

INFORME DE GESTION SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN (SIAU)

II Semestre vigencia 2025

Equipo oficina de Control Interno de Gestión
Jefe de oficina: Marta Ramos Paternina
Contratista Apoyo: Alejandro Vargas
Correo oficina: Controlinterno@esesanjeronimo.gov.co

Evaluación de la Atención de Quejas, Sugerencias y Reclamos

HOSPITAL SAN JERONIMO DE MONTERIA

Febrero 2026.

Evaluación SIAU

E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería
Dirección: Cra. 14 No. 22-200 - Montería - Córdoba
Citas Médicas Teléfonos: (604) 789 4698 - 018000 180454
esesanjeronimo.gov.co

Sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, serán respondidas en este correo: pqrf@esesanjeronimo.gov.co

1. INTRODUCCIÓN

La E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería, como institución prestadora de servicios de salud de mediana y alta complejidad, fundamenta su modelo de atención en el enfoque centrado en el usuario, la humanización del servicio, la gestión del riesgo y la mejora continua de los procesos institucionales, fortaleciendo permanentemente los mecanismos de participación ciudadana y atención al usuario.

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) constituye el mecanismo institucional para garantizar el derecho fundamental de petición, la participación ciudadana y la mejora continua en la prestación del servicio de salud.

En cumplimiento de la Ley 87 de 1993, la Oficina de Control Interno debe verificar la efectividad del Sistema de Control Interno, incluyendo la evaluación de la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD), así como verificar que se implementen las medidas recomendadas.

De igual forma, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece la obligación de rendir informe semestral sobre la atención de quejas.

El presente informe se elabora desde el rol de la tercera línea de defensa, desarrollando funciones de:

- Verificación.
- Seguimiento.
- Evaluación independiente.
- Recomendación de acciones de mejora.

Conforme a la Ley 87 de 1993, este informe tiene valor probatorio en procesos disciplinarios, administrativos, fiscales y judiciales, razón por la cual su contenido se estructura con rigor técnico y fundamento normativo.



2. OBJETIVO

Evaluar la gestión del proceso SIAU durante el segundo semestre de 2025, verificando:

- Total, de PQRSD recibidas.
- Clasificación por tipo.
- Comparativo frente al II semestre 2024.
- Distribución por canales de recepción.
- Clasificación por nivel de riesgo.
- Presencia de tutelas.
- Indicadores de satisfacción del usuario.
- Estado general del trámite.
- Nivel de eficacia del sistema

Evaluación SIAU

E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería
Dirección: Cra. 14 No. 22-200 - Montería - Córdoba
Citas Médicas Teléfonos: (604) 789 4698 - 018000 180454
esesanjeronimo.gov.co

Sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, serán respondidas en este correo: pqrf@esesanjeronimo.gov.co

3. ALCANCE

El informe comprende el análisis consolidado de las manifestaciones registradas entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, con comparación frente al mismo periodo de 2024 en variables homologables.

La evaluación se realiza con base en la información oficial reportada por el proceso SIAU.

4. COMPARATIVO CONSOLIDADO

II Semestre 2024 vs II Semestre 2025

Periodo	Total, PQRSD
II Sem 2024	123
II Sem 2025	380

Variación absoluta: +257

Variación porcentual: +208,94%

Este incremento puede asociarse a una mayor utilización de los canales institucionales de atención al usuario, así como al fortalecimiento de los mecanismos de registro de manifestaciones por parte del proceso SIAU. En este sentido, el aumento en el volumen de PQRSD no necesariamente implica deterioro en la prestación del servicio, sino una mayor formalización de las solicitudes presentadas por los usuarios y una mayor utilización de los mecanismos institucionales de atención.

4.2 Comparativo por Tipo

Tipo	II Sem 2024	II Sem 2025	Variación
Quejas	93	137	44
Peticiones	9	226	217
Reclamos	10	1	-9
Felicitaciones	7	7	0
Sugerencias	4	2	-2
Tutelas	0	7	7
Total	123	380	257

Evaluación desde Control Interno

- Se evidencia cambio estructural hacia predominio de peticiones.
- Las quejas aumentan en términos absolutos.
- Se incorporan 7 tutelas en 2025.

El incremento requiere monitoreo preventivo, pero no configura por sí mismo una falla sistémica del proceso.

Evaluación SIAU

4.3 Relación entre PQRSD y usuarios atendidos

De acuerdo con la información reportada por el proceso SIAU, durante el segundo semestre de 2025 la institución registró 13.066 usuarios atendidos, frente a los cuales se reportaron 380 manifestaciones PQRSD, lo que representa aproximadamente 2,9% de los usuarios atendidos durante el periodo.

Este indicador permite dimensionar la incidencia de las manifestaciones frente al volumen total de atención institucional, evidenciando que la proporción de solicitudes recibidas corresponde a una fracción limitada del total de usuarios atendidos por la institución.

5. CANALES DE ATENCIÓN

Distribución por Canal – II Semestre 2025

Canal	Total	%
Correo electrónico	326	86%
Buzón físico	27	7%
Atención presencial	28	7%
Total	380	100%

La concentración del 86% de los registros a través del correo electrónico evidencia la consolidación de los medios digitales como principal vía de comunicación entre los usuarios y la institución, lo que refleja una tendencia creciente hacia la virtualización de los procesos de atención al usuario.

Evaluación desde la Ley 87 de 1993

Se verifica que el proceso dispone de múltiples mecanismos de recepción, garantizando acceso ciudadano.

El predominio del canal electrónico evidencia digitalización y trazabilidad documental.

No se identifican barreras estructurales en el acceso.

Desde el rol de aseguramiento, se recomienda mantener monitoreo sobre:

- Continuidad operativa del canal digital.
- Seguridad y respaldo de la información.
- Funcionamiento regular del buzón físico.

6. CLASIFICACIÓN POR NIVEL DE RIESGO

Nivel	Total	%
Riesgo simple	181	48%
Petición general	141	37%

Evaluación SIAU

E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería
Dirección: Cra. 14 No. 22-200 - Montería - Córdoba
Citas Médicas Teléfonos: (604) 789 4698 - 018000 180454
esesanjeronimo.gov.co

Sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, serán respondidas en este correo: pqr@esesanjeronimo.gov.co

Priorizado	48	13%
Vital	2	1%
No aplica	8	2%

Se verifica implementación de sistema de priorización.

Los casos vitales fueron atendidos oportunamente.

No se evidencian fallas estructurales en la gestión de riesgo.

7. TUTELAS

Periodo	Tutelas
II Sem 2024	0
II Sem 2025	7

La judicialización constituye indicador de riesgo jurídico.

Desde el enfoque de aseguramiento:

- No representa volumen crítico.
- Debe mantenerse monitoreo diferenciado.
- Se recomienda análisis causal interno.

La presencia de acciones de tutela dentro de los registros del sistema constituye un elemento que debe ser objeto de seguimiento institucional, dado que estas actuaciones judiciales pueden evidenciar situaciones en las cuales los usuarios consideran vulnerados sus derechos fundamentales en salud

8. INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Indicador	II Sem 2024	II Sem 2025
Satisfacción Global	97,51%	98,52%
Recomendaría la IPS	97,59%	98,45%

La satisfacción supera la meta institucional (95%).

El incremento en PQRSD no ha impactado negativamente la percepción del usuario.

Los resultados del indicador de satisfacción reflejan una percepción positiva por parte de los usuarios frente a la atención recibida, lo cual constituye un elemento relevante en la evaluación integral del proceso SIAU y en el fortalecimiento de la confianza institucional.

9. ESTADO DEL TRÁMITE

Con base en el reporte oficial:

Evaluación SIAU

- La mayoría de los casos se encuentran finalizados dentro del periodo.
- No se evidencian acumulaciones críticas de casos en gestión.

Se recomienda mantener monitoreo permanente sobre vencimientos para evitar materialización de riesgos legales.

10. EVALUACIÓN INTEGRAL DESDE LA TERCERA LÍNEA DE DEFENSA

Fortalezas identificadas:

- Sistema multicanal accesible.
- Clasificación por riesgo.
- Registro estructurado.
- Satisfacción sostenida.
- Gestión oportuna de casos críticos.

Oportunidades de fortalecimiento:

- Análisis formal de reincidencia.
- Medición proporcional frente a usuarios atendidos.
- Seguimiento estructurado a tutelas.
- Consolidación comparativa anual.

No se evidencian fallas estructurales del Sistema de Control Interno asociadas al proceso SIAU.

10.1 Valoración del sistema de control asociado al proceso SIAU

Desde el rol de la tercera línea de defensa, la Oficina de Control Interno realiza una evaluación independiente del proceso, orientada a verificar la existencia de controles adecuados, la gestión oportuna de las solicitudes ciudadanas y la implementación de mecanismos de mejora continua en la atención al usuario.

11. CONCLUSIÓN

El Sistema de Información y Atención al Usuario del Hospital San Jerónimo de Montería presenta una gestión estructurada y funcional durante el segundo semestre de 2025.

El incremento en el volumen de manifestaciones se concentra principalmente en peticiones y no ha impactado negativamente la percepción global del servicio.

Desde la función de Control Interno, se concluye que el proceso es eficaz en su diseño y operación, aunque requiere fortalecimiento analítico para consolidar una gestión preventiva y estratégica.

El presente informe se emite en cumplimiento de la Ley 87 de 1993 y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en ejercicio de la función de verificación, seguimiento y aseguramiento independiente.

Evaluación SIAU

E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería
Dirección: Cra. 14 No. 22-200 - Montería - Córdoba

Citas Médicas Teléfonos: (604) 789 4698 - 018000 180454
esesanjeronimo.gov.co

Sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, serán respondidas en este correo: pqrf@esesanjeronimo.gov.co

En este contexto, la Oficina de Control Interno continuará realizando seguimiento al comportamiento de las PQRSD y a la implementación de acciones de mejora que permitan fortalecer la gestión institucional de la atención al usuario, garantizando el cumplimiento de los principios de oportunidad, transparencia y calidad en la prestación de los servicios de salud.

12. ACLARACIÓN INSTITUCIONAL SOBRE EL REQUERIMIENTO DE INFORME SEMESTRAL

En el marco de la función de evaluación, la Oficina de Control Interno solicitó formalmente la remisión del informe consolidado correspondiente al periodo julio–diciembre 2025, con el propósito de:

- Evaluar comportamiento acumulado.
- Analizar tendencias semestrales.
- Realizar comparativos estructurales.
- Cumplir el mandato del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

El proceso SIAU manifestó que la periodicidad establecida para sus informes es trimestral y que no existe disposición normativa expresa que obligue a elaborar informe semestral adicional.

Desde el análisis jurídico y funcional:

- La publicación trimestral responde al principio de transparencia activa.
- La evaluación semestral de Control Interno responde a una obligación legal independiente (Ley 1474 y Ley 87).

No se trata de duplicar informes, sino de ejercer funciones distintas:

- El SIAU gestiona y publica.
- Control Interno evalúa y verifica.

La consolidación semestral resulta necesaria para efectos de análisis institucional acumulado y seguimiento estructural.

13. CIERRE DESDE LA FUNCIÓN DE ASEGURAMIENTO

Con base en la revisión realizada, se concluye:

1. El proceso SIAU presenta incremento significativo en volumen durante el II semestre 2025.
2. Se evidencia cambio estructural hacia predominio de peticiones.
3. Se registra incorporación de tutelas como señal de judicialización.
4. No se observa deterioro en percepción global del usuario.
5. El sistema de recepción y priorización funciona de manera adecuada.
6. No se identifican fallas estructurales del Sistema de Control Interno asociadas al proceso.

Evaluación SIAU

Desde la función de tercera línea de defensa:

- Se verifica que el proceso opera conforme a estructura definida.
- Se identifican riesgos residuales asociados a incremento y judicialización.
- Se recomienda fortalecer análisis preventivo y seguimiento estructural.

El presente informe se emite en cumplimiento de la Ley 87 de 1993 y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, dejando constancia del ejercicio de verificación y seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno.

DOCUMENTO REVISADO POR

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
E.S.E. HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA
MARTA RAMOS PATERNINA
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

ELABORADO POR:
ALEJANDRO VARGAS
CONTRATISTA APOYO AL CONTROL INTERNO
APROBO

MARTA RAMOS PATERNINA
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

MONTERÍA, FEBRERO DEL 2026.

Evaluación SIAU

E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería
Dirección: Cra. 14 No. 22-200 - Montería - Córdoba
Citas Médicas Teléfonos: (604) 789 4698 - 018000 180454
esesanjeronimo.gov.co
Sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, serán respondidas en este correo: pqrf@esesanjeronimo.gov.co

