

HOSPITAL NACIONAL ROSALES
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



**INFORME DE RESULTADOS
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
DE ENERO A DICIEMBRE DE 2020**

Febrero 2021

INFORME DE RESULTADO DEL 03 DE ENERO AL 23 DE DICIEMBRE DE 2020

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 diciembre de 2020.

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	236
Facebook	H Nacional Rosales Jose	639
Pagina WEB	www.hnr.gov.sv	18679
Fanpage	Hospital Nacional Rosales	564372
Twiter	@hrosalesdirecc	20374
Servicio Telefónico	2267-0308 22319200 ext 282	2102

Canal de Comunicación Externo	Nombre de Canal de Comunicación Externo	Porcentaje de satisfacción
Sondeo de Calidad	Encuesta de Satisfacción a Usuarios Externos del HNR	80%

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	33
Quejas presenciales recibidas en la ODS	Formulario para registro de trámites de quejas o avisos	106
Atención de los programas presidenciales *	Veteranos de Guerra y Víctimas del Conflicto Armado	944
Porcentaje de Información y Orientación a la ciudadana (INFOCA)	INFOCA	100%

*A partir de octubre 2020 la Atención a Programas Presidenciales será reportada por la Unidad de Relaciones Publicas de acuerdo a requerimientos ministeriales.

INFORME DE RESULTADO DEL 03 DE ENERO AL 23 DE DICIEMBRE DE 2020

PARTE II
Anexos
Canales de Comunicación Externos del Paciente

Correo electrónico

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	Agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total
10	19	67	31	8	3	14	14	21	13	24	12	236

Facebook

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	Agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total	Publicaciones
		3			2	6	2	3	1	2	1	20	Plazas Vacantes
4	2	2	1		12	11	5	5	3	0	1	46	Servicios Sociales
19	12	36	25	35	27	44	31	22	16	21	1	289	Casos Atendidos
1	13	32	29	46	45	42	24	18	14	19	1	284	Otras Publicaciones
24	27	73	55	81	86	103	62	48	34	42	4	639	Total Consolidado

Página Web

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	Agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total	Publicaciones
													Comentarios
				1	1	1	1	1	3	6		14	Publicaciones
					20		4	4				28	Noticia
					69	1	3552	4197	5936	4882		18637	Entradas
0	0	0	0	1	90	2	3557	4202	5939	4888		18679	Total Consolidado

FanPage

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	Agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total	Publicaciones
	2	10		25	21	39	19	18	19	20		173	Publicaciones
29	11	59	70	81	99	53	93	120	142	80		837	Casos Atendidos
4468	4545	5680	5984	6404	8474	9314	9554	10162	10991	11470		87046	Seguidores
46	890	55787	188	9455	48911	139105	55860	39205	38169	88700		476316	Alcance
4543	5448	61536	6242	15965	57505	148511	65526	49505	49321	100270	0	564372	Total Consolidado

Twitter

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	Agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total	Publicaciones
4	16	28	23	34	36	19	20	8				188	Twitter
12	34	47	36	81	223	145	55	22				655	Menciones
16	35	111	204	99	572	195	141	1536				2909	Nuevos Seguidores
139	469	1549	2246	1773	6065	2836	879	635	18	13		16622	Visitas
171	554	1735	2509	1987	6896	3195	1095	2201	18	13		20374	Total Consolidado

INFORME DE RESULTADO DEL 03 DE ENERO AL 23 DE DICIEMBRE DE 2020

Servicio Telefónico

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	Agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total	Publicaciones
*	*	606	235	105	225	415	112	140	70	98	96	2102	Llamadas telefónicas atendidas
0	0	606	235	105	225	415	112	140	70	98	96	2102	Total Consolidado

Sondeo de Calidad

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	Agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total	Publicaciones
80%	80%	80%	70%	70%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	Porcentaje de usuarios externos satisfechos con la atención recibida en los servicios de salud de la RISS.
80%	80%	80%	70%	70%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	Total Consolidado

Anexos Canales de Comunicación Internos del Paciente

Apertura de Buzones de Sugerencia

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	Agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total	Atenciones Brindadas
19	14											33	Apertura buzón de sugerencia

Quejas Presenciales Recibidas en la ODS

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	Agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total	Atenciones Brindadas
30	21	7	1	1	1	2	2	8	15	11	7	106	Quejas recibidas en la Oficina por el Derecho a la Salud

ATENCIÓN A PACIENTE

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	Agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total	Atenciones Proporcionadas
2485	322	1015	629	1092	1845	3380	1416	1497	648	338	498	15165	Atenciones Proporcionadas

INFORME DE RESULTADO DEL 03 DE ENERO AL 23 DE DICIEMBRE DE 2020

ATENCIÓN A LOS PROGRAMAS PRESIDENCIALES*

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	Agosto	septiembre	Total	Atenciones Proporcionadas
3	2	2	2	2	1	2	1	1	16	Víctimas de Graves Violaciones de los Derechos Humanos
6	6	0	1	2	2	2	1	6	26	Casos Comunes
18	6	4	6	12	7	4	3	3	63	Atenciones Subsecuentes a Víctimas de Graves Violaciones de los Derechos Humanos
16	6	0	1	3	4	3	3	30	66	Atención Subsecuente de Casos Comunes
42	49	48	16	9	12	17	7	30	230	Veteranos de Guerra
64	16	142	48	27	36	68	22	120	543	Atención Subsecuente de Veteranos de Guerra
149	85	196	74	55	62	96	37	190	944	TOTAL

*A partir de octubre 2020 la Atención a Programas Presidenciales será reportada por la Unidad de Relaciones Publicas de acuerdo a requerimientos ministeriales.

INFOCA

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	Agosto	septiembre	Total	INFOCA
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Porcentaje de información y orientación resueltas en los INFOCA.