



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	Susana Huentrop	
Cantidad de peticiones/sugerencias (P/S)		
Cantidad de quejas/ reclamaciones (Q/R)	1	
Cantidad otros aportes.	Felicidad 7	
Facilitador Asociación - nombre	Juliana Barrios	

OBSERVACIONES:

Savia Galeed T-8. Sugerencias 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 (28)	Parcial (11)
Acompañante institucional - nombre	Susana Huentrop	
Cantidad de peticiones/sugerencias (P/S)		
Cantidad de quejas/ reclamaciones (Q/R)	2	
Cantidad otros aportes.	Felicidad 13	
Facilitador Asociación - nombre	Juliana Barrios	

OBSERVACIONES:

Muchas agradecimientos al personal de la UCC. No falta las quejas de los usuarios en recepción y desecho de peticiones



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	Total (//)	Parcial ()
Recorrido	buzones		
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	Julian Bonilla		

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		Total (//)	Parcial ()
Recorrido			
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	Julian Bonilla		

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	Med. 11 de Aprob 2023		
Recorrido		Total ()	Parcial ()
Acompañante institucional - nombre	Nicolas of entaya		
Cantidad de peticiones/sugerencias (P/S)	2		
Cantidad de quejas/ reclamaciones (Q/R)	3 + 1 = 4		
Cantidad otros aportes. <i>felix</i>	9		
Facilitador Asociación - nombre	Julian Barrientos		

OBSERVACIONES:

Dejar en 3 recortes en papel. Llevar en 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	Julian Barrientos Nicolas of entaya		
Cantidad de peticiones/sugerencias (P/S)	11		
Cantidad de quejas/ reclamaciones (Q/R)	2		
Cantidad otros aportes. <i>felicitaciones</i>	18		
Facilitador Asociación - nombre	Nicolas of entaya Julian 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 noviembre 2023	
Recorrido	Total (13)	Parcial ()
Acompañante institucional - nombre	Recalde P. Cortés	
Cantidad de peticiones/sugerencias (P/S)	2	
Cantidad de quejas/ reclamaciones (Q/R)		
Cantidad otros aportes.	10	
Facilitador Asociación - nombre	Juliana 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	Feel. 29 de noviembre 2023	
Recorrido	Total (11)	Parcial (24)
Acompañante institucional - nombre	Recalde P. Cortés	
Cantidad de peticiones/sugerencias (P/S)		
Cantidad de quejas/ reclamaciones (Q/R)	2	
Cantidad otros aportes.	9	
Facilitador Asociación - nombre	Juliana Barrantes	

OBSERVACIONES:

Una vez más 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 (2)	Parcial ()
Acompañante institucional - nombre	Miguel Ángel V. Cárdenas	
Cantidad de peticiones/sugerencias (P/S)	2	
Cantidad de quejas/ reclamaciones (Q/R)	4	
Cantidad otros aportes.	21 13 Severos	
Facilitador Asociación - nombre	Juliana Barrera	

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 (3)	Parcial ()
Acompañante institucional - nombre	Miguel Ángel V. Cárdenas	
Cantidad de peticiones/sugerencias (P/S)	3	
Cantidad de quejas/ reclamaciones (Q/R)		
Cantidad otros aportes.	2	
Facilitador Asociación - nombre	Juliana Barrera	

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 (X) Parcial ()	
Acompañante institucional - nombre	Nicolás Montoya	
Cantidad de peticiones/sugerencias (P/S)	1	
Cantidad de quejas/ reclamaciones (Q/R)	2	
Cantidad otros aportes.	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	23	

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 (10)	Parcial (15) <i>seuro</i>
Acompañante institucional - nombre		<i>Nicolás P. Rodríguez</i>	
Cantidad de peticiones/sugerencias (P/S)		7	
Cantidad de quejas/ reclamaciones (Q/R)		2	
Cantidad otros aportes.	<i>soluciones</i>	13	
Facilitador Asociación - nombre		<i>Juliana Baracata</i>	

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	Med. 11 de Aprob 2023		
Recorrido		Total (29)	Parcial ()
Acompañante institucional - nombre		<i>Nicolás P. Rodríguez</i>	
Cantidad de peticiones/sugerencias (P/S)		4+1=5	
Cantidad de quejas/ reclamaciones (Q/R)			
Cantidad otros aportes.	<i>soluciones</i>	24	
Facilitador Asociación - nombre		<i>Juliana Baracata</i>	

OBSERVACIONES:
