



Santiago de Cali, 30 de enero de 2026

Doctor

JUAN CARLOS CORRALES BARONA

Gerente del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E

Ciudad

Asunto: Remisión Informe de seguimiento a PQRSF – Vigencia 2025

Cordial saludo,

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno y de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, me permito remitir a consideración de la Gerencia el Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) correspondiente al período evaluado.

Cordialmente,

ALEJANDRO HURTADO GALLEGO

Jefe Oficina de Control Interno



Santiago de Cali, 30 de enero de 2026

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES - PQRSF VIGENCIA 2025 DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO E.S.E**

OBJETIVO:

Evaluar y verificar el cumplimiento de los requisitos legales, las políticas y los procedimientos establecidos para la atención al ciudadano en el hospital, valorando la oportunidad, calidad y trazabilidad de las respuestas brindadas a los usuarios, mediante el seguimiento y análisis de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) correspondientes a la vigencia 2025.

ALCANCE:

El presente seguimiento comprende la revisión y análisis de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas por el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E durante la vigencia 2025, tomando como base la información consolidada y reportada por el área responsable del proceso de Atención al Usuario.

MARCO NORMATIVO:

1. Ley 1755 de 2015 – Derecho de Petición.
2. Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).
3. Ley 87 de 1993 – Sistema de Control Interno.
4. Decreto 1083 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública.
5. Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
6. Resolución 153 de 2017 – Lineamientos para la atención al usuario en el sector salud.
7. Lineamientos del Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU.
8. Políticas, procedimientos y manuales internos del Hospital Departamental relacionados con la gestión de PQRSF.

RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN:

1. TIPOLOGÍA DE LAS PQRSF:

Durante el periodo evaluado se registraron 139 PQRSF, distribuidas de la siguiente manera:

- Quejas: 68
- Reclamos: 61
- Sugerencias: 10

Se evidencia que el 93 % de las PQRSF corresponden a quejas y reclamos, lo cual refleja un alto nivel de inconformidad por parte de los usuarios y representa un riesgo para la percepción de la calidad del servicio si no se gestionan acciones de mejora efectivas.

2. PRINCIPALES CAUSAS DE LAS PQRSF:

Las principales causas identificadas en las PQRSF analizadas fueron:

- Inconformidad con el servicio: 68
- Inadecuada atención: 30
- Inadecuada información: 22
- Demora en la atención: 10
- Inadecuada presentación de la infraestructura física: 9

Estas causas se relacionan directamente con la calidad del servicio, la oportunidad en la atención y la comunicación con el usuario.

3. PROCESOS QUE ORIGINAN EL NO CONFORME EN LAS PQRSF:

Los procesos con mayor número de PQRSF fueron:

- Servicios Ambulatorios: 50
- Urgencias: 25
- Servicios de Cirugía: 12
- Atención al Usuario: 11
- Gestión Administrativa y Financiera: 10

Estos procesos concentran la mayor interacción con los usuarios y representan procesos críticos desde la óptica del control interno.

4. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSF:

Los medios utilizados por los usuarios para la presentación de las PQRSF fueron:

- Buzón: 76
- Presencial: 60
- Correo electrónico: 3

Se evidencia una baja utilización de canales virtuales, lo que representa una oportunidad de mejora en la atención al ciudadano.

5. FELICITACIONES RECIBIDAS

Durante la vigencia 2025 se registraron 44 felicitaciones, destacándose los siguientes procesos y servicios:

- Sala de Pediatría: 19
- Endoscopia: 9
- Cirugía General: 4
- Urgencias: 4
- Hospital Mario Correa: 3
- Otros servicios: 5

Las felicitaciones evidencian buenas prácticas institucionales que pueden ser replicadas en otros procesos del hospital.

CONCLUSIONES:

1. Durante la vigencia 2025, la mayoría de las PQRSF recibidas corresponden a quejas y reclamos asociados a la calidad del servicio.
2. Los procesos de Servicios Ambulatorios y Urgencias concentran el mayor número de PQRSF, evidenciando riesgos en la atención al usuario.
3. Las felicitaciones recibidas constituyen un insumo relevante para el fortalecimiento de la cultura de servicio y la mejora continua.

RECOMENDACIONES:

1. Fortalecer el seguimiento integral a la gestión de las PQRSF, priorizando los procesos con mayor recurrencia.
2. Implementar análisis periódicos de las causas recurrentes identificadas en las PQRSF, como insumo para la formulación de planes de mejora.
3. Reforzar la capacitación del personal en atención al usuario y gestión de PQRSF.

Calle 2 A Oeste # 76 – 35 / PBX 3180020

www.hospitalmariocorrea.gov.co

Cali – Valle del Cauca



HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
Nit No. 890.399.047-8

4. Socializar y replicar las buenas prácticas identificadas a partir de las felicitaciones recibidas.

Cordialmente,

ALEJANDRO HURTADO GALLEGO
Jefe Oficina de Control Interno