

Informe Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) PRIMER TRIMESTRE (AÑO 2026)

Introducción

El presente informe **trimestral** de atención al Usuario corresponde al periodo comprendido entre los meses de **enero y marzo de 2026**, y tiene como propósito dar cumplimiento a la normatividad vigente en materia de participación social en salud y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), de conformidad con lo establecido en la Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de Salud), la Ley 1755 de 2015, el Decreto 780 de 2016, la Resolución 256 de 2016 y demás disposiciones normativas aplicables.

Este informe lo **constituye un consolidado y análisis de la información registrada durante el primer trimestre del año 2026** a través de los diferentes canales institucionales de atención, tales como atención presencial, buzones físicos, línea telefónica, correo electrónico y encuestas de satisfacción, con el fin de dar a conocer la gestión desarrollada, identificar los principales motivos de las PQRSF, verificar el seguimiento, trámite y cierre oportuno de cada caso, mediante un análisis, que busca fortalecer la toma de decisiones, el control interno y la rendición de cuentas institucional, garantizando una atención orientada a los principios de eficiencia, oportunidad, calidad y enfoque en el usuario.

Alcance

El presente informe analiza las PQRSF gestionadas durante el periodo enero – marzo del 2026, considerando sus medios de recepción, clasificación, tiempos de respuesta con relación al tipo de riesgo y áreas involucradas. Así mismo, incluye la evaluación del indicador de satisfacción del usuario, con el fin de fortalecer la gestión del Sistema de Atención al Usuario (SIAU).

Objetivo

Analizar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) durante el primer trimestre del año 2026, evaluando la oportunidad en las respuestas, el comportamiento del indicador global de satisfacción, los mecanismos de participación social y las principales observaciones identificadas, con el fin de fortalecer la calidad del servicio y la atención centrada en el usuario.

Fundamento Normativo

El presente informe se elabora en cumplimiento del marco normativo vigente que regula la participación social en salud, el derecho de petición y la atención al usuario, entre los cuales se destacan:

- Ley 1751 de 2015 – Ley Estatutaria de Salud.
- Ley 1755 de 2015 – Derecho Fundamental de Petición.
- Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 780 de 2016 – Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
- Resolución 256 de 2016 – Sistema de Información para la Calidad.
- Decreto 1757 de 1994 – Participación Social en Salud.
- Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción.

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

Este marco normativo orienta la gestión institucional en materia de atención al usuario, garantizando el ejercicio efectivo de los derechos, la transparencia administrativa y la mejora continua en la prestación de los servicios de salud.

Canales de Atención Institucional

En la institución se encuentran diversos mecanismos para la recepción, trámite y seguimiento de las PQRSD (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), con el propósito de garantizar el acceso oportuno y eficiente de los usuarios a los servicios de Atención al Usuario. Los canales habilitados son los siguientes:

- Atención presencial en oficinas administrativas (SIAU).
- Buzón físico ubicado en las diferentes áreas de la institución.
- Línea telefónica institucional y WhatsApp.
- Correo electrónico de Atención al Usuario pqrf@sanjeronimo.gov.co
- Encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios de diferentes servicios.

Estos canales permiten consolidar la voz del usuario y fortalecer los procesos de comunicación, participación y control social, para su respectivo seguimiento y respuesta conforme a los lineamientos establecidos.

Gestión de PQRSF

En el marco del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), se desarrolla la gestión integral de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), mediante el uso de los formatos institucionales de registro y los procedimientos definidos para su atención.

Toda manifestación recibida se tramita y se da solución en los términos establecidos por la normatividad vigente, buscando siempre:

- Brindar empatía y comprensión hacia la situación del usuario.
- Transmitir el compromiso institucional en la resolución oportuna del caso.
- Involucrar áreas de apoyo necesarias, de acuerdo con la naturaleza de la solicitud.

El Procedimiento de recepción y trámite de PQRSDF establecido comprende las siguientes etapas:

a. Recepción y registro

- El usuario diligencia el formato físico o digital.
- El formato se deposita en el buzón institucional o se entrega directamente en la oficina de Atención al Usuario o se envía al correo electrónico pqrf@sanjeronimo.gov.co.

b. Validación de la información

- El personal del SIAU verifica que los datos del usuario y la descripción del caso estén completos y claros.

c. Análisis y direccionamiento

- Se clasifica la PQRSDF según el tipo de solicitud y nivel de riesgo.
- Se determina el área responsable para la gestión y respuesta.

d. Comunicación al área responsable

- Se envía correo electrónico con copia del requerimiento al jefe del área involucrada, para dar inicio al trámite.

e. Respuesta del área

- El área responsable analiza la solicitud, emite respuesta formal y remite información a SIAU.

f. Elaboración de reporte y respuesta al usuario

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

- El SIAU consolida la información y genera la respuesta oficial.
- Se remite al usuario por el medio de contacto registrado, garantizando trazabilidad, seguimiento y cierre del caso.

Todo lo anterior, en cumplimiento de la normatividad vigente, a continuación, se presenta el análisis consolidado de los registros de PQRSF del primer trimestre del 2026 y la satisfacción de los usuarios en el mismo periodo.

➤ **ANÁLISIS DE CONSOLIDADO PQRSF DEL PRIMER TRIMESTRE 2026**

Durante el primer trimestre del año 2026, comprendido entre los meses de enero y marzo, el proceso del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) contó con un equipo conformado por un subgerente asistencial, tres trabajadoras sociales y dos auxiliares administrativos, quienes estuvieron a cargo de la gestión, seguimiento y respuesta de las PQRSF. En este contexto, se presenta el análisis consolidado de los resultados obtenidos, con base en los indicadores institucionales y las bases de seguimiento del periodo:

- **Número total de PQRSF recibidas en el semestre: 472 reportes.**
- **Clasificación por tipo de reporte:**

Tabla No. 01: Clasificación de PQRSF por tipo, I TRIMESTRE 2026

MES DE REPORTE/ TIPO DE REPORTE	Enero 2026	Febrero 2026	Marzo 2026	TOTAL	PORCENTAJE
FELICITACIÓN	0	0	3	3	0,63%
PETICIÓN	68	174	181	423	89,61%
QUEJA	11	10	15	36	7,62%
RECLAMO	2	0	1	3	0,63%
SUGERENCIA	0	0	2	2	0,42%
DENUNCIA/TUTELAS	0	0	5	5	1,09%
TOTAL	81	184	207	472	100,00%
PORCENTAJE	17,1%	39%	43,9%	100%	

Fuente: Base de datos institucionales

Como se evidencia en la tabla No. 01, Durante el primer trimestre del año 2026 se registraron un total de 472 PQRSF, evidenciando un comportamiento creciente en la radicación de casos a lo largo del periodo, con 81 registros en enero (17,1%), 184 en febrero (39%) y 207 en marzo (43,9%), lo cual refleja un incremento progresivo en el uso de los canales institucionales por parte de los usuarios.

En cuanto a la clasificación por tipo de reporte, se observa una alta predominancia de las peticiones, que representan el 89,61% del total (423 casos), consolidándose como el principal motivo de interacción con la institución, asociado principalmente a solicitudes de información, trámites y requerimientos administrativos. En segundo lugar, se encuentran las quejas con un 7,62% (36 casos), lo que indica una menor proporción de inconformidades en relación con el total de registros.

Los demás tipos de reporte presentan una incidencia significativamente baja: denuncias/tutelas 1,09% (5 casos), de las cuales 4 nos notifican como agentes vinculados y 1 como accionante, reclamos 0,63% (3 casos), felicitaciones 0,63% (3 casos) y sugerencias 0,42% (2 casos). Estos resultados evidencian que, aunque existen manifestaciones diversas por parte de los usuarios, su frecuencia es reducida frente al volumen total de solicitudes gestionadas.

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 términos generales, el comportamiento del trimestre muestra una alta demanda de peticiones y una baja proporción de quejas, lo que puede interpretarse como un adecuado nivel de satisfacción de los usuarios y una gestión institucional orientada a la atención oportuna de sus requerimientos. No obstante, el incremento progresivo de los registros sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos de atención, respuesta y gestión de la información, con el fin de garantizar la calidad y oportunidad en el servicio.

- **Distribución por canal de recepción.**

Tabla No. 02: Clasificación de PQRSD por canales de recepción, I TRIMESTRE 2026

PQRSD POR CANALES DE RECEPCION	Enero 2026	Febrero 2026	Marzo 2026	TOTAL	PORCENTAJE
BUZON FISICO	1	2	5	8	1,7%
BUZON VIRTUAL	0	0	1	1	0,21%
CORREO ELECTRÓNICO	76	178	193	447	94,7%
PERSONAL/OFICINA	4	4	8	16	3,39%
TOTAL	81	184	207	472	100%

Fuente: Base de datos institucionales

En relación con los canales de recepción, se evidencia una marcada preferencia por el correo electrónico, el cual concentró el 94,7% del total de las PQRSD (447 casos) como se evidencia en la tabla No. 02, presentando un incremento significativo entre enero y febrero, y manteniendo una tendencia al alza hacia el cierre del trimestre. Este comportamiento confirma la consolidación de los medios digitales como principal vía de comunicación entre los usuarios y la institución.

Por su parte, la atención personal/oficina representó el 3,39% del total (16 casos), con un leve aumento en el mes de marzo, mientras que el buzón físico evidenció un crecimiento gradual durante el trimestre. En menor proporción con un 1,7% (8 casos), el buzón virtual registró una participación mínima con un 0.21%. En conjunto, esta distribución refleja una clara tendencia hacia la virtualización de los procesos, sin dejar de lado los canales presenciales como alternativas complementarias para la atención de los usuarios.

- **Clasificación según tipo de riesgo:**

Tabla No. 03: Clasificación de PQRSD por tipo de riesgo, I TRIMESTRE 2026

PQRSD POR TIPO DE RIESGO	Enero 2026	Febrero 2026	Marzo 2026	TOTAL	PORCENTAJE
PETICION GENERAL	44	103	61	208	44,07%
TIPO DE RIESGO SIEMPLE	34	74	129	237	50,21%
TIPO DE RIESGO PRIORIZADO	3	6	11	20	4,23%
TIPO DE RIESGO VITAL	0	1	3	4	0,85%
NO APLICAN	0	0	3	3	0,64%
TOTAL	81	184	207	472	100%

Fuente: Base de datos institucionales

Respecto a la clasificación por tipo de riesgo, se evidencia que la mayor proporción de los registros corresponde al riesgo simple, con un 50,21% (237 casos), los cuales fueron gestionados dentro del tiempo establecido de hasta 72 horas en un 99,5%, reflejando un alto nivel de cumplimiento en la atención oportuna.

Por su parte, las peticiones generales representaron el 44,07% (208 casos), con una oportunidad de respuesta inferior a 15 días en el 98,5% de los casos durante el trimestre, lo que evidencia eficiencia en la gestión de este

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

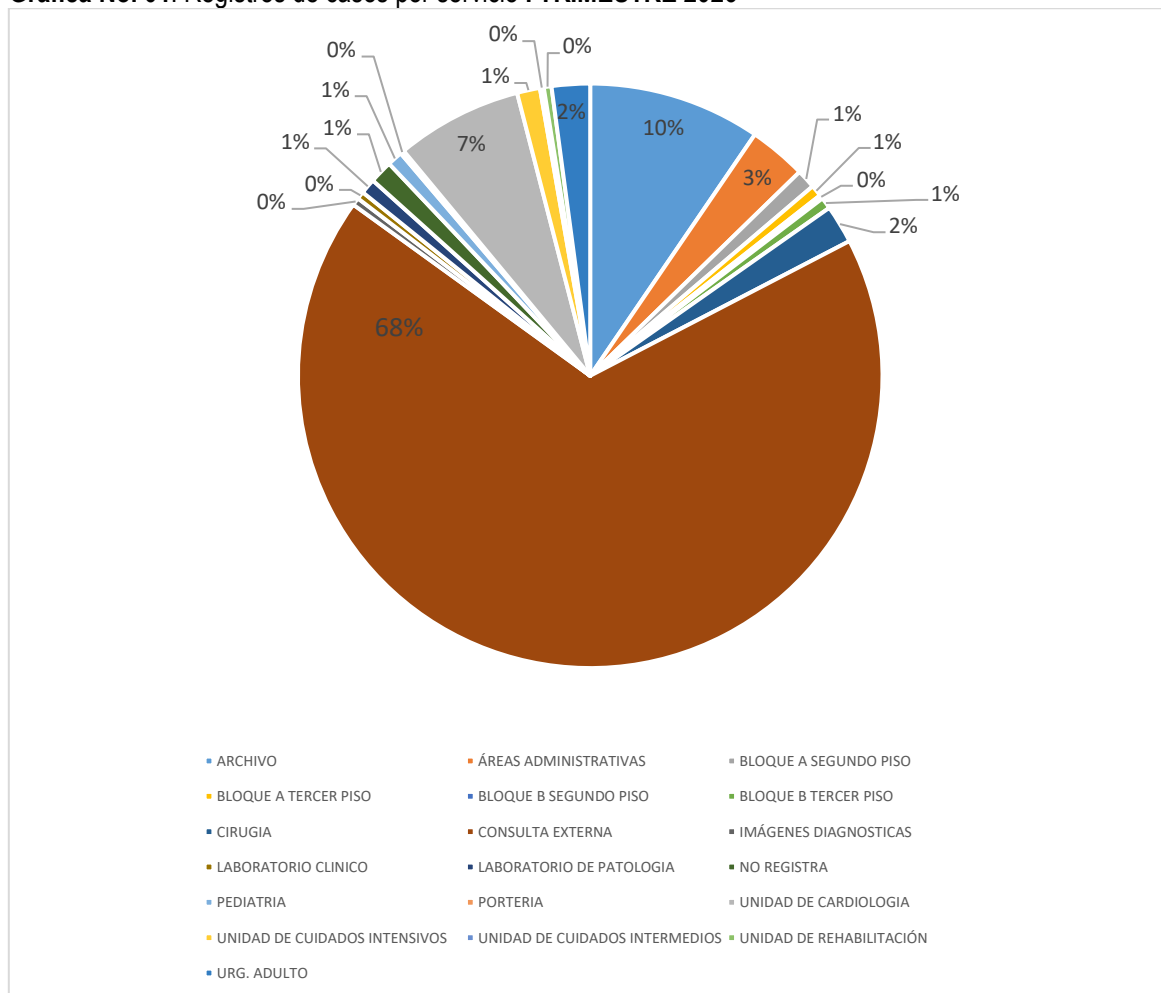
tipo de requerimientos. En cuanto a los casos de riesgo priorizado, estos alcanzaron el 4,23% (20 registros), con un cumplimiento del 95% en el tiempo de respuesta establecido de hasta 48 horas.

Estos resultados evidencian una adecuada gestión institucional en la atención de las PQRSF según su nivel de riesgo, garantizando altos niveles de cumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos. La predominancia del riesgo simple y de las peticiones generales indica que la mayoría de los requerimientos están asociados a situaciones no críticas, lo cual permite una gestión organizada y eficiente de la demanda.

De igual forma, el cumplimiento superior al 95% en todos los niveles de riesgo, especialmente en los casos de riesgo vital con un 100%, refleja una capacidad de respuesta efectiva y priorización adecuada de los casos de mayor complejidad, fortaleciendo la seguridad del usuario y la calidad en la atención. En este sentido, se evidencia un manejo oportuno de las situaciones críticas, así como un adecuado funcionamiento de los procesos internos para la gestión de solicitudes.

- **Clasificación por servicios involucradas:**

Gráfica No. 01: Registros de casos por servicio I TRIMESTRE 2026



Fuente: Sistema de información y atención al usuario.

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

De acuerdo con la distribución de las PQRSF por servicios, se evidencia que Consulta Externa concentra la mayor proporción de los registros, con un 68% (319 casos), posicionándose como el principal punto de interacción entre los usuarios y la institución. Este comportamiento es consistente con el alto volumen de atención que maneja el servicio, lo que incrementa la probabilidad de generación de solicitudes, peticiones e inconformidades.

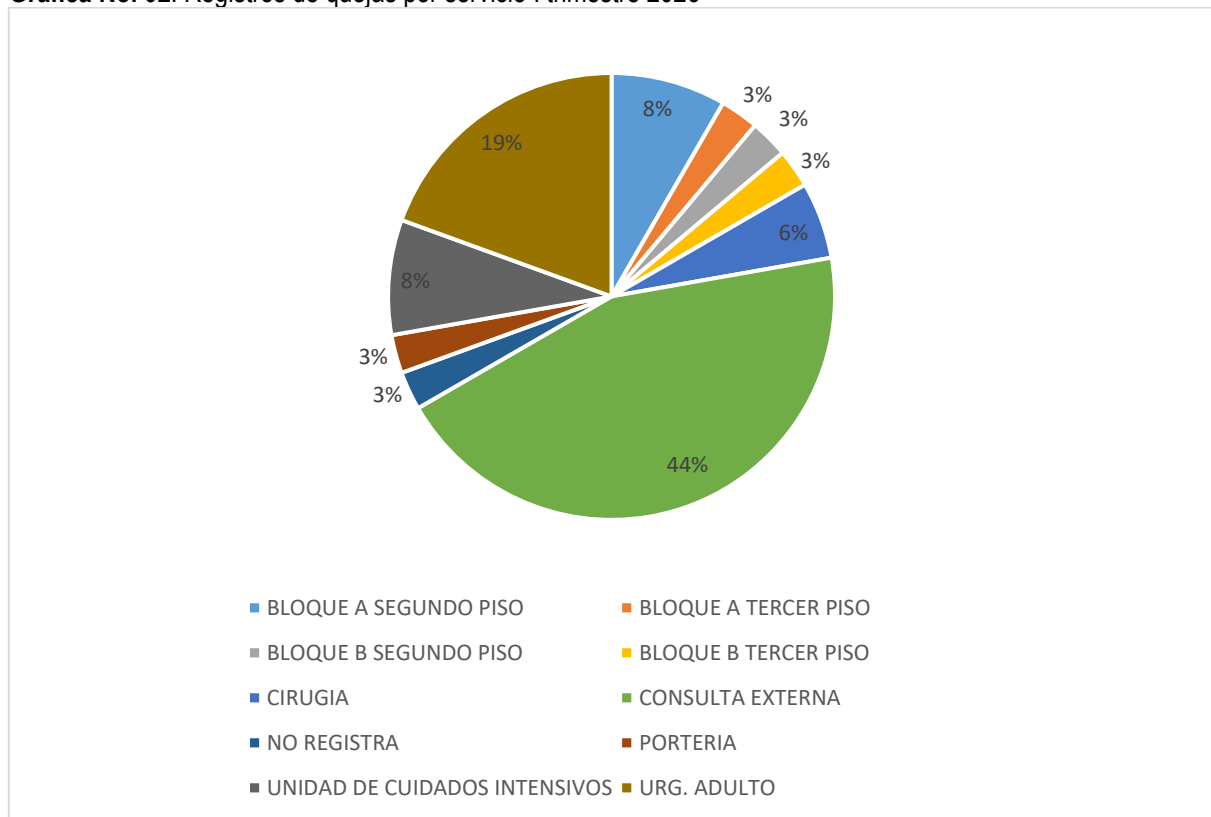
En segundo lugar, se encuentran Archivo con el 10% (45 casos) y la Unidad de Cardiología con el 7% (33 casos), los cuales presentan una participación representativa dentro del total de registros, asociada principalmente a procesos administrativos, gestión documental y atención especializada.

Por su parte, las Áreas Administrativas representan el 3% (15 casos), reflejando la incidencia de los procesos de apoyo en la generación de solicitudes, especialmente aquellas relacionadas con trámites y gestión institucional. Seguidamente, los servicios de Cirugía y Urgencias Adulto registran cada uno un 2% (10 casos), mientras que las demás áreas presentan una incidencia baja, con porcentajes individuales inferiores al 2%, evidenciando un comportamiento estable en la mayoría de los servicios.

En términos generales, la concentración de PQRSF en Consulta Externa responde principalmente al volumen de usuarios atendidos, más que a fallas estructurales del servicio; no obstante, estos resultados orientan la necesidad de fortalecer estrategias de mejora en la oportunidad, comunicación y experiencia del usuario, especialmente en este servicio, sin descuidar el seguimiento continuo a las demás áreas para mantener los niveles de calidad en la atención.

- **Identificación de Motivos principales de las quejas por las áreas más representativas**

Gráfica No. 02: Registros de quejas por servicio I trimestre 2026



Fuente: Sistema de información y atención al usuario.

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

El análisis de la **Gráfica No. 02** evidencia que el servicio de **Consulta Externa** concentra el mayor porcentaje de quejas durante el primer trimestre de 2026, con un 44% (16 casos) del total de este tipo de registro. El principal motivo de inconformidad de los usuarios corresponde a la **demora o retraso en la atención**, con un 63% (10 casos), asociado principalmente a dificultades en los canales de comunicación para la asignación de citas y a la modalidad de atención por orden de llegada. En menor proporción, se identifican quejas relacionadas con la negativa en la prestación de servicios médicos, que representan el 19% (3 casos), y con la mala atención por parte del personal de apoyo, con un 13% (2 casos).

En segundo lugar, se encuentra el servicio de **Urgencias Adulto**, con un 19% (7 casos) del total de quejas, donde el principal motivo de inconformidad corresponde a la **demora o retraso en la atención**, con un 57% (4 casos); en menor proporción, se presentan otros motivos con igual participación del 14% (1 caso cada uno), relacionados con mala atención por parte del personal de apoyo, situaciones administrativas y resultados adversos e inesperados.

En tercer lugar, se ubican los casos de **hospitalización**, donde sumando estos servicios las quejas corresponden en un 17% (6 casos), donde el principal motivo de inconformidad corresponde a la **demora o retraso en la atención**, con un 83% (5 casos) y con un 16,66% por resultados adversos e inesperados.

Seguidamente **Unidad de cuidados intensivos UCI** con un 8% (3 casos), cirugía 6% (2 casos), y en menor proporción portería y los casos que no registran área, con un 3% (1 caso cada uno), evidenciando una baja incidencia de inconformidades en estos servicios.

En conclusión, el análisis de las quejas durante el primer trimestre de 2026 evidencia que la **demora o retraso en la atención** continúa siendo el principal motivo de inconformidad, especialmente en los servicios de Consulta Externa, Urgencias Adulto y hospitalización. Aunque este comportamiento está asociado al alto volumen de atención, se identifican oportunidades de mejora en la **oportunidad del servicio, la asignación de citas y la comunicación con el usuario**. En este sentido, se recomienda fortalecer la gestión de agendas, optimizar los canales de información y reforzar las estrategias de atención al usuario, con el fin de mejorar la experiencia y prevenir la recurrencia de quejas.

➤ **Medición de la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud primer trimestre 2026**

La satisfacción de los usuarios integra un **indicador clave de la calidad en los resultados**, entendida como el grado en que el Sistema de Salud responde a las expectativas de los usuarios frente a los servicios prestados. Para su medición, la E.S.E. aplica de manera institucionalizada una **encuesta de satisfacción**, diseñada como instrumento estándar para diferentes servicios y orientada a evaluar los componentes de: **Satisfacción Global, Proceso de Atención, Derechos y Deberes, Procesos Retroalimentación y Proceso de Administrativos**. Estos componentes permiten valorar integralmente la experiencia del usuario, consolidando información útil para el análisis, la toma de decisiones y el fortalecimiento de los procesos de calidad.

Durante el primer trimestre de 2026, la E.S.E. aplicó de manera continua la encuesta de satisfacción, garantizando una medición representativa y confiable de la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios, el trato recibido, la oportunidad en la atención y las condiciones institucionales. En cumplimiento de la Resolución 256 de 2016, a continuación, se presentan los resultados de la evaluación de los criterios de satisfacción del usuario correspondientes a este periodo

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

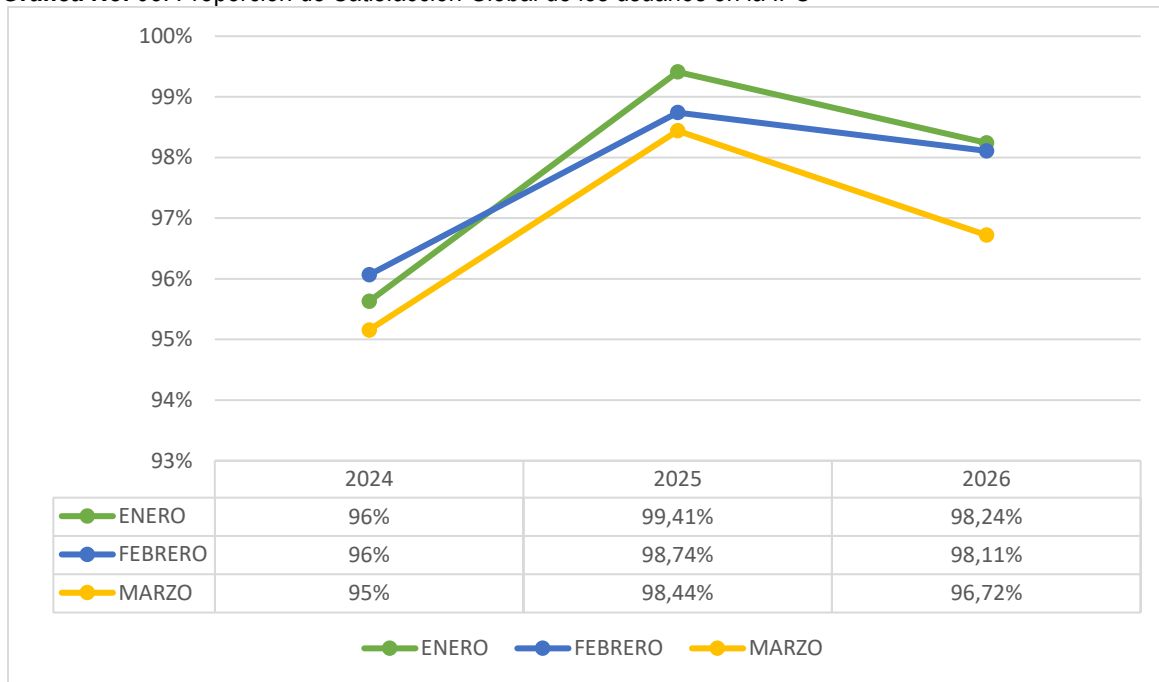
Sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, serán respondidas en este correo: pqrf@esesanjeronimo.gov.co

Tabla No. 04: Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS

AÑO/MES	META 2026	2024	2025	2026
ENERO	95%	95,63%	99,41%	98,24%
FEBRERO	95%	96,06%	98,74%	98,11%
MARZO	95%	95,16%	98,44%	96,72%
TOTAL	95%	95,65%	98,86%	97,69%

Fuente: BASE DE DATOS INSTITUCIONAL.

Gráfica No. 03: Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS



Fuente: Sistema de información y atención al usuario.

El análisis de la proporción de satisfacción global de los usuarios durante el primer trimestre de 2026 evidencia un **cumplimiento sostenido de la meta institucional del 95%**, alcanzando un promedio de **97,69%**, lo que refleja un alto nivel de percepción positiva frente a los servicios prestados. A nivel mensual, se observa que **enero registró 98,24%**, **febrero 98,11%** y **marzo 96,72%**, manteniéndose todos los meses por encima del estándar establecido, aunque con una leve disminución hacia el cierre del trimestre.

Al realizar un comparativo con las vigencias anteriores, se evidencia que, si bien el resultado de 2026 es ligeramente inferior al de 2025 (**98,86%**), continúa siendo superior al obtenido en 2024 (**95,65%**), lo que demuestra la **sostenibilidad en la calidad del servicio y la percepción favorable de los usuarios a lo largo del tiempo**. En este sentido, los resultados del trimestre reflejan una gestión institucional orientada al fortalecimiento de la atención, la humanización del servicio y la mejora continua.

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 relación con el **indicador de confianza y disposición para recomendar la institución**, se evidencia un comportamiento alto y estable durante el trimestre, con resultados de **98% en enero y febrero, y 97% en marzo**, lo que refleja la confianza de los usuarios en la calidad de los servicios y en la atención brindada.

Respecto al **proceso de atención**, los resultados evidencian una percepción favorable por parte de los usuarios. La **calidad de la asistencia médica** fue calificada como buena o muy buena en **96,89% en enero, 96,31% en febrero y 95,82% en marzo**, con un promedio de **96,34%**. En cuanto al **trato recibido**, se obtuvieron resultados de **97,40% en enero, 97,95% en febrero y 96,96% en marzo**, con un promedio de **97,44%**, lo que refleja una valoración positiva de la humanización en la atención.

En cuanto a la información **brindada sobre los cuidados de la enfermedad**, se registraron resultados de **98,32% en enero, 97,46% en febrero y 95,08% en marzo**, con un promedio de **96,44%**, evidenciando una adecuada comunicación con el usuario. No obstante, se observa una leve disminución hacia el cierre del trimestre, lo que sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo la claridad y oportunidad de la información suministrada.

En el componente de **derechos y deberes**, la encuesta evidencia una percepción mayoritariamente favorable, donde el **98% de los usuarios manifiesta que sus derechos han sido respetados**. Para esta vigencia, la E.S.E. ha fortalecido las estrategias de divulgación mediante la realización de **charlas educativas (4 a la fecha)**, la disposición de **material informativo visible en todas las áreas de atención**, y el desarrollo de acciones continuas de sensibilización, socialización y orientación, promoviendo la apropiación de esta información por parte de usuarios y comunidad.

En relación con el **proceso de retroalimentación**, se registró un **97,19% de valoración positiva**, con resultados mensuales de **98,32% en enero, 97,62% en febrero y 95,65% en marzo**, evidenciando una percepción favorable frente a la información brindada, aunque con una leve disminución hacia el cierre del trimestre.

Finalmente, el componente de **proceso administrativo** evidenció un comportamiento favorable, con un **96,39% de satisfacción positiva**. A nivel mensual, los resultados fueron de **96,64% en enero, 97,21% en febrero y 95,32% en marzo**, reflejando una percepción positiva frente a la gestión administrativa, con una leve variación al final del periodo.

En términos generales, los resultados del primer trimestre de 2026 evidencian un **alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios**, con indicadores que se mantienen por encima de la meta institucional y reflejan una percepción positiva frente a la calidad, oportunidad y humanización de los servicios prestados. Si bien se observan leves variaciones hacia el cierre del periodo, estas no afectan el desempeño global, pero sí orientan la necesidad de continuar fortaleciendo aspectos relacionados con la **comunicación, la oportunidad en la atención y la experiencia del usuario**, con el fin de mantener y consolidar los niveles de satisfacción alcanzados y avanzar hacia una atención cada vez más integral y centrada en el usuario.

Conclusiones

- **Alto nivel de satisfacción del usuario**

La institución mantiene un desempeño sobresaliente en la percepción de calidad, con un promedio de satisfacción global del 97,69%, superando la meta institucional del 95% y evidenciando estabilidad en la confianza y recomendación de los usuarios.

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

- **Incremento en la demanda de PQRSF**

Se registró un aumento progresivo en el número de PQRSF durante el trimestre, principalmente asociado al crecimiento de las peticiones, lo que refleja mayor uso y apropiación de los canales institucionales por parte de los usuarios.

- **Baja proporción de quejas**

Las quejas representan solo el 7,62% del total de registros, lo que sugiere un adecuado nivel de satisfacción general; sin embargo, su análisis permite identificar oportunidades de mejora en aspectos críticos del servicio.

- **Oportunidad en la atención como principal reto**

La demora en la atención continúa siendo el principal motivo de inconformidad, especialmente en Consulta Externa y Urgencias, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la gestión de agendas, tiempos de espera y canales de asignación de citas.

- **Fortalecimiento de canales digitales**

El correo electrónico se consolida como el principal canal de recepción (94,7%), evidenciando una tendencia hacia la virtualización de los procesos y la necesidad de optimizar su gestión para garantizar respuestas oportunas.

- **Gestión eficiente de los riesgos**

Se evidencia un alto cumplimiento en los tiempos de respuesta en todos los niveles de riesgo (superior al 95%), destacándose la atención oportuna de los casos críticos, lo que fortalece la seguridad del usuario y la capacidad de respuesta institucional.

- **Servicios con mayor concentración de PQRSF**

Consulta Externa concentra la mayor proporción de registros (68%), seguido de Archivo y Cardiología, lo que orienta la priorización de acciones de mejora en estos servicios, especialmente en oportunidad en los canales de comunicación.

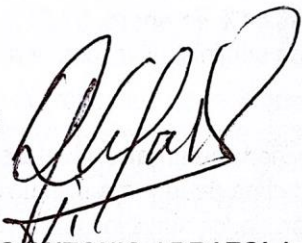
- **Desempeño positivo en los componentes de satisfacción**

Los componentes de proceso de atención, trato, información, derechos y deberes, retroalimentación y procesos administrativos presentan valoraciones superiores al 96%, evidenciando una gestión integral orientada a la calidad y humanización del servicio.

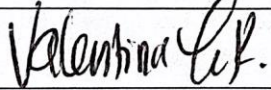
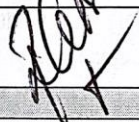
- **Oportunidades de mejora identificadas**

Se identifican oportunidades en el fortalecimiento de la comunicación con el usuario, la claridad en la información brindada y la optimización de la oportunidad en la atención, especialmente hacia el cierre del trimestre.

Atentamente;



Dr. ROBERTO ANTONIO ARRAZOLA BERROCAL
Subgerencia Asistencial ESE HSJM

Firma		Firma	
Elaboró		Aprobó	
Nombre: Valentina López Ruiz		Nombre: Dr. ROBERTO ANTONIO ARRAZOLA BERROCAL	
Cargo: Trabajadora Social		Cargo: Subgerencia asistencia ESE HSJM	

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