

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022
	INFORME	VERSIÓN: 02
		CODIGO: GD-SGI-F-0011
		PAGINA: 1 de 28

Código:
INFORME DE SATISFACCION DE USUARIOS ABRIL DE 2025.
Fecha:
MAYO 7 DE 2025.
Elaborado por:
FRANCY ELENA ROJAS RODRIGUEZ, Profesional Universitario SIAU
OBJETIVO :
Consolidar y dar a conocer a las directivas, jefes de las diferentes Áreas y demás grupos de interés, la percepción de los usuarios y/o familias respecto a los servicios prestados, a partir de las encuestas de satisfacción y los registros de lasPQRSD, con el fin de implementar acciones de mejora que contribuyan a la fidelización de estos.
1. CONTENIDO:
2.1 . INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.
2.2 INFORME DE SATISFACCION DE USUARIOS (ENCUESTAS).
2.3 EVALUACION A USUARIOS SOBRE CONOCIMIENTOS Y ADHERENCIA A LOS DERECHOS Y DEBERES.
2.4 INDICADORES.
3. CONCLUSIONES

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

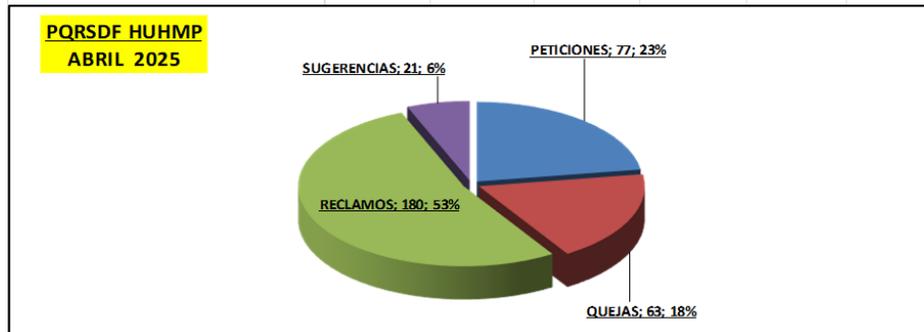
Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

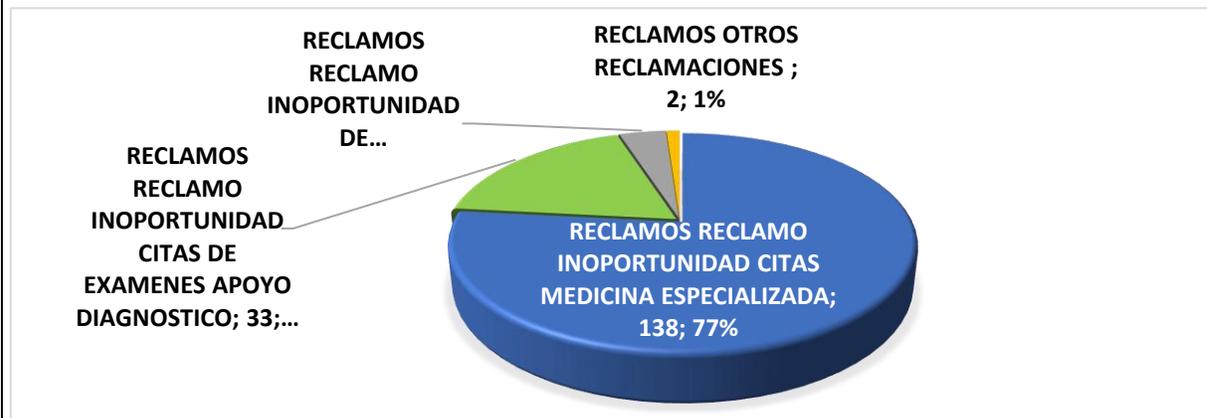
2.1 INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O DENUNCIAS ABRIL DE 2025.

Totalizado PQRSD - HUHMP	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	TOTAL
	77	63	180	21	0	341



En el mes de Abril de 2025 se evidencia, que se atendieron 341 solicitudes de PQRS, 180 fueron Reclamaciones que son el 53% del total de PQRSD, las PETICIONES fueron 77 y son el 23% del total, las QUEJAS fueron 63 y fueron el 18% y las SUGERENCIAS 21 que son el 6%.

LOS RECLAMOS: 180



¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022
	INFORME	VERSIÓN: 02
		CODIGO: GD-SGI-F-0011
		PAGINA: 3 de 28

Se evidencia que la solicitud de citas de medicina especializada son los reclamos mas repetidos en la vigencia y son los PQRS que reportan las aseguradoras.

RANKING DE SOLICITUDES POR ESPECIALIDADES			
N	ESPECIALIDAD	TOTAL	%
1	CONCEPTOS MEDICOS	20	11,9%
2	NEUROLOGIA PEDIATRICA	19	11,3%
3	NEFROLOGIA ADULTO	16	9,5%
4	REUMATOLOGIA	13	7,7%
5	PSIQUIATRIA	12	7,1%
6	GENETICA	11	6,6%
7	ANESTESIOLOGIA	8	4,8%
8	ENDOCRINOLOGIA PED.	8	4,8%
9	BASE DE DATOS	6	3,6%
10	ENDOCRINOLOGIA	6	3,6%

El cuadro anterior muestra el comportamiento de las especialidades mas pedidas a través de reclamos en la vigencia ABRIL 2025 . Se observa que Neurologia pediatria , nefrologia adulto y reumatologia, son las mas solicitadas en el ranking de la vigencia 2025.

LAS PETICIONES: 77

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

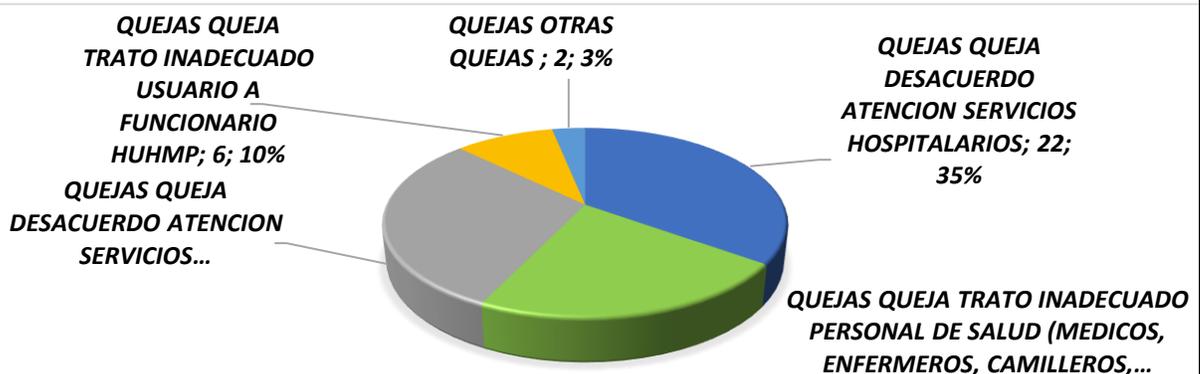
www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia



En Abril de 2025 las peticiones ocupan el 2 lugar y son las solicitudes de acceso a servicios ambulatorios el motivo mas repetido, de igual manera se observa como los usuarios de servicios de sanidad militar acuden a 3 como firmas de abogados para obtener a través de derechos de peticion estos servicios.

LAS QUEJAS: 63



¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

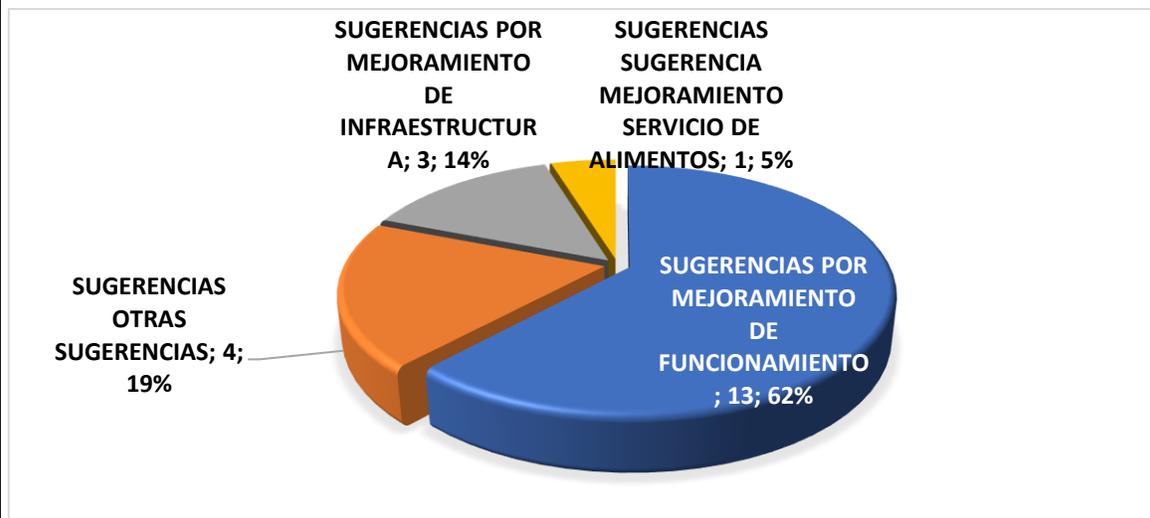
www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022
	INFORME	VERSIÓN: 02
		CODIGO: GD-SGI-F-0011
		PAGINA: 5 de 28

Por otra parte **las quejas** fueron 63 y las mas repetidas son aquellas relacionadas con los desacuerdo de los usuarios con la atencion en los servicios de hospitalarios que fueron 21 y son el 41%, Y las quejas hacen relacion a trato deshumanizado por parte del personal fueron 15 que son el 24%.

SUGERENCIAS: 30



Las sugerencias mas repetidas son las relacionandas con el funcionamiento logistico de los servicios, se relacionan con aseo, adecuaciones fisicas, entre otras (ver adjunto sugerencias.

CANALES UTILIZADOS POR LOS USUARIOS PARA REGISTRO DE PQRSD ABRIL de 2025.

El mayor volumen de peticiones y reclamos canalizados en el mes de abril fueron canalizados en los buzones de sugerencias, le siguen los canalizados en el correo electrónico.

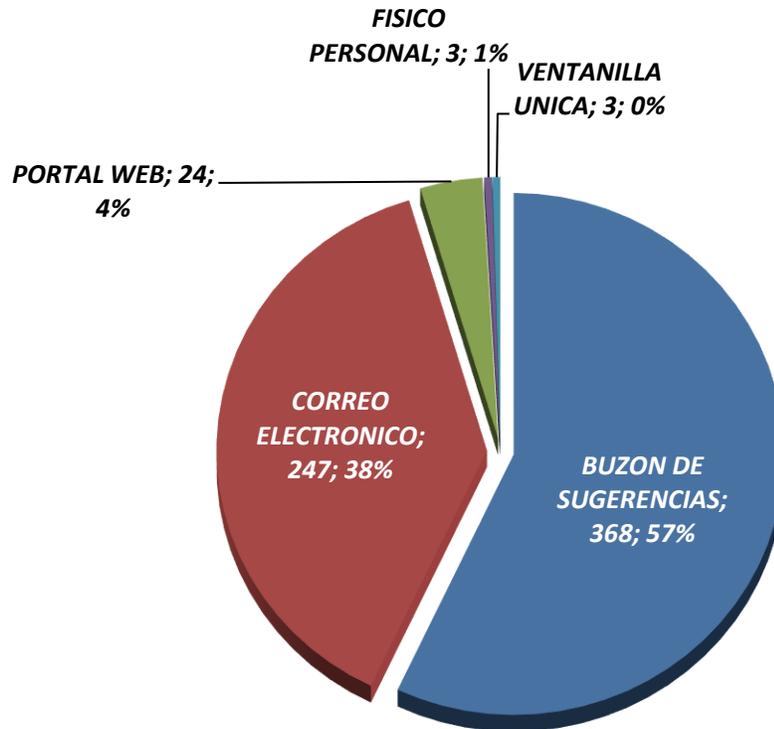
¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
 Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
 Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
 Neiva – Huila - Colombia

**PQRSDF TOTALIZADO POR MEDIO REPORTADO
 ABRIL 2025**



¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
 Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
 Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
 Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022
	INFORME	VERSIÓN: 02
		CODIGO: GD-SGI-F-0011
		PAGINA: 7 de 28

CONSOLIDADO DE QUEJAS Y RECLAMOS CON VULNERACION DE DERECHOS (QUEJAS Y RECLAMOS) TOTAL EN ABRIL 2025: 237

CLASIFICACION DE LA VULNERACION DE DERECHOS - ABRIL 2025	CANTIDAD DE HALLAZGOS	%
INOPORTUNIDAD DE CITAS DE MEDICINA ESPECIALIZADA	138	58%
INOPORTUNIDAD EN PROGRAMACION DE CIRUGIA	7	3%
INOPORTUNIDAD DE CITAS DE EXAMENS DE APOYO DX.	33	14%
INCONFORMIDADES DE ATENCION EN SERVICIOS HOSPITALARIOS	22	9%
INCONFORMIDADES DE ATENCION EN SERVICIOS AMBULATORIOS	19	8%
QUEJAS POR TRATO INADECUADO PERSONAL DE SALUD	14	6%
ALIMENTOS	1	1%
OTROS	3	1%
TOTAL	237	100%
* VER INCONFORMIDADES DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y HOSPITALARIOS EN ADJUNTO		

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022
	INFORME	VERSIÓN: 02
		CODIGO: GD-SGI-F-0011
		PAGINA: 8 de 28

DISTRIBUCION DE LAS QUEJAS POR MAL TRATO DE FUNCIONARIOS POR AREA Y SERVICIOS. (14 Quejas) .

PERSONAL INVOLUCRADO	# DE SOLICITUDES	AREA DONDE SE GENERA LA VULNERACION
MEDICO	8	OBS PED: 2
		C. EXT:2
		HOSP VIP:1
		5 PISO: 1
		C EXTERNA ONCO: 1
		UCI NEONATAL:1
ENFERMERIA	5	CANCEROLOGIA: 1
		UCI GINECO :2
		MIU 2
CAMILLERO	1	MIU:1
TOTAL	14	

FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS

Estos hallazgos se envían Talento Humano, según las directrices del Manual de Atención y tramite de las PQRSD y desde la oficina de bienestar laboral se elaboran tarjetas de agradecimiento, en abril DE 2025 se atendieron 304 reportes de agradecimientos y/o felicitaciones.

COMPARATIVO DE FELICITACIONES:

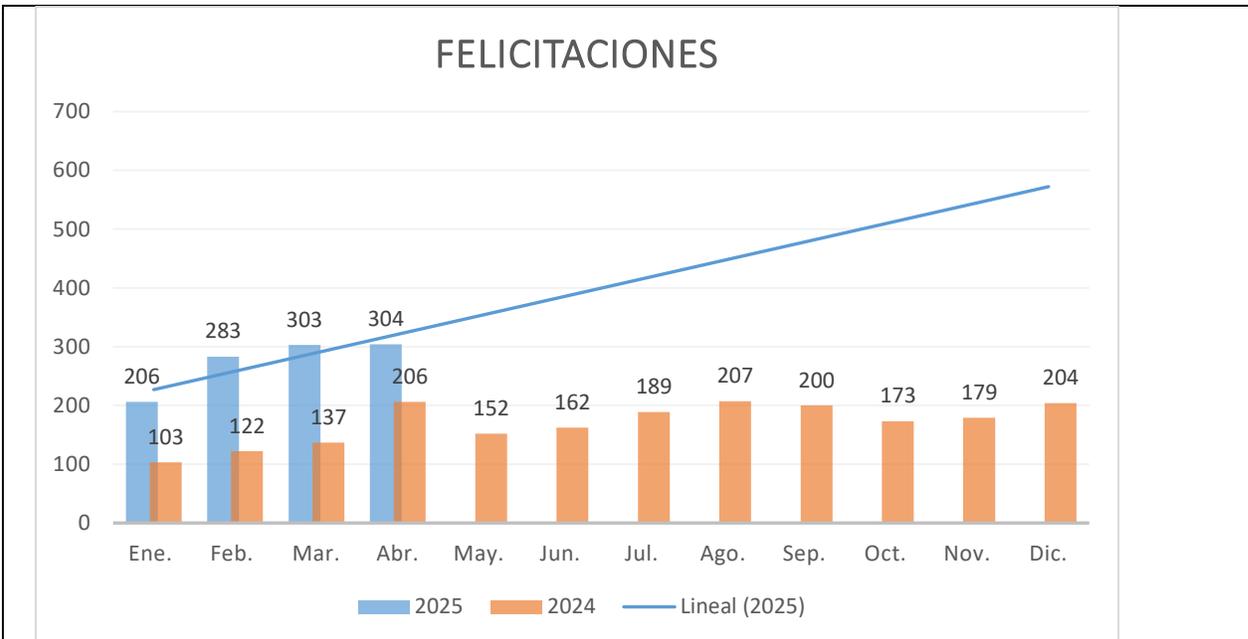
¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia



Se observa como los agradecimientos y felicitaciones se encuentra en aumento en la vigencia y comparado con el mismo periodo de 2024 se evidencia igualmente mejoramiento.

FELICITACIONES	
SERVICIOS	CANTIDAD
OBSERVACION PED	38
HOSPITZ 5P	31
UCI NEUROCRITICA	25
UCI ADULTOS 2PISO	24
UCI PEDIATRICA	16
HOSPITZ ONCO VIP	15
HOSPITZ 7P	14
CLINICA DE HERIDAS ZONA EXPANSION	12
IAMII	10

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022
	INFORME	VERSIÓN: 02
		CODIGO: GD-SGI-F-0011
		PAGINA: 10 de 28

ARO	9
QUIMIOTERAPIA	9
UCI GINECO	9
UNIDAD NEUROFISIOLOGIA	9
SALA DE PARTOS - UCI G/O	7
UCI NEONATAL	7
ARCHIVO EXPANSION	6
UND MENTAL	6
HOSPITZ PEDIATRIA	6
OSCAR MORENO	6
UNIDAD CANCEROLOGIA	6
CONSULTA EXTERNA	5
INFECTOLOGIA PEDIATRICA	5
OBSERVACION AD	4
SALAS DE CIRUGIA	4
URGENCIAS ADLTO	4
HOSPITZ 4P	3
URGENCIAS PEDIATRIA	3
RADIOTERAPIA	2
RADIOLOGIA INTERVENCIONISTA	2
HOSPITAL DIA	1
HOSPITZ 6P	1
HOSPITZ GINECO EXPANSION	1
SIAU	1
UCI CARDIOVASCULAR	1
UND CARDIOVASCULAR	1
UND TRASPLANTE	1
304	

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
 Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
 Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
 Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022
	INFORME	VERSIÓN: 02
		CODIGO: GD-SGI-F-0011
		PAGINA: 11 de 28

2.2. INFORME DE SATISFACCION DE USUARIOS – ABRIL DE 2025. (ENCUESTAS DE SATISFACCION)

El presente informe evidencia la apreciación que tienen los usuarios frente a los servicios recibidos en nuestra institución durante el mes de, se hace a través de la aplicación de encuestas Telefónicas y presenciales mensuales (1405 encuestas), las cuales se aplican a usuarios y/o familiares o acompañantes que ya recibieron atención y egresaron del servicio, con el fin de obtener una apreciación más clara y objetiva en las respuestas.

La meta estándar institucional de SATISFACCION es de 95%, por lo tanto, los servicios que no alcancen esta, deben revisar los hallazgos o motivos por los cuales los usuarios manifestaron estar no satisfechos o hicieron sugerencias para diseñar e implementar planes de mejoramiento.

La calificación para medir la satisfacción se obtiene de aquellos usuarios encuestados que respondieron a la pregunta trazadora “Su nivel de calificación con el servicio fue”: con las opciones de respuesta: excelente, buena, regular, mala y muy mala. Para calificar La satisfacción se suman las calificaciones “Excelente y Buena” y para calcular los insatisfechos se suman las calificaciones “Regular, mala y muy mala”.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

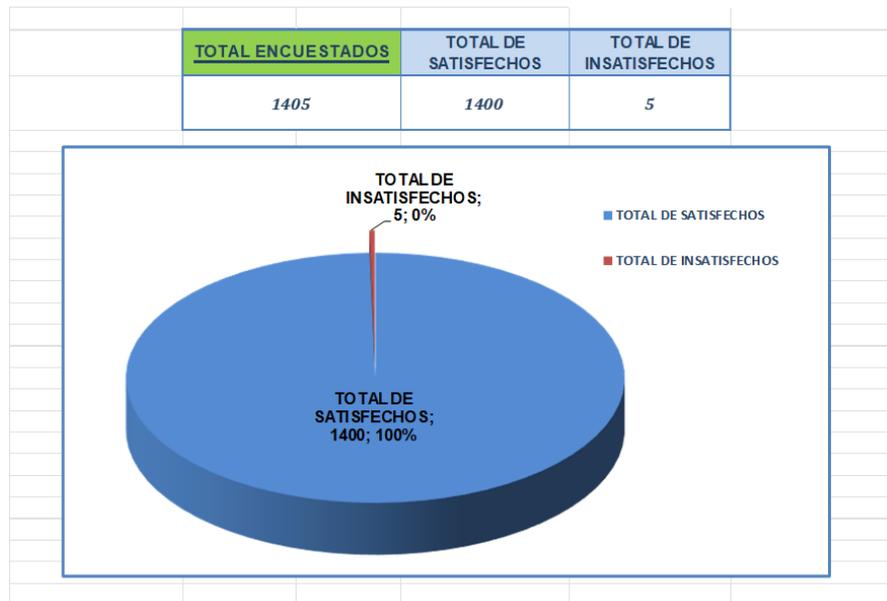
Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

ENCUESTAS ABRIL 2025

En el mes de ABRIL de 2025 se observa que los 1405 usuarios encuestados en los diferentes 1400 calificaron como SATISFECHOS.



¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022
	INFORME	VERSIÓN: 02
		CODIGO: GD-SGI-F-0011
		PAGINA: 13 de 28

SATISFACCIÓN POR SERVICIOS ABRIL 2025						
<u>SERVICIOS</u>	TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL SATISFECHOS	TOTAL INSATISFECHOS	% DE SATISFACCIÓN	% INSATISFACCIÓN	META
BANCO DE SANGRE	70	70	0	100%	0%	95%
CONSULTA ESPECIALIZADA	177	175	2	99%	1%	95%
LABORATORIO CLINICO	40	40	0	100%	0%	95%
PATOLOGIA	30	30	0	100%	0%	95%
RADIOLOGIA	30	30	0	100%	0%	95%
UNIDAD CARDIOVASCULAR	25	25	0	100%	0%	95%
UNIDAD TRASPLANTES	15	15	0	100%	0%	95%
UNIDAD DE CÁNCER	140	140	0	100%	0%	95%
UNIDAD RENAL	10	10	0	100%	0%	95%
FARMACIA	30	30	0	100%	0%	95%
URGENCIAS	164	162	2	99%	1%	95%
HOSPITALIZACIÓN 7 PISO	20	20	0	100%	0%	95%

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO			FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022		
	INFORME			VERSIÓN: 02		
				CODIGO: GD-SGI-F-0011		
				PAGINA: 14 de 28		

HOSPITALIZACIÓN 6 PISO	30	30	0	100%	0%	95%
HOSPITALIZACIÓN 5 PISO	30	30	0	100%	0%	95%
HOSPITALIZACIÓN 4 PISO	33	33	0	100%	0%	95%
HOSPITALIZACIÓN PD	31	31	0	100%	0%	95%
HOSPITALIZACIÓN V.I.P	15	15	0	100%	0%	95%
OBSERVACIÓN ADULTO	30	29	1	97%	3%	95%
OBSERVACIÓN PEDIATRÍA	30	30	0	100%	0%	95%
UCI ADULTOS	15	15	0	100%	0%	95%
UCI GINECO OBS.	15	15	0	100%	0%	95%
UCI NEONATAL	15	15	0	100%	0%	95%
UCI PEDIÁTRICA	15	15	0	100%	0%	95%
UNIDAD MENTAL	45	45	0	100%	0%	95%
CIRUGIA	20	20	0	100%	0%	95%
IAMI	67	67	0	100%	0%	95%

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO			FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022		
	INFORME			VERSIÓN: 02		
				CODIGO: GD-SGI-F-0011		
				PAGINA: 15 de 28		

SALAS DE PARTOS	20	20	0	100%	0%	95%
UND. NEUROFISIOLOGIA	50	50	0	100%	0%	95%
RESONANCIA MAGNETICA	32	32	0	100%	0%	95%
UCI NEUROCRITICA	15	15	0	100%	0%	95%
INMUNOGENETICA	10	10	0	100%	0%	95%
ENDOSCOPIA	20	20	0	100%	0%	95%
HOSPITALIZACION GINECO	21	21	0	100%	0%	95%
NEUMOLOGIA	10	10	0	100%	0%	95%
HOSP CLINICA HERIDAS	10	10	0	100%	0%	95%
CARDIO NO INVASIVA	15	15	0	100%	0%	95%
URGENCIAS PEDIATRIA	20	20	0	100%	0%	95%
MIU (ZONA OSCAR MORENO)	40	40	0	100%	0%	95%
TOTAL	<u>1405</u>	1400	5	100%	0%	95%

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022
	INFORME	VERSIÓN: 02
		CODIGO: GD-SGI-F-0011
		PAGINA: 16 de 28

SUGERENCIAS PROPUESTAS POR LOS USUARIOS ENCUESTADOS EN ABRIL 2025.

Estas sugerencias de los usuarios encuestados **NO** estan cargadas en el consolidado de PQRSD porque fueron tomadas en las encuestas pero si se clasificaron para ser oportunidades de mejoramiento.

<u>SERVICIO</u>	SUGERENCIA PARA MEJORAR EL SERVICIO	SUGERENCIA	AREAS RESPONSABLES PARA MEJORAR
	SI		
CX PROGRAMDA	1	USUARIA HELENA CAROLINA MORENO REFIERE NO CITARLA ON TANTA TIEMPO DE ANTERIORIDAD A LA HORA DE LA CITA PROGRAMADA.	PROGRAMACION CIRUGIA
CONSULTA EXTERNA	60	MEJORAR EL SERVICIO DEL CALL CENTER PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS (42)**QUE TENGAN JUEGOS DIDACTICOS PARA QUE LOS NIÑOS SE ENTRETENGAN (2)**MAS PUNTUALIDAD DEL MEDICO CON LA AGENDA(5)**MUY LENTA LA FACTURACION HABLAN MUCHOP Y NO ATIENDEN(2)**MAS AMABILIDAD DE ALGUNAS ENFERMERAS DE LA ENTRADA A CONSULTA EXTERNA**HACERLE UNA SENSIVILIZACION AL MEDICO COMNO TRATAR A LAS PERSONAS(2)**LA DOCTORA JUANITA ES MUY BUENA LO UNICO ES QUE ES MUY MAL GENIADA Y NO SABE TRATAR A LOS PACIENTES	CALL CENTER, CONSULTA EXTERNA

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022
	INFORME	VERSIÓN: 02
		CODIGO: GD-SGI-F-0011
		PAGINA: 17 de 28

		ES REGAÑONA, GROCERA, LE FALTA ETICA PROFESIONAL, MEJORAR EL SERVICIO DEL CALL CENTER CITAS MEDICAS, NO HAY AGENDA. **LAS SEÑORAS DE CONSULTA EXTERNA LA QUE ENTREGA LAS FORMULAS MEDICAS EN LA TORRE MATERNO ESTABAN HACIENDO VISITA, LE FALTA MAS ATENCION QUE SEAN MAS DISPENDIENTE. **QUE HABRAN LOS BAÑOS Y QUE COLOQUEN PAPEL HIGUIENICO EN LOS BAÑOS (2)** NOS CITAN A TODAS A LA MISMA HORA Y LA ATENCION SE COLOCA MUY DEMORADA ATIENDEN SEGUN ORDEN DE FACTURACION. **QUE TENGAN PRIORIDAD CON LOS PACIENTES DEL CAMPO QUE VIENEN DE LEJOS PARA LA ATENCION MEDICA **QUE LA ATENCION SEA DEL MEDICO TRATANTE NO DE LOS ESTUDIANTES. **	
FARMACIA	2	QUE HAYA MAS ORGANIZACION EN FARMACIA **QUE ESTEN MAS PENDIENTE DE LAS SOLICITUDES QUE SE RADICAN Y LLAMAR AL USUARIO YA QUE VARIO NO SON DE NEIVA, PARA UN MEJOR SERVICIO	AREA DE FARMACIA
HOSPI- 7 PISO	2	QUE LAS ENFERMERAS RESPONDAN AL LLAMADO SON INDIFERENTES QUE	HOPISTALIZACION 7 PISO

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022
	INFORME	VERSIÓN: 02
		CODIGO: GD-SGI-F-0011
		PAGINA: 18 de 28

		CAMBIEN EN LA ACTITUD**SILLA COMODA PARA EL ACOMPAÑANTE	
HOSPI 3 PISO	1	MEJORAR LOS INODOROS	HOSPIT 3PISO - SERVICIOS ASEO
HOSPI 4 PISO	3	INSTALAR VENTILADORES EN AREAS O HABITACIONES CALIENTES COMO EL DE LA CAMA 416- 4 PISO (3)	HOSPITA 4 PISO
HOSPIT 5 PISO	2	MEJORAR LOS SEGUROS DE LAS PUERTAS EN EL BAÑO**TENER MAS SILLAS PARA EL 5 PISO YA QUE MUCHAS VECES CON UNA NO DAN BASTO.	HOSPI 5 PISO - MANTENIMIENTO
HOSPI 6 PISO	6	ARREGLAR LOS LLAMADORES PORQUE NO SIRVEN O ESTAR MAS PENDINETE CUANDO QUIERO IR AL BAÑO**NO PASAR A LOS PACIENTES EN PRACTICA, SE SIENTE MAL, PREGUNTAR SI QUIERE O NO.**TENER ENCUESTA QUE EL PACIENTE NO SE PUEDO SOFOCAR CON TANTO APRENDIS**MEDICOS NO SE PRESENTAN, NO DICEN EN DONDE VIENEN**HACER MAS CONTROL A LOS AIRES ACONDICIONADO **TENER ENCUESTA EN LAS NOCHES QUE EL PACIENTE DESCANSA NO HACER TANTO RUIDO Y MOLESTIA CON LOS MEDICAMENTOS	HOSPI 6 PISO

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022
	INFORME	VERSIÓN: 02
		CODIGO: GD-SGI-F-0011
		PAGINA: 19 de 28

OBSERVACION ADULTOS	13	<p>DEBERIAN DE TENER PACIENTES PSIQUIATRICOS APARTE SE TORNA PELIGROSO PARA OTROS USUARIOS**MAS ASEO EN LAS CAMILLAS ACUESTAN LOS USUARIOS SIN HACER UN BUEN ASEO.**QUE LAS DIETAS VAYAN MAS ACORDE CON EL TRATAMIENTO MEDICO O PATOLOGO (2)**MAS ASEO EN LOS BAÑOS**DISPONIBILIDAD DE DUCHAS Y MAS TOMACORRIENTES**NO HAY DUCHAS (3)**AMPLIACION AREA DE URGENCIAS MEJOR CLASIFICACION DE PACIENTES**QUE LA FUMIGACION PARA LOS ZANCUDOS FUERA CON MEJOR VENENO CUANDO FUMIGAN NO SIRVE DE NADA(2)**MEJORAR LA ACTITUD DE LA ESPECIALISTA LINDA - PEDIATRA</p>	OBSERVACION-SERVICIO DE ASEO-SERVICIO ALIMENTOS-MANTENIMIENTO
IAMI	14	<p>LA FACTURACION ES MUY DEMORADA QUE SEA MAS RAPIDA (RN)**LA ATENCION SE TORNA MUY DEMORADA PORQUE LA DOCTORA SE DEMORA ENTRE 30 A 40 MINUTOS CON CADA NIÑO DEBEN AGENDAR LA CITA SEGUN COMO SE DEMORA LA DOCTORA CON CADA PACIENTE (RN 5)**MAS PUNTUALIDAD DE LOS MEDICOS CON LA AGENDA ASIGNADA (POSPARTO 5) **PUNTUALIDAD DEL MEDICO CON LA AGENDA MEDICA</p>	FACTURACION-IAMI

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
 Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
 Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022
	INFORME	VERSIÓN: 02
		CODIGO: GD-SGI-F-0011
		PAGINA: 20 de 28

		(ARO 2) **PAPEL EN EL BAÑO COLOCAR	
RESONANCIA	4	USUARIA NELCY MOTTA REFIERE QUE MUCHA DEMORA PARA LA ATENCION, LOS CITAN CON UNA HORA DE ANTERIORIDAD Y DEMORA MAS LA ATENCION (3)**FAMILIAR YILBERLY SUARES SUGIERE QUE EL TRAMITE SOLICITAR LA CITA SEA MAS FACIL	RESONANCIA
RX	6	USUARIO SUGIERE PUNTUALIDAD A LA ATENCION NOS PONEN A ESPERAR MUCHO TIEMPO PARA LA ATENCION (3)**USUARIO SUGIERE QUE HAYA MAS SILLAS EN LA SALA DE ESPERA Y SEA MAS COMODA (2)**USUARIA EDNA MAGALY CRUZ SUGIERE UTILIZAR SABANA DESECHABLES PARA LA CAMILLA ES LA MISMA PARA VARIOS USUARIOS.	RX
UNIDAD CANCER- CONSULTA EXT	6	MUY DEMORADO EL CALL CENTER MEJORAR EL SERVICIO (2)**MEJORAR LAS SILLAS DE RUEDA SOLO HABIA UNA EN ELSERVICIO Y EN MAL ESTADO**DESDE EL AÑO PASADO TENIA LA CITA Y ME LA CANCELARON Y HASTA AHORA ME ATENDIERON MEJORAR Y NO CANCELAR LAS CITAS QUE NOS DAN CADA QUE QUIEREN**FALTAN SILLAS DE RUEDAS PARA LOS PACIENTES**ANTES DE LOS	UNIDAD DE CANCER- CALL CENTER

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022
	INFORME	VERSIÓN: 02
		CODIGO: GD-SGI-F-0011
		PAGINA: 21 de 28

		PROCESOS ES IMPORTANTE PASAR POR PSICOLOGIA Y NUTRICION	
UNIDAD MENTAL	2	MEJORAR ACCESO A CITAS DE CONTROL **AUMENTAR EL CUPO EN HOSPITALIZACION DIA PARA QUE LOS USUARIOS NO QUEDEN EN LISTA DE ESPERA.	UNIDAD MENTAL-CALL CENTER

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022
	INFORME	VERSIÓN: 02
		CODIGO: GD-SGI-F-0011
		PAGINA: 22 de 28

2.3 EVALUACION A USUARIOS SOBRE CONOCIMIENTOS Y ADHERENCIA A LOS DERECHOS Y DEBERES ABRIL 2025.

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DIFUSION DE LOS DERECHOS Y DEBERES EN LA INSTITUCION ABRIL DE 2025.: Este indicador expresa la Proporción de usuarios que manifiestan que recibieron información en derechos y deberes al recibir atención en la institución.

PROPORCIÓN DE EDUCACIÓN EN DERECHOS Y DEBERES A PACIENTES Y/O FAMILIA.	2025			
	ENE	FEB	MAR	ABR
Total de usuarios que contestaron que si fueron educados en Derechos y Deberes durante su atención en la institución.	1326	1291	1233	1268
Total de usuarios encuestados	1405	1405	1405	1405
	ENE	FEB	MAR	ABR
RESULTADOS	94,4	91,9	87,8	90,2
META	95	95	95	95

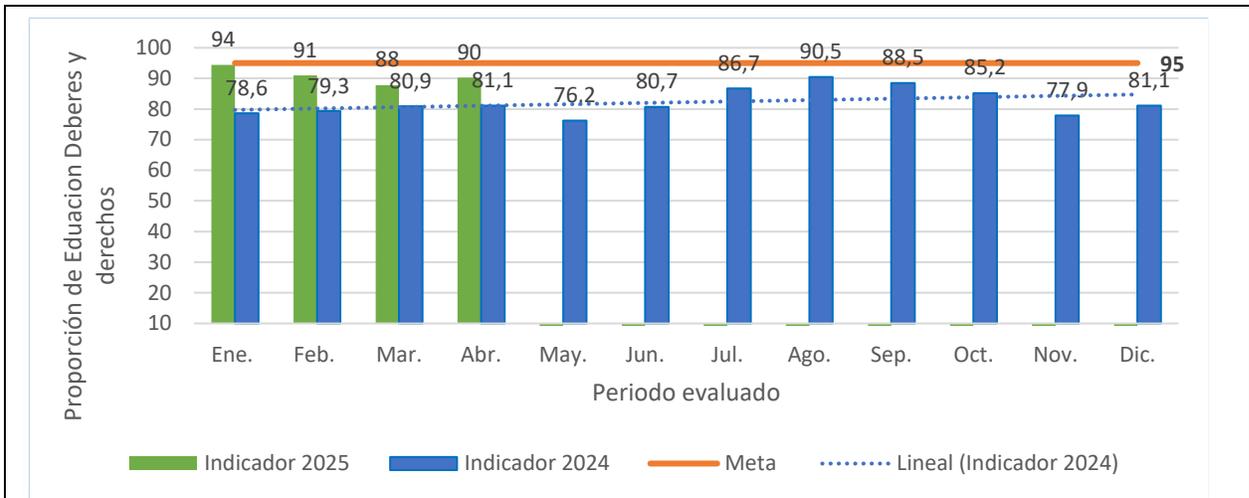
¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
 Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
 Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
 Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022
	INFORME	VERSIÓN: 02
		CODIGO: GD-SGI-F-0011
		PAGINA: 23 de 28



En el mes de ABRIL DE 2025 del total de usuarios encuestados el 90% manifestó que SI recibió información sobre sus derechos y deberes durante su estancia hospitalaria. No se cumple la meta institucional y se evidencia tendencia a mejoramiento.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE LA ADHERENCIA DE LOS DERECHOS Y DEBERES A LOS USUARIOS Y/O FAMILIAS: MARZO 2025

ADHERENCIA DE LOS USUARIOS A LA EDUCACIÓN SUMINISTRADA EN DERECHOS Y DEBERES	2025			
	ENE	FEB	MAR	ABR
Total, de usuarios que contestan Asertivamente la pregunta: "recuerda un derecho y un deber de los usuarios"	942	1015	1031	1026

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

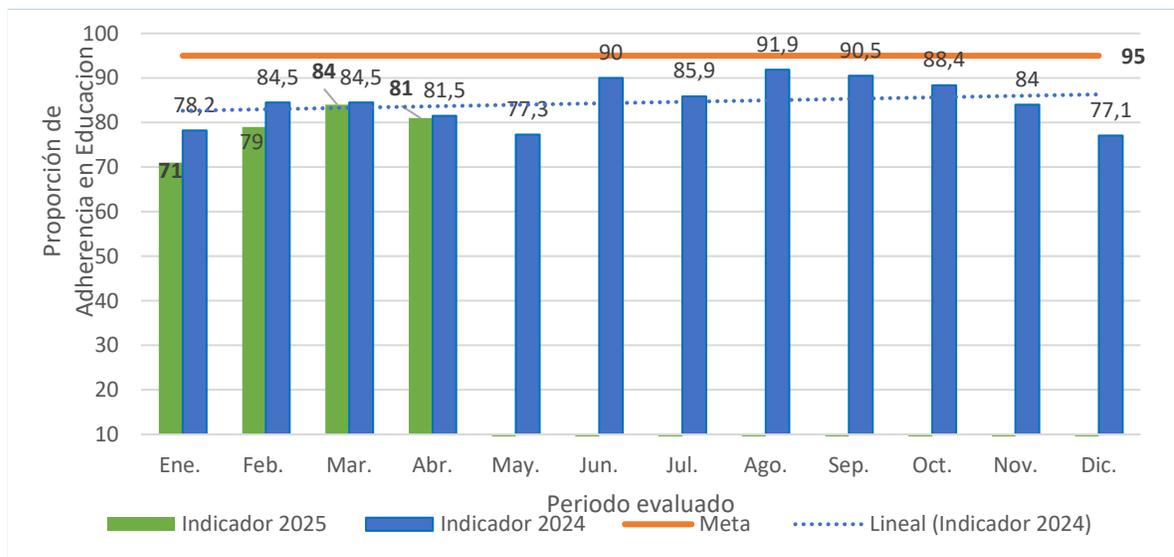
Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
 Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
 Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
 Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO		FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022	
	INFORME		VERSIÓN: 02	
			CODIGO: GD-SGI-F-0011	
			PAGINA: 24 de 28	

Total, de usuarios encuestados que manifestaron que SI recibieron información relacionada con derechos y deberes. * 100%	1326	1291	1233	1268
	ENE	FEB	MAR	ABR
	71	79	84	81
	95	95	95	95
	RESULTADOS	71	79	84
META	95	95	95	95

En el mes de ABRIL DE 2025, el resultado de medir la adherencia a la información recibida de derechos y deberes es del 81%, NO se cumple la meta institucional.



¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

COMPORTAMIENTO DE LA MEDICION POR SERVICIOS Derechos y deberes ABRIL 2025

En el siguiente cuadro se evidencian resaltados en amarillo, las áreas que no cumplen la meta institucional de difusión y adherencia en derechos y deberes.

SERVICIO/PREGUNTAS	TOTAL DE ENCUESTAS	LE EXPLICARON LOS DERECHOS Y DEBERES?		PORCENTAJE DE ENCUESTADOS QUE LES FUÉ EXPLICADOS LOS DERECHOS Y DEBERES		TOTAL USUARIOS QUE MANIFESTARON QUE SI FUERON EDUCADOS	EL USUARIO ENTENDIÓ LOS DERECHOS Y DEBERES		PORCENTAJE DE ENTENDIMIENTO DE DERECHOS Y DEBERES / EL TOTAL DE LOS QUE SI LE EXPLICARON	
		SI	NO	RESULTADO 2025	RESULTADO 2024		SI	NO	RESULTADO 2025	RESULTADO 2024
BANCO DE SANGRE	70	70	0	100%	97%	70	63	7	90%	62%
RX	30	30	0	100%	90%	30	18	12	60%	94%
LABORATORIO	40	39	1	98%	70%	39	38	1	97%	71%
PATOLOGIA	30	26	4	87%	90%	26	7	19	27%	89%
CONSULTA AMBULATORIA	177	172	5	97%	61%	172	169	3	98%	73%
HOSPITALIZACION 7 PISO	20	20	0	100%	100%	20	19	1	95%	73%
HOSPITALIZACION 6 PISO	30	26	4	87%	80%	26	19	7	73%	50%
HOSPITALIZACION 5 PISO	30	27	3	90%	65%	27	22	5	81%	54%
HOSPITALIZACION 4 PISO	33	22	11	67%	100%	22	17	5	77%	100%
HOSPITALIZACION PD PISO	31	27	4	87%	90%	27	15	12	56%	89%
HOSPITALIZACION V.I.P	15	15	0	100%	100%	15	14	1	93%	87%
OBS- ADULTOS	30	25	5	83%	60%	25	20	5	80%	100%
OBS- PEDIATRIA	30	24	6	80%	100%	24	22	2	92%	75%
UCI- ADULTO	15	15	0	100%	100%	15	14	1	93%	80%
UCI- G/O	15	15	0	100%	100%	15	15	0	100%	90%
UCI- NEONATAL	15	15	0	100%	100%	15	13	2	87%	87%
UCI- PEDIATRICA	15	15	0	100%	100%	15	15	0	100%	80%
URGENCIAS	164	113	51	69%	57%	113	96	17	85%	87%
CIRUGIA	20	19	1	95%	90%	19	7	12	37%	89%
FARMACIA	30	24	6	80%	53%	24	21	3	88%	56%
UNIDAD CANCER	140	136	4	97%	81%	136	135	1	99%	66%
IAMI	67	67	0	100%	89%	67	67	0	100%	97%
UNIDAD MENTAL	45	35	10	78%	91%	35	27	8	77%	71%
UNIDAD RENAL	10	9	1	90%	93%	9	4	5	44%	79%
UNIDAD CARDIOVASC.	25	24	1	96%	90%	24	13	11	54%	100%
UNIDAD TRASPLANTES	15	15	0	100%	100%	15	12	3	80%	87%
SALAS DE PARTOS	20	20	0	100%	90%	20	8	12	40%	78%
NEUROFISIOLOGIA	50	46	4	92%	80%	46	31	15	67%	91%
RESONANCIA MAGNETICA	32	31	1	97%	67%	31	8	23	26%	65%
INMUNOGENETICA	10	10	0	100%	80%	10	8	2	80%	100%
MIU (ZONA OSCAR MORENO)	40	39	1	98%	90%	39	35	4	90%	67%
ENDOSCOPIA	20	18	2	90%	65%	18	3	15	17%	46%
HOSPITALIZACION GINECO	21	20	1	95%	90%	20	10	10	50%	100%
NEUMOLOGIA	10	8	2	80%	70%	8	5	3	63%	86%
HOSP CLINICA HERIDAS	10	9	1	90%	80%	9	4	5	44%	63%
CARDIO NO INVASIVA	15	14	1	93%	100%	14	7	7	50%	73%
URGENCIAS PEDIATRIA	20	14	6	70%	95%	14	12	2	86%	53%
UCI.NEUCROCRITICA	15	14	1	93%	95%	14	13	1	93%	53%
TOTAL	1405	1268	137	90%	79%	1268	1026	242	81%	78%

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022
	INFORME	VERSIÓN: 02
		CODIGO: GD-SGI-F-0011
		PAGINA: 26 de 28

2. CONCLUSIONES:

- En el mes de abril de 2025 **se cumplió la meta institucional de satisfacción de los usuarios** con un resultado del 100% de satisfacción
- Se reciben sugerencias cuando fueron encuestados los pacientes, estas deben ser analizadas por los líderes responsables de cada área responsable son evidentes oportunidades de mejora.
- En abril de 2025 se recibieron 341 pqr y el motivo que más se repite es la solicitud de citas de medicina especializada, reclamos presentados por parte de las aseguradoras, fueron radicadas 138 reclamos de citas que son el 40% del total del mes.
- Se observa disminución de pqr en relación a la vigencia anterior
- Las citas de Neurología pediátrica y Reumatología son las más pedidas en el primer trimestre de 2025.
- **NO cumple la meta institucional de difusión y adherencia sobre DERECHOS Y DEBERES**, PERO se evidencia un mejoramiento del resultado de difusión, persiste la poca adherencia a la información que se recibe. Se adjunta cuadros de resultados por áreas con comparativos de abril de 2024.
- Se reciben 304 manifestaciones de agradecimientos y/o felicitaciones que se notifican a bienestar laboral.

3. RECOMENDACIONES:

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
 Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
 Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022
	INFORME	VERSIÓN: 02
		CODIGO: GD-SGI-F-0011
		PAGINA: 27 de 28

- Es importante conocer la apreciación que los usuarios ofrecen frente a las SUGERENCIAS SON EVIDENTES OPORTUNIDADES DE MEJORA. Se adjunto cuadro con detalle de las sugerencias y las areas responsables de revisar cada una de ellas.
- Se adjunta detalle de las quejas de los usuarios en los servicios de Hospitalizacion y ambulatorios.
- Se copia a el programa de humanizacion las quejas por trato inadecuado y las quejas en servicios de hospitalizacion, se evidencian situaciones deshumanizadas.
- Revisar en comites primarios de las sugerencias que exponene los usuarios encuestados, son igualmente oportunidades de mejoramiento.
- Se recomienda proyectar planes de mejoramiento frente a las oportunidades de mejora que se obtiene a través de los usuarios. Estos deben reportarse al SIAU.

FRANCY ELENA ROJAS RODRIGUEZ
PROFESIONAL UNIVERSITARIO- ATENCION AL USUARIO - SIAU

Proyecto: FRANCY ELENA ROJAS RODRIGUEZ

Anexos: CONSOLIDADO DE ENCUESTAS ABRIL de 2025, RELACION DE MOTIVOS DE QUEJAS EN AREAS DE HOSPITALIZACION Y AMBULATORIOS SUGERENCIAS..

Copia: ALTA GERENCIA, Y TODOS LOS COORDINADORES DE AREAS.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022
	INFORME	VERSIÓN: 02
		CODIGO: GD-SGI-F-001I
		PAGINA: 28 de 28

--

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 Call center: 608-8715907

Línea Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia