

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

Introducción

El presente informe semestral de atención al Usuario, corresponde al periodo comprendido entre los meses de enero y junio 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 semestre 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 – junio 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 semestre 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: **pqr@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 PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), 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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), 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.

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

f. Elaboración de reporte y respuesta al usuario

- 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 semestre del 2026 y la satisfacción de los usuarios en el mismo periodo.

➤ ANALISIS DE CONSOLIDADO PQRSF DEL PRIMER SEMESTRE 2026

Durante el primer semestre del año 2026, comprendido entre los meses de enero y junio, 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:**

Tabla No. 01: Población atendida

Número de usuarios atendidos	
I Sem 2025	I Sem 2026
36.682	23.177

Fuente: Base de datos institucionales

Durante el primer semestre de 2026 se recibieron un total de 1.131 PQRSF, frente a una población atendida de 23.177 usuarios, lo que representa un índice de manifestaciones del 4,9% sobre el total de atenciones realizadas durante el periodo.

- **Clasificación por tipo de reporte:**

Tabla No. 02: Clasificación de PQRSF Semestral por tipo de reporte.

AÑO	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIA/ TUTELAS	TOTAL
I S-2023	1	23	51	1	7	0	83
I S-2024	16	6	28	1	8	0	59
I S- 2025	9	67	97	0	4	3	180
I S-2026	7	1.033	54	6	4	27	1.131

Fuente: Base de datos institucionales

1. Peticiones

- Es la categoría que experimenta la fluctuación y el crecimiento más drástico de toda la Tabla No. 02.
- Pasó de 23 registros en I S-2023 a descender a 6 en I S-2024 (**caída del 73.9%**). Posteriormente, repuntó a 67 en I S-2025 (**aumento del 1.016,7%** respecto al año anterior) y experimentó un incremento masivo en I S-2026, alcanzando **1.033 peticiones**. El aumento en el volumen de peticiones es resultado de una reorganización operativa y del despliegue en terreno de Trabajo Social. Bajo el liderazgo de la Subgerencia Asistencial, el equipo ha priorizado la atención permanente, logrando una mayor cercanía y respuesta activa hacia 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**

- El salto entre I S-2025 (67) y I S-2026 (1.033) representa un incremento de 1.440,3%, convirtiéndose en el motor principal que dispara el volumen total de las PQRSDF.

2. Denuncias / Tutelas

- Se encontraban en ceros absolutos durante los primeros periodos y muestran una tendencia clara al alza en los años recientes.
- En I S-2023 y I S-2024 el registro fue de 0. Para I S-2025 la cifra subió a 3, y en I S-2026 escaló significativamente hasta las 27 denuncias/tutelas.
- Al pasar de 3 a 27 casos entre 2025 y 2026, representa un crecimiento del 800%, el análisis jurídico confirma que la entidad no tiene una implicación sustancial en los hechos. En dichos casos, nuestra intervención se limita exclusivamente a una calidad de “vinculado” sin que exista una afectación institucional de fondo.

3. Felicitaciones

- Mostraron una reacción positiva atípica en el segundo periodo analizado antes de estabilizarse a la baja.
- Iniciaron con 1 en I S-2023, escalaron a 16 en I S-2024 (crecimiento de 1.500%), para luego descender a 9 en I S-2025 y ubicarse en 7 en I S-2026.

4. Quejas

- Mantienen un flujo constante, pero con picos importantes de inconformidad.
- Partieron de 51 en I S-2023, bajaron a 28 en I S-2024 (-45.1%), repuntaron al punto más alto de la categoría con 97 en I S-2025 (246,4%), y volvieron a disminuir a 54 en I S-2026 (44,3%), nivel muy similar al del año base.

5. Reclamos y Sugerencias

- **Reclamos:** Se mantuvieron casi nulos (1 o 0) entre 2023 y 2025, pero presentan un ligero repunte a 6 casos en I S-2026.
- **Sugerencias:** Se han mantenido estables en cifras bajas, oscilando entre 7 y 8 casos en los primeros años y fijándose en 4 casos tanto en 2025 como en 2026 (disminución del 50% respecto a 2024).

En términos generales, el incremento del total de manifestaciones durante 2026 se concentra principalmente en solicitudes y requerimientos, más que en inconformidades, evidenciándose una disminución de las quejas frente al año anterior.

Tabla No. 03: Clasificación de PQRSDF por tipo, I Semestre 2026

MES DE REPORTE/ TIPO DE REPORTE	Enero - Marzo	Abril-Junio	TOTAL I Sem 2026	PORCENTAJE
FELICITACIÓN	3	4	7	0,60%
PETICIÓN	423	610	1.033	91,40%
QUEJA	36	18	54	4,70%
RECLAMO	3	3	6	0,50%
SUGERENCIA	2	2	4	0,40%
DENUNCIA/TUTELAS	5	22	27	2,40%
TOTAL	472	659	1.131	100,00%
PORCENTAJE	41,7%	58,3		

Fuente: Base de datos institucionales

Como se evidencia en la Tabla No. 03, durante el primer semestre de la vigencia 2026 la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería recibió un total de 1.131 manifestaciones a través del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU). Al analizar su comportamiento por trimestre, se observa que durante el periodo comprendido

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

entre enero y marzo se registraron 472 manifestaciones, equivalentes al 41,7% del total semestral, mientras que entre abril y junio se recibieron 659 registros, correspondientes al 58,3%, evidenciándose un mayor volumen de manifestaciones durante el segundo trimestre. Este comportamiento estuvo impulsado principalmente por el incremento en las peticiones, las cuales pasaron de 423 registros en el primer trimestre a 610 en el segundo, consolidándose como el principal motivo de interacción de los usuarios con la institución. Durante el mismo periodo, la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería brindó atención a un total de 23.177 usuarios, de los cuales las 1.131 PQRSDF representan aproximadamente el 4,9% del total de pacientes atendidos. Del total de manifestaciones registradas, 1.033 (91,4%) correspondieron a peticiones, 54 (4,7%) a quejas, 6 (0,5%) a reclamos, 7 (0,6%) a felicitaciones, 4 (0,4%) a sugerencias y 27 (2,4%) a tutelas.

Es importante destacar que, aunque las PQRSDF representan el 4,9% de la población atendida durante el semestre, únicamente 87 registros, equivalentes aproximadamente al 0,4% del total de usuarios atendidos, correspondieron a manifestaciones de carácter negativo (quejas, reclamos y tutelas). Lo anterior evidencia que la mayor parte de los registros gestionados por el SIAU estuvieron orientados a peticiones relacionadas con la gestión de servicios, orientación al usuario, asignación de citas y demás requerimientos administrativos y asistenciales, más que a inconformidades frente a la prestación de los servicios de salud.

En relación con las 27 tutelas registradas durante el semestre, es importante resaltar que 23 correspondieron a vinculaciones realizadas por los despachos judiciales, mientras que únicamente 4 fueron interpuestas directamente contra la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería. Estas acciones constitucionales estuvieron motivadas principalmente por la necesidad de gestionar autorizaciones por parte de las respectivas Entidades Promotoras de Salud (EPS) para la realización de procedimientos y tratamientos requeridos por los usuarios dentro de la institución. En este sentido, se evidencia que la mayoría de las tutelas obedecieron a situaciones derivadas del aseguramiento y del acceso a los servicios, más que a fallas atribuibles a la prestación de la atención por parte de la E.S.E.

Finalmente, se resalta que durante el segundo trimestre se presentó una disminución del 50% en el número de quejas, al pasar de 36 registros en el primer trimestre a 18 en el segundo, comportamiento que podría estar asociado a las acciones de mejoramiento implementadas por la institución para fortalecer la calidad, la oportunidad y la humanización en la atención. Estos resultados evidencian la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias institucionales orientadas al mejoramiento continuo, el seguimiento oportuno de las PQRSDF y la articulación con las EPS, con el propósito de garantizar una atención integral, oportuna y centrada en el usuario.

- **Distribución por canal de recepción.**

Tabla No. 04: Clasificación de PQRSDF por canales de recepción.

PQRSDF POR CANALES DE RECEPCION	I S-2025	I S-2026
BUZON FÍSICO	44	18
BUZON VIRTUAL	0	1
CORREO ELECTRÓNICO	88	1.087
PERSONAL/OFICINA	48	25
TOTAL	180	1131

Fuente: Base de datos institucionales

En el comparativo del primer semestre de 2025 y 2026, se evidencia un cambio significativo en los canales de recepción de las PQRSDF. El correo electrónico se consolidó como el principal medio de radicación, pasando de 88 registros (48,9%) en 2025 a 1.087 (96,1%) en 2026, lo que representa un incremento de 999 casos y una

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**

variación de 47,2 puntos porcentuales en su participación. En contraste, el buzón físico disminuyó de 44 a 18 registros y la atención presencial pasó de 48 a 25 casos. El buzón virtual presentó una participación mínima, con un registro en 2026. En general, los resultados evidencian una marcada transición hacia los canales digitales como principal mecanismo de interacción de los usuarios con la institución.

En conjunto, estos resultados evidencian una marcada tendencia hacia el uso de canales virtuales, manteniendo los mecanismos presenciales y físicos como alternativas de acceso para la atención de los usuarios.

- **Respuesta Oportuna según tipo de riesgo:**

Tabla No. 05: Respuesta Oportuna de acuerdo con el tipo de riesgo, I Semestre 2026

Respuesta Oportuna de acuerdo con el tipo de riesgo	Meta	ene-26	feb-26	mar-26	abr-26	may-26	jun-26	Total
% Quejas, Reclamos y/o Denuncias respondidos oportunamente.	98%	92%	100%	100%	100%	100%	100%	98%
% De solicitudes y peticiones respondidos oportunamente.	98%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Base de datos institucionales

Como se evidencia en la Tabla No. 05, durante el primer semestre de 2026 la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería mantuvo un desempeño favorable en los indicadores de oportunidad para la respuesta de las PQRSDF. El indicador "% de quejas, reclamos y/o denuncias respondidas oportunamente" alcanzó un cumplimiento semestral del 98%, cumpliendo la meta institucional establecida, pese a que en el mes de enero registró un cumplimiento del 92%; a partir de febrero se logró mantener un desempeño del 100%. De igual forma, el indicador "% de solicitudes y peticiones respondidas oportunamente" presentó un cumplimiento del 100% durante el semestre, superando la meta institucional del 98%. Estos resultados evidencian el fortalecimiento de los procesos de seguimiento y control en la gestión de las PQRSDF, garantizando respuestas oportunas dentro de los términos establecidos y contribuyendo al mejoramiento continuo de la atención al usuario.

- **Clasificación por servicios de quejas y reclamos:**

Tabla No. 06: Clasificación por servicios de quejas y reclamos, I semestre 2026

Clasificación por servicios de quejas y reclamos	Enero-Marzo 2026	Abril-Junio 2026	TOTAL	PORCENTAJE	Principal motivo de inconformidad
Consulta Externa	17	6	23	38,30%	Demora o retraso en la atención
Urgencias	7	6	13	21,60%	Demora o retraso en la atención
Hospitalización	8	5	13	21,60%	Demora o retraso en la atención
Unidad de Cuidados Intensivos	3	2	5	8,30%	Falta de información al usuario
Cirugía	3	1	4	6,60%	Demora o retraso en la atención
Portería	1	0	1	1,80%	Mala Atención Del Persona De Apoyo
Unidad de Gastroenterología	0	1	1	1,80%	Demora o retraso en la atención
TOTAL	39	21	60	100%	Principal motivo: Demora o retraso en la atención

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

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 60 manifestaciones correspondientes a quejas y reclamos, de las cuales 54 fueron quejas y 6 reclamos, representando el 5,3% del total de PQRSF recibidas durante el periodo (1.131 registros) y apenas el 0,53% frente a los 11.309 usuarios atendidos, lo que evidencia una baja proporción de inconformidades respecto al volumen de atención institucional. Del total de registros, 39 (65%) se presentaron durante el primer trimestre y 21 (35%) durante el segundo, observándose una disminución del 46,2% entre ambos periodos. Todas las manifestaciones fueron gestionadas dentro de los términos establecidos, implementándose las acciones de mejora y subsanación correspondientes en los servicios involucrados.

La mayor concentración de quejas y reclamos se presentó en Consulta Externa, con 23 registros (38,3%), siendo la demora en la atención el principal motivo de inconformidad (18 casos), seguida de la negativa en la prestación de servicios médicos (3 casos) y la mala atención del personal de apoyo (2 casos). En segundo lugar, se ubicaron Urgencias y Hospitalización, con 13 registros cada uno (21,6%). En Urgencias predominaron las demoras en la atención y situaciones relacionadas con el diagnóstico, tratamiento y procesos administrativos, mientras que en Hospitalización el principal motivo correspondió a la demora en la atención (12 casos). Los demás registros se distribuyeron entre UCI (5 casos; 8,3%), Cirugía (4 casos; 6,6%), Portería (1 caso; 1,8%) y Unidad de Gastroenterología (1 caso; 1,8%), evidenciando una baja incidencia en estos servicios.

En términos generales, las inconformidades continúan concentrándose en los servicios con mayor volumen de atención, particularmente por situaciones relacionadas con la oportunidad del servicio. La disminución de las quejas y reclamos durante el segundo trimestre evidencia el impacto de las acciones de mejora implementadas; sin embargo, se recomienda continuar fortaleciendo la gestión de agendas, la comunicación con el usuario y el seguimiento a los tiempos de atención, especialmente en Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización.

➤ **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER SEMESTRE 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 semestre 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

Tabla No. 07: Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS.

AÑO/MES	META 2026	2024	2025	2026
ENERO	96%	95,63%	99,41%	98,24%
FEBRERO	96%	96,06%	98,74%	98,11%
MARZO	96%	95,16%	98,44%	96,72%
ABRIL	96%	96,25%	91,53%	97,54%
MAYO	96%	97,84%	94,39%	96,46%
JUNIO	96%	97,40%	93,53%	96,04%
TOTAL	95%	95,65%	98,86%	97,19%

Fuente: Sistema de información y atención al usuario.

E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería

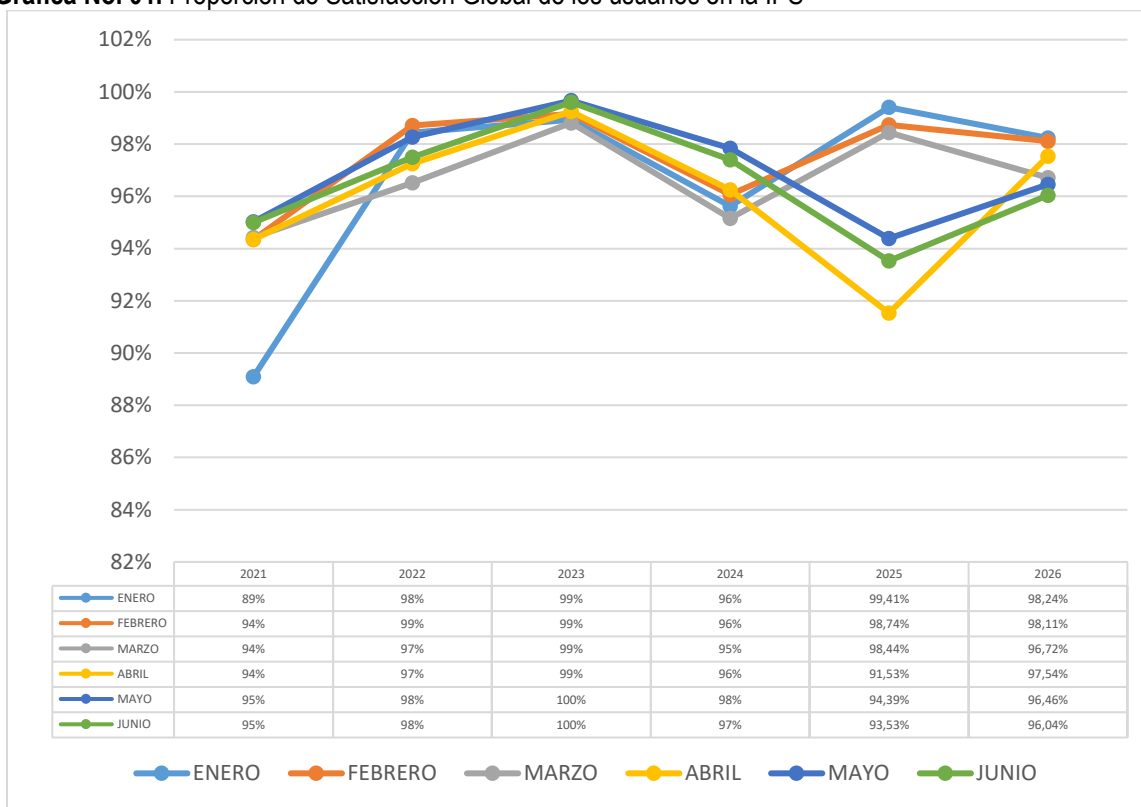
Dirección: Cra. 14 No. 22-200 - Montería - Córdoba

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**

Gráfica No. 01. Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS



Fuente: Sistema de información y atención al usuario.

Durante el primer semestre de 2026, la satisfacción global de los usuarios registró un promedio de 97,19%, superando la meta institucional del 96%. Todos los meses alcanzaron resultados superiores al estándar establecido, lo que evidencia un alto nivel de satisfacción y una percepción favorable de los usuarios frente a la calidad de los servicios prestados, pese a una leve variación al cierre del semestre.

Al comparar los resultados con las vigencias anteriores, se evidencia que el promedio de satisfacción global del primer semestre de 2026 (97,19%) es superior al registrado en 2024 (95,65%), aunque presenta una disminución de 1,67 puntos porcentuales frente a 2025 (98,86%). No obstante, el indicador se mantiene por encima de la meta institucional del 96%, lo que demuestra la sostenibilidad de una percepción favorable de los usuarios y la continuidad de las estrategias institucionales orientadas al fortalecimiento de la calidad y la humanización de la atención.

En relación con el indicador de confianza y disposición para recomendar la institución, la institución alcanzó un porcentaje global de 97,19%, y un porcentaje favorable donde nuestros usuarios nos recomendarían del 97,88%. Al comparar el comportamiento del indicador entre ambos trimestres, se evidencia que el porcentaje global de confianza y disposición para recomendar la institución presentó una leve variación, pasando de un promedio de 97,57% durante el primer trimestre (enero-marzo) a 96,68% en el segundo trimestre (abril-junio), equivalente a una disminución de 0,89 puntos porcentuales. No obstante, el porcentaje de usuarios que manifestó que recomendaría la institución mostró un comportamiento favorable, incrementándose de un promedio de 97,52% en el primer trimestre a 98,19% en el segundo, con un aumento de 0,67 puntos porcentuales, alcanzando su mayor resultado en junio (99,34%). En conjunto, estos resultados evidencian que,

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

aunque el indicador global presentó una ligera disminución, la intención de recomendar la institución se fortaleció durante el segundo trimestre, reflejando la confianza de los usuarios en la calidad de la atención y en los servicios prestados.

Respecto al proceso de atención, los resultados evidencian una percepción favorable por parte de los usuarios durante el primer semestre de 2026. La calidad de la asistencia médica fue calificada como buena o muy buena por el 96,16% de los encuestados, con un promedio de 96,34% en el primer trimestre y 95,98% en el segundo, manteniéndose dentro de niveles satisfactorios. En cuanto al trato recibido, se alcanzó un promedio semestral de 96,40%, pasando de 97,40% en el primer trimestre a 95,40% en el segundo. Aunque se observa una leve disminución entre ambos periodos, los resultados continúan reflejando una percepción positiva frente a la calidad y la humanización de los servicios prestados.

En cuanto a la información brindada sobre los cuidados de la enfermedad, se obtuvo un promedio semestral de 96,10%, pasando de 96,44% en el primer trimestre a 95,76% en el segundo. Estos resultados evidencian una adecuada comunicación con el usuario; sin embargo, la leve disminución observada orienta la necesidad de continuar fortaleciendo la claridad y oportunidad de la información suministrada durante el proceso asistencial.

En el componente de derechos y deberes, la encuesta evidencia una percepción mayoritariamente favorable, alcanzando un promedio semestral de 96,93%, resultado del 98,00% obtenido en el primer trimestre y 95,86% en el segundo. Estos resultados indican que la mayoría de los usuarios considera que sus derechos han sido respetados por la institución. Para esta vigencia, la E.S.E. ha fortalecido las estrategias de divulgación mediante charlas educativas, material informativo visible en todas las áreas de atención y acciones permanentes de sensibilización y orientación dirigidas a usuarios y comunidad.

En relación con el proceso de retroalimentación, se obtuvo un promedio semestral de 96,50%, pasando de 97,19% en el primer trimestre a 95,80% en el segundo. Estos resultados reflejan una percepción favorable frente a la información y orientación brindada a los usuarios, aunque evidencian una leve disminución que invita a continuar fortaleciendo este componente.

Finalmente, el componente de proceso administrativo evidenció un comportamiento favorable durante el semestre, con un promedio de 96,05%, resultado de 96,39% en el primer trimestre y 95,70% en el segundo. Estos resultados reflejan una percepción positiva frente a la gestión administrativa y evidencian la necesidad de mantener acciones de mejora continua para conservar los niveles de satisfacción alcanzados.

En conclusión, los resultados del primer semestre de 2026 evidencian un alto nivel de satisfacción de los usuarios, con indicadores que superan la meta institucional y reflejan una percepción favorable frente a la calidad, oportunidad y humanización de los servicios. No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo la comunicación con el usuario, la información brindada durante la atención y la oportunidad en los procesos, con el fin de mantener y mejorar los niveles de satisfacción alcanzados.

Conclusión

Durante el primer semestre de 2026, la gestión del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) evidenció resultados favorables tanto en la administración de las PQRSF como en la percepción de satisfacción de los usuarios. Se registraron 1.131 manifestaciones, equivalentes al 4,9% de la población atendida, de las cuales el 91,4% correspondió a peticiones y solo el 5,3% a quejas y reclamos, reflejando una baja proporción de inconformidades frente al volumen de atención institucional. Asimismo, la institución mantuvo altos niveles de oportunidad en la respuesta a las PQRSF y alcanzó una satisfacción global del 97,19%, superando la meta institucional del 96%, con resultados favorables en los componentes de calidad de la atención, trato humanizado, derechos y deberes, retroalimentación y procesos administrativos.

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**

Recomendaciones

- **Fortalecer las estrategias de mejora en Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización**, priorizando acciones que reduzcan los tiempos de espera y optimicen la gestión de agendas, al concentrar el mayor número de quejas y reclamos.
- **Mantener el seguimiento permanente a los indicadores de oportunidad en la respuesta de las PQRSF**, garantizando el cumplimiento de los tiempos establecidos y la implementación de acciones de mejora derivadas del análisis de las manifestaciones.
- **Continuar fortaleciendo la comunicación con el usuario**, especialmente en la información sobre el proceso de atención, los cuidados de la enfermedad y los canales institucionales, con el fin de mantener y mejorar los niveles de satisfacción alcanzados.
- **Consolidar las estrategias de humanización y cultura del servicio**, reforzando los procesos de capacitación y sensibilización del talento humano para preservar la confianza y la percepción positiva de los usuarios frente a la atención brindada.

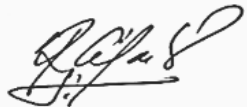
Atentamente;



ROBERTO ANTONIO ARRAZOLA BERROCAL

Subgerente Asistencial

Hospital san Jerónimo de Montería

	
Elaboró	Aprobó
Nombre: Valentina López Ruiz	Nombre: Dr. ROBERTO ANTONIO ARRAZOLA BERROCAL
Trabajadora Social	Subgerente Asistencial

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