



**INFORME DE RESULTADOS
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
DEL 03 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2021**

30 de abril de 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 marzo 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	37
Facebook	H Nacional Rosales Jose	82
Pagina WEB	www.hnr.gov.sv	15001
Fanpage	Hospital Nacional Rosales	152765
Servicio Telefónico	2267-0308 22319200 ext 282	144

Canal de Comunicación Externo	Nombre de Canal de Comunicación Externo	Porcentaje de satisfacción
Sondeo de Calidad	Encuesta de Satisfacción a Usuarios Externos del HNR	20%

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	28
Atenciones en Información y Orientación a la ciudadana (INFOCA)	INFOCA	2920