



Solicitudes presentadas por la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL 2018-2019



Tabla 1. Análisis comparativo del comportamiento del total de las PQR presentadas, al menos, durante las últimas dos (2) vigencias

Tipo de Solicitud	2018	2019
Petición	2.133	1.843
Consulta	504	972
Felicitación / Agradecimiento	104	166
Queja	805	756
Reiteración	5	6
Reclamo	42	394
Sugerencia	23	9
Total	3.616	4.146

Fuente: Base de datos AIUS 2018 -2019

De acuerdo con la información registrada en la base de datos del área de atención al usuario, los requerimientos recibidos durante la vigencia 2018, se clasificaron así:

Se recibieron 3616 requerimientos, discriminados en las siguientes variables: Petición 2133 (59%); Consulta 504 (14%); Felicitación/ Agradecimiento 104 (3%); Quejas 805 (22%); Reiteración 5 (0.13%); Reclamos 42 (1.16%); Sugerencias 23 (0.63%).

Frente a 4.146 requerimientos recibidos para la vigencia 2019 clasificados así: Petición 1843 (44%); Consulta 972 (23.4%); Felicitación/ Agradecimiento 166 (4%); Quejas 756 (18%); Reiteración 6 (0.14%); Reclamos 394 (10%); Sugerencias 9 (0.21%).

Tabla 2. Análisis comparativo de las solicitudes de información recibidas por parte de la asociación de usuarios del HOMIL durante las últimas dos (2) vigencias

Tipo de Solicitud	Asociación Usuarios	
	2018	2019
Petición	19	5
Consulta	1	0
Felicitación / Agradecimiento	0	0
Queja	2	0
Reiteración	0	0
Reclamo	0	0
Sugerencia	0	0
Total	22	5

Fuente: Base de datos AIUS 2018 -2019



Teniendo los en cuenta los datos obtenidos para las vigencias 2018-2019, con referencia a las solicitudes de información por parte de los usuarios del HOMIL, el Área de Atención al Usuario realizó la convocatoria para la Asamblea de Constitución de la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL, la cual se llevó a cabo el día 30 de junio de 2019, donde se conformó el grupo de trabajo el cual inicio las actividades correspondientes para cumplir con lo establecido en la normatividad.

Para el segundo semestre de 2019 la Asociación de Usuarios se reunió, en las siguientes fechas: 30 de agosto, 23 de septiembre, 31 de octubre, 14 de noviembre y 10 de diciembre. En mencionadas reuniones se han tratado temas de importancia para los usuarios respecto a la prestación de los servicios, se ha contado con la participación de los responsables de cada área, atendiendo las solicitudes de la asociación, tales como la oportunidad en la asignación de citas, atención humanizada por parte de los funcionarios de la entidad, demoras en la atención, como los temas que generan más preocupación entre los usuarios.

Como se evidencia en la Tabla 2., a través de la generación de mencionados espacios que permiten acercar al usuario con los diferentes servicios de la institución y por medio de la apertura de canales de comunicación los cuales buscan conocer las necesidades más apremiantes, se evidencia que durante las dos últimas vigencias se presentó disminución en las solicitudes presentadas por la Asociación de Usuarios.

Atentamente,

Teniente. Jessei Katherine Fuentes Pinzón

Oficial en Comisión Administrativa Permanente en la Administración Pública
Área de Atención al Usuario