

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

Introducción

El presente informe trimestral de atención al Usuario, corresponde al periodo comprendido entre los meses de Julio y Septiembre 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 tercer 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 julio – septiembre 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 tercer 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: **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 TERCER TRIMESTRE 2026

Durante el tercer trimestre del año 2026, comprendido entre los meses de julio y septiembre, 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 tercer trimestre: 808**
- **Clasificación por tipo de reporte:**

Tabla No. 01: Clasificación de PQRSF Análisis trimestral por tipo de reporte.

MES DE REPORTE/ TIPO DE REPORTE	Enero - Marzo	Abril-Junio	Julio -septiembre
FELICITACIÓN	3	4	7
PETICIÓN	423	610	740
QUEJA	36	18	24
RECLAMO	3	3	8
SUGERENCIA	2	2	2
DENUNCIA/TUTELAS	5	22	27
TOTAL	472	659	808

Fuente: Base de datos institucionales

1. Peticiones

- Las peticiones registraron un aumento progresivo: 423 durante el primer trimestre, 610 en el segundo y 740 en el tercero.
- Entre el segundo y el tercer trimestre se presentó un incremento de 130 peticiones, equivalente al 21,3%. En comparación con el primer trimestre, el aumento fue del 75%.
- Las peticiones constituyen la categoría con mayor número de registros durante los tres periodos analizados.

2. Denuncias / Tutelas

- Durante el primer trimestre se registraron 5; en el segundo trimestre, 22; y en el tercero, 27.
- Entre el segundo y el tercer trimestre se presentó un aumento de 5 registros, equivalente al 22,7 %. Frente al primer trimestre, el incremento fue del 440%.
- Los datos muestran una tendencia creciente en el número de registros durante los tres periodos analizados, cabe resaltar que en un 100% corresponden en el tercer trimestre a tutelas, de las cuales desde 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.

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. Quejas

- En el primer trimestre se registraron 36 quejas, cifra que disminuyó a 18 durante el segundo trimestre y aumentó a 24 en el tercero.
- Al comparar el tercer trimestre con el segundo, se evidencia un incremento de 6 quejas, equivalente al 33,3 %. No obstante, frente al primer trimestre se mantiene una disminución del 33,3 %.
- El comportamiento evidencia una reducción inicial seguida de un aumento en el tercer trimestre.

4. Reclamos

- Durante el primer y segundo trimestre se registraron 3 reclamos en cada periodo. En el tercer trimestre la cifra aumentó a 8.
- La comparación entre el segundo y el tercer trimestre muestra un incremento de 5 reclamos, equivalente al 166,7 %. La misma variación se presenta frente al primer trimestre.
- Este es el mayor incremento porcentual trimestral entre las categorías que registraron aumentos y contaban con una cifra inicial distinta de cero.

5. Felicitaciones

- Durante el primer trimestre (enero-marzo) se registraron 3 felicitaciones; en el segundo trimestre (abril-junio), 4; y en el tercer trimestre (julio-septiembre), 7.
- Al comparar el tercer trimestre con el segundo, se evidencia un incremento de 3 registros, equivalente al 75 %. Frente al primer trimestre, el aumento fue del 133,3 %.
- Este comportamiento refleja un incremento en el número de felicitaciones recibidas durante el tercer trimestre de 2026, con un total de 7 reconocimientos distribuidos de la siguiente manera:
 - 3 correspondientes a la Unidad de Cuidados Intensivos e Intermedios.
 - 2 al servicio de Hospitalización del Bloque B, segundo piso,
 - 1 reconocimiento que destaca la atención brindada de manera conjunta por los servicios de Cirugía y Hospitalización del Bloque A, segundo piso.

Estos registros permiten identificar los servicios y áreas que recibieron manifestaciones positivas por parte de los usuarios durante el periodo evaluado.

6. Sugerencias

- Las sugerencias se mantuvieron constantes durante los tres trimestres, con 2 registros en cada periodo.
- No se presentaron variaciones porcentuales entre el primer, segundo y tercer trimestre.
- La categoría evidencia estabilidad en el número de registros durante el periodo analizado.

Durante el tercer trimestre (julio-septiembre) se registraron 808 PQRSDF, frente a 659 en el segundo trimestre y 472 en el primero. Esto representa un incremento de 22,6 % respecto al segundo trimestre y de 71,2 % frente al primero.

Las peticiones constituyen la categoría con mayor volumen de registros, con 740 casos en el tercer trimestre. Asimismo, se observa un aumento en felicitaciones, quejas, reclamos y denuncias/tutelas, mientras que las sugerencias permanecen estables en los tres periodos.

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. 02: Clasificación de PQRSD por tipo, III Trimestre 2026

MES DE REPORTE/ TIPO DE REPORTE	julio	Agosto	Septiembre	Total	PORCENTAJE
FELICITACIÓN	1	0	6	7	0,87%
PETICIÓN	363	176	201	740	91,58%
QUEJA	16	4	4	24	2,97%
RECLAMO	6	0	2	8	0,99%
SUGERENCIA	1	0	1	2	0,25%
DENUNCIA/TUTELAS	10	10	7	27	3,34%
TOTAL	397	190	221	808	100,00%
PORCENTAJE	49,1%	23,5%	27,4%	100%	

Fuente: Base de datos institucionales

1. Peticiones

- Las peticiones constituyen la categoría de mayor participación durante el tercer trimestre, con 740 registros, equivalentes al 91,58 % del total de PQRSD.
- En la distribución mensual se observa una disminución de 363 registros en julio a 176 en agosto, seguida de un incremento a 201 en septiembre. Julio concentró el mayor número de peticiones del trimestre, con el 49,1 % de todos los registros reportados.

2. Denuncias / Tutelas

- Se reportaron 27 registros de denuncias/tutelas, equivalentes al 3,34 % del total trimestral. En julio se contabilizaron 10 registros, en agosto 10 y en septiembre 7. La categoría mantuvo el mismo volumen durante los dos primeros meses y presentó una disminución de 3 registros en septiembre, equivalente a una disminución porcentual del 30 % respecto de julio y agosto.
- El 100 % de los registros de esta categoría corresponde a acciones de tutela. En la mayoría de los casos, la E.S.E. figura como entidad vinculada por asuntos relacionados con trámites administrativos cuya responsabilidad compete a las EPS, especialmente en la autorización y garantía del acceso a los servicios de salud. También se presentan notificaciones sin vinculación procesal directa.

3. Quejas

- Durante el trimestre se registraron 24 quejas, correspondientes al 2,97 % del total. La distribución mensual fue de 16 en julio, 4 en agosto y 4 en septiembre. Se observa una reducción de 12 registros entre julio y agosto, equivalente al 75 %, mientras que en septiembre el comportamiento se mantuvo estable.
- La mayor concentración de quejas se presentó en julio.

3. Reclamos

- Se registraron 8 reclamos, correspondientes al 0,99 % del total trimestral. En julio se presentaron 6, en agosto no se reportaron registros y en septiembre se contabilizaron 2. La mayor concentración se presentó en julio, con el 75 % de los reclamos del trimestre.
- El comportamiento muestra una disminución de los registros entre julio y septiembre.

4. Felicitaciones

- Durante el tercer trimestre se recibieron 7 felicitaciones, equivalentes al 0,87 % del total de registros. La distribución mensual fue de 1 en julio, 0 en agosto y 6 en septiembre. Se evidencia una concentración de los reconocimientos en septiembre, mes en el que se registró el 85,7 % de las felicitaciones del trimestre.
- Este resultado refleja un aumento de las manifestaciones positivas de los usuarios hacia la atención recibida durante septiembre.

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**

5. Sugerencias

- Durante el trimestre se recibieron 2 sugerencias, equivalentes al 0,25 % del total. Se registró 1 sugerencia en julio, ninguna en agosto y 1 en septiembre.
- La baja cantidad de registros indica que las sugerencias tuvieron una participación reducida dentro del total de PQRSD.

La clasificación de PQRSD del tercer trimestre de 2026 evidencia una marcada concentración de registros en la categoría de peticiones, seguida de denuncias/tutelas y quejas. En cuanto al comportamiento mensual, julio presentó la mayor cantidad de registros, mientras que septiembre mostró un aumento frente a agosto. Asimismo, se destaca el incremento de las felicitaciones en septiembre y la reducción de las quejas respecto a julio.

• Clasificación por servicios de quejas y reclamos:

Tabla No. 03: Clasificación por servicios de quejas y reclamos, I semestre 2026

Clasificación por servicios de quejas y reclamos	Enero-Marzo 2026	Abril-Junio 2026	Principal motivo de inconformidad	Julio-Septiembre 2026	Principal motivo de inconformidad
Consulta Externa	17	6	Demora o retraso en la atención	7	- Demora o retraso en la atención - Mala atención del personal de apoyo - Situación administrativa
Urgencias	7	6	Demora o retraso en la atención	8	- Demora o retraso en la atención - Situación administrativa - Mala atención del personal
Hospitalización	8	5	Demora o retraso en la atención	10	- Mala atención del personal de apoyo
Unidad de Cuidados Intensivos	3	2	Falta de información al usuario	1	- Mala atención del personal de apoyo
Cirugía	3	1	Demora o retraso en la atención	2	- Demora o retraso en la atención - Situación administrativa
Portería	1	0	Mala Atención Del Persona De Apoyo	2	Mala atención del personal de apoyo
Unidad de Gastroenterología	0	1	Demora o retraso en la atención	0	No Aplica
Imágenes Diagnósticas				1	Mala atención del personal de apoyo
Unidad de Cardiología				1	Negativa de Servicios Médicos

Fuente: Sistema de información y atención al usuario.

Durante el primer trimestre se registraron 30 quejas y reclamos, mientras que en el segundo trimestre se reportaron 21 y en el tercer trimestre, 32 registros. Durante los dos primeros trimestres, el principal motivo de inconformidad estuvo relacionado con las demoras y los retrasos en la atención. Sin embargo, para el tercer trimestre se evidenció un cambio en la tendencia, siendo la mala atención por parte del equipo de apoyo el motivo más frecuente, con 13 registros, seguido de las dificultades en los trámites administrativos, con 8 registros, relacionadas principalmente con las autorizaciones que son responsabilidad de las EPS. Asimismo,

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**

se reportaron 5 casos por demoras y retrasos en la atención, 2 por negativa en la atención médica, 2 relacionados con hotelería e infraestructura, 1 por falta de atención y 1 por problemas en el diagnóstico o tratamiento.

Estos resultados reflejan un incremento en el número de quejas y reclamos durante el tercer trimestre, así como una variación en las principales causas de inconformidad manifestadas por los usuarios. Cabe resaltar que los casos recibidos fueron gestionados y resueltos dentro de los tiempos establecidos, de acuerdo con el nivel de riesgo correspondiente, dando respuesta a las inconformidades y realizando las acciones pertinentes para su subsanación.

En este contexto, desde el área del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) se han venido desarrollando charlas dirigidas al equipo asistencial, enfocadas en el fortalecimiento del trato digno, y la atención humanizada al usuario y su familia. Estas actividades tienen como propósito promover una cultura de servicio centrada en el respeto, la empatía y la satisfacción de las necesidades de los usuarios, contribuyendo al mejoramiento continuo de la calidad de la atención y a la prevención de situaciones que puedan generar nuevas inconformidades.

De igual manera, desde el área asistencial se han formulado e implementado planes de mejoramiento dirigidos al equipo de enfermería y médicos, orientados a fortalecer los procesos de atención y prevenir la recurrencia de situaciones que afecten la calidad del servicio.

Distribución por canal de recepción.

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

PQRSDF POR CANALES DE RECEPCION	Enero-Marzo 2026	Abril-Junio 2026	Julio-Septiembre 2026
BUZON FÍSICO	8	18	15
BUZON VIRTUAL	1	1	1
CORREO ELECTRÓNICO	447	1.087	780
PERSONAL/OFICINA	16	25	12
TOTAL	472	1131	808

Fuente: Base de datos institucionales

En el comparativo trimestral de 2026 se evidencia una tendencia constante en el uso del correo electrónico como el mecanismo más utilizado por los usuarios para la presentación de manifestaciones. Para el tercer trimestre, el buzón físico se ubicó como el segundo canal más utilizado, con 15 registros, seguido de la atención presencial en el área u oficina correspondiente, con 12 registros. Por su parte, el buzón virtual reportó únicamente 1 registro, manteniendo una tendencia constante en el número de manifestaciones recibidas a través de este medio.

- 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	Jul-26	Ago-26	Sep-26	Total
% Quejas, Reclamos y/o Denuncias respondidos oportunamente.	98%	92%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%
% De solicitudes y peticiones respondidos oportunamente.	98%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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**

Como se evidencia en la Tabla No. 05, durante los tres trimestres del 206 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 99%, 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.

➤ MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE SALUD DEL TERCER 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.

Tabla No. 06: 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%
JULIO	96%	98,93%	99,00%	98,66%
AGOSTO	96%	98,66%	100,00%	94,32%
SEPTIEMBRE	96%	96,47%	96,00%	97,27%
TOTAL	96%	95,65%	98,86%	96,67%

Fuente: Sistema de información y atención al usuario.

De acuerdo con los resultados presentados en la tabla No. 06, durante el periodo evaluado de 2026 se evidencia:

- Un nivel de satisfacción favorable, con un resultado acumulado del 96,67%, superando la meta institucional establecida del 96 %.
- Al comparar este resultado con el obtenido en 2025, correspondiente al 98,86 %, se observa una disminución.
- Al analizar el comportamiento de la satisfacción global de los usuarios durante el tercer trimestre de 2026, se evidencia que el porcentaje más alto se registró en el mes de julio, con un 98,66 %. Sin embargo, en agosto se presentó una disminución significativa, alcanzando el resultado más bajo mensual, con un 94,32 %. Posteriormente, en septiembre se observó una recuperación del indicador, que alcanzó un 97,27 %, superando nuevamente la meta establecida.

E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería

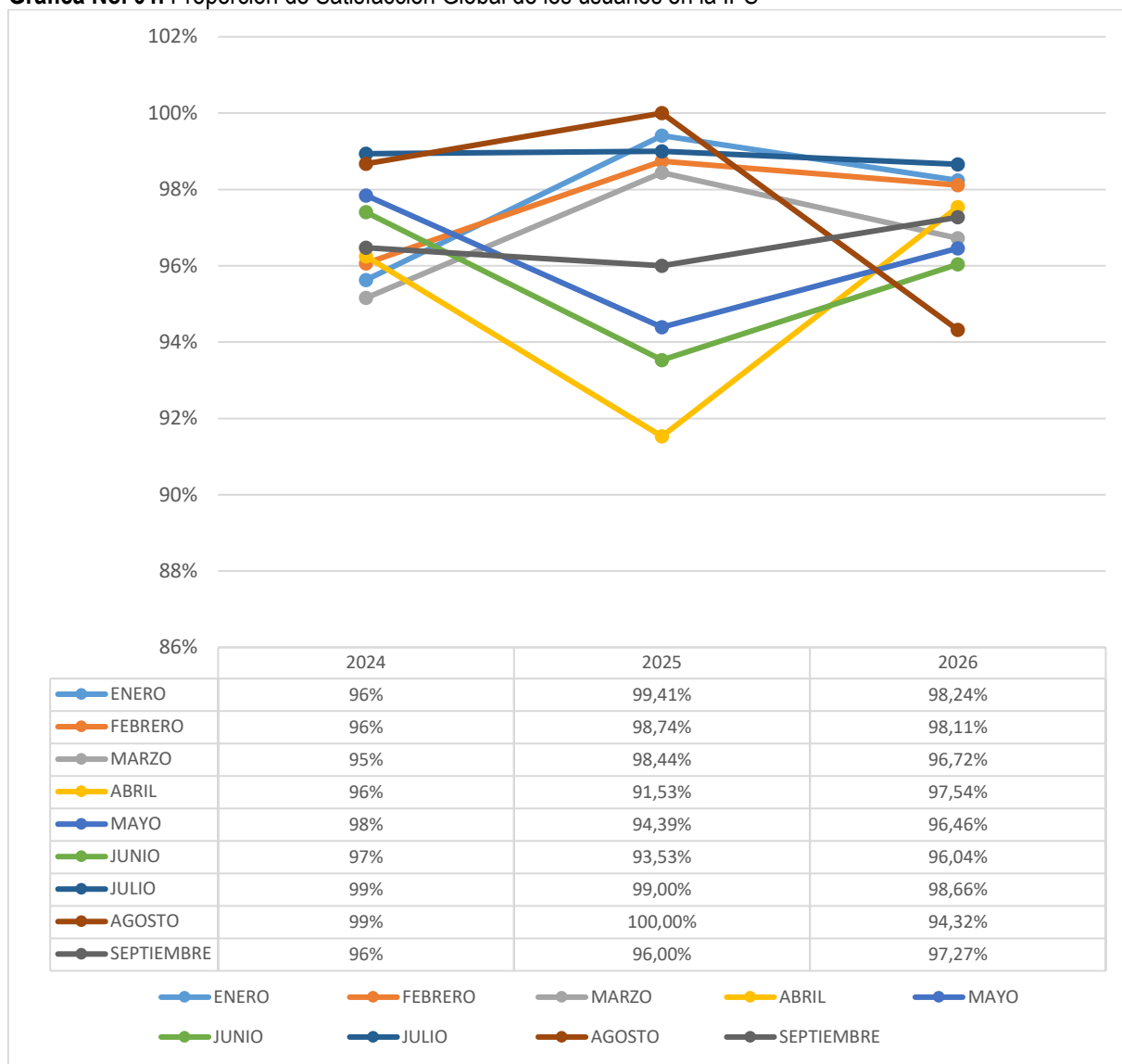
Dirección: Cra. 14 No. 22-200 - Montería - Córdoba

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.

En términos generales, los resultados demuestran un cumplimiento favorable de la meta institucional de satisfacción global; sin embargo, la disminución frente al año anterior y el comportamiento observado en agosto representan oportunidades de mejora.

En relación con el indicador de confianza y disposición para recomendar la institución, durante el tercer trimestre de 2026 se alcanzó un porcentaje global del 96,67%, mientras que el 98,12% de los usuarios manifestó que recomendaría la institución. Al comparar los tres trimestres, la satisfacción global presentó una leve disminución, pasando del 97,52 % en el primer trimestre, al 96,68 % en el segundo y 96,75 % en el tercero. Por su parte, la disposición para recomendar mostró un comportamiento favorable, al pasar del 98,52 % en el primer trimestre al 98,19 % en el segundo y aumentar al 98,56 % en el tercero, evidenciando una recuperación en la percepción positiva de los usuarios frente a la institución.

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

Respecto al proceso de atención, los resultados evidencian una percepción favorable por parte de los usuarios durante los tres trimestres de 2026. La calidad de la asistencia médica fue calificada como buena o muy buena por el 95% de los encuestados, con un promedio de 96,34% en el primer trimestre, 95,98% en el segundo y 94,69% en el tercero. En cuanto al trato recibido, se alcanzó un promedio durante los tres trimestres de 96%, pasando de 97,40% en el primer trimestre a 95,40% en el segundo y 94,36% en el tercero. Aunque ambos indicadores se mantienen por encima del 95%, su comportamiento refleja una tendencia descendente, especialmente en la calidad de asistencia médica, por lo que se identifican oportunidades de mejora para fortalecer la experiencia y la percepción de los usuarios frente a la atención institucional.

En cuanto a la información brindada sobre los cuidados de la enfermedad, se obtuvo un promedio entre los tres trimestres del 2026 de 96%. Con un promedio en el primer trimestre de 96,44%, en el segundo de 95,76% y en el tercero de 95,6%. 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 entre los tres trimestres del 96,45%, resultado del 98,00% obtenido en el primer trimestre, 95,86% en el segundo y 95,50% en el tercero. Estos resultados indican que la mayoría de los usuarios considera que sus derechos han sido respetados por la institución. 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 entre los tres trimestres de 96,11%, resultado de 97,19% en el primer trimestre, 95,80% en el segundo y 95,25 en el tercero. 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 95,40%, resultado de 96,39% en el primer trimestre, 95,70% en el segundo y 94,09% en el tercer trimestre. Aunque el indicador se mantiene por encima del 95%, su comportamiento refleja una tendencia descendente.

En conclusión, los resultados del tercer trimestre de 2026 evidencian una percepción favorable de los usuarios frente a la satisfacción global, la confianza y la disposición para recomendar la institución, con porcentajes superiores al 95% en los componentes evaluados. Se destaca la recuperación de la disposición para recomendar la E.S.E.; sin embargo, la tendencia descendente observada en la calidad de la asistencia médica, el trato recibido, la información brindada, el respeto por los derechos y deberes, la retroalimentación y el proceso administrativo evidencia oportunidades de mejora.

Conclusión

Durante el tercer trimestre de 2026, los resultados de los indicadores de PQRSDF y satisfacción del usuario reflejan avances importantes en la oportunidad de respuesta y una percepción global favorable frente a los servicios prestados por la E.S.E. No obstante, el cambio en la tendencia de las manifestaciones de inconformidad en este periodo y las tendencias descendentes en algunos componentes de la experiencia del usuario evidencian la necesidad de fortalecer las estrategias de atención humanizada, comunicación efectiva, trato digno y gestión administrativa. En este sentido, se requiere continuar implementando acciones de mejoramiento y seguimiento que permitan atender las necesidades identificadas, prevenir la recurrencia de las inconformidades y consolidar la confianza de los usuarios, contribuyendo al mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de salud y al fortalecimiento de la satisfacción del 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** 

Recomendaciones

- **Fortalecer las estrategias de mejora en Consulta Externa, Urgencia Adulto y Hospitalización,** priorizando acciones que fortalezca la atención humanizada, comunicación efectiva, trato digno, haciendo énfasis en la empatía, el respeto, la comunicación asertiva y la atención oportuna a los usuarios y sus familias, teniendo en cuenta que la mala atención por parte del equipo de apoyo fue la principal causa de inconformidad durante el trimestre.
- **Realizar seguimiento a las causas de quejas y reclamos:** Fortalecer el análisis periódico de las manifestaciones recibidas, especialmente aquellas relacionadas con la atención del personal, las dificultades administrativas y las demoras en la prestación de los servicios, con el propósito de identificar causas recurrentes, establecer acciones correctivas y evaluar su efectividad.
- **Implementar desde las áreas asistenciales acciones de mejora a partir de los resultados de satisfacción:** Analizar los componentes que presentan tendencias descendentes, especialmente la calidad de la asistencia médica, el trato recibido, la información suministrada, el respeto por los derechos y deberes, la retroalimentación y los procesos administrativos, con el propósito de formular estrategias específicas que contribuyan a mejorar la percepción y experiencia de los usuarios.
- **Fortalecer la cultura de escucha en el área asistencial:** Incentivar la presentación de sugerencias y el suministro de retroalimentación por parte de los usuarios y sus familias, utilizando esta información como herramienta para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de los servicios prestados.
- **Reconocer y replicar las buenas prácticas institucionales:** Identificar las experiencias positivas destacadas en las felicitaciones recibidas, especialmente en los servicios de Unidad de Cuidados Intensivos e Intermedios y Hospitalización, con el fin de promover y replicar las prácticas que favorecen la satisfacción, la confianza y la percepción positiva de los usuarios.
- **Realizar desde el área asistencial seguimiento a los planes de mejoramiento:** Establecer revisiones periódicas con los responsables de los procesos involucrados para verificar el cumplimiento y la efectividad de las acciones implementadas, evaluar la evolución de las inconformidades y orientar las decisiones institucionales hacia el mejoramiento continuo.

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