



Solicitudes presentadas por la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL 2022-2023

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

Tipo de Solicitud	2022	2023
Petición	3.311	6.671
Consulta	344	303
Felicitación / Agradecimiento	101	163
Queja	207	270
Reiteración	0	0
Reclamo	1198	2.265
Sugerencia	7	0
Denuncias	0	2
Total	5.168	9.674

Fuente: Base de datos AIUS 2022-2023

De acuerdo con la información registrada en la base de datos del área de atención al usuario, los 5.168 requerimientos recibidos durante la vigencia 2022, se clasificaron así:

Petición 3.311 (64%); Consulta 344 (7%); Felicitación/ Agradecimiento 101 (2%); Quejas 207 (4%); Reiteración 0 (0%); Reclamos 1198 (23%); Sugerencias 7 (1%).

Para el año 2023 se recibieron 9.674 requerimientos, discriminados en las siguientes variables: Petición 6.671 (69%); Consulta 303 (3%); Felicitación/ Agradecimiento 163 (2%); Quejas 270 (3%); Reiteración 0 (0%); Reclamos 2.265 (23%); Sugerencias 0 (0%); Denuncias 2 (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	
	2022	2023
Petición	10	25
Consulta	0	0
Felicitación / Agradecimiento	0	0
Queja	0	0
Reiteración	0	0
Reclamo	0	0
Sugerencia	0	0
Total	10	25

Fuente: Base de datos AIUS 2022 -2023

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 un aumento en las solicitudes presentadas por la Asociación de Usuarios.

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

30-01-2023, 22-02-2023 y 24-03-2023, Presencial:

La Oficina de Atención al Usuario realiza reuniones mensuales con Asociación de Usuarios del Hospital Militar Central ASUHOSMIL, para año 2022 se realizaron reuniones los días: 31-01-2022, 23-02-2022, 10-03-2022, 21-04-2022, 31-05-2022, 21-06-2022, 25-07-2022, 29-08-2022, 27-09-2022, 27-10-2022, 21-11-2022, 13-12-2022.

Para el año 2023: 30-01-2023, 22-02-2023 y 24-03-2023, 24-04-2023, 18-05-2023, 27-06-2023, 24-07-2023, 24-08-2023, 26-10-2023, 29-11-2023, 15-12-2023.



Capitán. Yuli Katherine Castro Riaño

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