

INFORME DE GESTION SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN (SIAU)

I Semestre vigencia 2026

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

Agosto - 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 atención al usuario constituye un componente esencial de la gestión institucional y de la calidad en la prestación de los servicios de salud, en tanto permite conocer las necesidades, solicitudes, inconformidades, reconocimientos y percepción de los ciudadanos frente a la atención recibida.

En la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería, el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU dispone de mecanismos para la recepción, registro, clasificación, direccionamiento, trámite, respuesta y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF, constituyéndose en una fuente relevante para la identificación de situaciones que pueden afectar la oportunidad, calidad, humanización, información y acceso a los servicios.

El informe presentado por el SIAU para el primer semestre de 2026 consolida información relacionada con PQRSF, canales de atención, oportunidad de respuesta, servicios involucrados, tutelas y medición de la satisfacción de los usuarios. Asimismo, describe el procedimiento institucional aplicado desde la recepción de la manifestación hasta la comunicación de la respuesta y cierre del caso.

La Oficina de Control Interno de Gestión, en cumplimiento de sus funciones de evaluación y seguimiento, y de manera particular de lo establecido en el **artículo 76 de la Ley 1474 de 2011**, realiza la presente evaluación independiente sobre la información reportada por el SIAU correspondiente al primer semestre de 2026.

El ejercicio se desarrolla desde el ámbito de actuación de la tercera línea de defensa, por lo cual la OCI no sustituye la gestión operativa del SIAU ni de los servicios involucrados. Su actuación se orienta a analizar la información suministrada, valorar su consistencia, evaluar tendencias y resultados, identificar situaciones que requieran atención y formular recomendaciones de carácter preventivo y de mejoramiento.

2. OBJETIVO GENERAL

Evaluar de manera independiente la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones reportada por el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU durante el primer semestre de 2026, verificando su comportamiento, oportunidad de respuesta, canales de recepción, servicios involucrados, causas de inconformidad y resultados de percepción y satisfacción de los usuarios.

2.1 Objetivos específicos

- Analizar el comportamiento consolidado de las PQRSF del primer semestre de 2026.
- Comparar los resultados del primer semestre de 2026 frente al primer semestre de 2025 cuando exista información homogénea y comparable.
- Evaluar la composición de las manifestaciones según su clasificación.
- Analizar los canales institucionales utilizados para la recepción de PQRSF.
- Evaluar la oportunidad de las respuestas conforme con los indicadores reportados.

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

- Identificar los servicios con mayor concentración de quejas y reclamos y sus principales motivos.
- Analizar las tutelas reportadas durante el periodo.
- Evaluar los resultados de satisfacción y percepción de los usuarios.
- Identificar fortalezas, situaciones que requieren seguimiento y oportunidades de fortalecimiento del proceso.

3. ALCANCE

La presente evaluación comprende la gestión del Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, con base en la información consolidada y reportada oficialmente por el proceso SIAU.

Para efectos del análisis comparativo, la Oficina de Control Interno confrontará los resultados del primer semestre de 2026 frente al primer semestre de 2025, exclusivamente en aquellas variables en las cuales exista información homogénea, consistente y susceptible de comparación.

En los componentes respecto de los cuales no se cuente con información comparable correspondiente al primer semestre de 2025, la evaluación se realizará sobre el resultado consolidado del primer semestre de 2026, sin efectuar comparaciones trimestrales, teniendo en cuenta que el objeto de este seguimiento corresponde al comportamiento semestral del proceso.

La evaluación comprende:

- población atendida;
- volumen total de PQRSF;
- clasificación por tipo de manifestación;
- canales de recepción;
- oportunidad de respuesta;
- servicios con mayor concentración de quejas y reclamos;
- principales motivos de inconformidad;
- denuncias y tutelas;
- satisfacción global del usuario;
- percepción del usuario;
- intención de recomendar la institución;
- aspectos relevantes para el seguimiento de la tercera línea de defensa.

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

3.1 Alcance y precisión sobre el dato de población atendida del I semestre de 2025

Para efectos de la adecuada interpretación de la información comparativa, la Oficina de Control Interno considera necesario dejar documentada una precisión respecto del dato de población atendida correspondiente al primer semestre de 2025.

El Informe de Seguimiento y Evaluación a la Atención de PQRSDF correspondiente al primer semestre de 2025, elaborado por la Oficina de Control Interno con fundamento en la información disponible para dicho periodo, registró 29.858 usuarios atendidos. Dicho valor corresponde a la información oficialmente evaluada en su momento y, en consecuencia, el informe emitido para la vigencia 2025 conserva dicho dato sin modificación.

Posteriormente, el informe SIAU correspondiente al primer semestre de 2026 incorpora para el primer semestre de 2025 una población atendida de 36.682 usuarios, cifra resultante del ajuste realizado por el proceso al concepto y consolidación de población atendida. Para el primer semestre de 2026, el mismo informe reporta 23.177 usuarios atendidos.

Por lo anterior, para efectos exclusivos del análisis comparativo desarrollado en el presente informe, la Oficina de Control Interno adopta como dato de referencia del primer semestre de 2025 los 36.682 usuarios actualmente reportados por el proceso SIAU, frente a los 23.177 usuarios atendidos durante el primer semestre de 2026, dejando expresamente trazabilidad de que el dato histórico de 2025 fue objeto de un ajuste posterior.

Esta precisión no modifica ni sustituye el informe emitido por Control Interno en 2025; su finalidad es documentar el cambio efectuado por el proceso y garantizar transparencia en la fuente de las cifras utilizadas para el comparativo 2026.

4. MARCO NORMATIVO

La evaluación se desarrolla teniendo como referencia, entre otras, las siguientes disposiciones:

- Constitución Política de Colombia, artículo 23 – Derecho fundamental de petición.
- Ley 87 de 1993 – Sistema de Control Interno.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76 – Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- 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 1757 de 1994 – Participación Social en Salud.
- Decreto 780 de 2016 – Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
- Resolución 256 de 2016 – Sistema de Información para la Calidad.

El informe presentado por el SIAU incluye igualmente este marco como fundamento normativo de la gestión de atención al usuario.

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

Desde la perspectiva de la Oficina de Control Interno, adquiere especial relevancia el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en cuanto establece que la OCI debe vigilar que la atención de quejas, sugerencias y reclamos se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración un informe semestral sobre el particular.

5. Metodología de la evaluación

La Oficina de Control Interno de Gestión realizó la evaluación con base en la información consolidada y reportada por el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, aplicando análisis cuantitativo y cualitativo sobre los componentes relacionados con la gestión de las PQRSF, población atendida, clasificación de las manifestaciones, canales de recepción, oportunidad de respuesta, servicios involucrados, principales motivos de inconformidad, tutelas y percepción y satisfacción de los usuarios.

Para efectos del análisis de tendencia, se efectuó comparación entre el primer semestre de 2025 y el primer semestre de 2026 únicamente respecto de aquellas variables para las cuales el informe SIAU suministra información consolidada comparable. Cuando no se dispone de información equivalente del primer semestre de 2025, se analiza el resultado consolidado correspondiente al primer semestre de 2026, sin efectuar comparaciones trimestrales.

La evaluación se desarrolla desde la función de aseguramiento independiente de la tercera línea de defensa, diferenciando los resultados informados por el proceso SIAU de la valoración efectuada por la Oficina de Control Interno. Como elementos complementarios se consideran, cuando guardan relación directa con el aspecto evaluado, el procedimiento institucional del SIAU y los resultados de ejercicios previos de auditoría y seguimiento realizados por esta Oficina.

6. EVALUACIÓN DEL INFORME PRESENTADO POR EL SIAU

El informe presentado por el SIAU para el primer semestre de 2026 contiene información relacionada con población atendida, clasificación de PQRSF, canales de recepción, oportunidad de respuesta, servicios involucrados, tutelas y satisfacción y percepción de los usuarios. El proceso informa que durante el semestre contó con un equipo conformado por un subgerente asistencial, tres trabajadoras sociales y dos auxiliares administrativos encargados de la gestión, seguimiento y respuesta de las PQRSF.

El procedimiento institucional establece que el SIAU debe recibir, tramitar y resolver oportunamente las PQRSF recibidas por los diferentes canales, registrarlas y tipificarlas en la herramienta tecnológica, trasladarlas al servicio correspondiente y efectuar seguimiento y control. Asimismo, establece consolidación de información, gestión de planes de mejoramiento cuando corresponda e informes de gestión ante las instancias institucionales.

Valoración de Control Interno

Desde el punto de vista de estructura, el informe suministrado contiene información relevante para valorar el comportamiento de la atención al usuario durante el semestre y permite identificar tendencias en variables importantes del proceso.

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

No obstante, la evaluación independiente identifica aspectos susceptibles de fortalecimiento relacionados con la consistencia de algunas cifras, profundidad de determinados análisis, caracterización de las peticiones, denominación de algunos indicadores y demostración de la efectividad atribuida a determinadas acciones de mejora.

En consecuencia, la OCI utiliza los datos reportados como fuente de la presente evaluación, efectuando las precisiones correspondientes cuando se identifican situaciones que pueden afectar su interpretación.

7. POBLACIÓN ATENDIDA Y COMPORTAMIENTO GENERAL DE LAS PQRSF

7.1 Población atendida

De acuerdo con el informe SIAU, la población atendida presenta el siguiente comportamiento:

Indicador	I semestre 2025*	I semestre 2026	Variación absoluta	Variación %
Usuarios atendidos	36.682	23.177	-13.505	-36,82%

Fuente : Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU

Dato 2025 utilizado por SIAU en el informe 2026, respecto del cual se dejó la correspondiente precisión en el alcance de esta evaluación.

Análisis OCI : Conforme con la base comparativa actualmente suministrada por SIAU, la población atendida disminuyó en 13.505 usuarios, equivalente al 36,82%, entre el primer semestre de 2025 y el mismo periodo de 2026.

Esta variación debe interpretarse teniendo presente la precisión metodológica consignada en el alcance respecto del ajuste posterior realizado al dato de población atendida de 2025.

El comportamiento adquiere relevancia al contrastarse con el volumen de PQRSF, toda vez que durante un periodo en el que se reporta menor población atendida se presenta simultáneamente un incremento significativo en el número de manifestaciones.

7.2 Total de PQRSF

Indicador	I semestre 2025	I semestre 2026	Variación absoluta	Variación %
Total, PQRSF	180	1.131	951	528,33%

Fuente : Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU

El total pasó de 180 manifestaciones en el primer semestre de 2025 a 1.131 en 2026, incremento absoluto de 951 registros.

Análisis OCI : El crecimiento del 528,33% es material y requiere análisis por naturaleza de la manifestación antes de formular conclusiones sobre el comportamiento del servicio.

En efecto, el incremento del número total de PQRSF no puede interpretarse automáticamente como incremento de inconformidades, debido a que las diferentes categorías representan tipos distintos de interacción del usuario con la institución.

Para el primer semestre de 2026, las 1.131 PQRSF representan aproximadamente el 4,9% de los 23.177 usuarios atendidos, según la base reportada por SIAU.

8. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF POR TIPO

La comparación entre ambos semestres permite identificar la naturaleza del crecimiento registrado:

Tipo de manifestación	I Sem. 2025	I Sem. 2026	Variación absoluta	Variación %	Participación 2026
Felicitaciones	9	7	-2	-22,22%	0,60%
Peticiones	67	1.033	966	1441,79%	91,40%
Quejas	97	54	-43	-44,33%	4,70%
Reclamos	0	6	6	No aplica	0,50%
Sugerencias	4	4	0	0%	0,40%
Denuncias/Tutelas	3	27	24	800%	2,40%
TOTAL	180	1.131	951	528,33%	100%

Fuente : Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU

Análisis cuantitativo

La principal variación corresponde a las peticiones, que pasan de 67 a 1.033 registros, con un incremento de 966 casos y una participación del 91,4% del total de PQRSF de 2026.

Por su parte, las quejas disminuyen de 97 a 54, equivalente a una reducción del 44,33%. Los reclamos pasan de cero a seis casos; las sugerencias permanecen en cuatro; y las felicitaciones disminuyen de nueve a siete.

Las denuncias/tutelas pasan de tres a 27 registros y, por su naturaleza, son objeto de análisis específico posteriormente.

Análisis cualitativo

La composición permite establecer que el crecimiento global de las PQRSF se explica principalmente por el aumento de las peticiones y no por un crecimiento proporcional de las manifestaciones de inconformidad.

Este aspecto es relevante porque evita interpretar el incremento del 528,33% del total de registros como equivalente a un deterioro de la satisfacción o de la calidad de la atención.

Evaluación SIAU

Sin embargo, el crecimiento de las peticiones sí constituye una señal relevante para la gestión del SIAU, debido a su magnitud y concentración. El informe atribuye dicho comportamiento a una reorganización operativa y al despliegue en terreno de Trabajo Social.

Desde la evaluación independiente, esta explicación se reconoce como información suministrada por el proceso. No obstante, el informe no presenta una caracterización suficientemente desagregada de las 1.033 peticiones que permita identificar sus principales motivos, servicios asociados, recurrencia o causas.

Por tanto, más allá del incremento cuantitativo, la caracterización de las peticiones constituye una oportunidad importante para fortalecer el valor analítico de la información del SIAU.

9. CANALES DE ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DE PQRSF

El informe SIAU identifica diferentes mecanismos institucionales de atención, entre ellos atención presencial, buzón físico, línea telefónica, correo electrónico y otros mecanismos asociados a la interacción con los usuarios.

El procedimiento institucional contempla igualmente la recepción de manifestaciones mediante buzón, correos electrónicos, atención personal y llamadas telefónicas.

Canal	I Sem. 2025	I Sem. 2026	Variación absoluta	Participación 2026
Buzón físico	44	18	-26	1,60%
Buzón virtual	0	1	1	0,10%
Correo electrónico	88	1.087	999	96,10%
Personal/Oficina	48	25	-23	2,20%
TOTAL	180	1.131	951	100%

Fuente : Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU

Análisis OCI : El principal cambio corresponde al correo electrónico, que pasa de 88 registros en 2025 a 1.087 en 2026, incrementándose en 999 casos y concentrando 96,1% de todas las manifestaciones del semestre.

En contraste, el buzón físico disminuye de 44 a 18 casos y la atención personal/oficina pasa de 48 a 25.

La concentración del 96,1% en un único canal no constituye por sí sola una deficiencia; sin embargo, desde el enfoque de control incrementa la importancia de garantizar disponibilidad, continuidad, trazabilidad, integridad, respaldo y seguridad de la información gestionada a través del correo electrónico.

Asimismo, se observa que el informe identifica línea telefónica entre los mecanismos institucionales disponibles, mientras que la tabla consolidada de radicación no discrimina registros asociados a dicho canal. Para efectos de trazabilidad y análisis de utilización, resulta conveniente mantener claramente diferenciados los canales habilitados de los canales efectivamente utilizados para la recepción y radicación de PQRSF.

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

Respecto de los buzones físicos, el procedimiento institucional establece apertura semanal, acompañamiento de miembros de la comunidad o familiares y elaboración del acta correspondiente. Dado que este control fue objeto de auditoría y posterior seguimiento por parte de la OCI, su funcionamiento debe mantenerse como un control sostenible del proceso, independientemente de la disminución en el número de manifestaciones recibidas por este medio.

10. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

Para el primer semestre de 2026 el SIAU reporta:

Indicador	Meta	Resultado I Sem. 2026	Valoración
Quejas, reclamos y/o denuncias respondidas oportunamente	98%	98%	Cumple
Solicitudes y peticiones respondidas oportunamente	98%	100%	Supera meta

Fuente : Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU

Análisis OCI : Los resultados reportados muestran cumplimiento de la meta institucional para ambos indicadores.

Particularmente relevante resulta el 100% de oportunidad reportado para solicitudes y peticiones, considerando que esta categoría alcanzó 1.033 registros durante el semestre.

El comportamiento resulta igualmente significativo frente al antecedente de auditoría del proceso, en el cual la oportunidad de respuesta había sido objeto de acciones de mejoramiento y posterior seguimiento por parte de la OCI.

En este contexto, los resultados del primer semestre de 2026 son consistentes con un escenario de fortalecimiento del control; sin embargo, desde la tercera línea corresponde continuar observando su sostenibilidad, especialmente ante el aumento del volumen de solicitudes.

La OCI observa adicionalmente que el informe denomina este componente como respuesta oportuna "de acuerdo con el tipo de riesgo", aunque los indicadores presentados se encuentran clasificados por tipo de manifestación y no por nivel de riesgo. En consecuencia, resulta conveniente mantener coherencia entre la denominación del indicador y la variable efectivamente medida.

11. ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS POR SERVICIOS

Durante el primer semestre de 2026 se reportaron 54 quejas y 6 reclamos, para un total de 60 manifestaciones de inconformidad.

Evaluación SIAU

El informe permite identificar su distribución por servicios:

Servicio	Casos	Participación	Principal motivo reportado
Consulta Externa	23	38,30%	Demora o retraso en la atención
Urgencias	13	21,60%	Demora o retraso en la atención
Hospitalización	13	21,60%	Demora o retraso en la atención
UCI	5	8,30%	Falta de información al usuario
Cirugía	4	6,60%	Demora o retraso en la atención
Portería	1	1,80%	Atención del personal
Gastroenterología	1	1,80%	Demora o retraso en la atención
TOTAL	60	100%	

Fuente : Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU

Análisis cuantitativo

Los servicios de Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización concentran conjuntamente 49 de los 60 casos, equivalentes al 81,7% de las quejas y reclamos del semestre.

Consulta Externa presenta la mayor participación con 23 casos (38,3%). Urgencias y Hospitalización registran 13 casos cada uno (21,6% respectivamente).

Análisis cualitativo

La concentración permite identificar claramente los servicios sobre los cuales recae la mayor proporción de manifestaciones de inconformidad durante el semestre.

El elemento común predominante es la demora o retraso en la atención, presente como principal motivo en Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización, Cirugía y Gastroenterología.

En Consulta Externa, el propio informe identifica 18 de los 23 casos asociados con demora; en Hospitalización, 12 de los 13 casos se relacionan con esta misma situación.

La UCI presenta una característica diferente, al señalarse la falta de información al usuario como principal causa.

Desde el enfoque de aseguramiento, la concentración de casos y la recurrencia de un mismo motivo constituyen información relevante para la gestión del riesgo y el mejoramiento continuo. Corresponde a

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

los responsables de los procesos determinar las acciones operativas pertinentes y conservar evidencia que permita evaluar posteriormente su efectividad.

La OCI no adopta como conclusión propia la afirmación del informe SIAU según la cual la disminución trimestral de quejas “evidencia el impacto de las acciones de mejora”, dado que establecer dicha relación causal requiere evidencia adicional que demuestre la incidencia de las acciones implementadas sobre el resultado observado.

12. DENUNCIAS Y TUTELAS

El comportamiento reportado es:

Periodo	Denuncias/Tutelas
I Semestre 2025	3
I Semestre 2026	27
Variación absoluta	24
Variación porcentual	800%

Fuente : Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU

No obstante, el análisis cualitativo suministrado por SIAU permite precisar la composición de los 27 casos:

- 23 correspondieron a vinculaciones realizadas por despachos judiciales.
- 4 fueron acciones interpuestas directamente contra la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería.

Evaluación OCI : La diferenciación resulta indispensable para evitar interpretar las 27 actuaciones como acciones constitucionales originadas directamente por situaciones atribuibles a la E.S.E.

Según el SIAU, estas actuaciones estuvieron principalmente relacionadas con la necesidad de gestionar autorizaciones de EPS para procedimientos y tratamientos.

Desde la perspectiva de riesgo jurídico y atención al usuario, resulta pertinente mantener una trazabilidad diferenciada entre tutelas directas y vinculaciones, así como sobre sus causas, actuaciones institucionales y resultados, de manera que la información permita identificar oportunamente situaciones recurrentes que puedan requerir análisis institucional.

13. SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO

El informe SIAU presenta los siguientes resultados consolidados:

Indicador	I Sem. 2025	I Sem. 2026	Variación
Satisfacción global	98,86%	97,19%	-1,67 puntos porcentuales

Fuente : Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU

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

La meta institucional reportada para 2026 es del **96%**.

Evaluación OCI : La satisfacción global del primer semestre de 2026 alcanza 97,19%, resultado superior en 1,19 puntos porcentuales a la meta institucional del 96%.

Frente al dato comparativo reportado por SIAU para el primer semestre de 2025, se presenta una disminución de 1,67 puntos porcentuales.

Por tanto, la lectura del indicador debe reconocer simultáneamente dos elementos: cumplimiento de la meta institucional y disminución frente al periodo comparable anterior.

El resultado continúa siendo favorable; sin embargo, la variación interanual constituye una señal que amerita seguimiento para establecer su comportamiento en evaluaciones posteriores.

Adicionalmente, el informe presenta una inconsistencia formal: la tabla establece una meta mensual de 96%, mientras que en la fila total aparece 95%. Esta diferencia debe ser revisada por el proceso para garantizar uniformidad y confiabilidad en la presentación del indicador.

En cuanto a la confiabilidad de la medición, debe considerarse que las encuestas de satisfacción fueron objeto de acciones de mejoramiento derivadas de la auditoría anterior. El procedimiento institucional exige planificación de la muestra, aplicación, tabulación, revisión periódica del cumplimiento y generación de indicadores y planes de mejora cuando corresponda.

14. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS – I SEMESTRE 2026

Para los componentes de percepción respecto de los cuales no se cuenta con una base comparable equivalente de 2025, la evaluación se concentra en los resultados consolidados de 2026.

Componente evaluado	Resultado I Sem. 2026
Calidad de la asistencia médica	96,16%
Trato recibido	96,40%
Información sobre cuidados	96,10%
Derechos y deberes	96,93%
Retroalimentación	96,50%
Procesos administrativos	96,05%

Fuente : Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU

Análisis OCI : Los resultados presentan una percepción general favorable, con valores comprendidos entre 96,05% y 96,93%.

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

El componente con mayor valoración corresponde a derechos y deberes (96,93%), mientras que los resultados más próximos al límite del 96% se presentan en procesos administrativos (96,05%), información sobre cuidados (96,10%) y calidad de la asistencia médica (96,16%).

Aunque las diferencias son reducidas, estos resultados aportan información útil cuando se analizan conjuntamente con las PQRSF. Particularmente, las situaciones relacionadas con oportunidad e información identificadas en las quejas y reclamos deben mantenerse como elementos de observación dentro del análisis integral de experiencia del usuario.

15. INTENCIÓN DE RECOMENDAR LA IPS

El SIAU reporta que el 97,88% de los usuarios recomendaría la institución.

Evaluación OCI: El resultado constituye una señal favorable de percepción y confianza de los usuarios frente a los servicios recibidos.

Sin embargo, este indicador debe interpretarse de manera complementaria con la satisfacción global, las PQRSF y los motivos de inconformidad, dado que la evaluación de la experiencia del usuario requiere considerar conjuntamente diferentes fuentes de información.

16. EVALUACIÓN DEL MEJORAMIENTO Y SOSTENIBILIDAD DE LOS CONTROLES

La auditoría interna realizada al proceso SIAU durante 2025 identificó oportunidades de fortalecimiento relacionadas, entre otros aspectos, con oportunidad de respuesta, trazabilidad, gestión de buzones, encuestas de satisfacción, funcionamiento del Comité SIAU, planes de mejoramiento e indicadores.

Las actuaciones posteriores de seguimiento permitieron verificar avances y cierre de las acciones correspondientes, conforme con las evidencias evaluadas por la OCI.

Para efectos del presente informe, estos antecedentes no se reproducen como nuevos hallazgos, dado que fueron objeto de un ejercicio específico de auditoría y seguimiento. Su importancia radica en que permiten valorar la sostenibilidad de los controles frente a los resultados observados en 2026.

En este sentido, el cumplimiento reportado en oportunidad, la continuidad de la medición de satisfacción y la existencia de información consolidada evidencian avances respecto de algunos aspectos previamente evaluados. No obstante, la sostenibilidad de estos controles debe mantenerse bajo seguimiento institucional.

Actualización documental del SIAU

El procedimiento institucional actualmente aportado corresponde al Manual de Procesos y Procedimientos – Estructura Funcional SIAU, código B.8.PR.006, aprobado el 14 de enero de 2020. El documento establece, entre otros controles, la consolidación de información, gestión mensual, funcionamiento del Comité, apertura semanal de buzones, gestión de encuestas y formulación de planes de mejoramiento.

Considerando los antecedentes de seguimiento realizados por la OCI, la actualización y formalización de este instrumento continúa siendo relevante para asegurar que las disposiciones documentadas

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

correspondan con la estructura, herramientas, responsabilidades y prácticas actualmente implementadas por el proceso.

17. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Con fundamento en la información evaluada, la Oficina de Control Interno identifica un comportamiento favorable en aspectos relacionados con oportunidad de respuesta, reducción de las quejas, satisfacción global por encima de la meta y percepción favorable de los usuarios.

Al mismo tiempo, la evaluación identifica aspectos que requieren atención y seguimiento, principalmente relacionados con el crecimiento significativo de las peticiones, la concentración de las radicaciones en correo electrónico, la recurrencia de demoras como causa de inconformidad, la concentración de quejas y reclamos en determinados servicios, el comportamiento de las tutelas y algunas inconsistencias metodológicas y de presentación de la información.

La reducción de las quejas de 97 a 54 constituye un resultado favorable; sin embargo, no elimina la necesidad de analizar las causas de los 60 casos de quejas y reclamos presentados en 2026, particularmente porque 81,7% se concentra en Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización.

Asimismo, el incremento de las peticiones debe analizarse como una fuente de información institucional. Su volumen representa una oportunidad para determinar qué necesidades de orientación, información, acceso o gestión están generando mayor interacción de los usuarios con el SIAU.

Desde la tercera línea de defensa, la OCI considera que el proceso dispone de información suficiente para identificar focos de seguimiento; sin embargo, existe oportunidad de fortalecer el uso analítico de los datos, avanzando de la descripción estadística hacia la identificación de causas, recurrencias, tendencias y evidencia de efectividad de las acciones implementadas.

18. CONCLUSIONES

La Oficina de Control Interno concluye que durante el primer semestre de 2026 el SIAU registró 1.131 PQRSF, frente a 180 del mismo periodo de 2025. El incremento se explica principalmente por las 1.033 peticiones, equivalentes al 91,4% del total, por lo cual el crecimiento global de las manifestaciones no puede asimilarse directamente a un incremento de inconformidades.

Las quejas disminuyeron 44,33%, al pasar de 97 a 54 casos. No obstante, junto con los seis reclamos registrados, se identifican 60 manifestaciones de inconformidad, de las cuales 81,7% se concentra en Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización, siendo la demora o retraso en la atención el principal motivo reportado.

El correo electrónico concentra 96,1% de las radicaciones, evidenciando una fuerte dependencia de este canal y, consecuentemente, una mayor relevancia de los controles relacionados con su continuidad, trazabilidad, disponibilidad y seguridad.

En materia de oportunidad, los resultados reportados del 98% y 100% cumplen o superan la meta institucional, comportamiento favorable que debe mantenerse bajo seguimiento para verificar la sostenibilidad de los controles implementados.

Las 27 tutelas requieren interpretación diferenciada, dado que 23 corresponden a vinculaciones judiciales y cuatro fueron interpuestas directamente contra la E.S.E.

La satisfacción global alcanza 97,19%, superando la meta institucional del 96%, aunque presenta disminución frente al 98,86% reportado por SIAU para el primer semestre de 2025.

En términos generales, la evaluación evidencia avances y resultados favorables en varios componentes de la atención al usuario, acompañados de aspectos que requieren fortalecimiento en materia de análisis de peticiones, causas de inconformidad, consistencia de la información, sostenibilidad de los controles y actualización documental del proceso.

19. RECOMENDACIONES

En ejercicio de sus roles de evaluación, seguimiento y enfoque hacia la prevención, la Oficina de Control Interno recomienda al proceso SIAU y a las instancias responsables, dentro del ámbito de sus competencias:

1. Fortalecer la caracterización de las peticiones, incorporando análisis por motivo, servicio relacionado, recurrencia y demás variables disponibles que permitan explicar el comportamiento de las 1.033 solicitudes registradas.
2. Mantener seguimiento a las causas de las quejas y reclamos, particularmente las relacionadas con demora o retraso en la atención, teniendo en cuenta su recurrencia en Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización.
3. Mantener controles que aseguren la continuidad, seguridad, integridad, respaldo y trazabilidad del correo electrónico, dada su participación del 96,1% en las radicaciones.
4. Continuar monitoreando la oportunidad de respuesta, conservando evidencia suficiente que permita verificar el cumplimiento de los términos aplicables y la sostenibilidad de los resultados alcanzados.
5. Mantener diferenciada la información relacionada con tutelas directamente interpuestas contra la E.S.E. y vinculaciones judiciales, de forma que el análisis refleje adecuadamente la exposición institucional.
6. Fortalecer los controles de validación y conciliación de la información antes de la emisión de los informes, asegurando coherencia entre cifras, denominaciones, metas, bases de cálculo y análisis.
7. Mantener seguimiento al comportamiento de la satisfacción global, considerando que, aunque supera la meta institucional, presenta disminución frente al resultado comparativo reportado para 2025.
8. Continuar fortaleciendo la articulación entre los resultados de PQRSF, satisfacción y percepción del usuario, de manera que la información permita identificar tendencias y orientar el mejoramiento continuo.

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: pqrpf@esesanjeronimo.gov.co

9. Mantener evidencia verificable de las acciones implementadas y de sus resultados, especialmente cuando se atribuyan variaciones de indicadores a determinadas acciones de mejoramiento.
10. Continuar las actuaciones orientadas a la actualización, aprobación y formalización del procedimiento institucional del SIAU, garantizando correspondencia entre el documento vigente y la operación actual del proceso.

20. CIERRE DE LA EVALUACIÓN

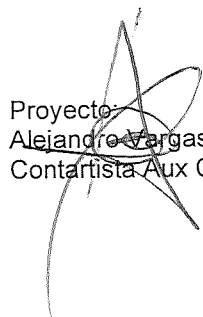
La presente evaluación se emite en desarrollo de las funciones de evaluación y seguimiento de la Oficina de Control Interno y corresponde al análisis independiente de la gestión de las PQRSF durante el primer semestre de 2026, con fundamento en la información suministrada por el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU y las evidencias institucionales consideradas pertinentes para el ejercicio.

Las observaciones y recomendaciones formuladas tienen como propósito contribuir al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, la gestión del riesgo, la atención al ciudadano y el mejoramiento continuo, sin sustituir las responsabilidades de gestión, ejecución y toma de decisiones que corresponden a la primera y segunda línea de defensa.

La Oficina de Control Interno, en el marco de sus competencias, continuará efectuando evaluación y seguimiento sobre los aspectos identificados y la sostenibilidad de los controles implementados.



Marta Ramos Paternina
Jefe de Control Interno



Proyecto:
~~Alejandro Vargas~~
Contactista Aux Control interno

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