

|                                                                                  |                |                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------|
|  | <b>FORMATO</b> | <b>FECHA DE EMISIÓN:</b><br><b>ENERO 2022</b> |
|                                                                                  | <b>INFORME</b> | <b>VERSIÓN: 02</b>                            |
|                                                                                  |                | <b>CODIGO:</b><br><b>GD-SGI-F-001I</b>        |
|                                                                                  |                | <b>PAGINA: 1 de 21</b>                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>INFORME DE SATISFACCION DE USUARIOS JUNIO DE 2025.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Fecha:</b><br><p style="text-align: center;"><b>JULIO 4 DE 2025.</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Elaborado por:</b><br><p style="text-align: center;"><b>FRANCY ELENA ROJAS RODRIGUEZ, Profesional Universitario SIAU</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>OBJETIVO :</b><br><p>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.</p> |
| <b>1. CONTENIDO:</b><br><br><p><b>2.1 . INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.</b></p> <p><b>2.2 INFORME DE SATISFACCION DE USUARIOS (ENCUESTAS).</b></p> <p><b>2.3 EVALUACION A USUARIOS SOBRE CONOCIMIENTOS Y ADHERENCIA A LOS DERECHOSY DEBERES.</b></p> <p><b>2.4 INDICADORES.</b></p> <p><b>3. CONCLUSIONES</b></p>                                 |

**¡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](http://www.hospitalneiva.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

|                                                                                  |         |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------|
|  | FORMATO | FECHA DE EMISIÓN:<br>ENERO 2022 |
|                                                                                  | INFORME | VERSIÓN: 02                     |
|                                                                                  |         | CODIGO:<br>GD-SGI-F-0011        |
|                                                                                  |         | PAGINA: 2 de 21                 |

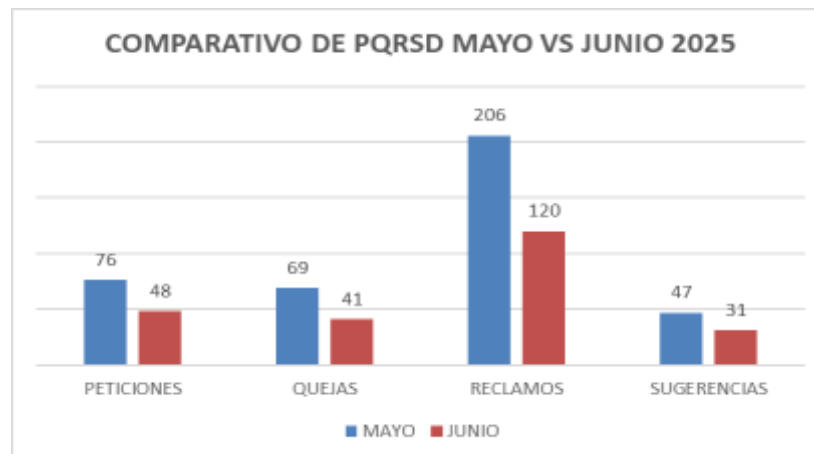
## 2.1 INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O DENUNCIAS JUNIO DE 2025.

| Totalizado PQRSD - HUHMP | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | DENUNCIAS | TOTAL |
|--------------------------|------------|--------|----------|-------------|-----------|-------|
|                          | 48         | 41     | 120      | 31          | 0         | 240   |



En el mes de Junio de 2025 se evidencia, que se atendieron 240 solicitudes de PQRS, 120 fueron Reclamos que son el 50% del total de PQRS, las PETICIONES fueron 48 y son el 20% del total, las QUEJAS fueron 41 y fueron el 17% y las SUGERENCIAS 31 que son el 13%.

Se observa disminucion de manifestaciones frente a la vigencia de mayo.



¡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

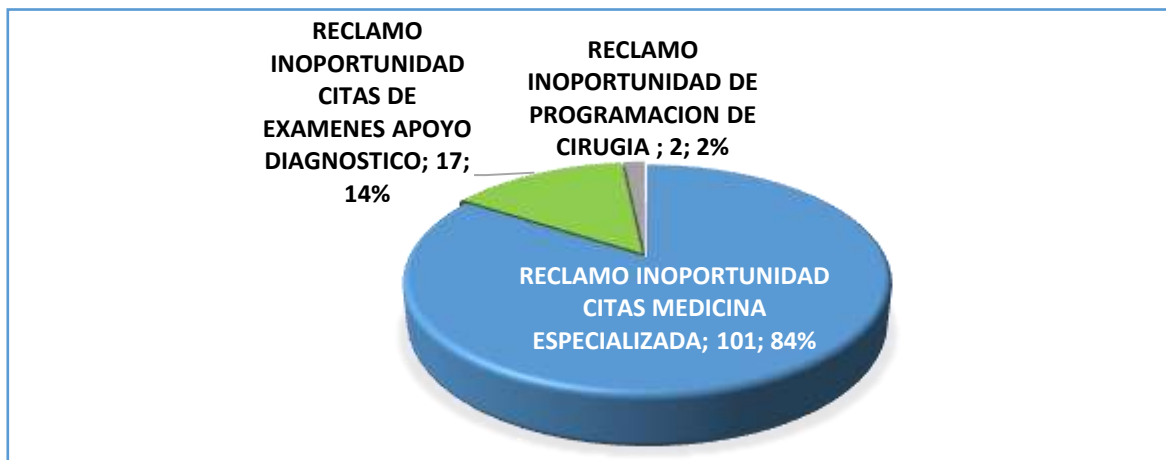
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

[www.hospitalneiva.gov.co](http://www.hospitalneiva.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

|                                                                                  |         |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------|
|  | FORMATO | FECHA DE EMISIÓN:<br>ENERO 2022 |
|                                                                                  | INFORME | VERSIÓN: 02                     |
|                                                                                  |         | CODIGO:<br>GD-SGI-F-0011        |
|                                                                                  |         | PAGINA: 3 de 21                 |

## LOS RECLAMOS: 120



Se evidencia que la solicitud de citas de medicina especializada a pesar que para la vigencia de junio disminuyó considerablemente continua siendo el motivo más repetido son los reclamos más repetidos en la vigencia y son los PQRS que reportan las aseguradoras.

| RANKING DE SOLICITUDES POR ESPECIALIDADES |                       |       |       |
|-------------------------------------------|-----------------------|-------|-------|
| N                                         | ESPECIALIDAD          | TOTAL | %     |
| 1                                         | CONCEPTOS MEDICOS     | 15    | 13,0% |
| 2                                         | NEUROLOGIA PEDIATRICA | 15    | 13,0% |
| 3                                         | FISIATRIA             | 9     | 7,6%  |
| 4                                         | GENETICA              | 7     | 6,0%  |
| 5                                         | COLOPROCTOLOGIA       | 6     | 5,0%  |
| 6                                         | NEFROLOGIA ADULTO     | 6     | 5,0%  |

**¡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](http://www.hospitalneiva.gov.co)

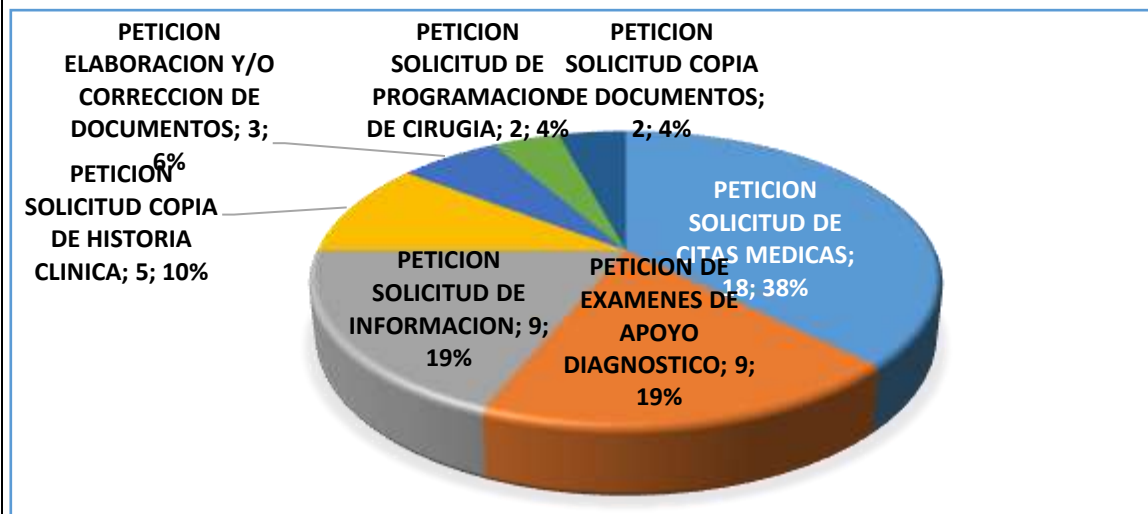
Neiva – Huila - Colombia

|                                                                                  |                |                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------|
|  | <b>FORMATO</b> | <b>FECHA DE EMISIÓN:</b><br><b>ENERO 2022</b> |
|                                                                                  | <b>INFORME</b> | <b>VERSIÓN: 02</b>                            |
|                                                                                  |                | <b>CODIGO:</b><br><b>GD-SGI-F-0011</b>        |
|                                                                                  |                | <b>PAGINA: 4 de 21</b>                        |

|    |                |   |      |
|----|----------------|---|------|
| 7  | ORTOPEDIA      | 5 | 4,2% |
| 8  | ANESTESIOLOGIA | 4 | 3%   |
| 9  | BASE DE DATOS  | 4 | 3%   |
| 10 | ENDOCRINOLOGIA | 4 | 3%   |

El cuadro anterior muestra el comportamiento de las especialidades mas pedidas a través de reclamos en la vigencia JUNIO 2025 . Se observa que Neurologia pediátrica , fisiatria y Genetica , son las mas solicitadas en el ranking de la vigencia JUNIO 2025.

#### **LAS PETICIONES: 48**



En Junio 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

**¡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

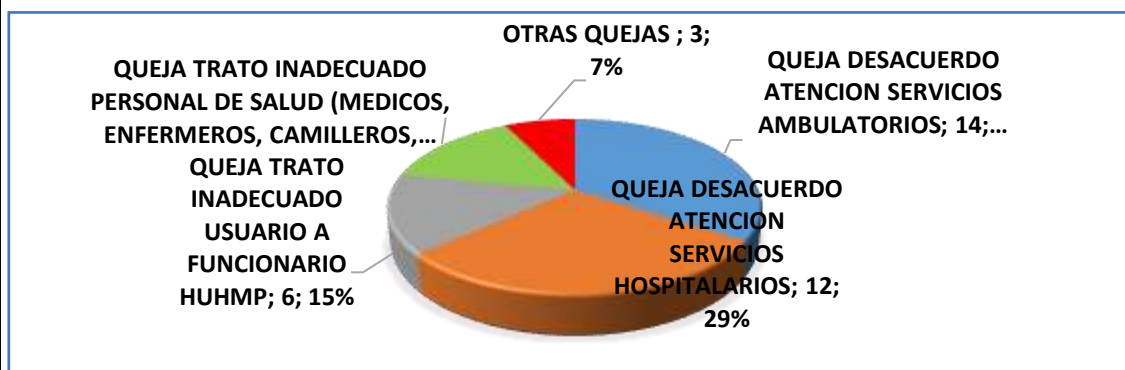
[www.hospitalneiva.gov.co](http://www.hospitalneiva.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

|                                                                                  |         |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------|
|  | FORMATO | FECHA DE EMISIÓN:<br>ENERO 2022 |
|                                                                                  | INFORME | VERSIÓN: 02                     |
|                                                                                  |         | CODIGO:<br>GD-SGI-F-0011        |
|                                                                                  |         | PAGINA: 5 de 21                 |

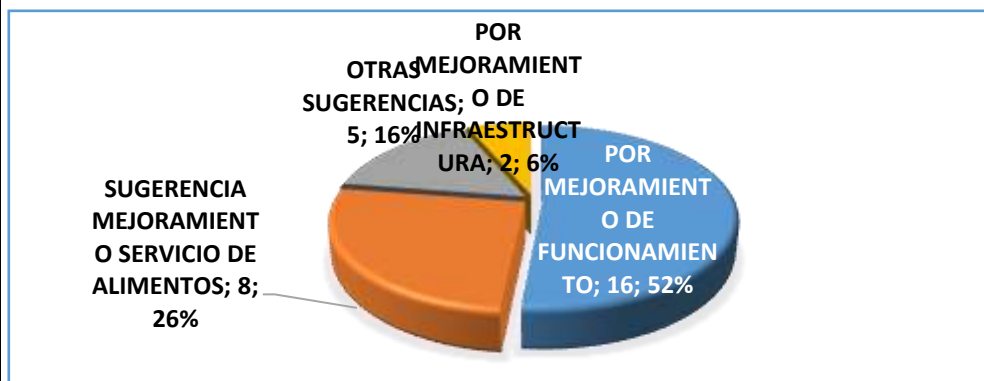
como firmas de abogados para obtener a través de derechos de petición estos servicios.

### LAS QUEJAS: 41



Por otra parte las quejas fueron 41 y las mas repetidas son aquellas relacionadas con los desacuerdo de los usuarios con la atención en los servicios Ambulatorios que fueron 14 y son el 34%, Y las quejas hacen relación a inconformidad servicios hospitalarios que fueron 12 y son el 29% trato deshumanizado por parte del personal fueron 6 que son el 15%.

### SUGERENCIAS: 31



**¡Corazón para Servir!**

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

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

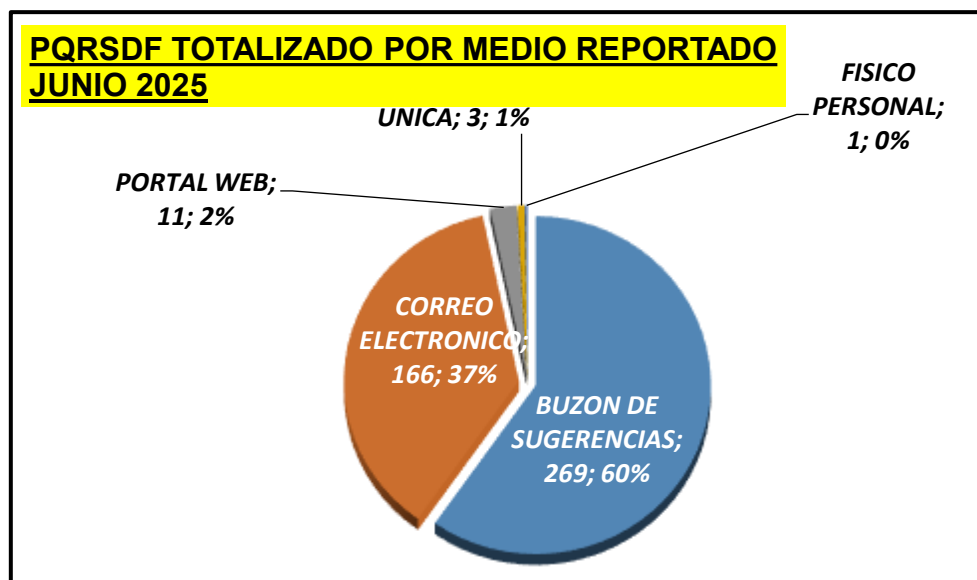
[www.hospitalneiva.gov.co](http://www.hospitalneiva.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

|                                                                                  |         |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------|
|  | FORMATO | FECHA DE EMISIÓN:<br>ENERO 2022 |
|                                                                                  | INFORME | VERSIÓN: 02                     |
|                                                                                  |         | CODIGO:<br>GD-SGI-F-0011        |
|                                                                                  |         | PAGINA: 6 de 21                 |

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 JUNIO de 2025.



El mayor volumen de SOLICITUDES canalizados en el mes de JUNIO fueron canalizados en los buzones de sugerencias, le siguen los canalizados en el correo electrónico.

#### CONSOLIDADO DE QUEJAS Y RECLAMOS CON VULNERACION DE DERECHOS (QUEJAS Y RECLAMOS) TOTAL EN JUNIO 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](http://www.hospitalneiva.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

|                                                                                  |         |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------|
|  | FORMATO | FECHA DE EMISIÓN:<br>ENERO 2022 |
|                                                                                  | INFORME | VERSIÓN: 02                     |
|                                                                                  |         | CODIGO:<br>GD-SGI-F-0011        |
|                                                                                  |         | PAGINA: 7 de 21                 |

| CLASIFICACION DE LA VULNERACION DE DERECHOS - JUNIO 2025                   | CANTIDAD DE HALLAZGOS | %           |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|
| INOPORTUNIDAD DE CITAS DE MEDICINA ESPECIALIZADA                           | 101                   | 65%         |
| INOPORTUNIDAD EN PROGRAMACION DE CIRUGIA                                   | 2                     | 1%          |
| INOPORTUNIDAD DE CITAS DE EXAMENS DE APOYO DX.                             | 17                    | 11%         |
| INCONFORMIDADES DE ATENCION EN SERVICIOS HOSPITALARIOS                     | 12                    | 8%          |
| INCONFORMIDADES DE ATENCION EN SERVICIOS AMBULATORIOS                      | 14                    | 9%          |
| QUEJAS POR TRATO INADECUADO PERSONAL DE SALUD                              | 6                     | 4%          |
| ALIMENTOS                                                                  |                       |             |
| OTROS                                                                      | 3                     | 2%          |
| <b>TOTAL</b>                                                               | <b>155</b>            | <b>100%</b> |
| * VER INCONFORMIDADES DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y HOSPITALARIOS EN ADJUNTO |                       |             |

**DISTRIBUCION DE LAS QUEJAS POR MAL TRATO DE FUNCIONARIOS POR AREA Y SERVICIOS. ( 6 Quejas) .**

**¡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](http://www.hospitalneiva.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

|                                                                                  |                |                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------|
|  | <b>FORMATO</b> | <b>FECHA DE EMISIÓN:</b><br><b>ENERO 2022</b> |
|                                                                                  | <b>INFORME</b> | <b>VERSIÓN: 02</b>                            |
|                                                                                  |                | <b>CODIGO:</b><br><b>GD-SGI-F-001I</b>        |
|                                                                                  |                | <b>PAGINA: 8 de 21</b>                        |

| PERSONAL INVOLUCRADO | # DE SOLICITUDES | AREA DONDE SE GENERA LA VULNERACION     |
|----------------------|------------------|-----------------------------------------|
| MEDICO               | 2                | CONSULTA EXTERNA:1                      |
|                      |                  | URG PEDIATRICAS:1                       |
| ENFERMERIA           | 2                | Urgencias Adultos: 1                    |
|                      |                  | Hospitalización GINECOLOGIA ZONA EXP :1 |
| TRABAJO SOCIAL       | 1                | PEDIATRIA: 1                            |
| PERSONAL ASEO        | 1                | Sexto piso: 1                           |
| <b>TOTAL</b>         |                  | <b>6</b>                                |

### 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 junio DE 2025 se atendieron 210 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

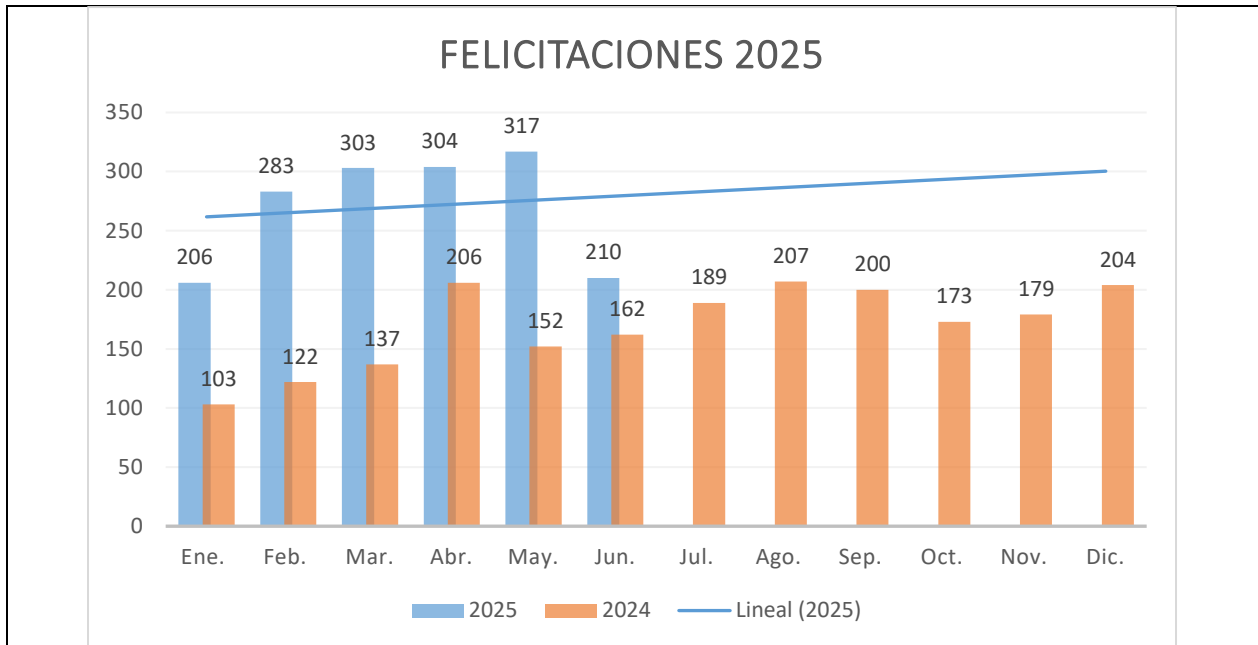
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

[www.hospitalneiva.gov.co](http://www.hospitalneiva.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

|                                                                                  |                |                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------|
|  | <b>FORMATO</b> | <b>FECHA DE EMISIÓN:<br/>ENERO 2022</b> |
|                                                                                  | <b>INFORME</b> | <b>VERSIÓN: 02</b>                      |
|                                                                                  |                | <b>CODIGO:<br/>GD-SGI-F-0011</b>        |
|                                                                                  |                | <b>PAGINA: 9 de 21</b>                  |



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.

| <b>FELICITACIONES</b> |                 |
|-----------------------|-----------------|
| <b>SERVICIOS</b>      | <b>CANTIDAD</b> |
| UCI ADULTOS 2PISO     | 18              |
| SALA DE PARTOS        | 17              |
| HOSPITZ ONCO VIP      | 16              |
| HOSPITZ 7P            | 15              |
| UCI PEDIATRICA        | 14              |
| OBSERVACION PED       | 12              |

**¡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](http://www.hospitalneiva.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

|                                                                                  |         |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------|
|  | FORMATO | FECHA DE EMISIÓN:<br>ENERO 2022 |
|                                                                                  | INFORME | VERSIÓN: 02                     |
|                                                                                  |         | CODIGO:<br>GD-SGI-F-001I        |
|                                                                                  |         | PAGINA: 10 de 21                |

|                                   |    |  |
|-----------------------------------|----|--|
| UNIDAD CANCEROLOGIA               | 12 |  |
| HOSPITZ PEDIATRIA 3 P             | 12 |  |
| UCI NEUROCRITICA                  | 11 |  |
| SALAS DE CIRUGIA                  | 11 |  |
| CLINICA DE HERIDAS ZONA EXPANSION | 9  |  |
| HOSPITZ 5P                        | 8  |  |
| UND MENTAL                        | 7  |  |
| IAMII                             | 7  |  |
| UCI GINECO                        | 5  |  |
| HOSPITZ GINECO EXPANSION          | 5  |  |
| CONSULTA EXTERNA                  | 4  |  |
| OBSERVACION AD                    | 4  |  |
| UND CARDIOVASCULAR                | 4  |  |
| HOSPITZ 6P                        | 4  |  |
| UCI NEONATAL                      | 3  |  |
| UNIDAD NEUROFISIOLOGIA            | 3  |  |
| HOSPITZ 4P                        | 3  |  |
| URGENCIAS ADLTO                   | 2  |  |
| SIAU                              | 2  |  |
| URGENCIAS PEDIATRIA               | 1  |  |
| INFECTOLOGIA PED                  | 1  |  |
| <b>210</b>                        |    |  |

**¡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](http://www.hospitalneiva.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

|                                                                                  |                |                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------|
|  | <b>FORMATO</b> | <b>FECHA DE EMISIÓN:</b><br><b>ENERO 2022</b> |
|                                                                                  | <b>INFORME</b> | <b>VERSIÓN: 02</b>                            |
|                                                                                  |                | <b>CODIGO:</b><br><b>GD-SGI-F-0011</b>        |
|                                                                                  |                | <b>PAGINA: 11 de 21</b>                       |

## **2.2. INFORME DE SATISFACCION DE USUARIOS – JUNIO 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 JUNIO 2025**

En el mes de JUNIO de 2025 se observa que los 1399 usuarios encuestados en los diferentes servicios, 1398 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

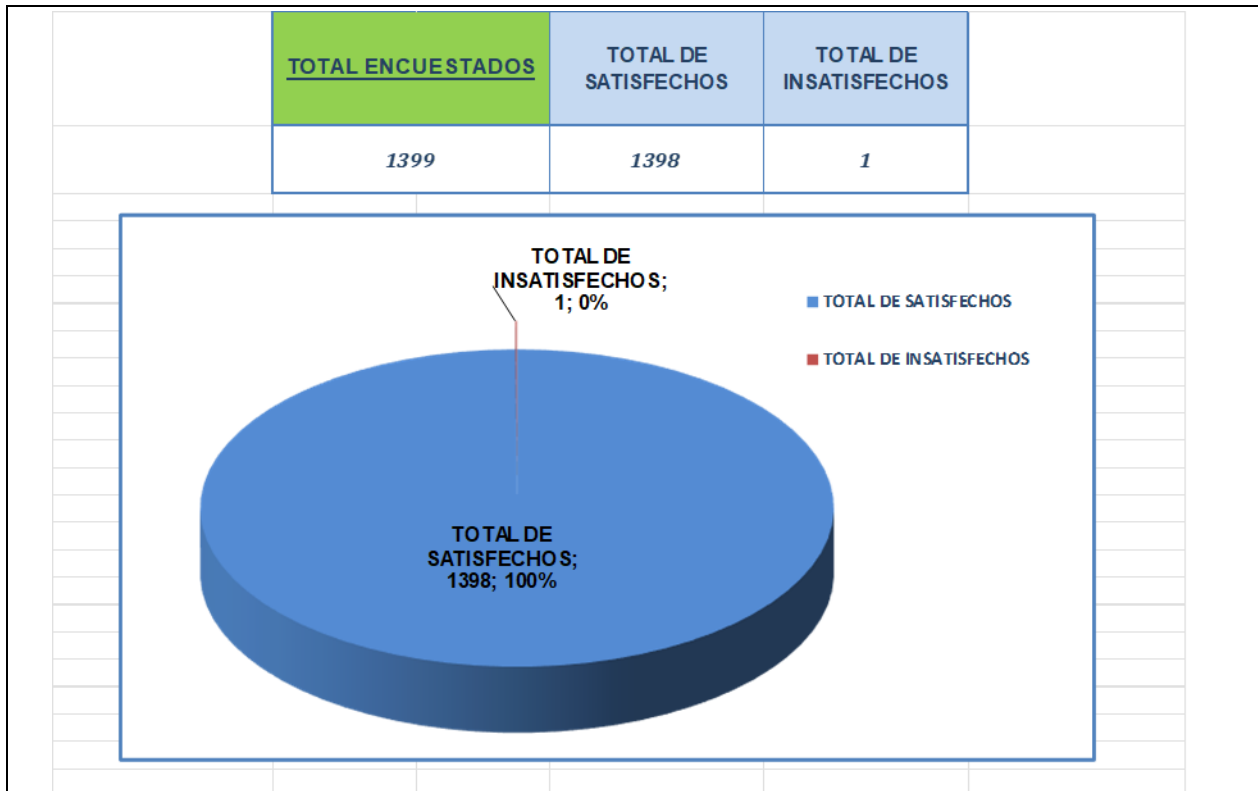
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

[www.hospitalneiva.gov.co](http://www.hospitalneiva.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

|                                                                                  |         |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------|
|  | FORMATO | FECHA DE EMISIÓN:<br>ENERO 2022 |
|                                                                                  | INFORME | VERSIÓN: 02                     |
|                                                                                  |         | CODIGO:<br>GD-SGI-F-0011        |
|                                                                                  |         | PAGINA: 12 de 21                |



#### SATISFACCIÓN POR SERVICIOS JUNIO 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](http://www.hospitalneiva.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

|                                                                                  |                |  |                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------|--|-----------------------------------------------|
|  | <b>FORMATO</b> |  | <b>FECHA DE EMISIÓN:</b><br><b>ENERO 2022</b> |
|                                                                                  | <b>INFORME</b> |  | <b>VERSIÓN: 02</b>                            |
|                                                                                  |                |  | <b>CODIGO:</b><br><b>GD-SGI-F-0011</b>        |
|                                                                                  |                |  | <b>PAGINA: 13 de 21</b>                       |

|                                        |            |            |          |             |           |            |
|----------------------------------------|------------|------------|----------|-------------|-----------|------------|
| <b>PATOLOGIA</b>                       | <b>30</b>  | <b>30</b>  | <b>0</b> | <b>100%</b> | <b>0%</b> | <b>95%</b> |
| <b>RADIOLOGIA</b>                      | <b>30</b>  | <b>30</b>  | <b>0</b> | <b>100%</b> | <b>0%</b> | <b>95%</b> |
| <b>UNIDAD<br/>CARDIOVAS<br/>CULAR</b>  | <b>25</b>  | <b>25</b>  | <b>0</b> | <b>100%</b> | <b>0%</b> | <b>95%</b> |
| <b>UNIDAD<br/>TRASPLANT<br/>ES</b>     | <b>15</b>  | <b>15</b>  | <b>0</b> | <b>100%</b> | <b>0%</b> | <b>95%</b> |
| <b>UNIDAD DE<br/>CÁNCER</b>            | <b>140</b> | <b>140</b> | <b>0</b> | <b>100%</b> | <b>0%</b> | <b>95%</b> |
| <b>UNIDAD<br/>RENAL</b>                | <b>10</b>  | <b>10</b>  | <b>0</b> | <b>100%</b> | <b>0%</b> | <b>95%</b> |
| <b>FARMACIA</b>                        | <b>30</b>  | <b>30</b>  | <b>0</b> | <b>100%</b> | <b>0%</b> | <b>95%</b> |
| <b>URGENCIAS</b>                       | <b>164</b> | <b>164</b> | <b>0</b> | <b>100%</b> | <b>0%</b> | <b>95%</b> |
| <b>HOSPITALIZ<br/>ACIÓN 7<br/>PISO</b> | <b>20</b>  | <b>20</b>  | <b>0</b> | <b>100%</b> | <b>0%</b> | <b>95%</b> |
| <b>HOSPITALIZ<br/>ACIÓN 6<br/>PISO</b> | <b>30</b>  | <b>30</b>  | <b>0</b> | <b>100%</b> | <b>0%</b> | <b>95%</b> |
| <b>HOSPITALIZ<br/>ACIÓN 5<br/>PISO</b> | <b>30</b>  | <b>30</b>  | <b>0</b> | <b>100%</b> | <b>0%</b> | <b>95%</b> |
| <b>HOSPITALIZ<br/>ACIÓN 4<br/>PISO</b> | <b>33</b>  | <b>32</b>  | <b>1</b> | <b>97%</b>  | <b>3%</b> | <b>95%</b> |
| <b>HOSPITALIZ<br/>ACIÓN PD</b>         | <b>31</b>  | <b>31</b>  | <b>0</b> | <b>100%</b> | <b>0%</b> | <b>95%</b> |

**¡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](http://www.hospitalneiva.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

|                                                                                  |                |  |                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------|--|-----------------------------------------------|
|  | <b>FORMATO</b> |  | <b>FECHA DE EMISIÓN:</b><br><b>ENERO 2022</b> |
|                                                                                  | <b>INFORME</b> |  | <b>VERSIÓN: 02</b>                            |
|                                                                                  |                |  | <b>CODIGO:</b><br><b>GD-SGI-F-0011</b>        |
|                                                                                  |                |  | <b>PAGINA: 14 de 21</b>                       |

|                       |    |    |   |      |    |     |
|-----------------------|----|----|---|------|----|-----|
| 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 | 50 | 0 | 100% | 0% | 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](http://www.hospitalneiva.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

|                                                                                  |                |  |                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------|--|-----------------------------------------------|
|  | <b>FORMATO</b> |  | <b>FECHA DE EMISIÓN:</b><br><b>ENERO 2022</b> |
|                                                                                  | <b>INFORME</b> |  | <b>VERSIÓN: 02</b>                            |
|                                                                                  |                |  | <b>CODIGO:</b><br><b>GD-SGI-F-0011</b>        |
|                                                                                  |                |  | <b>PAGINA: 15 de 21</b>                       |

|                         |                    |             |          |             |           |            |
|-------------------------|--------------------|-------------|----------|-------------|-----------|------------|
| 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             | 4                  | 4           | 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%        |
| <b>TOTAL</b>            | <b><u>1399</u></b> | <b>1398</b> | <b>1</b> | <b>100%</b> | <b>0%</b> | <b>95%</b> |

**En el mes de JUNIO TODOS los servicios alcanzaron la meta de satisfacción.**

**Ver motivos de insatisfacción.**

**Insatisfacción: Fueron los usuarios que calificaron como mala y/o regular la encuesta, para junio a pesar que 8 usuarios tuvieron motivos de insatisfacción se cumplió 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](http://www.hospitalneiva.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

|                                                                                  |                |                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------|
|  | <b>FORMATO</b> | <b>FECHA DE EMISIÓN:<br/>ENERO 2022</b> |
|                                                                                  | <b>INFORME</b> | <b>VERSIÓN: 02</b>                      |
|                                                                                  |                | <b>CODIGO:<br/>GD-SGI-F-0011</b>        |
|                                                                                  |                | <b>PAGINA: 16 de 21</b>                 |

| SERVICIO                      | TOTAL DE<br>INSATISFACCIÓN<br>REGULAR | MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN                                                                                 | TOTAL DE<br>INSATISFACCIÓN<br>MALO - MUY<br>MALO | MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN                                                  |
|-------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| HOSPITALIZACIÓN 4 PISO        | 2                                     | FALTA MAS PERSONAL,MUCHAS VECES SE NECESITA Y ESTAN OCUPADAS**MAS COMPROMISO CON LA ATENCION DEL PACIENTE | 1                                                | **LA QUE ESTABA DE TURNO EN EL DIA 23/06/25,NO ESTA PENDIENTE DEL PACIENTE |
| URGENCIAS ADULTOS             | 2                                     | **FALTA ATENCION DEL PERSONAL**NO AGILIDAD EN PROCESOS ASISTENCIALES                                      |                                                  |                                                                            |
| HOSPITALIZACIÓN VIP ONCOLOGIA | 1                                     | FALTA DE CALIDAD HUMANA EMPATIA MUCHA FRIALDAD, LA INTERNISTA MUY GROSERA.                                |                                                  |                                                                            |
| IAMI POST PARTO               | 2                                     | **LA DOCTORA MUY ARROGANTE, REGAÑONA**LA DR GROSERA                                                       |                                                  |                                                                            |

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

**INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DIFUSION DE LOS DERECHOS Y DEBERES EN LA INSTITUCION JUNIO 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        | 1189        |
| Total de usuarios encuestados                                                                                          | 1405        | 1405        | 1405        | 1405        | 1405        | 1399        |
|                                                                                                                        | ENE         | FEB         | MAR         | ABR         | MAY         | JUN         |
| <b>RESULTADOS</b>                                                                                                      | <b>94,4</b> | <b>91,9</b> | <b>87,8</b> | <b>90,2</b> | <b>85,8</b> | <b>85,0</b> |
| <b>META</b>                                                                                                            | <b>95</b>   | <b>95</b>   | <b>95</b>   | <b>95</b>   | <b>95</b>   | <b>95</b>   |

**¡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

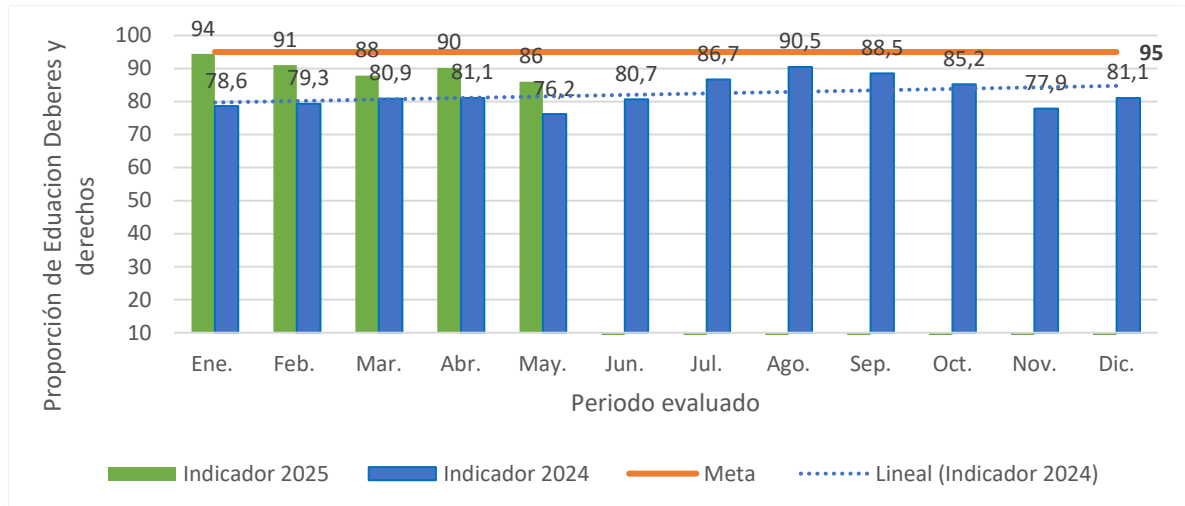
Instagram: hospital Universitario Neiva. YouTube: hospital Universitario Neiva

[www.hospitalneiva.gov.co](http://www.hospitalneiva.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

|                                                                                  |         |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------|
|  | FORMATO | FECHA DE EMISIÓN:<br>ENERO 2022 |
|                                                                                  | INFORME | VERSIÓN: 02                     |
|                                                                                  |         | CODIGO:<br>GD-SGI-F-0011        |
|                                                                                  |         | PAGINA: 17 de 21                |

En el mes de junio de 2025 del total de usuarios encuestados (1.399) el 85% manifestó que SI recibió información sobre sus derechos y deberes durante su estancia hospitalaria. No se cumple la meta institucional y se mantiene la calificación frente al mes anterior.



#### INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE LA ADHERENCIA DE LOS DERECHOS Y DEBERES A LOS USUARIOS Y/O FAMILIAS: junio 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 Asertivamente la pregunta: "recuerda un derecho y un deber de los usuarios" | 942  | 1015 | 1031 | 1026 | 935 | 811 |

¡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

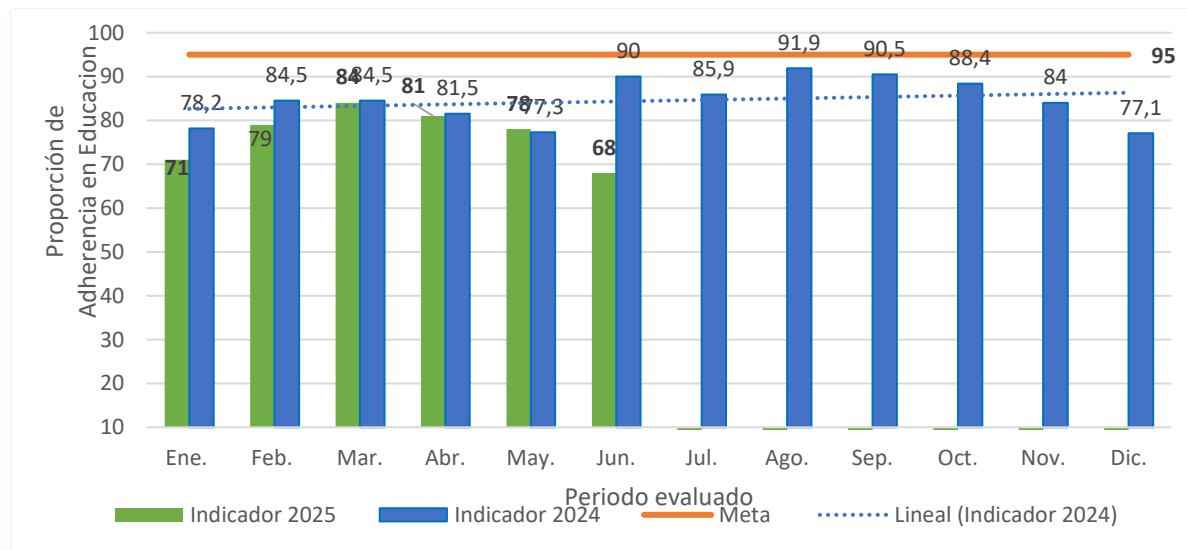
[www.hospitalneiva.gov.co](http://www.hospitalneiva.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

|                                                                                  |         |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------|
|  | FORMATO | FECHA DE EMISIÓN:<br>ENERO 2022 |
|                                                                                  | INFORME | VERSIÓN: 02                     |
|                                                                                  |         | CODIGO:<br>GD-SGI-F-0011        |
|                                                                                  |         | PAGINA: 18 de 21                |

|                                                                                                                          |      |      |      |      |      |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| Total, de usuarios encuestados que manifestaron que SI recibieron información relacionada con derechos y deberes. * 100% | 1326 | 1291 | 1233 | 1268 | 1206 | 1189 |
|                                                                                                                          | ENE  | FEB  | MAR  | ABR  | MAY  | JUN  |
| RESULTADOS                                                                                                               | 71   | 79   | 84   | 81   | 78   | 68   |
| META                                                                                                                     | 95   | 95   | 95   | 95   | 95   | 95   |

En el mes de JUNIO DE 2025, el resultado de medir la adherencia a la información recibida de derechos y deberes es del 68%, NO se cumple la meta institucional y continuo el descenso del resultado frente a los meses anteriores.



¡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](http://www.hospitalneiva.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

|                                                                                  |         |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------|
|  | FORMATO | FECHA DE EMISIÓN:<br>ENERO 2022 |
|                                                                                  | INFORME | VERSIÓN: 02                     |
|                                                                                  |         | CODIGO:<br>GD-SGI-F-0011        |
|                                                                                  |         | PAGINA: 19 de 21                |

## COMPORTAMIENTO DE LA MEDICION POR SERVICIOS Derechos y deberes JUNIO 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 | 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 | RESULTADO 2025 |
|-------------------------|--------------------|---------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|
|                         |                    | SI                                    | NO  |                                                                         |                |                                                        | SI                                         | NO  |                                                                                          |                |                |
| BANCO DE SANGRE         | 70                 | 70                                    | 0   | 100%                                                                    | 97%            | 70                                                     | 46                                         | 24  | 66%                                                                                      | 97%            | 97%            |
| RX                      | 30                 | 17                                    | 13  | 57%                                                                     | 90%            | 17                                                     | 2                                          | 15  | 12%                                                                                      | 90%            | 90%            |
| LABORATORIO             | 40                 | 39                                    | 1   | 98%                                                                     | 70%            | 39                                                     | 39                                         | 0   | 100%                                                                                     | 70%            | 70%            |
| PATOLOGIA               | 30                 | 22                                    | 8   | 73%                                                                     | 90%            | 22                                                     | 7                                          | 15  | 32%                                                                                      | 90%            | 90%            |
| CONSULTA AMBULATORIA    | 177                | 150                                   | 27  | 85%                                                                     | 61%            | 150                                                    | 149                                        | 1   | 99%                                                                                      | 61%            | 61%            |
| HOSPITALIZACION 7 PISO  | 20                 | 20                                    | 0   | 100%                                                                    | 100%           | 20                                                     | 20                                         | 0   | 100%                                                                                     | 100%           | 100%           |
| HOSPITALIZACION 6 PISO  | 30                 | 23                                    | 7   | 77%                                                                     | 80%            | 23                                                     | 5                                          | 18  | 22%                                                                                      | 80%            | 80%            |
| HOSPITALIZACION 5 PISO  | 30                 | 24                                    | 6   | 80%                                                                     | 65%            | 24                                                     | 5                                          | 19  | 21%                                                                                      | 65%            | 65%            |
| HOSPITALIZACION 4 PISO  | 33                 | 31                                    | 2   | 94%                                                                     | 100%           | 31                                                     | 23                                         | 8   | 74%                                                                                      | 100%           | 100%           |
| HOSPITALIZACION PD PISO | 31                 | 30                                    | 1   | 97%                                                                     | 90%            | 30                                                     | 13                                         | 17  | 43%                                                                                      | 90%            | 90%            |
| HOSPITALIZACION V.I.P   | 15                 | 14                                    | 1   | 93%                                                                     | 100%           | 14                                                     | 12                                         | 2   | 86%                                                                                      | 100%           | 100%           |
| OBS- ADULTOS            | 30                 | 26                                    | 4   | 87%                                                                     | 60%            | 26                                                     | 16                                         | 10  | 62%                                                                                      | 60%            | 60%            |
| OBS- PEDIATRIA          | 30                 | 20                                    | 10  | 67%                                                                     | 100%           | 20                                                     | 14                                         | 6   | 70%                                                                                      | 100%           | 100%           |
| UCI- ADULTO             | 15                 | 15                                    | 0   | 100%                                                                    | 100%           | 15                                                     | 12                                         | 3   | 80%                                                                                      | 100%           | 100%           |
| UCI- G/O                | 15                 | 15                                    | 0   | 100%                                                                    | 100%           | 15                                                     | 15                                         | 0   | 100%                                                                                     | 100%           | 100%           |
| UCI- NEONATAL           | 15                 | 14                                    | 1   | 93%                                                                     | 100%           | 14                                                     | 12                                         | 2   | 86%                                                                                      | 100%           | 100%           |
| UCI- PEDIATRICA         | 15                 | 15                                    | 0   | 100%                                                                    | 100%           | 15                                                     | 13                                         | 2   | 87%                                                                                      | 100%           | 100%           |
| URGENCIAS               | 164                | 102                                   | 62  | 62%                                                                     | 57%            | 102                                                    | 53                                         | 49  | 52%                                                                                      | 57%            | 57%            |
| QUIRURGIA               | 20                 | 17                                    | 3   | 85%                                                                     | 90%            | 17                                                     | 5                                          | 12  | 29%                                                                                      | 90%            | 90%            |
| FARMACIA                | 30                 | 29                                    | 1   | 97%                                                                     | 53%            | 29                                                     | 19                                         | 10  | 66%                                                                                      | 53%            | 53%            |
| UNIDAD CANCER           | 140                | 129                                   | 11  | 92%                                                                     | 81%            | 129                                                    | 121                                        | 8   | 94%                                                                                      | 81%            | 81%            |
| IAMI                    | 67                 | 66                                    | 1   | 99%                                                                     | 69%            | 66                                                     | 66                                         | 0   | 100%                                                                                     | 69%            | 69%            |
| UNIDAD MENTAL           | 45                 | 34                                    | 11  | 76%                                                                     | 91%            | 34                                                     | 25                                         | 9   | 74%                                                                                      | 91%            | 91%            |
| UNIDAD RENAL            | 10                 | 9                                     | 1   | 90%                                                                     | 93%            | 9                                                      | 6                                          | 3   | 67%                                                                                      | 93%            | 93%            |
| UNIDAD CARDIOVASC.      | 25                 | 23                                    | 2   | 92%                                                                     | 90%            | 23                                                     | 7                                          | 16  | 30%                                                                                      | 90%            | 90%            |
| UNIDAD TRASPLANTES      | 15                 | 14                                    | 1   | 93%                                                                     | 100%           | 14                                                     | 13                                         | 1   | 93%                                                                                      | 100%           | 100%           |
| SALAS DE PARTOS         | 20                 | 19                                    | 1   | 95%                                                                     | 90%            | 19                                                     | 5                                          | 14  | 26%                                                                                      | 90%            | 90%            |
| NEUROFISIOLOGIA         | 50                 | 50                                    | 0   | 100%                                                                    | 80%            | 50                                                     | 14                                         | 36  | 28%                                                                                      | 80%            | 80%            |
| RESONANCIA MAGNETICA    | 32                 | 24                                    | 8   | 75%                                                                     | 67%            | 24                                                     | 4                                          | 20  | 17%                                                                                      | 67%            | 67%            |
| INIMUNOGENETICA         | 10                 | 10                                    | 0   | 100%                                                                    | 80%            | 10                                                     | 9                                          | 1   | 90%                                                                                      | 80%            | 80%            |
| MIU (ZONA OSCAR MORENO) | 40                 | 34                                    | 6   | 85%                                                                     | 90%            | 34                                                     | 27                                         | 7   | 79%                                                                                      | 90%            | 90%            |
| ENDOSCOPIA              | 20                 | 13                                    | 7   | 65%                                                                     | 65%            | 13                                                     | 2                                          | 11  | 15%                                                                                      | 65%            | 65%            |
| HOSPITALIZACION GINECO  | 21                 | 20                                    | 1   | 95%                                                                     | 90%            | 20                                                     | 7                                          | 13  | 35%                                                                                      | 90%            | 90%            |
| NEUMOLOGIA              | 4                  | 3                                     | 1   | 75%                                                                     | 70%            | 3                                                      | 0                                          | 3   | 0%                                                                                       | 70%            | 70%            |
| HOSP CLINICA HERIDAS    | 10                 | 10                                    | 0   | 100%                                                                    | 80%            | 10                                                     | 0                                          | 10  | 0%                                                                                       | 80%            | 80%            |
| CARDIO NO INVASIVA      | 15                 | 15                                    | 0   | 100%                                                                    | 100%           | 15                                                     | 5                                          | 10  | 33%                                                                                      | 100%           | 100%           |
| URGENCIAS PEDIATRIA     | 20                 | 8                                     | 12  | 40%                                                                     | 95%            | 8                                                      | 5                                          | 3   | 63%                                                                                      | 95%            | 95%            |
| UCI NEUROCITICA         | 15                 | 15                                    | 0   | 100%                                                                    | 95%            | 15                                                     | 15                                         | 0   | 100%                                                                                     | 95%            | 95%            |
| TOTAL                   | 1399               | 1189                                  | 210 | 85%                                                                     | 79%            | 1189                                                   | 811                                        | 378 | 68%                                                                                      | 79%            | 79%            |

¡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](http://www.hospitalneiva.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

|                                                                                  |         |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------|
|  | FORMATO | FECHA DE EMISIÓN:<br>ENERO 2022 |
|                                                                                  | INFORME | VERSIÓN: 02                     |
|                                                                                  |         | CODIGO:<br>GD-SGI-F-001I        |
|                                                                                  |         | PAGINA: 20 de 21                |

## 2. CONCLUSIONES:

- En el mes de Junio de 2025 **se cumplió la meta institucional de satisfaccion de los usuarios** con un resultado del 100% de satisfaccion.
- En junio se encontró 1 motivo de insatisfacción, y 7 resultados de encuestas con calificación regular, que afectaron la meta y con un resultado del 100% de satisfaccion.
- En junio de 2025 se bajo a 240 manifestaciones de pqr's y el motivo que mas se repite es la solicitud de citas de medicina especializada, reclamos presentados por parte de las aseguradoras, fueron radicadas 101 reclamos de citas que son el 50% del total del mes.
- Las citas de Neurologia pediátrica son las mas reclamadas en junio de 2025.
- **NO cumple la meta institucional de difusion y adherencia sobre DERECHOS Y DEBERES,**
- Se reciben 210 manifestaciones de agradecimientos y/o felicitaciones 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](http://www.hospitalneiva.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia

|                                                                                  |                |                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------|
|  | <b>FORMATO</b> | <b>FECHA DE EMISIÓN:<br/>ENERO 2022</b> |
|                                                                                  | <b>INFORME</b> | <b>VERSIÓN: 02</b>                      |
|                                                                                  |                | <b>CODIGO:<br/>GD-SGI-F-001I</b>        |
|                                                                                  |                | <b>PAGINA: 21 de 21</b>                 |

- Se adjunta detalle de las quejas de los usuarios en los servicios de Hospitalización y ambulatorios en los cuales se encuentran diversos casos de vulneración de derechos que son necesario ser revisados en los equipos primarios de mejoramiento.
- 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 Junio 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](http://www.hospitalneiva.gov.co)

Neiva – Huila - Colombia