



ASOCIACION DE USUARIOS HGM

HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN

Formulario de Control Interno

Objetivo: dar cumplimiento al literal i del artículo 12 de los estatutos

- ✓ i – Administración de las PQRS internas y externas

Recolección de información. Peticiones/ sugerencia (P/ S) - quejas/reclamaciones (Q/R)

Fecha	Medellin 4 de diciembre 2023	
Recorrido	Total (24) Parcial (8)	
Acompañante institucional - nombre	Verónica Hurtado	
Cantidad de peticiones/sugerencias (P/S)		
Cantidad de quejas/ reclamaciones (Q/R)	1	
Cantidad otros aportes.	Felicit	7
Facilitador Asociación - nombre	Johán Barrios	

OBSERVACIONES:

Savia Salud T-8. Sugencias 7-1



ASOCIACION DE USUARIOS HGM

HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN

Formulario de Control Interno

Objetivo: dar cumplimiento al literal i del artículo 12 de los estatutos

- i – Administración de las PQRS internas y externas

Recolección de información. Peticiones/ sugerencia (P/ S) - quejas/reclamaciones (Q/R)

Fecha	Medellin 11-02-2023	
Recorrido	Total (24) Parcial (11)	
Acompañante institucional - nombre	Verónica Hurtado	
Cantidad de peticiones/sugerencias (P/S)		
Cantidad de quejas/ reclamaciones (Q/R)	2	
Cantidad otros aportes.	Felicitaciones	13
Facilitador Asociación - nombre	Johán Barrios	

OBSERVACIONES:

Muchas agradecimientos al personal de la UCC. No falta las quejas de los usuarios en el sistema y defectos de atención



ASOCIACION DE USUARIOS HGM

HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN

Formulario de Control Interno

Objetivo: dar cumplimiento al literal i del artículo 12 de los estatutos

- ✓ i – Administración de las PQRS internas y externas

Recolección de información. Peticiones/ sugerencia (P/ S) - quejas/reclamaciones (Q/R)

Fecha	22.08.23		
Recorrido	buzones	Total (/)	Parcial ()
Acompañante institucional - nombre	Nicolás Quintana		
Cantidad de peticiones/sugerencias (P/S)	2		
Cantidad de quejas/ reclamaciones (Q/R)	3		
Cantidad otros aportes. <i>felicitaciones</i>	6		
Facilitador Asociación - nombre	Juan Carlos		

OBSERVACIONES:



ASOCIACION DE USUARIOS HGM

HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN

Formulario de Control Interno

Objetivo: dar cumplimiento al literal i del artículo 12 de los estatutos

- i – Administración de las PQRS internas y externas

Recolección de información. Peticiones/ sugerencia (P/ S) - quejas/reclamaciones (Q/R)

Fecha			
Recorrido		Total (/)	Parcial ()
Acompañante institucional - nombre	Nicolás Quintana		
Cantidad de peticiones/sugerencias (P/S)			
Cantidad de quejas/ reclamaciones (Q/R)	1		
Cantidad otros aportes.	6		
Facilitador Asociación - nombre	Juan Carlos		

OBSERVACIONES:



ASOCIACION DE USUARIOS HGM

HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN

Formulario de Control Interno

Objetivo: dar cumplimiento al literal i del artículo 12 de los estatutos

- ✓ i – Administración de las PQRS internas y externas

Recolección de información. Peticiones/ sugerencia (P/ S) - quejas/reclamaciones (Q/R)

Fecha	Medellin 11 de Agosto 2023		
Recorrido		Total ()	Parcial ()
Acompañante institucional - nombre	Nicolás ofentuya		
Cantidad de peticiones/sugerencias (P/S)	2		
Cantidad de quejas/ reclamaciones (Q/R)	3 + 1 = 4		
Cantidad otros aportes. Jelic	9		
Facilitador Asociación - nombre	Jelican Barrientos		

OBSERVACIONES:

Dejaron 3 recortes en papel. Oblemos quejas sobre el personal de enfermería



ASOCIACION DE USUARIOS HGM

HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN

Formulario de Control Interno

Objetivo: dar cumplimiento al literal i del artículo 12 de los estatutos

- i – Administración de las PQRS internas y externas

Recolección de información. Peticiones/ sugerencia (P/ S) - quejas/reclamaciones (Q/R)

Fecha	Medellin 20 de agosto 2023		
Recorrido		Total (19)	Parcial ()
Acompañante institucional - nombre	Jelican Barrientos) Nicolás ofentuya		
Cantidad de peticiones/sugerencias (P/S)	11		
Cantidad de quejas/ reclamaciones (Q/R)	2		
Cantidad otros aportes. Jelicaciones	18		
Facilitador Asociación - nombre	(Nicolás ofentuya) Jelican Barrientos		

OBSERVACIONES:



ASOCIACION DE USUARIOS HGM

HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN

Formulario de Control Interno

Objetivo: dar cumplimiento al literal i del artículo 12 de los estatutos

- ✓ i – Administración de las PQRS internas y externas

Recolección de información. Peticiones/ sugerencia (P/ S) - quejas/reclamaciones (Q/R)

Fecha	Feel. 20 de November 2023		
Recorrido		Total (13)	Parcial ()
Acompañante institucional - nombre		Recalde Pantoja	
Cantidad de peticiones/sugerencias (P/S)		2	
Cantidad de quejas/ reclamaciones (Q/R)			
Cantidad otros aportes.	Chibato	10	
Facilitador Asociación - nombre		Julian Benavides	

OBSERVACIONES:



ASOCIACION DE USUARIOS HGM

HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN

Formulario de Control Interno

Objetivo: dar cumplimiento al literal i del artículo 12 de los estatutos

- i – Administración de las PQRS internas y externas

Recolección de información. Peticiones/ sugerencia (P/ S) - quejas/reclamaciones (Q/R)

Fecha	Feel 29 de November 2023		
Recorrido		Total (11)	Parcial (24)
Acompañante institucional - nombre		Recalde Pantoja	
Cantidad de peticiones/sugerencias (P/S)			
Cantidad de quejas/ reclamaciones (Q/R)		2	
Cantidad otros aportes.	Chibato	9	
Facilitador Asociación - nombre		Julian Benavides	

OBSERVACIONES:

Una vez se a resurgir la alimentación.
 Santa Salud II.



ASOCIACION DE USUARIOS HGM

HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN

Formulario de Control Interno

Objetivo: dar cumplimiento al literal i del artículo 12 de los estatutos

- ✓ i – Administración de las PQRS internas y externas

Recolección de información. Peticiones/ sugerencia (P/ S) - quejas/reclamaciones (Q/R)

Fecha		
Recorrido	Total (23) Parcial ()	
Acompañante institucional - nombre	Marcelo V. Cárdenas	
Cantidad de peticiones/sugerencias (P/S)	2	
Cantidad de quejas/ reclamaciones (Q/R)	4	
Cantidad otros aportes. <i>Selecciones 21</i>	13 Sever	
Facilitador Asociación - nombre	Julián Barrantes	

OBSERVACIONES:



ASOCIACION DE USUARIOS HGM

HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN

Formulario de Control Interno

Objetivo: dar cumplimiento al literal i del artículo 12 de los estatutos

- i – Administración de las PQRS internas y externas

Recolección de información. Peticiones/ sugerencia (P/ S) - quejas/reclamaciones (Q/R)

Fecha		
Recorrido	Total (23) Parcial ()	
Acompañante institucional - nombre	Marcelo V. Cárdenas	
Cantidad de peticiones/sugerencias (P/S)	3	
Cantidad de quejas/ reclamaciones (Q/R)		
Cantidad otros aportes. <i>Selecciones</i>	2	
Facilitador Asociación - nombre	Julián Barrantes	

OBSERVACIONES:



ASOCIACION DE USUARIOS HGM

HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN

Formulario de Control Interno

Objetivo: dar cumplimiento al literal i del artículo 12 de los estatutos

- ✓ i – Administración de las PQRS internas y externas

Recolección de información. Peticiones/ sugerencia (P/ S) - quejas/reclamaciones (Q/R)

Fecha		
Recorrido	Total () Parcial ()	
Acompañante institucional - nombre	Nicolás Montoya	
Cantidad de peticiones/sugerencias (P/S)	1	
Cantidad de quejas/ reclamaciones (Q/R)	2	
Cantidad otros aportes. <i>felicitaciones</i>	8+2=10	
Facilitador Asociación - nombre	Juan Barrios	

OBSERVACIONES:



ASOCIACION DE USUARIOS HGM

HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN

Formulario de Control Interno

Objetivo: dar cumplimiento al literal i del artículo 12 de los estatutos

- i – Administración de las PQRS internas y externas

Recolección de información. Peticiones/ sugerencia (P/ S) - quejas/reclamaciones (Q/R)

Fecha 22-09-2023		
Recorrido	Total (X) Parcial ()	
Acompañante institucional - nombre	Nicolás Montoya	
Cantidad de peticiones/sugerencias (P/S)	- 3	
Cantidad de quejas/ reclamaciones (Q/R)	- 4	
Cantidad otros aportes.	- 15	
Facilitador Asociación - nombre	Juan Olarte	
Total PQRS	22	

OBSERVACIONES:

- 1) En el literal de Reclamaciones/Peticiones el registro en la PQRS también se identificó en la encuesta de Satisfacción
- 2) Revisar clasificación interna PQRS



ASOCIACION DE USUARIOS HGM

HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN

Formulario de Control Interno

Objetivo: dar cumplimiento al literal i del artículo 12 de los estatutos

- ✓ i – Administración de las PQRS internas y externas

Recolección de información. Peticiones/ sugerencia (P/ S) - quejas/reclamaciones (Q/R)

Fecha	Medellin 25 Aprob 2023		
Recorrido		Total (15)	Parcial (15) Suro
Acompañante institucional - nombre		Nicolás P. Ceballos	
Cantidad de peticiones/sugerencias (P/S)		1	
Cantidad de quejas/ reclamaciones (Q/R)		2	
Cantidad otros aportes.	Indicaciones	13	
Facilitador Asociación - nombre		Julián Baracata	

OBSERVACIONES:



ASOCIACION DE USUARIOS HGM

HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN

Formulario de Control Interno

Objetivo: dar cumplimiento al literal i del artículo 12 de los estatutos

- i – Administración de las PQRS internas y externas

Recolección de información. Peticiones/ sugerencia (P/ S) - quejas/reclamaciones (Q/R)

Fecha	Medellin 11 de Aprob 2023		
Recorrido		Total (29)	Parcial ()
Acompañante institucional - nombre		Nicolás P. Ceballos	
Cantidad de peticiones/sugerencias (P/S)		44 = 5	
Cantidad de quejas/ reclamaciones (Q/R)			
Cantidad otros aportes.	Indicaciones	28	
Facilitador Asociación - nombre		Julián Baracata	

OBSERVACIONES: