E.S.E Hospital Local de Obando
Obando, Valle del Cauca

SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
VALLE DEL CAUCA

ASUNTO: certificación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones – PQRSF primer trimestre de 2026.

Cordial saludo,

Por medio de la presente, certifico que, Anggi Natalia Sarria Montoya, identificada con cédula de ciudadanía N.° 1.007.377.779 de Toro, Valle, en calidad de Coordinadora del Servicio de Información y Atención al Usuario del Hospital Local de Obando, Valle, entre los meses de abril a junio del año 2026, se recepcionaron un total de doce (12) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), la cual fue respondida dentro de un plazo menor a siete coma cinco (7.5) días hábiles.

A continuación, se relaciona el número de PQRSF recibidas por mes:

- Abril: 1 quejas / 3 felicitaciones
- Mayo: 1 quejas / 1 sugerencia
- Junio: 6 felicitaciones

De acuerdo con los registros, las manifestaciones de los usuarios estuvieron relacionadas principalmente con aspectos propios de la prestación y atención de los servicios, así como con el reconocimiento positivo de la atención recibida por parte del personal de la institución.

DEPENDENCIA	AREA	CLASIFICACIÓN	CAUSA	TOTAL
ASISTENCIAL	URGENCIAS	QUEJA	“Falta de pertenencia en la atención por parte de la auxiliar de turno”	1
		QUEJA	“Falta de pertenencia en la atención por parte de médico de turno y disponible"	1
	CONSULTA EXTERNA	QUEJA	“Asignación de citas"	1
		QUEJA	“Inconformidad por atención del médico”	2

ADMINISTRACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SUGERENCIA	"Asignación de citas"	1
		SUGERENCIA	"Falla silla de espera"	1
TOTAL		**PETICIONES**		**0**
		QUEJAS		**5**
		SUGERENCIAS		**2**
		RECLAMOS		**0**

ANÁLISIS DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

Del análisis de las PQRSF recibidas durante el período evaluado, se evidencia que las quejas constituyeron principalmente manifestaciones relacionadas con aspectos susceptibles de mejora en la prestación de los servicios y en la atención al usuario.

Las causas identificadas deben ser abordadas mediante el seguimiento individual de cada caso y la implementación de acciones correctivas y de mejora orientadas a prevenir la recurrencia de las situaciones reportadas.

Entre las principales oportunidades de mejora identificadas se encuentran:

- Fortalecer la información y orientación brindada a los usuarios sobre los procesos y servicios institucionales.
- Mejorar los canales de comunicación entre los usuarios y las diferentes áreas de la institución.
- Reforzar la oportunidad en la atención y respuesta a las necesidades de los usuarios.
- Fortalecer la humanización del servicio, promoviendo un trato respetuoso, cálido y empático.
- Realizar seguimiento a las situaciones reportadas mediante PQRSF, con el propósito de identificar causas recurrentes y establecer acciones preventivas.

ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

Con el propósito de dar respuesta a las situaciones manifestadas por los usuarios y fortalecer continuamente la prestación de los servicios, la E.S.E. Hospital Local de Obando establece las siguientes acciones:

1. **Seguimiento individual a las PQRSF**, verificando que cada manifestación sea analizada y respondida oportunamente.
2. **Socialización de las situaciones identificadas con los responsables de los servicios**, con el fin de establecer acciones de mejora.
3. **Fortalecimiento de la comunicación con los usuarios**, brindando información clara, completa y oportuna sobre los servicios, procedimientos y rutas de atención.
4. **Sensibilización del talento humano en humanización del servicio**, trato digno, comunicación asertiva y atención centrada en el usuario.
5. **Seguimiento periódico a las causas de las quejas**, con el fin de identificar situaciones repetitivas y establecer medidas preventivas.
6. **Fortalecimiento de los canales de recepción de PQRSF**, garantizando que los usuarios puedan expresar de manera adecuada sus inquietudes, sugerencias, inconformidades y reconocimientos.
7. **Articulación con los responsables de los procesos institucionales** para verificar el cumplimiento de las acciones derivadas de las PQRSF.

ANÁLISIS DE LAS FELICITACIONES

Durante el primer trimestre de 2026 se recibieron **seis (6) felicitaciones**, distribuidas de la siguiente manera: tres (3) durante enero, dos (2) durante febrero y una (1) durante marzo.

Las felicitaciones recibidas constituyen un reconocimiento por parte de los usuarios a la labor desarrollada por la institución y su talento humano. Estas manifestaciones positivas permiten identificar prácticas favorables que deben mantenerse y fortalecerse.

Los reconocimientos realizados por los usuarios se orientan principalmente hacia:

DEPENDENCIA	AREA	CAUSA	TOTAL
ASISTENCIAL	URGENCIAS	"Atención brindada por los funcionarios"	4
		"Gran labor en el servicio"	1
ADMINISTRACIÓN	CONSULTA EXTERNA	"Priorizar en la atención a las personas vulnerables"	1
TOTAL, FELICITACIONES			6

La institución reconoce la importancia de estas manifestaciones como mecanismo de retroalimentación y estímulo al talento humano, por lo cual se promoverá la continuidad de las buenas prácticas identificadas.

CONCLUSIÓN

De acuerdo con la información registrada por el SIAU, durante el primer trimestre de 2026 se gestionaron trece (13) PQRSF, evidenciándose tanto manifestaciones de inconformidad como reconocimientos positivos por parte de los usuarios.

El análisis de las quejas y sugerencias permite identificar oportunidades de mejora relacionadas con la comunicación, información, oportunidad de la atención y humanización del servicio**,** aspectos que continuarán siendo objeto de seguimiento institucional.

A su vez, las felicitaciones recibidas reflejan el reconocimiento de los usuarios hacia el compromiso, trato humano, disposición y atención brindada por el talento humano de la E.S.E. Hospital Local de Obando.

La institución continuará fortaleciendo el proceso de PQRSF como herramienta de participación ciudadana, seguimiento y mejoramiento continuo**,** garantizando la atención oportuna de las manifestaciones presentadas por los usuarios y promoviendo acciones orientadas a mejorar continuamente la calidad de los servicios.

Se expide la presente certificación para los fines pertinentes.

Cordialmente,

Firmado digitalmente por MONICA ALEJANDRA ORTIZ CORTES

Mónica Alejandra Ortiz
Gerente
Hospital Local de Obando E.S.E.