



**INFORME DE RESULTADOS
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
DE ENERO A JUNIO DE 2021**

22 de julio 2021

INFORME DE RESULTADO DEL 03 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2021

Para una mejor comunicación entre la institución y los usuarios que hacen uso de los servicios de salud del Hospital Nacional Rosales, los mecanismos de participación ciudadana se dividen en:

- Canales de Comunicación Externos (de la institución hacia el paciente).
- Canales de Comunicación Internos (de paciente hacia la institución).

Es importante destacar que la información presentada en este informe esta dividida en dos partes, en la primera se presenta datos consolidados y en la segunda parte (que es la de anexos) se presentan datos detallados de información recopilada de enero a junio de 2021.

PARTE I

CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS DEL PACIENTE

Canal de Comunicación Externo	Nombre de Canal de Comunicación Externo	Total de Requerimientos atendidos
Correo electrónico	saludatiende@gmail.com	85
Facebook	H Nacional Rosales Jose	259
Pagina WEB	www.hnr.gob.sv	30590
Fanpage	Hospital Nacional Rosales	249031
Servicio Telefónico	2267-0308 22319200 ext 282	451

Canal de Comunicación Externo	Estándar de Calidad 29	Porcentaje de satisfacción
Sondeo de Calidad	Porcentajes de usuarios externos satisfechos con la atención recibida	24%

CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS DEL PACIENTE

Canal de Comunicación Interno	Nombre de Canal de Comunicación Externo	Total de Requerimientos atendidos
Apertura de Buzones de Sugerencia	Buzones de Sugerencia	
Quejas presenciales recibidas en la ODS	Formulario para registro de trámites de quejas o avisos	108
Información y Orientación a la Ciudadanía (INFOCA)	INFOCA	7959

INFORME DE RESULTADO DEL 03 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2021

PARTE II

ANEXOS

CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS DEL PACIENTE

CORREO ELECTRÓNICO MINSAL

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total
17	12	8	20	10	18	85

FACEBOOK

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total	Publicaciones
5	5	7		0	0	17	Plazas Vacantes
2	0	4		3	3	12	Servicios Sociales
11	5	15	51	18	5	105	Casos Atendidos
7	13	8	14	46	37	125	Otras Publicaciones
25	23	34	65	67	45	259	Total Consolidado

PÁGINA WEB

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total	Publicaciones
0	0	0	0	0		0	Comentarios
5	2	2	8	1	7	25	Publicaciones
0						0	Noticia
4317	5863	4821	5051	5105	5408	30565	Entradas
4322	5865	4823	5059	5106	5415	30590	Total Consolidado

FANPAGE

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total	Publicaciones
7	15	16	12	42	34	126	Publicaciones
97	781	334	0	88		1300	Casos Atendidos
12834	14907	15477	15627	16055	15952	90852	Seguidores
43700	60000	4597	6661	33909	7886	156753	Alcance
56638	75703	20424	22300	50094	23872	249031	Total Consolidado

SERVICIO TELEFÓNICO

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total	Publicaciones
51	49	44	67	116	124	451	Llamadas telefonicas atendidas

INFORME DE RESULTADO DEL 03 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2021

51	49	44	67	116	124	451	Total Consolidado
----	----	----	----	-----	-----	-----	-------------------

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total %	Publicaciones
21%	20%	20%	20%	40%	*	24%	Porcentajes de satisfacción

*sin datos registrado en e-ta

CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS DEL PACIENTE

QUEJAS PRESENCIALES RECIBIDAS EN LA ODS

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total	Atenciones Brindadas
13	8	7	15	31	34	108	Quejas recibidas en la Oficina por el Derecho a la Salud

INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total	INFOCA
2920			5039			7959	Consolidado de requerimientos atendidos de pacientes relacionados a la atención e información a la ciudadanía INFOCA.