

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU marzo 2026

Durante el mes de marzo de 2026 se aplicaron un total de 600 encuestas de satisfacción a usuarios de los diferentes servicios de la institución. De estas, 574 usuarios manifestaron estar satisfechos con la atención recibida, lo que corresponde a un índice de satisfacción global del 95,6 %, resultado que cumple con la meta institucional establecida para este indicador.

Al comparar este resultado con el mes de febrero, en el cual la satisfacción global fue del 94,4%, se evidencia una variación positiva de 1,2 puntos porcentuales, lo que refleja una mejora en la percepción de los usuarios frente a la atención recibida y una tendencia favorable del indicador durante el periodo analizado.

En relación con el análisis por servicios, el servicio de Urgencias presentó el menor nivel de satisfacción, registrando un 79,9% en marzo. No obstante, al comparar este resultado con el mes de febrero, donde se registró un 84,4%, se observa una variación negativa de 4,5 puntos porcentuales, lo que evidencia una disminución en la percepción de los usuarios frente a la atención brindada en este servicio, manteniéndose como un área prioritaria para el fortalecimiento de acciones de mejora orientadas a optimizar la experiencia del usuario.

Respecto al conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios, el 54,3% de los encuestados (326 de 600) manifestó conocer esta información, mientras que el 45,7% (274 usuarios) indicó no conocerla. Este resultado evidencia que, aunque más de la mitad de los usuarios tiene conocimiento sobre sus derechos y deberes, persiste una proporción importante que aún desconoce esta información, lo que sugiere la necesidad de fortalecer las estrategias de divulgación, educación y socialización institucional sobre este tema, a través de acciones informativas dirigidas a los usuarios durante el proceso de atención.

Por otra parte, en el mes de marzo el indicador “Proporción de usuarios que recomienda la IPS a un familiar o amigo” alcanzó un resultado del 99%, lo que corresponde a 594 usuarios de los 600 encuestados que manifestaron que recomendarían la institución. Este resultado evidencia un alto nivel de satisfacción y confianza por parte de los usuarios frente a los servicios prestados por la IPS.

Al comparar este resultado con el mes de febrero, donde el indicador registró 99,0%, se evidencia una brecha estable (sin variación significativa), lo que refleja el mantenimiento de una percepción altamente favorable por parte de los usuarios respecto a la calidad de la atención recibida y fortalece la imagen institucional frente a la comunidad usuaria.

En cuanto a la gestión de manifestaciones de los usuarios, Del total de manifestaciones en marzo, 24 correspondieron a quejas y reclamos y 5 a felicitaciones, sin registro de peticiones ni sugerencias durante el periodo. En comparación con febrero, donde se presentaron 14 quejas y reclamos, 1 petición y 4 felicitaciones, se evidencia un aumento principalmente en las inconformidades,

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente



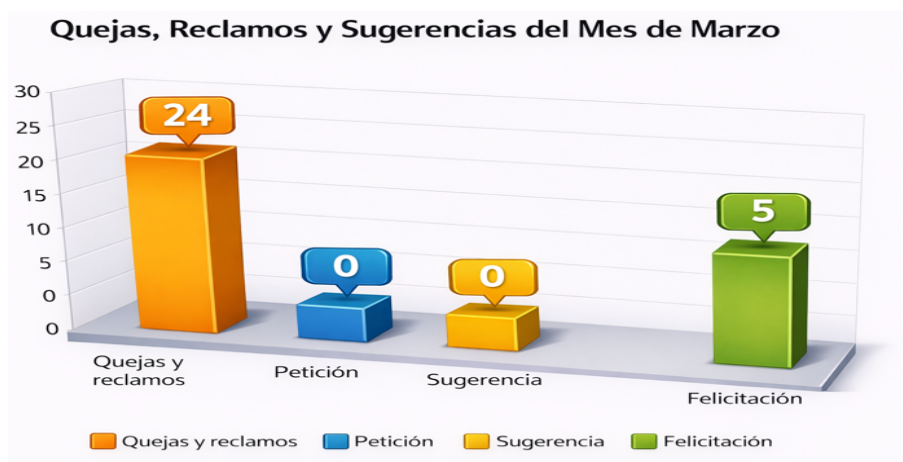
Respecto a los mecanismos utilizados para la interposición de PQRSF, en el mes de marzo se observa que el canal más utilizado fue la atención presencial (14 casos), seguido de los buzones físicos (7 casos) y el uso de códigos QR (8 casos). En comparación con febrero, donde predominó el canal presencial (12 casos), se evidencia un incremento en el uso de buzones y herramientas digitales como el QR, lo cual refleja avances en la diversificación y apropiación de los canales de atención por parte de los usuarios.

La principal causa fue la oportunidad en la atención con 7 casos, asociada a demoras en la prestación del servicio. Le siguen la asistencia médica y técnica, el trato humanizado, el bienestar y confort, con entre 4 y 5 casos cada una.

PRINCIPALES CAUSAS DE INSATISFACCION



PQRS FEBRERO



Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente



OBJETIVO GENERAL: Determinar el grado de satisfacción de nuestros clientes con relación a los servicios ofertados en portafolio institucional, capacidad de atención y gestión frente a las necesidades identificadas.

MUESTRA

La muestra es un subconjunto representativo, y finito que se extrae de la población total. Para este informe se toma en cuenta la estadística correspondiente al mes anterior. (octubre)

El tamaño de muestra fue calculado considerando un nivel de confianza del 95%, margen de error del 10% y heterogeneidad del 50%, aplicando la fórmula de tamaño de muestra para poblaciones finitas, utilizando como población el número de egresos por servicio del mes anterior.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente



Servicio	Egresos	Tamaño muestral recomendado	Encuestas realizadas	Nivel de cumplimiento
Consulta Externa	903	87	41	80%
Hospitalización	1401	90	129	95%
Urgencias	1190	89	116	95%
Banco de Sangre	171	62	88	95%
Rehabilitación	710	85	26	70%
GCC	121	54	45	90%
Imagenología	359	76	118	95%

CARACTERIZACION DEL USUARIO

EGRESOS HOSPITALARIOS 2026		
Numero	Régimen	%
4218	subsidiado	82,7
503	contributivo	9,8
357	otros	7,0

ASPECTOS EVALUADOS: Los aspectos generales evaluados corresponden a

Tiempos de espera

El trato

La claridad de la información

Condiciones de privacidad

Comodidad de las instalaciones

Discreción y confidencialidad

Alimentación

Conocimiento en Derechos y Deberes

Presentación del personal

Normas de seguridad

Manejo de los desechos

DETALLES POR SERVICIOS

Facturación

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

El proceso de facturación presenta oportunidades de mejora relevantes en la experiencia del usuario, especialmente en aspectos relacionados con la oportunidad y continuidad del servicio.

Se identifican demoras en la generación de salidas, asociadas principalmente a inconsistencias en los registros, lo que impacta directamente los tiempos de egreso de los pacientes. Asimismo, se evidencian retrasos tanto en el ingreso como en la salida, generando congestión en los puntos de atención, incremento en los tiempos de espera y percepción de ineficiencia por parte de los usuarios.

Adicionalmente, se presentan fallas en los sistemas de información y plataformas tecnológicas, lo cual afecta la continuidad del proceso y genera interrupciones en la atención, incidiendo negativamente en la satisfacción del usuario.

En este contexto, se hace necesario implementar acciones orientadas a:

- *Fortalecer la estabilidad y uso adecuado de los sistemas de información, minimizando fallas operativas.*
- *Optimizar la gestión de la demanda en horas pico, mediante estrategias que mejoren el flujo de atención.*
- *Garantizar la capacitación continua del personal, enfocada en procesos, normatividad vigente y atención humanizada.*

Consulta Externa:

El servicio de consulta externa presenta un nivel de satisfacción global del 97,3%, evidenciando una percepción favorable por parte de los usuarios frente a la atención recibida.

En cuanto a la caracterización de la población, el 41% de los usuarios encuestados (17 de 41) corresponden a la aseguradora de Fuerzas Militares, seguido de Asmetsalud EPS con el 27% (11 usuarios), lo que refleja una participación importante de estos grupos en la evaluación del servicio. A nivel de especialidades, dermatología concentra el mayor número de encuestas (41%), seguida de anestesiología (12%), permitiendo focalizar el análisis en estas áreas.

Los resultados evidencian fortalezas en aspectos como el trato del personal, la claridad de la información y la atención durante la consulta, con niveles de satisfacción cercanos al 100%. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en variables relacionadas con tiempos administrativos y facilidad de acceso a los servicios, especialmente en procesos como la asignación de citas y facturación.

Dentro de las observaciones de los usuarios, se destacan dificultades asociadas a fallas en el sistema de facturación, que afectan la continuidad del servicio y el agendamiento de citas. Los usuarios sugieren realizar ajustes del software en horarios no laborales, así como garantizar la disponibilidad de consecutivos de facturación electrónica, con el fin de evitar interrupciones en la atención.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

En conclusión, el servicio mantiene un alto nivel de satisfacción, sin embargo, es necesario fortalecer los procesos administrativos y tecnológicos para garantizar una atención continua, oportuna y sin contratiempos, mejorando así la experiencia integral del usuario.

Imagenología

El servicio de imagenología presenta un nivel de satisfacción global del 97,6%, lo que evidencia una percepción altamente favorable por parte de los usuarios frente a la atención recibida. En cuanto a la caracterización de la población, el 58% de los usuarios encuestados (69 usuarios) corresponden a Asmetsalud EPS, seguido de Nueva EPS con el 22% (26 usuarios), lo que confirma la predominancia del régimen subsidiado en la atención del servicio.

Los resultados muestran fortalezas significativas en aspectos como el trato del personal, la claridad de la información, la seguridad del paciente y las condiciones de atención, con niveles de satisfacción cercanos al 100%. De igual forma, se destaca el cumplimiento en la información brindada sobre procedimientos, horarios y requisitos, lo que contribuye a una experiencia positiva del usuario.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora en variables relacionadas con el tiempo de espera para la asignación de citas y la atención en el servicio, así como en la facilidad para ubicar las áreas, donde se presentan niveles de satisfacción ligeramente inferiores en comparación con otros criterios.

Adicionalmente, aunque el conocimiento de los derechos y deberes alcanza un 62,7%, aún existe un 37,3% de usuarios que desconoce esta información, lo que evidencia la necesidad de fortalecer estrategias de socialización.

Rehabilitación:

El servicio de rehabilitación presenta un nivel de satisfacción global del 98,4%, con una insatisfacción del 1,6%, lo que refleja una percepción altamente positiva por parte de los usuarios. Asimismo, el 98,4% recomendaría el servicio, evidenciando un alto grado de confianza en la atención recibida.

En cuanto a la caracterización de la población, el 69% de los usuarios encuestados corresponde a pacientes con pólizas de accidentes de tránsito, consolidándose como el grupo predominante en la demanda del servicio.

Desde el análisis de los criterios evaluados, se observan fortalezas relevantes: el 100% de satisfacción en el trato del profesional, la puntualidad en la atención, la claridad de la información, la limpieza y aseo de las instalaciones, así como en la asignación de citas. Frente al manejo del problema de salud, el 80,8% calificó el servicio en nivel alto (bueno) y el 19,2% en nivel excelente, lo que evidencia una adecuada percepción clínica del proceso terapéutico.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

En relación con la duración de las terapias, el 53,1% de los usuarios recibe sesiones de 60 minutos, seguido de un 15,6% con terapias de 45 minutos, un 9,4% de 15 minutos y un 3,1% de 30 minutos, lo que muestra predominio de intervenciones completas y acordes a la rehabilitación integral.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora en el componente de infraestructura y dotación, donde el indicador de satisfacción en equipos y seguridad alcanza el 88%, evidenciando un 12% de insatisfacción. Entre las principales observaciones de los usuarios se destacan la necesidad de adquirir nuevas máquinas para ejercicios de movilidad, actualizar el gimnasio, mejorar el mantenimiento de equipos debido a presencia de óxido, así como ampliar el espacio físico, el cual es percibido como reducido frente al volumen de pacientes. Adicionalmente, se sugiere fortalecer la orientación y acompañamiento a usuarios de primera vez, con el fin de mejorar su experiencia inicial en el servicio.

Cirugía General

El servicio de cirugía presenta un nivel de satisfacción global del 99,2%, con una insatisfacción del 0,8%, lo que evidencia una percepción favorable por parte de los usuarios frente a la atención recibida.

Se evidencia una distribución de usuarios por aseguradora con un claro predominio de Asmetsalud EPS, con 22 usuarios (61%), seguido de SOAT con 8 usuarios (22%), Nueva EPS con 5 usuarios (14%) y una participación mínima de Sanitas EPS con 1 usuario (3%), sin registro de otras aseguradoras durante el periodo evaluado.

En el análisis de los criterios evaluados, se destacan fortalezas significativas con niveles de satisfacción del 100% en aspectos como el trato del personal (cirujano, anestesiólogo, enfermería y administrativo), la claridad de la información, la privacidad, la seguridad, la limpieza, la discreción y confidencialidad, lo que refleja altos estándares en la atención asistencial y humanización del servicio.

En cuanto a los tiempos, tanto los trámites administrativos como la espera para el procedimiento quirúrgico alcanzan un 97% de satisfacción, con un 2,7% de insatisfacción, lo que indica oportunidades puntuales de mejora en la oportunidad del servicio.

Respecto al conocimiento institucional, el 43,2% de los usuarios manifiesta conocer sus derechos y deberes, mientras que el 56,8% los desconoce, evidenciando la necesidad de fortalecer estrategias de socialización. De igual forma, el conocimiento de los mecanismos para interponer PQRSF alcanza el 78,4%, con un 21,6% de desconocimiento, lo cual sugiere reforzar la divulgación de estos canales.

El servicio de cirugía presenta un desempeño sobresaliente, con altos niveles de satisfacción en la atención clínica y administrativa; no obstante, se deben fortalecer acciones relacionadas con la oportunidad en algunos procesos y la educación al usuario sobre sus derechos, deberes y mecanismos de participación, con el fin de consolidar una atención integral y centrada en el usuario.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

Hospitalización

El servicio de hospitalización presenta un nivel de satisfacción global del 97,2%, con una insatisfacción del 2,8%, lo que evidencia una percepción altamente favorable por parte de los usuarios frente a la atención recibida.

Se aplicaron un total de 129 encuestas, con una distribución equilibrada entre los subservicios, destacándose Internación 1 y Unidad Mental con 27 encuestas cada uno, seguidos de Expansión (22), Pediatría (19), Internación 2 (18) e Internación 3 (16), lo que permite un análisis representativo e integral del servicio.

Respecto a la caracterización por aseguradora, se evidencia una alta concentración de usuarios afiliados a Asmetsalud EPS (77 encuestas), seguido de Nueva EPS (25), y en menor proporción Sanidad Militar (9), Sanitas EPS (5) y Policía Nacional (4), confirmando que la mayor demanda proviene del régimen subsidiado.

En los criterios evaluados, se destacan fortalezas con niveles cercanos al 100% de satisfacción en el trato del personal, la información brindada, la privacidad, la seguridad, la alimentación y la discreción, lo que refleja una atención humanizada y de calidad. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en aspectos como el tiempo de traslado al servicio (81,5% de satisfacción y 18,5% de insatisfacción), la duración de trámites de salida (88,4%) y la facilidad para ubicar áreas (88,4%), evidenciando necesidades en oportunidad y orientación institucional.

En cuanto al conocimiento institucional, el 44,2% de los usuarios conoce sus derechos y deberes, mientras que el 55,8% los desconoce, y el conocimiento de los mecanismos de PQRSF alcanza el 57,4%, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la socialización y educación al usuario.

Dentro de las observaciones de los usuarios, se destacan múltiples agradecimientos por la atención recibida, especialmente en el servicio de pediatría y hospitalización en general, lo que reafirma la calidad del trato humano. No obstante, se identifican aspectos por mejorar como el aseo de las instalaciones, particularmente en baños donde se reporta acumulación de agua y limpieza insuficiente; la oportunidad en traslados y remisiones, así como en algunos casos la demora en procedimientos quirúrgicos. También se mencionan necesidades relacionadas con la alimentación para acompañantes, el mantenimiento de insumos (como esparadrapo) y el fortalecimiento de la empatía del personal de enfermería en situaciones específicas.

Sala de Partos

El servicio de sala de partos presenta un nivel de satisfacción global del 97,1%, con una insatisfacción del 2,9%, lo que evidencia una percepción altamente favorable por parte de las usuarias frente a la atención recibida.

Se aplicaron un total de 33 encuestas, evidenciándose una alta concentración de usuarias afiliadas a Asmetsalud EPS (29 encuestas – 88%), seguido de Nueva EPS (2 usuarias –

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

6%) y Emssanar EPS (1 usuaria – 3%), sin participación de otras aseguradoras en el periodo evaluado.

En los criterios evaluados, se destacan fortalezas en el trato del personal, la información brindada, la seguridad, la alimentación, la confidencialidad y las condiciones generales de atención, con niveles de satisfacción cercanos o iguales al 100%, lo que refleja una atención humanizada y de calidad en el servicio. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en el tiempo de espera para el traslado al servicio (81,8% de satisfacción y 18,2% de insatisfacción), así como en la claridad de la información brindada por el personal médico (90,9%), evidenciando aspectos relacionados con la oportunidad y comunicación.

Respecto al conocimiento institucional, el 69,7% de las usuarias conoce sus derechos y deberes, mientras que el 30,3% los desconoce, y el conocimiento de los mecanismos para interponer PQRSF alcanza el 66,7%, lo que indica la necesidad de fortalecer las estrategias de socialización.

Dentro de las observaciones de las usuarias, se evidencian principalmente situaciones relacionadas con la oportunidad en la atención y procesos administrativos, tales como demoras en el traslado al servicio, tiempos prolongados para la atención inicial y espera para la realización de exámenes. Asimismo, se reporta un caso relacionado con la falta de alimentación oportuna, lo que impacta la experiencia del usuario.

En conclusión, el servicio de sala de partos mantiene un alto nivel de satisfacción, con fortalezas en la calidad del trato y la atención asistencial; sin embargo, es necesario fortalecer la oportunidad en la atención, los procesos de admisión y traslado, y la comunicación con las usuarias, con el fin de optimizar la experiencia y garantizar una atención más oportuna y eficiente.

Banco de Sangre

El servicio de banco de sangre presenta un nivel de satisfacción global del 98,9%, con una insatisfacción del 1,1%, lo que evidencia una percepción positiva por parte de los usuarios frente a la atención recibida.

En los criterios evaluados, se destacan fortalezas importantes con niveles cercanos al 100% de satisfacción en aspectos como la precisión de la información sobre la donación (99%), la amabilidad del personal (99%), la disponibilidad de horarios (100%), la comodidad y seguridad del proceso (100%), lo que refleja un servicio organizado, confiable y con altos estándares de calidad.

Asimismo, la atención en recepción y la atención médica/técnica alcanzan un 98,9% de satisfacción, mientras que el cumplimiento del horario presenta un 96,6%, evidenciando oportunidades mínimas de mejora en la puntualidad del servicio. La limpieza general alcanza un 97,7%, manteniéndose dentro de niveles adecuados.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

En relación con los derechos y deberes, el 88,6% de los usuarios manifiesta conocerlos, mientras que el 11,4% los desconoce, lo que indica un buen nivel de apropiación, aunque se deben fortalecer las estrategias de socialización.

El 100% de los usuarios recomendaría el servicio, lo que confirma un alto nivel de confianza y satisfacción institucional.

Dentro de las observaciones, se resalta la sugerencia de los usuarios de fortalecer la publicidad y promoción de la donación de sangre, con el fin de aumentar la captación de donantes y sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de este proceso.

GCC

El servicio de Gestión del Cuidado Crítico (GCC) presenta un nivel de satisfacción global del 99,0%, con una insatisfacción del 1,0%, lo que evidencia una percepción positiva por parte de los usuarios y sus familias frente a la atención recibida.

Se aplicaron un total de 45 encuestas, observándose una alta concentración de usuarios afiliados a Asmetsalud EPS (36 pacientes – 80%), seguido de Nueva EPS (7 pacientes – 16%) y Sanidad Militar (2 pacientes – 4%), lo que refleja la predominancia del régimen subsidiado en este servicio. En cuanto a la distribución interna, el 67% corresponde a UCI adultos (30 usuarios) y el 33% a UCI neonatal (15 usuarios), garantizando representatividad en ambos componentes del servicio.

En los criterios evaluados, se evidencian fortalezas significativas con niveles cercanos al 100% de satisfacción en el trato del personal (médico, enfermería y otros profesionales), la claridad de la información, la limpieza, la seguridad, la confidencialidad y la atención del personal en formación, lo que refleja altos estándares en la atención asistencial y humanización del servicio. El tiempo de traslado al servicio alcanza un 95,6% de satisfacción, constituyéndose como una de las principales oportunidades de mejora identificadas.

En relación con el componente informativo, se destacan resultados positivos en el conocimiento de normas institucionales, tales como horarios de visita (100%), consumo de alimentos (95,6%) y medidas de seguridad (95,6%). Sin embargo, el conocimiento de los derechos y deberes alcanza el 68,9%, evidenciando que un 31,1% de los usuarios aún los desconoce, lo que sugiere fortalecer estrategias de socialización. De igual forma, el conocimiento de los mecanismos de PQRSF es del 77,8%, con un 22,2% de desconocimiento.

Respecto al proceso de atención, se resalta que el 100% de los usuarios refiere haber sido tratado con respeto y haber recibido explicaciones claras sobre su atención, y el 97,8% manifiesta haber podido expresar sus dudas, lo que evidencia una adecuada comunicación y enfoque centrado en el usuario.

En conclusión, el servicio de Gestión del Cuidado Crítico presenta un desempeño sobresaliente, con altos niveles de satisfacción en todos los componentes evaluados; no

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

obstante, se recomienda fortalecer acciones orientadas a la socialización de derechos y deberes, la divulgación de mecanismos de participación (PQRSF) y la optimización en los tiempos de traslado, con el fin de continuar mejorando la experiencia del usuario y su familia.

Urgencias:

El servicio de urgencias presenta un nivel de satisfacción global del 79,9%, con una insatisfacción del 20,1%, lo que lo posiciona como el servicio con menor calificación dentro de la institución, evidenciando importantes oportunidades de mejora.

Se aplicaron un total de 116 encuestas, observándose un claro predominio de usuarios afiliados a Asmetsalud EPS (83 usuarios – 72%), seguido de Nueva EPS (17 usuarios – 15%), y en menor proporción Sanitas EPS (4 usuarios), Sanidad Militar (4 usuarios) y SOAT (2 usuarios), con una participación mínima de AIC (1 usuario), lo que refleja la alta demanda del régimen subsidiado en este servicio.

En los criterios evaluados, se identifican fortalezas en el trato del personal, especialmente del equipo médico (98,3% de satisfacción) y otros funcionarios (98,3%), así como en los profesionales del área de la salud (97,4%), lo que evidencia un adecuado componente de humanización en la atención.

No obstante, se presentan debilidades importantes en variables críticas como el tiempo de espera en admisiones (70,7% de satisfacción y 29,3% de insatisfacción) y la espera para la atención médica (74,1% de satisfacción y 25,9% de insatisfacción). Asimismo, la comodidad de las instalaciones (43,1% de satisfacción y 56,9% de insatisfacción) y la claridad de la información por parte del personal médico (43,1% de satisfacción y 56,9% de insatisfacción) reflejan niveles elevados de inconformidad. La duración de los trámites de salida (69%) y las condiciones de privacidad (80,2%) también evidencian oportunidades de mejora.

En relación con el conocimiento institucional, el 36,2% de los usuarios conoce sus derechos y deberes, mientras que el 63,8% los desconoce, evidenciando una brecha significativa en la socialización. No obstante, el 96,6% recomendaría el servicio, lo que indica que, pese a las dificultades, existe confianza en la atención recibida.

Dentro de las observaciones de los usuarios, se identifican principalmente situaciones relacionadas con la oportunidad en la atención, incluyendo demoras prolongadas en triage, atención médica, procedimientos, traslados a hospitalización y realización de curaciones. También se evidencian inconformidades frente al trato de algunos funcionarios de enfermería y administrativos, señalando falta de empatía, respuestas inadecuadas y demoras en la atención de solicitudes.

Adicionalmente, se reportan dificultades en la comodidad del servicio, como insuficiencia de sillas, congestión del área y condiciones físicas inadecuadas. Se destacan casos relacionados con fallas en la comunicación, administración de medicamentos no requeridos, y falta de información sobre tiempos de espera. Asimismo, se evidencian situaciones críticas como pacientes en ayuno prolongado, demoras en traslados a UCI o a

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente



**Hospital Departamental
María Inmaculada E.S.E.**

NIT. 891.180.098-5



hospitalización, y retrasos en procedimientos quirúrgicos, lo que impacta directamente la experiencia del usuario.

En conclusión, el servicio de urgencias presenta debilidades importantes en oportunidad, infraestructura, comunicación y procesos administrativos, a pesar de mantener fortalezas en el trato del personal asistencial. Se requiere priorizar acciones de mejora enfocadas en la reducción de tiempos de espera, fortalecimiento del trato humanizado en todos los niveles, optimización de la capacidad instalada y mejora en la información brindada al usuario, con el fin de garantizar una atención más oportuna, segura y centrada en el paciente.



**Hospital Departamental
María Inmaculada E.S.E.**
LUCHANDO POR TU SALUD

Claudia Chacon Urquijo
Profesional Universitario de Atención al Usuario
SIAU
3107966618

 **Florencia - Caquetá, Diagonal 20 # 7 - 29**

 **(608) 436 6464**  **www.hmi.gov.co**  **ventanillaunica@hmi.gov.co**

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente