

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022
	INFORME	VERSIÓN: 02
		CODIGO: GD-SGI-F-0011
		PAGINA: 1 de 23

Código:
INFORME DE SATISFACCION DE USUARIOS MAYO DE 2025.
Fecha: JUNIO 6 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

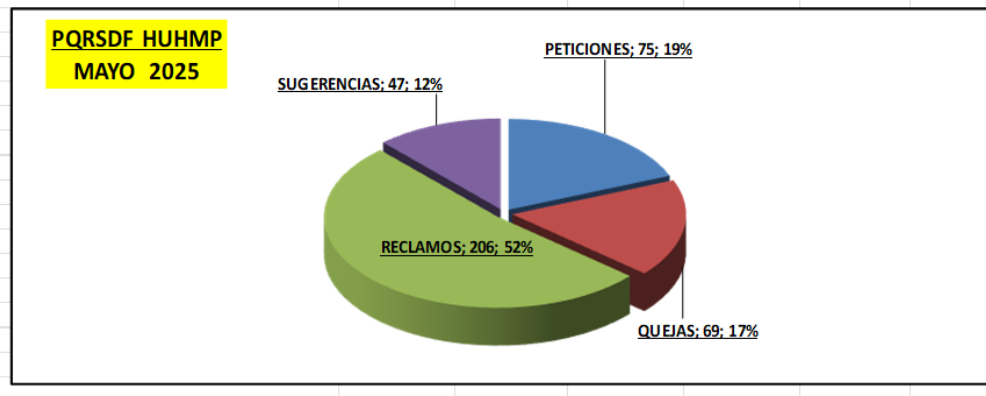
www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022
	INFORME	VERSIÓN: 02
		CODIGO: GD-SGI-F-0011
		PAGINA: 2 de 23

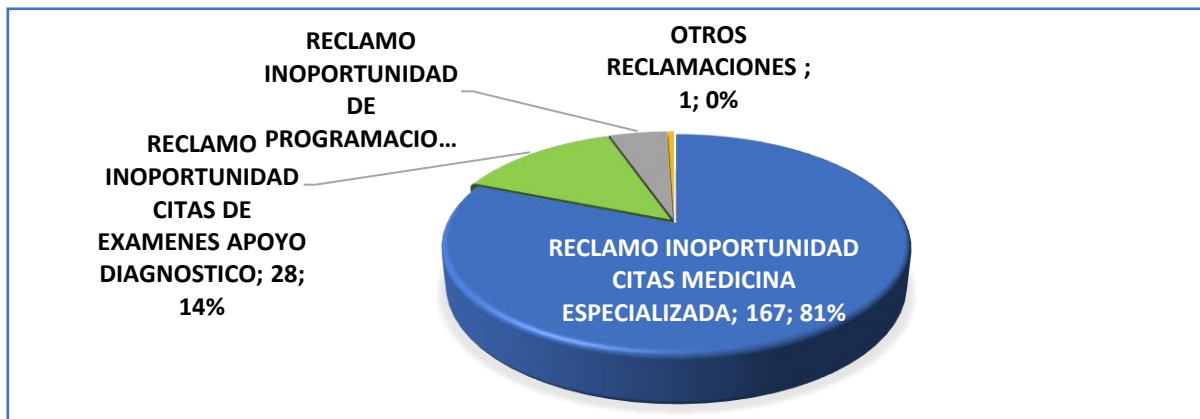
2.1 INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O DENUNCIAS MAYO DE 2025.

Totalizado PQRS - HUHMP	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	TOTAL
	75	69	206	47	0	397



En el mes de Mayo de 2025 se evidencia, que se atendieron 397 solicitudes de PQRS, 206 fueron Reclamos que son el 52% del total de PQRS, las PETICIONES fueron 75 y son el 19% del total, las QUEJAS fueron 69 y fueron el 17% y las SUGERENCIAS 47 que son el 12%.

LOS RECLAMOS: 206



¡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 23

Se evidencia que la solicitud de citas de medicina especializada continua siendo el motivo mas repetido 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	NEUROLOGIA PEDIATRICA	28	14,4%
2	PSIQUIATRIA	14	7,2%
3	CONCEPTOS MEDICOS	13	6,7%
4	NEFROLOGIA ADULTO	13	6,7%
5	ANESTESIOLOGIA	11	5,6%
6	ENDOCRINOLOGIA PED.	11	5,6%
7	GENETICA	9	4,6%
8	REUMATOLOGIA	9	4,6%
9	FISIATRIA	8	4%
10	MAXILOFACIAL	8	4%

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

LAS PETICIONES: 75

¡Corazón para Servir!

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

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

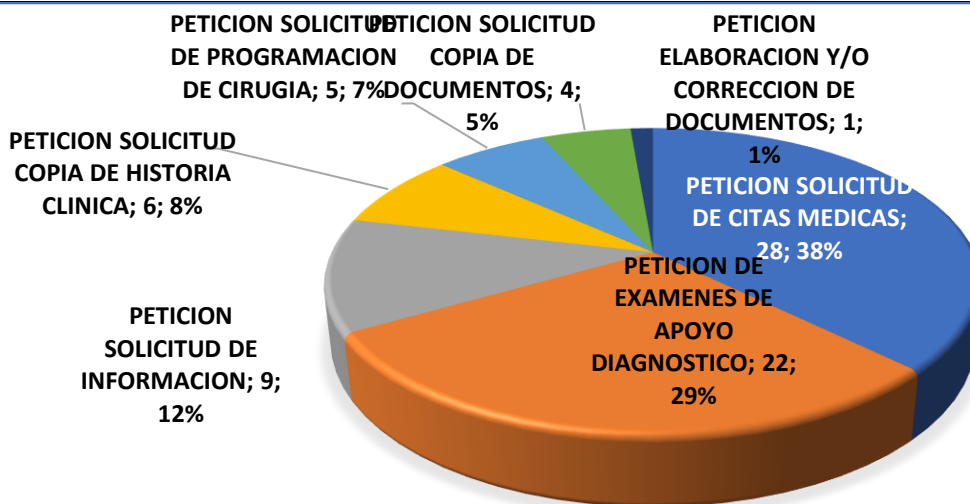
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

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: 4 de 23



En Mayo 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 terceros como firmas de abogados para obtener a través de derechos de peticion estos servicios.

LAS QUEJAS: 69

¡Corazón para Servir!

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

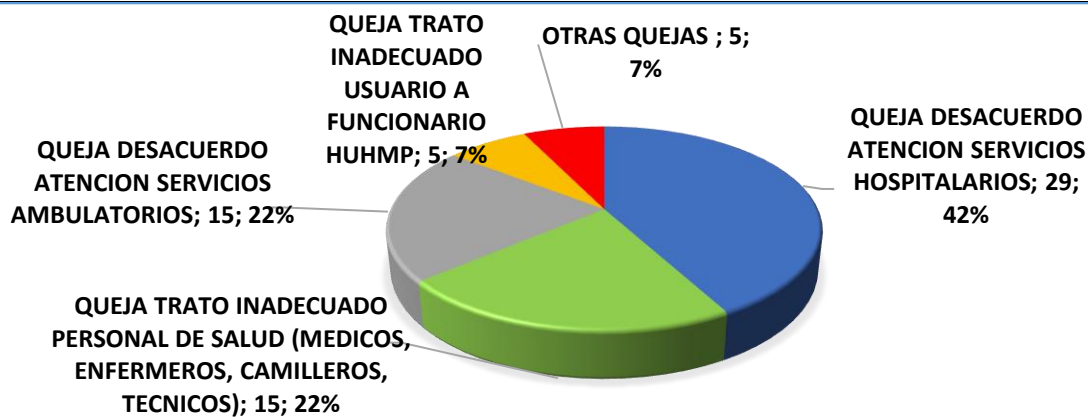
Línea Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

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

Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

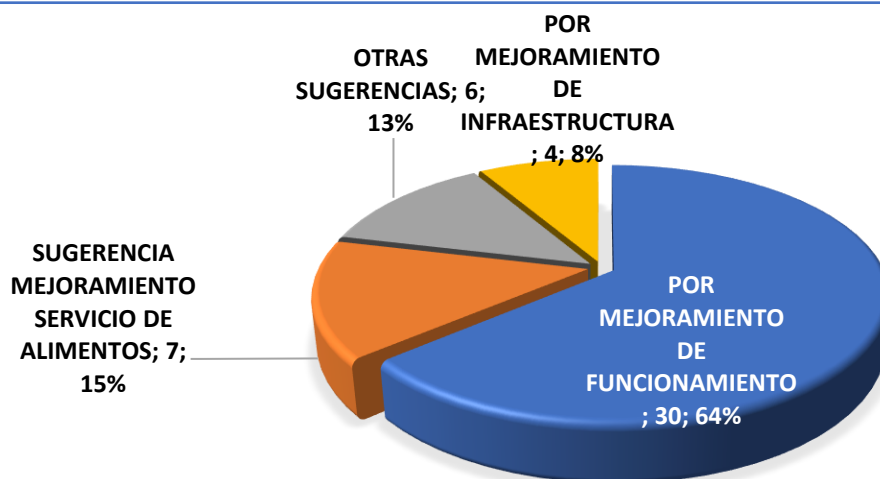
www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia



Por otra parte las quejas fueron 69 y las mas repetidas son aquellas relacionadas con los desacuerdo de los usuarios con la atencion en los servicios de hospitalarios que fueron 29 y son el 42%, Y las quejas hacen relacion a trato deshumanizado por parte del personal fueron 15 que son el 22%.

SUGERENCIAS:



¡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

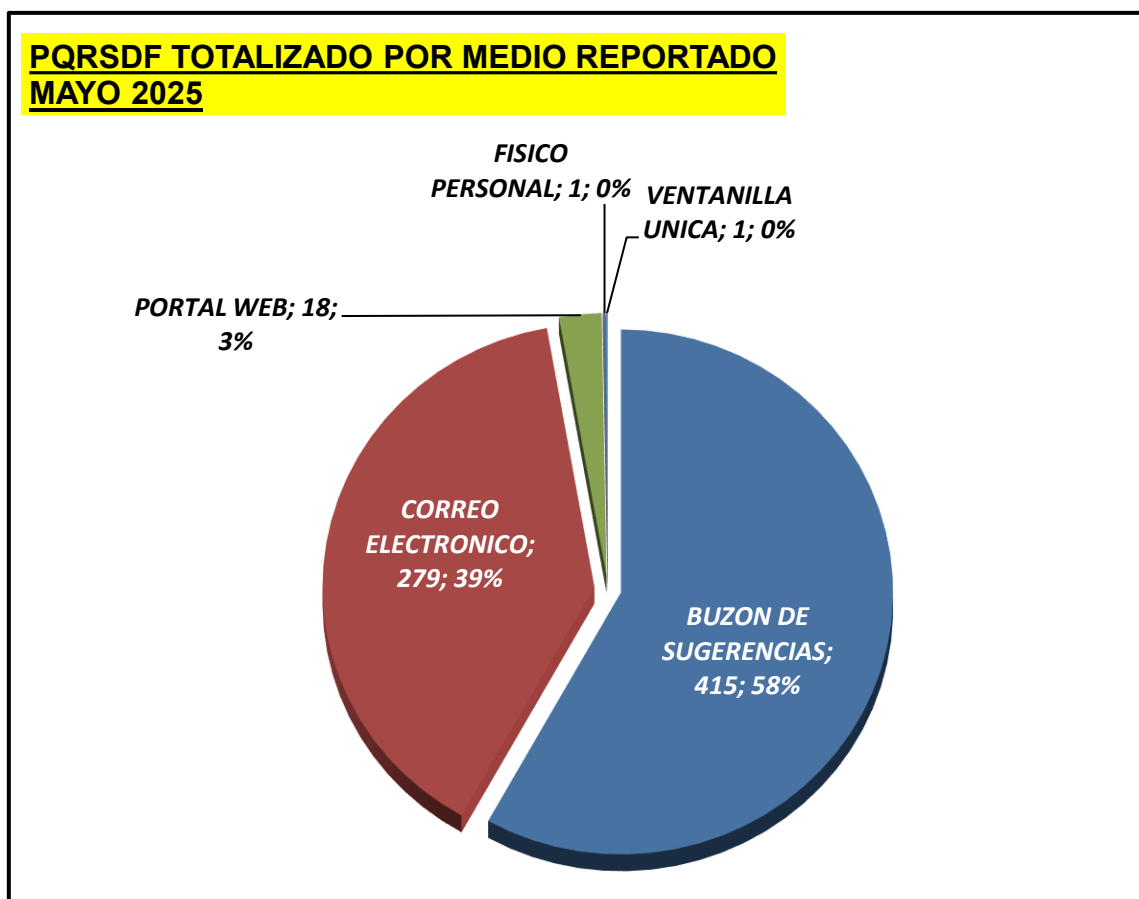
www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022
	INFORME	VERSIÓN: 02
		CODIGO: GD-SGI-F-0011
		PAGINA: 6 de 23

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 MAYO 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

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022
	INFORME	VERSIÓN: 02
		CODIGO: GD-SGI-F-0011
		PAGINA: 7 de 23

**CONSOLIDADO DE QUEJAS Y RECLAMOS CON VULNERACION DE DERECHOS
(QUEJAS Y RECLAMOS) TOTAL EN MAYO 2025: 267**

CLASIFICACION DE LA VULNERACION DE DERECHOS - ABRIL 2025	CANTIDAD DE HALLAZGOS	%
INOPORTUNIDAD DE CITAS DE MEDICINA ESPECIALIZADA	167	63%
INOPORTUNIDAD EN PROGRAMACION DE CIRUGIA	10	4%
INOPORTUNIDAD DE CITAS DE EXAMENS DE APOYO DX.	28	10%
INCONFORMIDADES DE ATENCION EN SERVICIOS HOSPITALARIOS	28	10%
INCONFORMIDADES DE ATENCION EN SERVICIOS AMBULATORIOS	15	6%
QUEJAS POR TRATO INADECUADO PERSONAL DE SALUD	14	5%
ALIMENTOS	2	1%
OTROS	3	1%
TOTAL	267	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 23

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	1	CONSULTA EXTERNA:1
ENFERMERIA	8	Urgencias Adultos: 2
		Hospitalización 6 piso:1
		Hospitalización 5 piso:1
		Hospitalización PEDIATRIA: 2
		MIU: 1
		ONCOLOGIA:1
FISIOTERAPEUTA	1	OBSERVACION PEDIATRIA: 1
VIGILANTES	3	ENTRADA PPAL:1 ENTRADA URG,1 Y TORRE MATERNA: 1
TODO EL SERVICIO	1	IMGENOLOGIA
TOTAL		14

FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS

Estos hallazgos se envían Talento Humano, según las directrices del Manual de Atención y trámite de las PQRSD y desde la oficina de bienestar laboral se elaboran tarjetas de

¡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

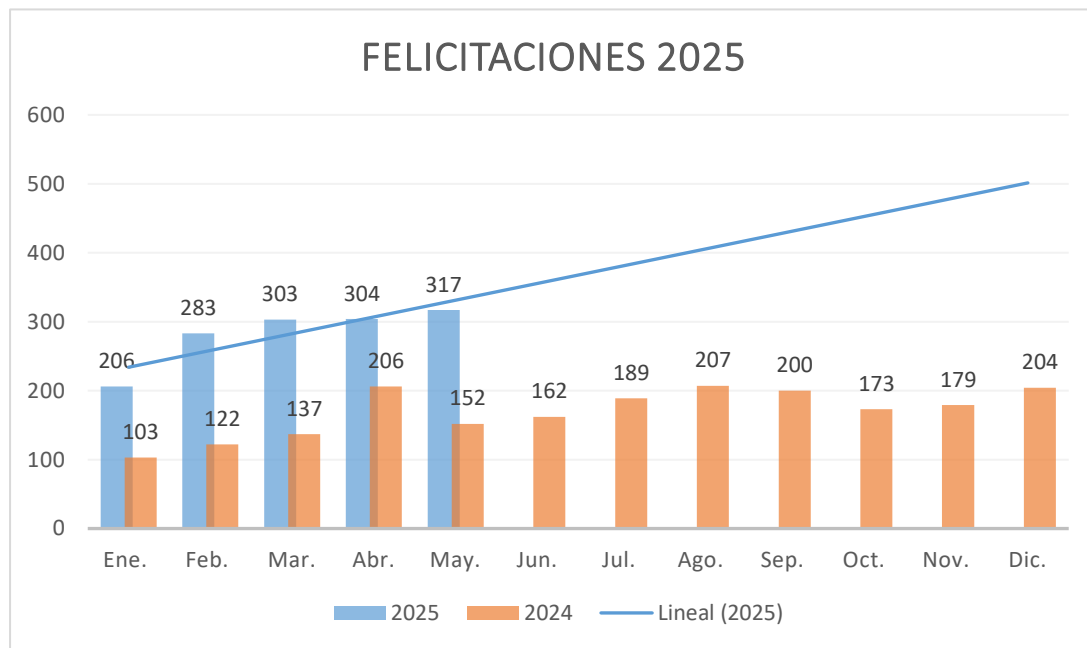
www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022
	INFORME	VERSIÓN: 02
		CODIGO: GD-SGI-F-001I
		PAGINA: 9 de 23

agradecimiento, en abril DE 2025 se atendieron 317 reportes de agradecimientos y/o felicitaciones.

COMPARATIVO DE FELICITACIONES:



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
HOSPITZ 5P	34
UCI ADULTOS 2PISO	23
UCI NEUROCRITICA	21
HOSPITZ ONCO VIP	20

¡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: 10 de 23

OBSERVACION PED	18
HOSPITZ 7P	18
UNIDAD CANCEROLOGIA	17
IAMII	16
SALA DE PARTOS - UCI G/O	16
HOSPTZ PEDIATRIA 3 P	16
SALAS DE CIRUGIA	16
UND MENTAL	13
OBSERVACION AD	13
UCI NEONATAL	10
UCI GINECO	9
CONSULTA EXTERNA	8
UCI PEDIATRICA	7
UNIDAD NEUROFISIOLOGIA	7
ARCHIVO EXPANSION	7
URGENCIAS ADLTO	5
UND CARDIOVASCULAR	5
CLINICA DE HERIDAS ZONA EXPANSION	4
URGENCIAS PEDIATRIA	3
BANCO DE SANGRE	2
OSCAR MORENO	2
HOSPTZ 4P	2
HOSPITZ 6P	2
UND TRASPLANTE	2
IMAGENOLOGIA	1
317	

¡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 23

2.2. INFORME DE SATISFACCION DE USUARIOS – MAYO 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”.

ENCUESTAS MAYO 2025

En el mes de MAYO de 2025 se observa que los 1405 usuarios encuestados en los diferentes servicios, 1364 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

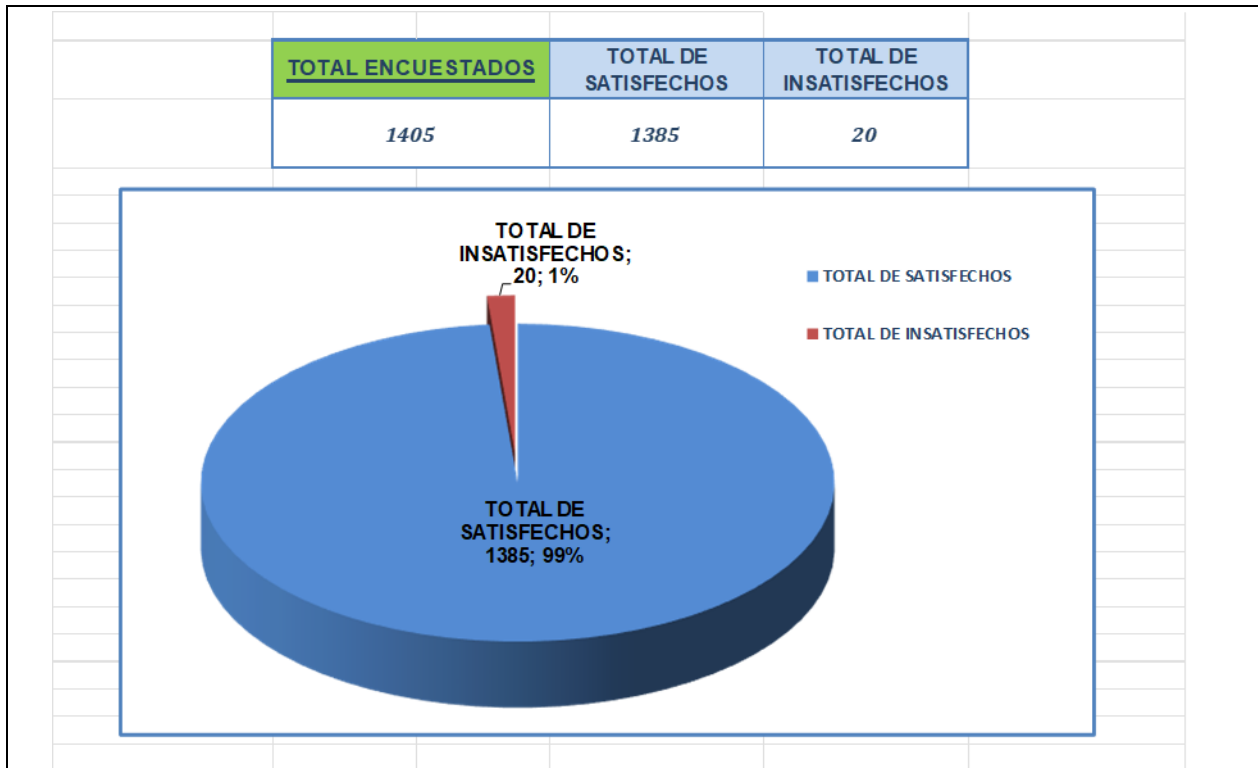
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

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: 12 de 23



SATISFACCIÓN POR SERVICIOS MAYO 2025

SERVICIOS	TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL SATISFECHOS	TOTAL INSATISFECHOS	% DE SATISFACCIÓN	% INSATISFACCIÓN	META
BANCO DE SANGRE	70	70	0	100%	0%	95%
CONSULTA ESPECIALIZADA	177	177	0	100%	0%	95%
LABORATORIO CLINICO	40	40	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: 13 de 23	

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	148	16	90%	10%	95%
HOSPITALIZACIÓN 7 PISO	20	20	0	100%	0%	95%
HOSPITALIZACIÓN 6 PISO	30	30	0	100%	0%	95%
HOSPITALIZACIÓN 5 PISO	30	28	2	93%	7%	95%
HOSPITALIZACIÓN 4 PISO	33	33	0	100%	0%	95%
HOSPITALIZACIÓN PD	31	31	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 23

HOSPITALIZACIÓN V.I.P	15	15	0	100%	0%	95%
OBSERVACIÓN ADULTO	30	30	0	100%	0%	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%
SALAS DE PARTOS	20	20	0	100%	0%	95%
UND. NEUROFISIOLOGIA	50	48	2	96%	4%	95%
RESONANCIA MAGNETICA	32	32	0	100%	0%	95%
UCI NEUROCRITICA	15	15	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 23

INMUNOGEN ETICA	10	10	0	100%	0%	95%
ENDOSCOPI A	20	20	0	100%	0%	95%
HOSPITALIZ ACION GINECO	21	21	0	100%	0%	95%
NEUMOLOGI A	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>	1385	20	99%	1%	95%

En el mes de mayo los servicios de Urgencias y Hospitalización 5 piso NO alcanzaron la meta de satisfacción.

Ver motivos de insatisfacción.

¡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 23

SERVICIO	TOTAL DE INSATISFACCIÓN	MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN	TOTAL DE INSATISFACCIÓN MALO - MUY MALO	MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN
	REGULAR			
HOSPI URGENCIAS ADULTO	12	**MAS AGILIDAD EN LOS SERVICIOS EL MANEJO DE AUTORIZACION. **NO HAY BUENA ATENCION **TODO MUY BIEN A EXCEPCION LA JEFE SILVIA MUY ANTIPATICA **MUY POCA ATENCION POR PARTE DE ENFERMERIA (2) **PERSONAL MEDICO Y ENFERMERIA MUY INDOLENTE **NO ES LO ADECUADO PARA UN ADULTO MAYOR NO LE DNI PRIORIDAD **NO ME PARECIO ETICO EL MEDICO QUE NOS ATENDIO ESPECIFICO ** EL ESPECIALISTA TOCA SIEMPRE BUSCAR EL PERSONAL PARA TODO NO ESTAN PASANDO **ENFERMERA DE TURNO NOCHE 20-05-2025 NO COLABORO CAMBIO DE PACIENTE - LIMPIEZA COLOSTOMIA **PERSONAL ENFERMERIA MUY ROGADO CUANDO UNO PIDE AYUDA ** EN DOS OCASIONES FUI A SOLICITAR QUE PASARA EL MEDICO Y NO PASO, MI PADRE ESTABA MAL TURNO DE LA NOCHE **PERSONAL DE ENFERMERIA NO CUMPLE BIEN LO DEL TRATAMIENTO MEDICO **PERSONAL MEDICO MUY BIEN ENFERMERIA ALGUNAS ANTIPATICAS REGAÑANDO LOS NIÑOS **METIENE AQUI HACE 5 DIAS Y NADA QUE ME HACEN NADA POR LO QUE DE VERDAD ESTOY AQUI QUE ES EL PROBLEMA EN LA VISTA **TENER EN CUENTA LAS CONDICIONES DEL PACIENTE PORQUE SON MUY BRUSCAS Y POR ESO SUFRE AHORA **LAS ENFERMERAS LES FALTA MAS HUMANIZACION Y BUEN TRATO EN ALGUNAS NO EN TODAS **LES FALTA MAS ACTITUD DE SERVIR **LOS MEDICOS MUY POCOS DILIGENTES CON LOS FUNCIONES DE ELLOS	4	**LA JEFE QUE NOS ATENDIO AL INGRESO FUE MUY GRO **MUY POCA COLABORACION POR PARTE DEL PERSONA ENFERMERIA PARA CAMBIAR LA PACIENTE **PERSONAL DE ENFERMERIA MUY POCO COLABORADO PODERLA CAMBIAR ELLA ESTA POSTRADA Y REQUIERO A CAMBIO DE PAÑAL **NO SE VE QUE HAGA PRIORIDAD PARA ASIGNAR CAM DE 24 HORAS PARA ACOSTARME EN UNA CAMILLA Y ESC MI HERMANA ENCONTRO UNA Y ME ACOSTO
HOSPI 5 PISO	2	**LES FALTA MAS ACTITUD DE SERVIR LOS MEDICOS MUY POCOS DILIGENTES CON LOS FUNCIONES DE ELLOS **LA ATENCION EN URGENCIAS LE FALTA HIGIENE, MUY LLENO NO SE PUEDE NI PASAR, BAÑOS SUCIOS INSEGURO		

¡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 23

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

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DIFUSION DE LOS DERECHOS Y DEBERES EN LA INSTITUCION MAYO 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	MAY	JUN
Total, de usuarios que contestaron que si fueron educados en Derechos y Deberes durante su atención en la institución.	1326	1291	1233	1268	1206	
Total, de usuarios encuestados	1405	1405	1405	1405	1405	
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
RESULTADOS	94,4	91,9	87,8	90,2	86	-

¡Corazón para Servir!

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

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

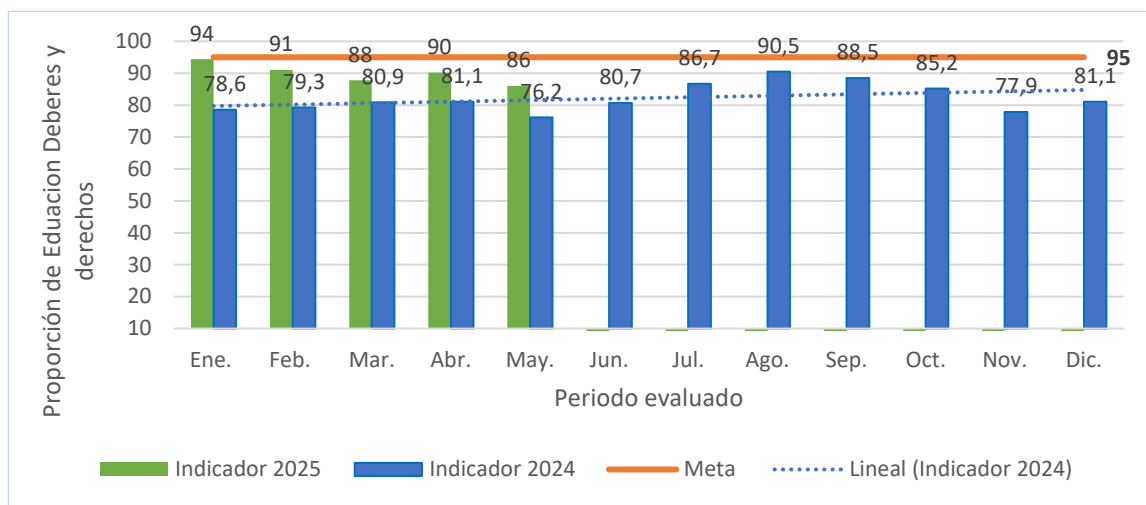
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

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 23



En el mes de mayo de 2025 del total de usuarios encuestados (1.405) el 86% manifestó que SI recibió información sobre sus derechos y deberes durante su estancia hospitalaria. 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

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022
	INFORME	VERSIÓN: 02
		CODIGO: GD-SGI-F-001I
		PAGINA: 19 de 23

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

ADHERENCIA DE LOS USUARIOS A LA EDUCACIÓN SUMINISTRADA EN DERECHOS Y DEBERES	2025					
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Total, de usuarios que contestan la pregunta: "recuerda un derecho y un deber de los usuarios"	942	1015	1031	1026	935	
Total, de usuarios encuestados que manifestaron que Si recibieron información relacionada con derechos y deberes.* 100%	1326	1291	1233	1268	1206	
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
RESULTADOS	71	79	84	81	78	-
META	95	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

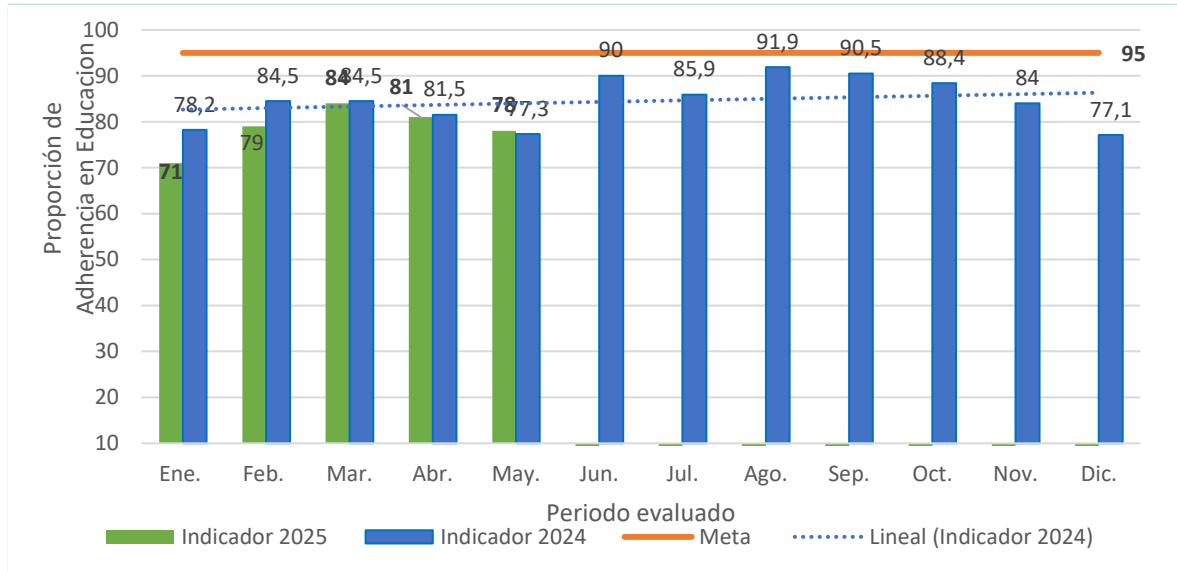
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2022
	INFORME	VERSIÓN: 02
		CODIGO: GD-SGI-F-0011
		PAGINA: 20 de 23

En el mes de MAYO DE 2025, el resultado de medir la adherencia a la información recibida de derechos y deberes es del 78%, NO se cumple la meta institucional y desciende el resultado frente a los meses anteriores.



COMPORTAMIENTO DE LA MEDICION POR SERVICIOS Derechos y deberes MAYO 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.

¡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 23

 E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO NEIVA EVALUACIÓN DE LA DIFUSIÓN Y COMPRENSIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO A LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA DE DERECHOS Y DEBERES MAYO 2025										
SERVICIO/PREGUNTAS	TOTAL DE ENCUESTAS	LE EXPLICARON LOS DERECHOS Y DEBERES?		PORCENTAJE DE ENCUESTADOS QUE LES FUÉ EXPLICADOS LOS DERECHOS Y DEBERES	RESULTADO 2025	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	RESULTADO 2024
		SI	NO				SI	NO		
BANCO DE SANGRE	70	66	4	94%	97%	66	54	12	82%	62%
RX	30	22	8	73%	90%	22	5	17	23%	94%
LABORATORIO	40	40	0	100%	70%	40	39	1	98%	71%
PATOLOGIA	30	25	5	83%	90%	25	8	17	32%	89%
CONSULTA AMBULATORIA	177	171	6	97%	61%	171	171	0	100%	73%
HOSPITALIZACIÓN 7 PISO	20	20	0	100%	100%	20	20	0	100%	73%
HOSPITALIZACIÓN 6 PISO	30	19	11	63%	80%	19	9	10	47%	50%
HOSPITALIZACIÓN 5 PISO	30	28	2	93%	65%	28	15	13	54%	54%
HOSPITALIZACIÓN 4 PISO	33	29	4	88%	100%	29	19	10	66%	100%
HOSPITALIZACIÓN PD PISO	31	30	1	97%	90%	30	13	17	43%	89%
HOSPITALIZACIÓN V.I.P	15	14	1	93%	100%	14	11	3	79%	85%
OBS- ADULTOS	30	20	10	67%	60%	20	13	7	65%	100%
OBS- PEDIATRIA	30	16	14	53%	100%	16	13	3	81%	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	14	1	93%	100%	14	9	5	64%	87%
UCI- PEDIATRIA	15	14	1	93%	100%	14	13	1	93%	80%
URGENCIAS	164	85	79	52%	57%	85	71	14	84%	87%
CRURGIA	20	16	4	80%	90%	16	13	3	81%	89%
FARMACIA	30	29	1	97%	53%	29	20	9	69%	56%
UNIDAD CANCER	140	137	3	98%	81%	137	127	10	93%	66%
IAIMI	67	67	0	100%	69%	67	67	0	100%	97%
UNIDAD MENTAL	45	32	13	71%	91%	32	26	6	81%	71%
UNIDAD RENAL	10	9	1	90%	93%	9	5	4	56%	79%
UNIDAD CARDIOVASC	25	23	2	92%	90%	23	6	17	26%	100%
UNIDAD TRASPLANTES	15	15	0	100%	100%	15	14	1	93%	87%
SALAS DE PARTOS	20	20	0	100%	90%	20	9	11	45%	78%
NEUROFISIOLOGIA	50	41	9	82%	80%	41	32	9	78%	91%
RESONANCIA MAGNETICA	32	26	6	81%	67%	26	5	21	19%	65%
INMUNOGENETICA	10	10	0	100%	80%	10	8	2	80%	100%
MIU (ZONA OSCAR MORENO)	40	39	1	98%	90%	39	39	0	100%	67%
ENDOSCOPIA	20	17	3	85%	65%	17	6	11	35%	46%
HOSPITALIZACIÓN GINECO	21	19	2	90%	90%	19	13	6	68%	100%
NEUMOLOGIA	10	10	0	100%	70%	10	2	8	20%	86%
HOSP CLINICA HERIDAS	10	10	0	100%	80%	10	2	8	20%	63%
CARDIO NO INVASIVA	15	15	0	100%	100%	15	3	12	20%	73%
URGENCIAS PEDIATRIA	20	14	6	70%	95%	14	12	2	86%	53%
UCI NEUROCRITICA	15	14	1	93%	95%	14	14	0	100%	53%
TOTAL	1405	1206	199	86%	79%	1206	935	271	78%	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: 22 de 23

2. CONCLUSIONES:

- En el mes de mayo de 2025 **se cumplió la meta institucional de satisfaccion de los usuarios** con un resultado del 99% de satisfaccion.
- En mayo se encontraro 14 motivos de insatisfaccion en los usuarios del servicios de Urgencias Adultos.
- En mayo de 2025 se recepcionaron 397 pqrs y el motivo que mas se repite es la solicitud de citas de medicina especializada, reclamos presentados por parte de las aseguradoras, fueron radicadas 167 reclamos de citas que son el 40% del total del mes.
- Las citas de Neurologia pediatrica, siquiatría y nefrologia Adultos son las mas pedidas en mayo de 2025.
- **NO cumple la meta institucional de difusion y adherencia sobre DERECHOS Y DEBERES,**
- Se reciben 317 manifestaciones de agradecimientos y/o felcitaciones que se notifican a bienestar laboral.

3. RECOMENDACIONES:

- Es importante conocer la apreciación que los usuarios ofrecen frente a las NO CONFORMIDADES.

¡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: 23 de 23

- Se adjunta detalle de las quejas de los usuarios en los servicios de Hospitalización y ambulatorios.
- Se copia a el programa de humanización las quejas por trato inadecuado y las quejas en servicios de hospitalización, se evidencian situaciones deshumanizadas.
- Revisar en comites primarios de las no conformidades y/o respuestas negativas que exponen los usuarios encuestados, son igualmente oportunidades de mejoramiento.

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

Proyecto: FRANCY ELENA ROJAS RODRIGUEZ

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

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