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

INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL
SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
VALLE DEL CAUCA

ASUNTO: Certificación de las PQRSF y proporción de satisfacción de los usuarios del Hospital

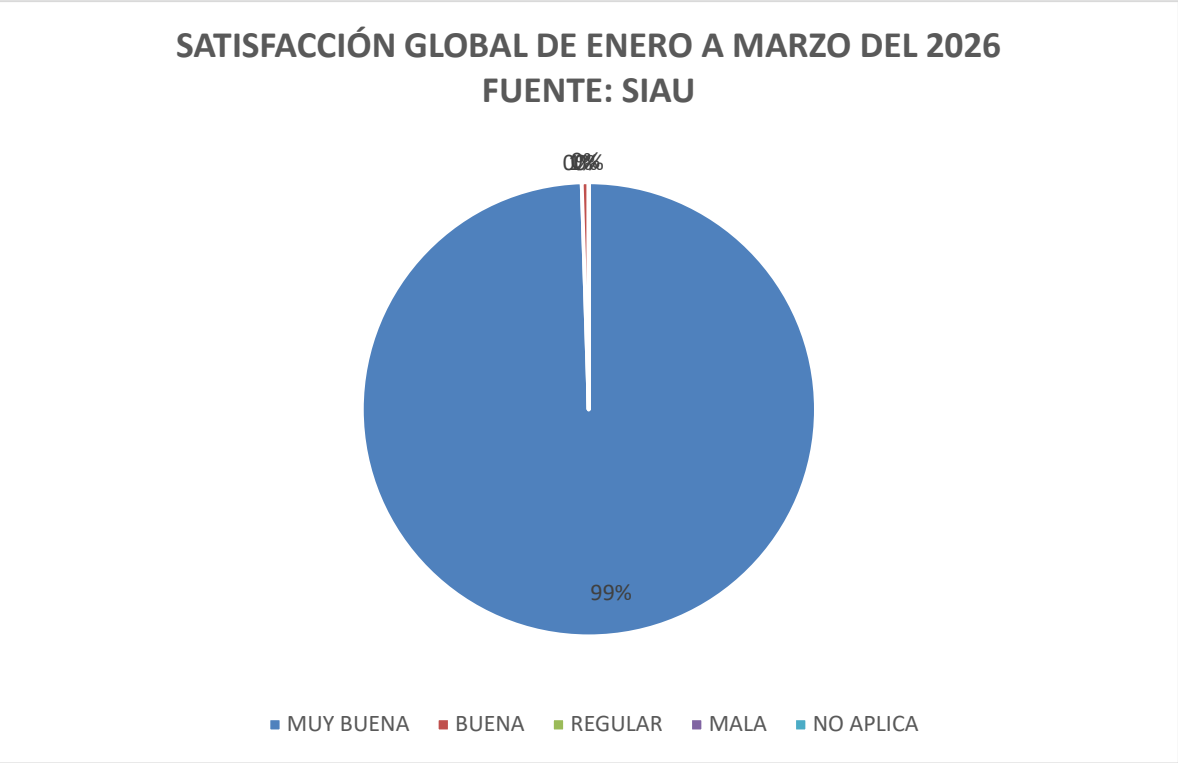
Cordial saludo,

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 enero a marzo del año 2026, se recepcionaron un total de trece (13) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), la cual fue respondida dentro de un plazo menor a ocho (8) días hábiles.

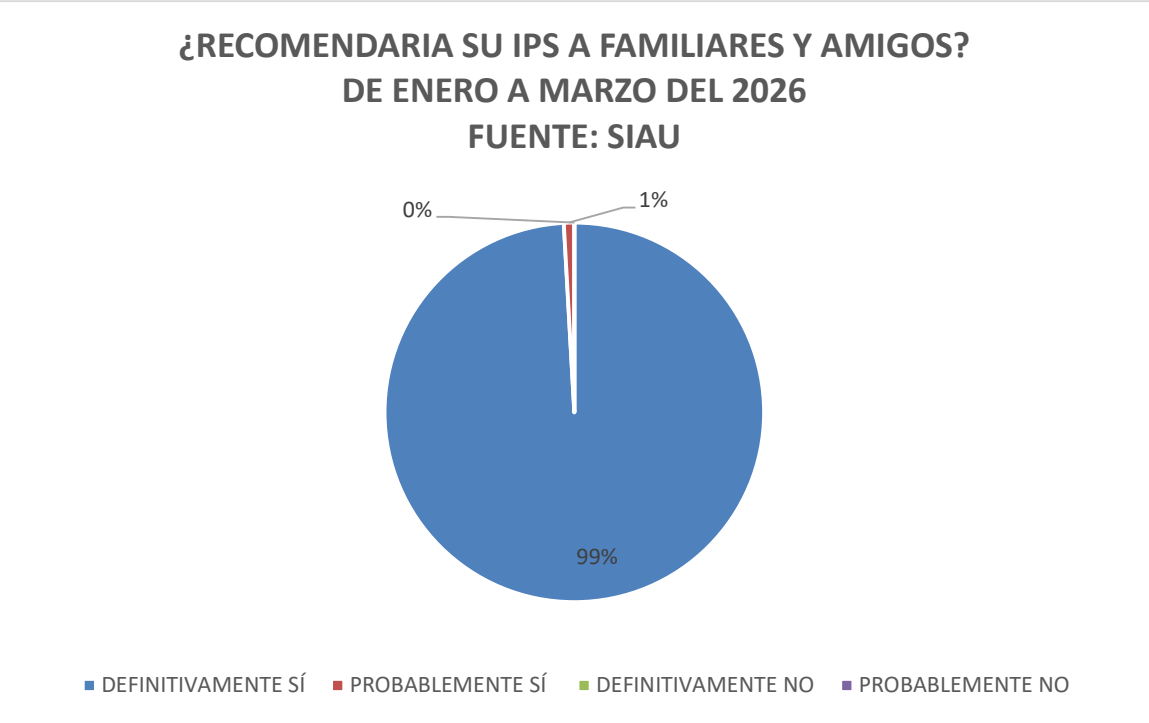
A continuación, se relaciona el número de PQRSF recibidas por mes:

- Enero: 3 quejas / 3 felicitaciones
- Febrero: 2 quejas / 2 felicitaciones / 1 sugerencia
- Marzo: 1 sugerencia / 1 felicitación

Así mismo, se aplicaron encuestas de satisfacción en los diferentes servicios ofrecidos por el Hospital (consulta externa, farmacia, odontología, laboratorio, urgencias y hospitalización), cuyos resultados se presentan en los gráficos anexos para su debida consideración.



En cuanto a la experiencia global de los servicios de salud, el noventa y nueve por ciento (99%) de los encuestados calificó como muy buena o buena la atención recibida a través del hospital, lo que evidencia que los usuarios tuvieron una experiencia satisfactoria y, en consecuencia, pueden replicar una percepción positiva y una adecuada referencia de la institución prestadora de servicios de salud. Por otro lado, un uno por ciento (1%) calificó su experiencia como regular y un cero por ciento (0%) como mala, aspectos que, aunque representan un porcentaje menor, son igualmente importantes y constituyen una oportunidad para implementar acciones de mejora.



La muestra obtenida evidencia que el noventa y nueve por ciento (99%) de los encuestados manifestó que definitivamente sí recomendaría esta IPS a sus familiares y amigos. Este resultado es gratificante, ya que refleja el valor que los usuarios reconocen en la institución como prestadora de servicios de salud, la cual busca brindar atención con calidad y calidez para toda la comunidad.

Así mismo, un uno por ciento (1%) indicó que probablemente sí recomendaría la IPS, lo que demuestra que, en términos generales, la entidad cumple con su objetivo de ofrecer un servicio óptimo a la comunidad del municipio de Obando, población que constantemente requiere de esta institución encargada de proporcionar atención médica integral y garantizar una atención de calidad.

Cordialmente,

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