



Solicitudes presentadas por la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL 2020-2021

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

Tipo de Solicitud	2020	2021
Petición	3.628	1984
Consulta	1.117	2.538
Felicitación / Agradecimiento	86	132
Queja	347	93
Reiteración	3	3
Reclamo	400	736
Sugerencia	2	4
Total	5.583	5.630

Fuente: Base de datos AIUS 2020-2021

De acuerdo con la información registrada en la base de datos del área de atención al usuario, los 5.583 requerimientos recibidos durante la vigencia 2020, se clasificaron así:

Petición 3.628 (65%); Consulta 1.117 (20%); Felicitación/ Agradecimiento 86 (2%); Quejas 347 (6%); Reiteración 3 (1%); Reclamos 400 (7%); Sugerencias 2 (1%).

Para el año 2021 se recibieron 5.630 requerimientos, discriminados en las siguientes variables: Petición 1984 (35%); Consulta 2538 (45%); Felicitación/ Agradecimiento 132 (2%); Quejas 93 (2%); Reiteración 3 (1%); Reclamos 736 (13%); Sugerencias 4 (1%).

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	
	2020	2021
Petición	8	2
Consulta	0	0
Felicitación / Agradecimiento	0	1
Queja	0	0
Reiteración	0	0
Reclamo	0	0
Sugerencia	0	0
Total	8	3

Fuente: Base de datos AIUS 2020 -2021

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.

Se adelantaron actividades de dialogo y participación ciudadana de la entidad con sus usuarios:

Presencial:

Por causa de la pandemia por COVID-19 se restringieron las reuniones presenciales.

Virtual:

La Oficina de Atención al Usuario realiza reuniones mensuales con Asociación de Usuarios del Hospital Militar Central ASUHOSMIL, para el cuarto trimestre de 2021 se realizaron reuniones los días 25 de Octubre/21, 22 de noviembre/21 y 16 de septiembre/21.



Capitán. Yuli Katherine Castro Riaño

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