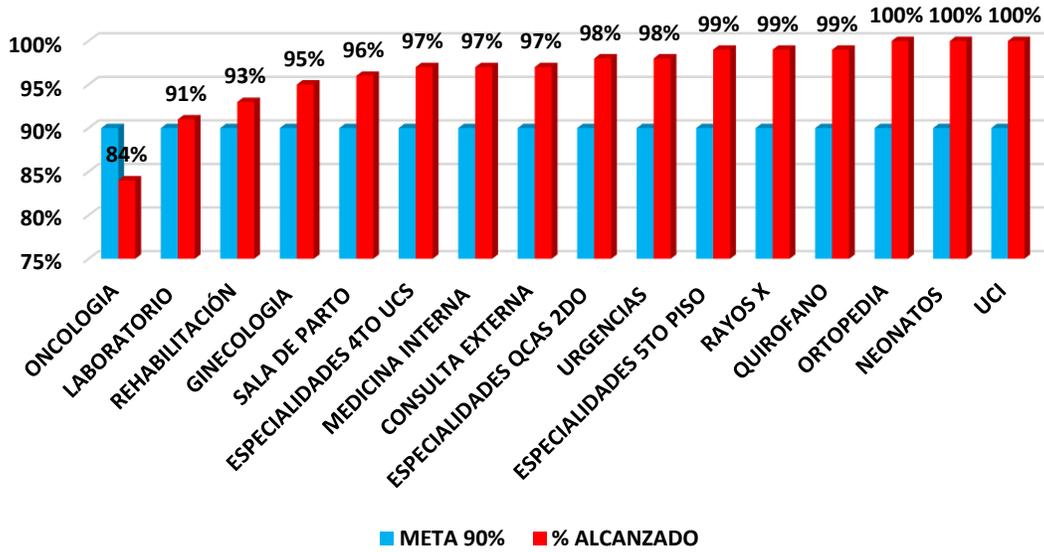


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

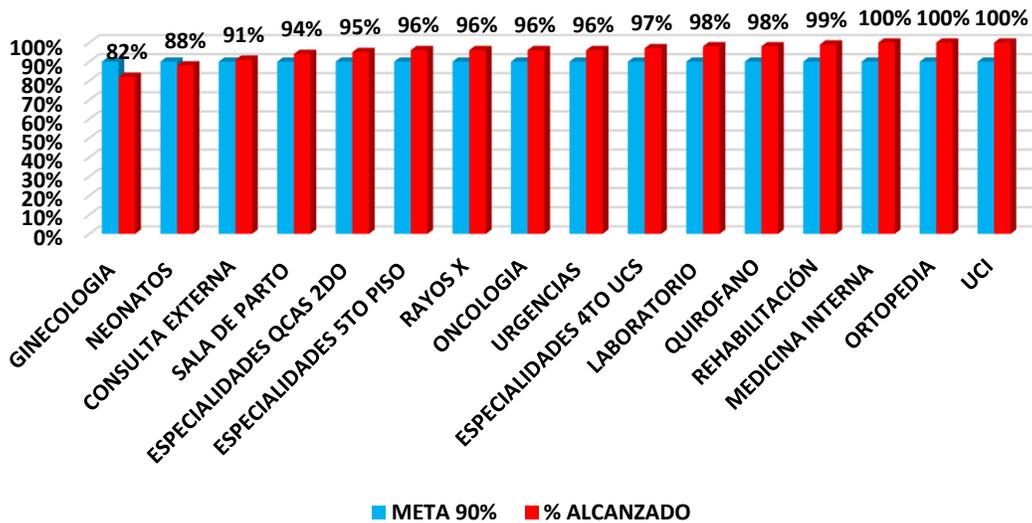


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

BUEN TRATO PRIMER SEMESTRE AÑO 2023



INFORMACION ASPECTOS ADMINISTRATIVOS PRIMER SEMESTRE AÑO 2023



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



CO-SC-CER448531

CO-SA-CER448535

CO-OS-CER448536

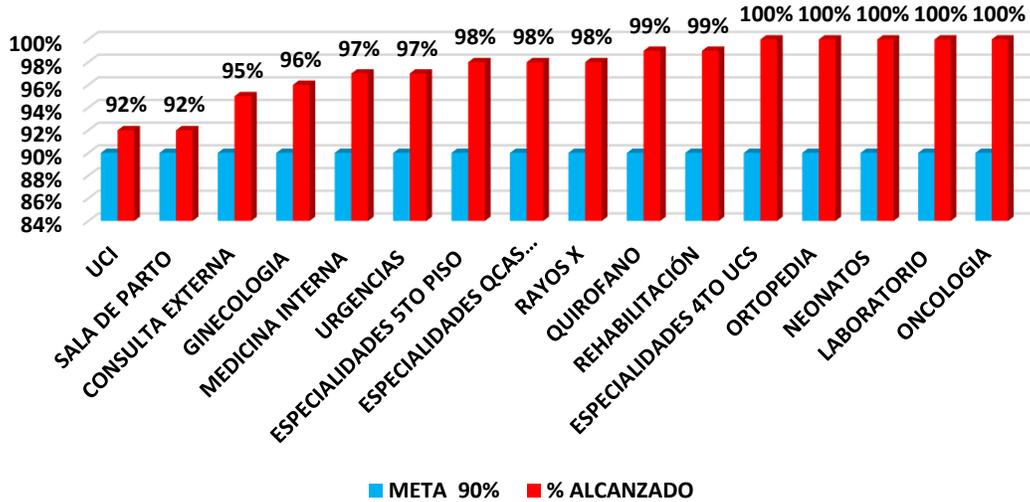


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

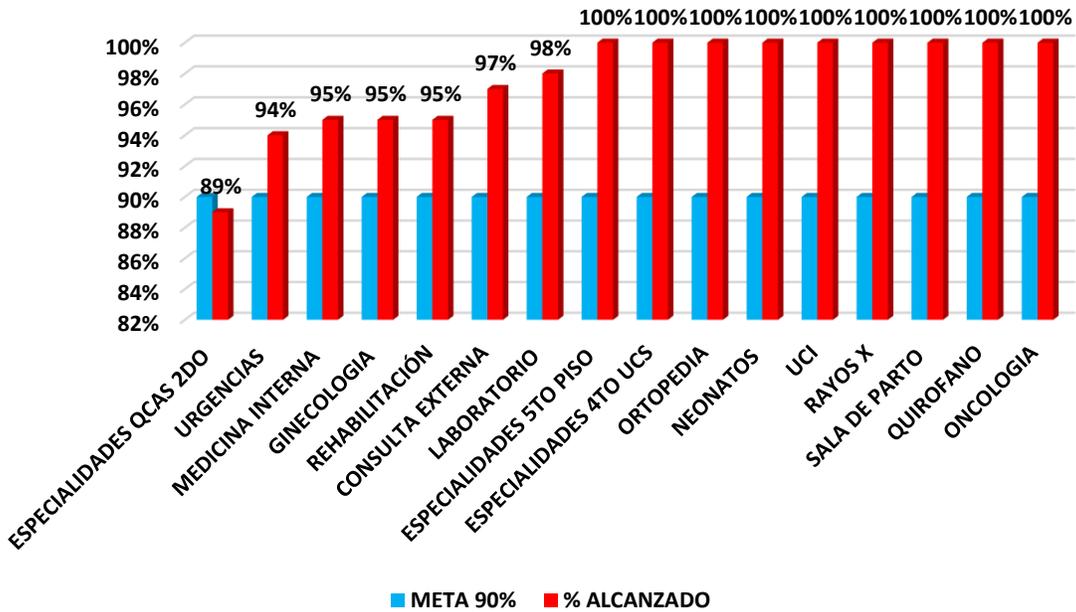


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

**INFORMACION ASPECTOS CLINICOS PRIMER SEMESTRE
AÑO 2023**



COMODIDAD PRIMER SEMESTRE AÑO 2023



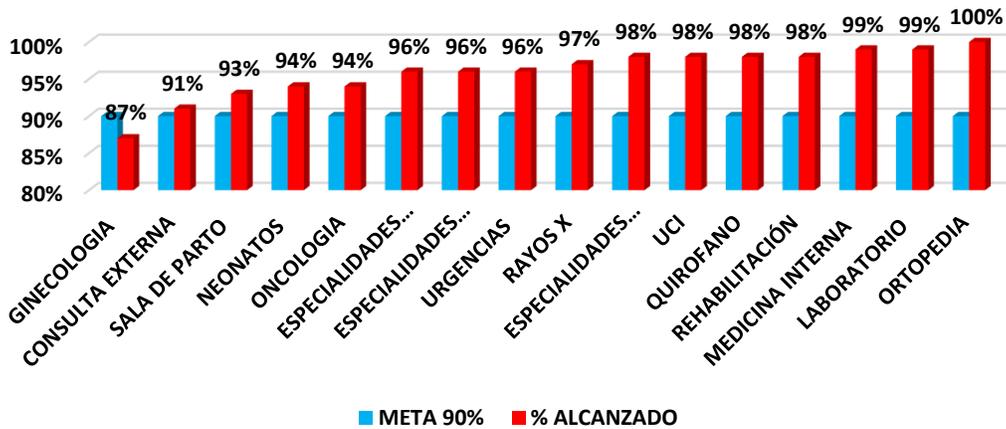


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

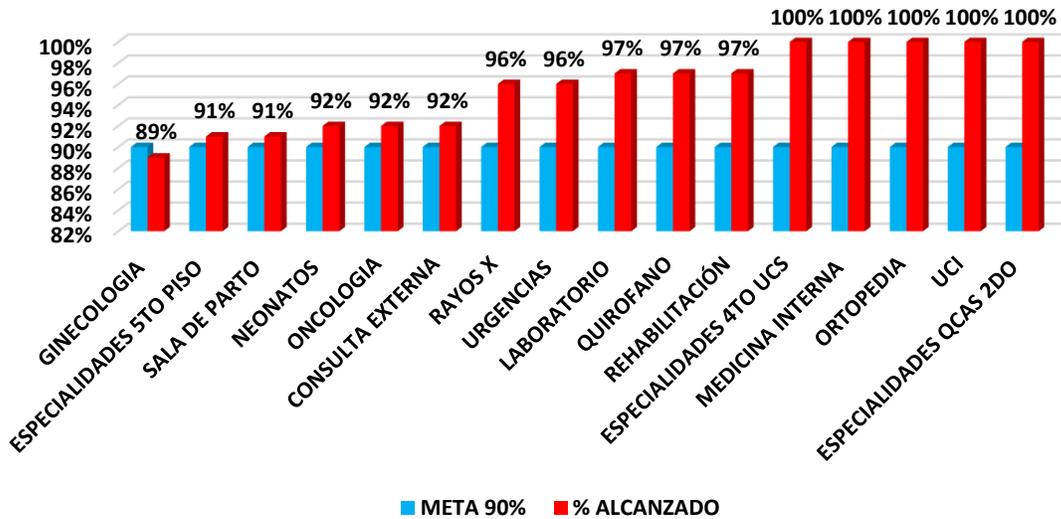


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

INFORMACIÓN GLOBAL PRIMER SEMESTRE AÑO 2023



INFORMACION QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE AÑO 2023



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



CO-SC-CER448531

CO-SA-CER448535

CO-OS-CER448536

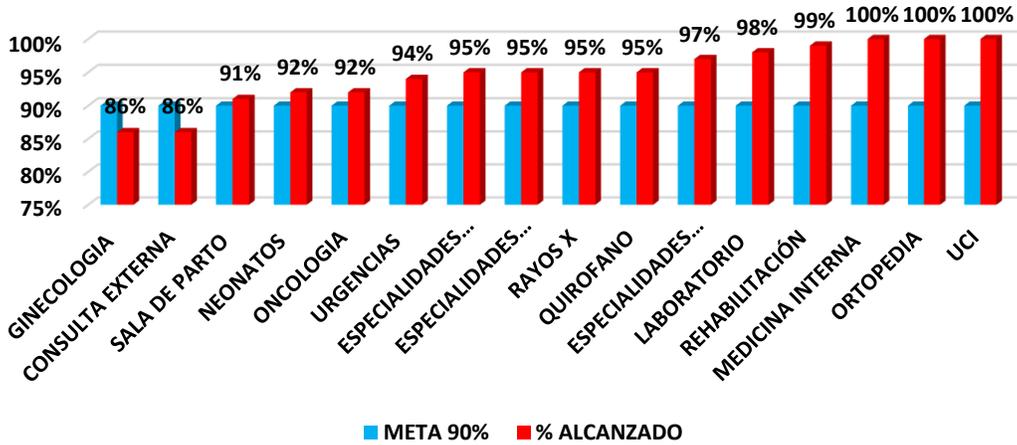


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

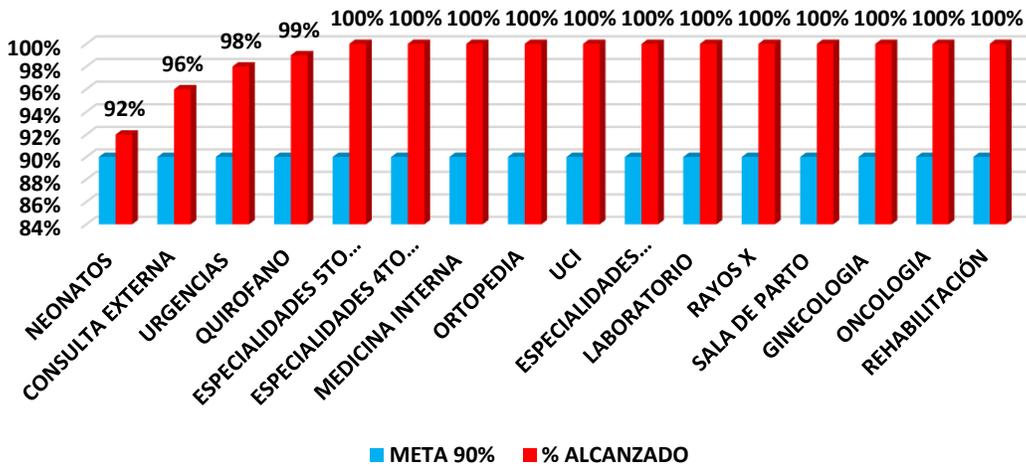


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

**INFORMACION DEBERES Y DERECHOS PRIMER SEMESTRE
AÑO 2023**



PRIVACIDAD PRIMER SEMESTRE AÑO 2023



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



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!**

CAUSAS DE INSATISFACCIÓN POR SERVICIO		
SERVICIO	% INSATISFACCIÓN	VARIABLES IDENTIFICADAS
ONCOLOGIA	24%	<ul style="list-style-type: none">• Personal de enfermería poco amable• Demora en la atención• No brindan información• Quieren cambiarlo de religión
ESPECIALIDADES QCAS 2DO	5%	<ul style="list-style-type: none">• Personal De Enfermería Poco Amable• Hacinamiento (habitaciones de 4 camas)• Ampliar horario de visita• Personal no brinda información• Personal no atiende el llamado• En las noches cierran las puertas de la habitación bruscamente
MEDICINA INTERNA	5%	<ul style="list-style-type: none">• Personal poco amable• No atienden oportunamente el llamado del paciente• Habitaciones muy pequeñas• Servicio desordenado• Ruido nocturno (apertura brusca de puertas)• Ampliar horario de visitas
LABORATORIO	5%	<ul style="list-style-type: none">• Personal de ventanilla poco amable

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



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!**

		<ul style="list-style-type: none">• Demora en la atención• No atienden con prioridad a poblaciones especiales (adultos mayores)
GINECOLOGIA	5%	<ul style="list-style-type: none">• Personal de enfermería poco amable• Muy demorada la atención al ingreso• Deberían permitir acompañamiento permanente
CONSULTA EXTERNA	5%	<ul style="list-style-type: none">• Personal auxiliar de enfermería poco amable, no brindan información• Mucha demora en la atención, citan a una hora y lo atienden 2 horas más tarde• Servicio desorganizado, no hay sillas para sentarse• Cancelan citas y no reprograman• Personal poco amable• Las enfermeras interrumpen la cita• Especialista no saluda• No contestan el teléfono, ni el whatsapp
URGENCIAS	5%	<ul style="list-style-type: none">• Personal poco amable• No hay atención oportuna cuando se llama al personal del área de urgencias• Nos pude descansar (risas, conversaciones escandalosas, música).• Demora en la atención• No hay comodidad espacios fríos• No brindan información

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!**

REHABILITACIÓN	4%	<ul style="list-style-type: none"> 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
ESPECIALIDADES 4TO UCS	3%	<ul style="list-style-type: none"> Personal de enfermería poco amable Ampliar horario de visita No atienden el llamado oportunamente
RAYOS X	3%	<ul style="list-style-type: none"> Personal de ventanilla es poco amable , no brinda información Personal poco amable Demora en la atención
QUIROFANO	2%	<ul style="list-style-type: none"> Mucho ruido(conversaciones y música) Cancelan cirugías y no informan No brindan información

RECOMENDACIONES POR SERVICIO	
ESPECIALIDADES 5TO PISO	Ampliar Horario De Visita
NEONATOS	Permitir Acompañamiento Permanente
ORTOPEDIA	Ampliar Horario De Visita
UCI	Ampliar Horario De Visita
SALA DE PARTO	Permitir Acompañamiento Permanente

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

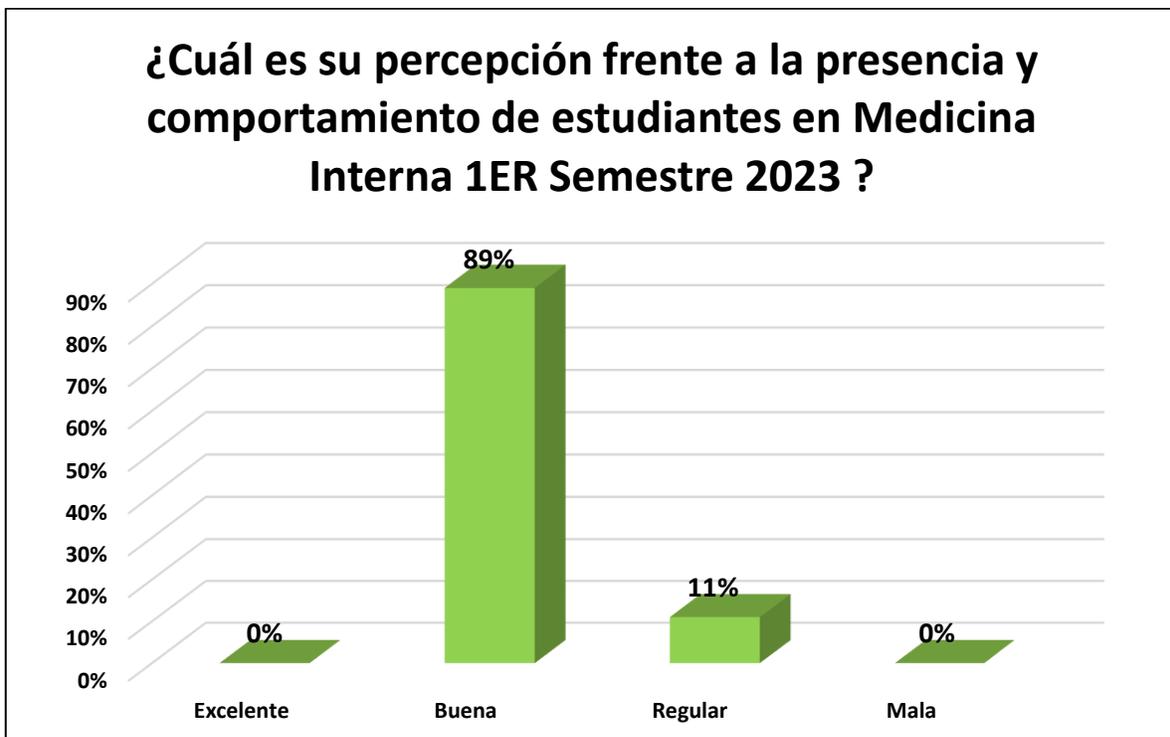
**INFORME DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE 2023 REFERENTE
A LA PRESENCIA DE ESTUDIANTES**

¿Cuál es su percepción frente a la presencia y comportamiento de estudiantes en los diferentes servicios que presta el HUDN?

Tenemos el siguiente consolidado:

Excelente	26%
Buena	70%
Regular	4%
Mala	0%

Satisfacción discriminada por servicios



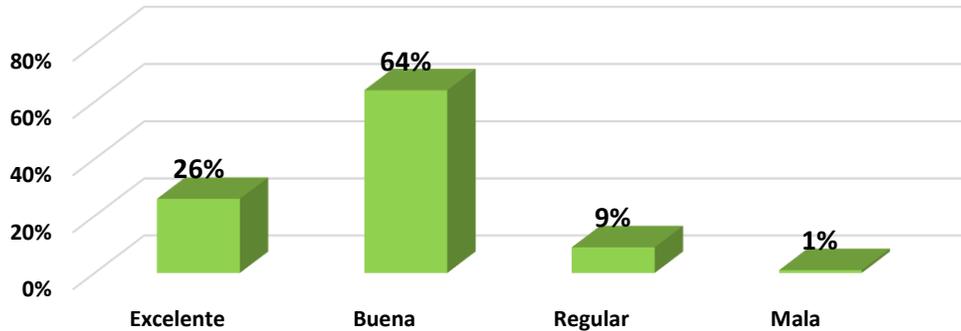


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

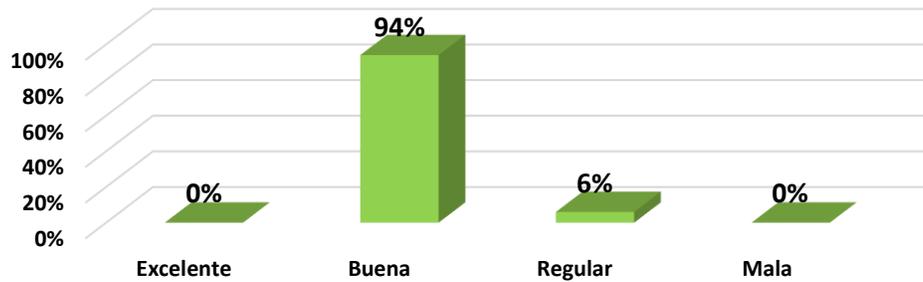


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

¿Cuál es su percepción frente a la presencia y comportamiento de estudiantes en Consulta Externa Interna 1ER Semestre 2023



¿Cuál es su percepción frente a la presencia y comportamiento de estudiantes en Urgencias 1ER Semestre 2023 ?



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



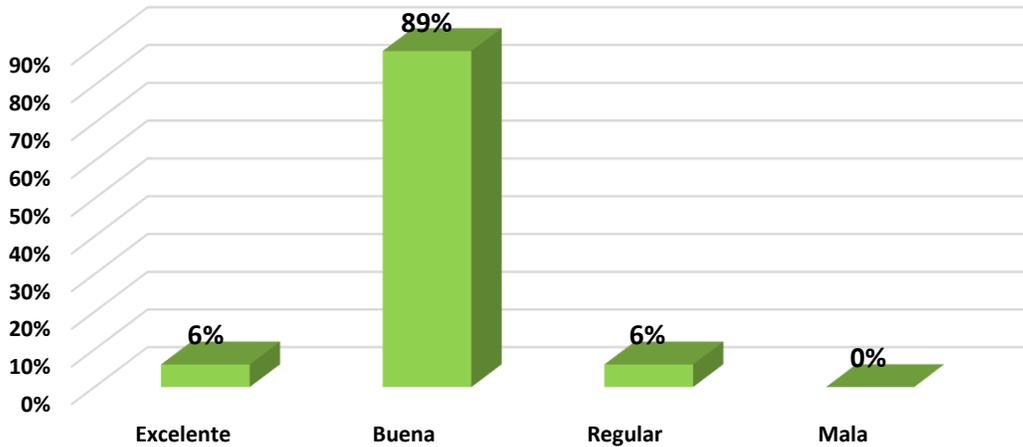


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

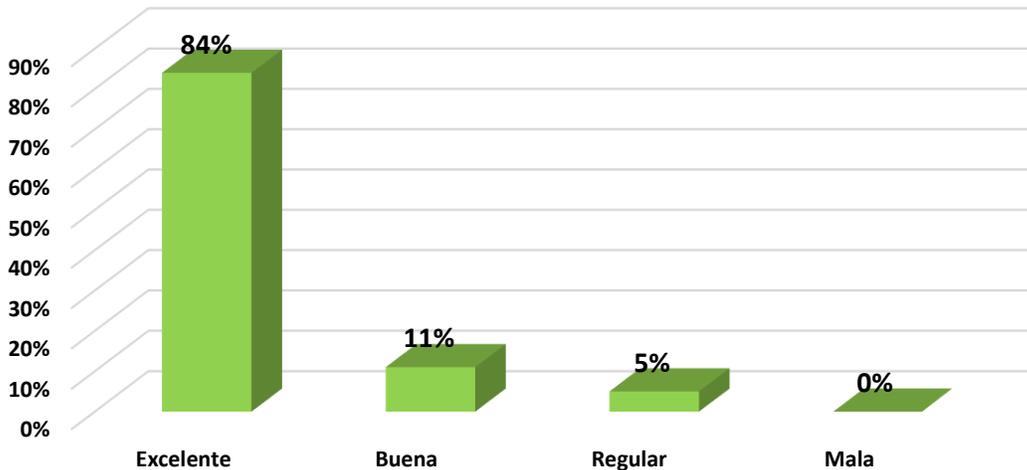


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

**¿Cuál es su percepción frente a la presencia y
comportamiento de estudiantes en Especialidades QCAS
2DO 1ER Semestre 2023 ?**



**¿Cuál es su percepción frente a la presencia y
comportamiento de estudiantes en Ginecología 1ER
Semestre 2023 ?**



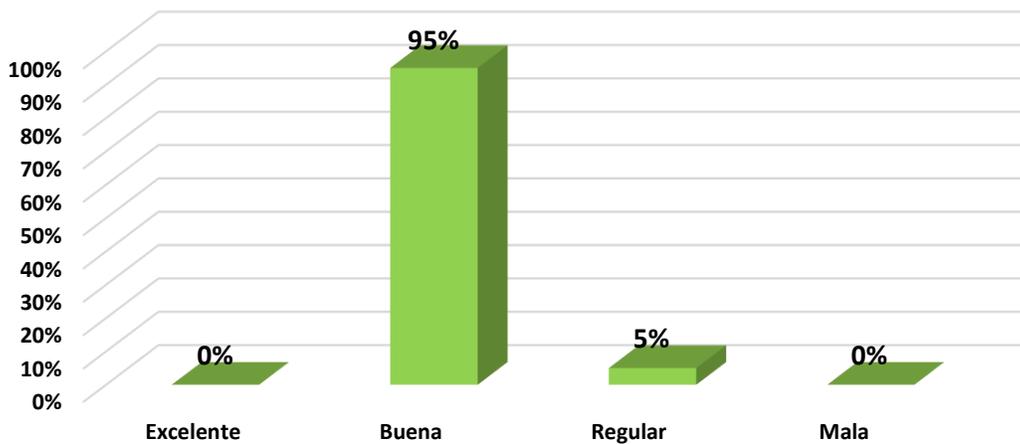


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

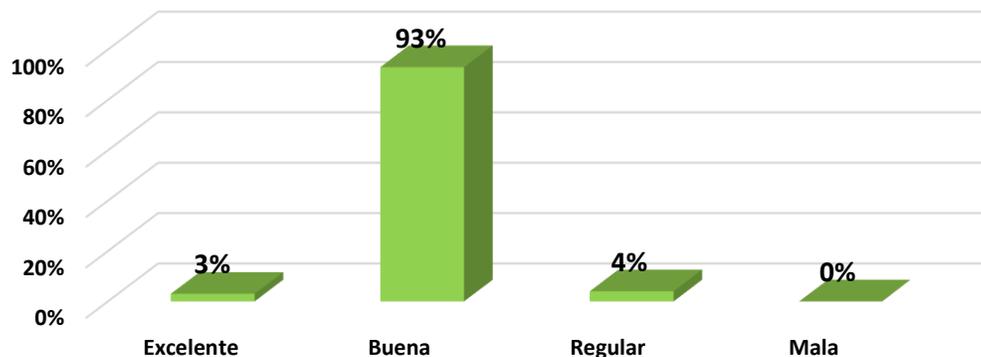


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

¿Cuál es su percepción frente a la presencia y comportamiento de estudiantes en Quirofano 1ER Semestre 2023 ?



¿Cuál es su percepción frente a la presencia y comportamiento de estudiantes en Especialidades 4to UCS 1ER Semestre 2023 ?



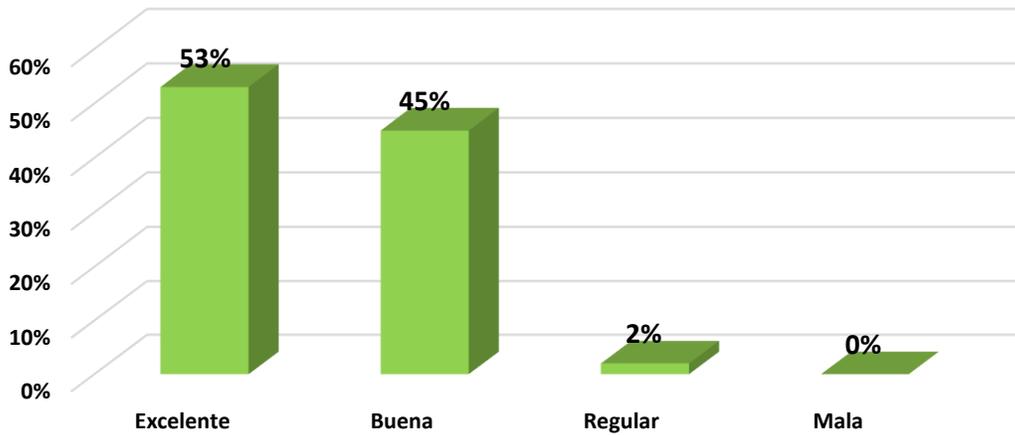


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

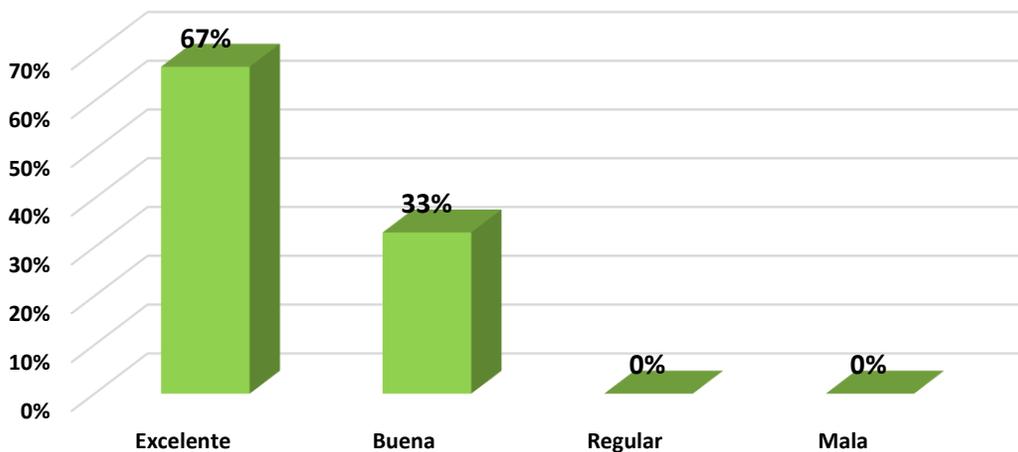


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

¿Cuál es su percepción frente a la presencia y comportamiento de estudiantes Especialidades 5TO Piso 1ER Semestre 2023 ?



¿Cuál es su percepción frente a la presencia y comportamiento de estudiantes en Neonatos 1ER Semestre 2023 ?



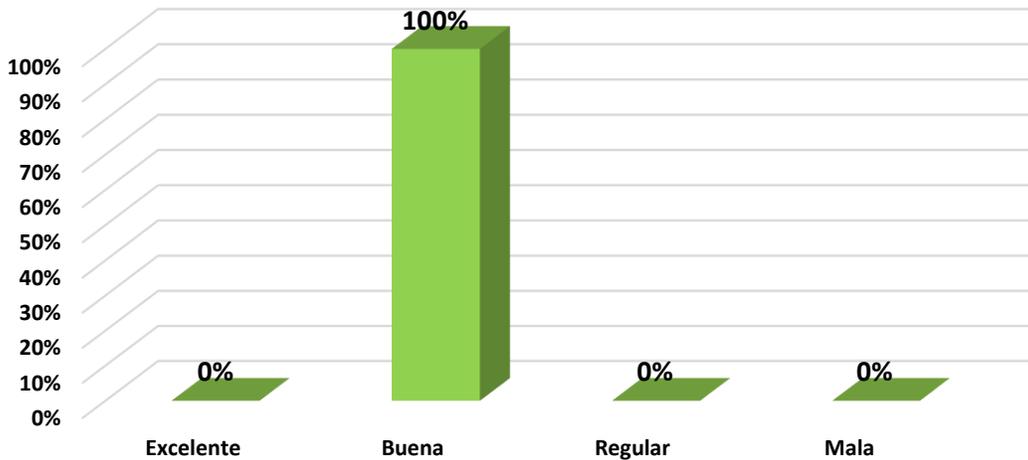


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

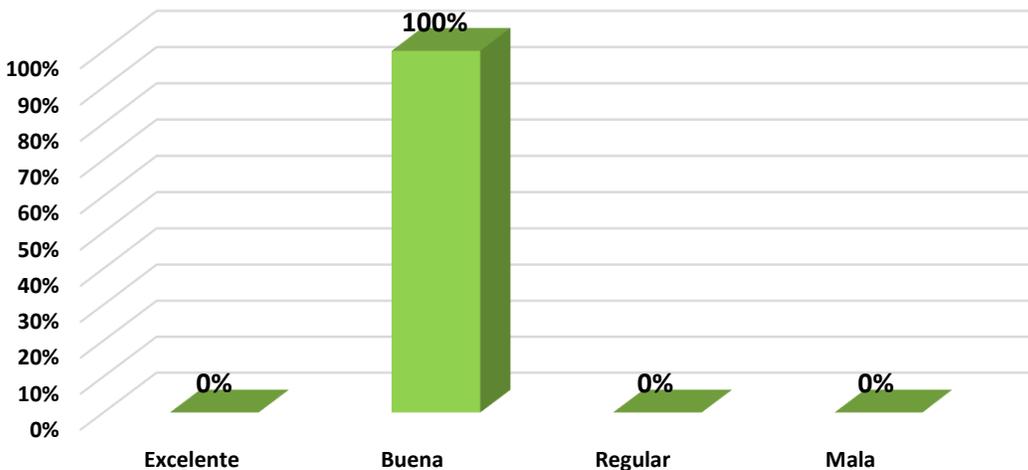


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

¿Cuál es su percepción frente a la presencia y comportamiento de estudiantes en Ortopedia 1ER Semestre 2023 ?



¿Cuál es su percepción frente a la presencia y comportamiento de estudiantes en UCI 1ER Semestre 2023 ?



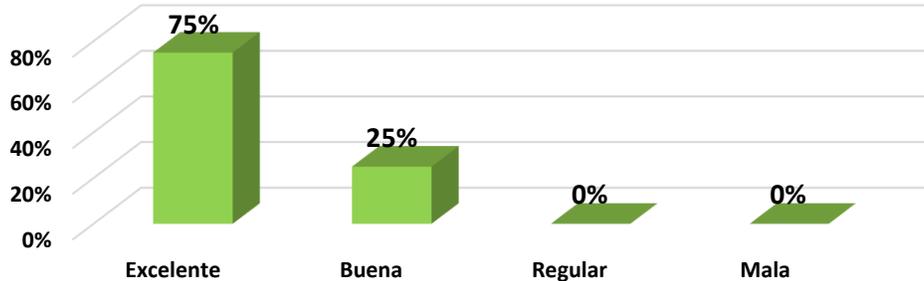


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



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

¿Cuál es su percepción frente a la presencia y comportamiento de estudiantes en Sala De Parto 1ER Semestre 2023 ?



Donde se encuentran las siguientes apreciaciones por parte de los usuarios:

- Estudiantes no saludan
- A los estudiantes les falta cordialidad
- Muchos estudiantes
- Estudiantes poco amables,
- Estudiantes no dan información
- Estudiantes les falta empatía
- Estudiantes les falta amabilidad
- Estudiantes no se presentan

Esta información se retroalimentara al coordinador de docencia servicio para que en las reuniones que tienen con estudiantes de practica se socialicen estos hallazgos a fin de mejorar la percepción que tienen los usuarios referente a los estudiantes en las prácticas clínicas.

Se hace la aclaración que la encuesta de satisfacción es una fotografía del servicio en un determinado momento, teniendo en cuenta que esta 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.

ALEJANDRA HURTADO NARVAEZ
COORDINADORA ATENCIÓN AL USUARIO