



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

Enero 2022

INFORME DE RESULTADO DEL 03 DE ENERO AL 23 DE DICIEMBRE 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 diciembre 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	178
Facebook	H Nacional Rosales Jose	438
Pagina WEB	www.hnr.gob.sv	58309
Fanpage	Hospital Nacional Rosales	524594
Twitter	@CuentaRosales	28376
Servicio Telefónico	2267-0308 2267-0389	1583

Canal de Comunicación Externo	Estándar de Calidad 29	Porcentaje de satisfacción
Sondeo de Calidad	Porcentajes de usuarios externos satisfechos con la atención recibida	50%

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	0
Quejas presenciales recibidas en la ODS	Formulario para registro de trámites de quejas o avisos	283
Información y Orientación a la Ciudadanía (INFOCA)	INFOCA	12563

INFORME DE RESULTADO DEL 03 DE ENERO AL 23 DE DICIEMBRE DE 2021

PARTE II

ANEXOS

CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS DEL PACIENTE

CORREO ELECTRÓNICO MINSAL

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	Agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total
17	12	8	20	10	18	7	14	27	20	9	16	178

FACEBOOK

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	Agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	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	43	37	31	23	21	24	304	Otras Publicaciones
25	23	34	65	67	45	43	37	31	23	21	24	438	Total Consolidado

PÁGINA WEB

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	Agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total	Publicaciones
0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	Comentarios
5	2	2	8	1	7	1	0	1	0	1	7	35	Publicaciones
0												0	Noticias
4317	5863	4821	5051	5105	5408	5359	6489	7201	5717	2913	30	58274	Entradas
4322	5865	4823	5059	5106	5415	5360	6489	7202	5717	2914	37	58309	Total Consolidado

FANPAGE

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	Agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total	Publicaciones
7	15	16	12	42	34	43	37	31	20	21	25	303	Publicaciones
97	781	334	0	88								1300	Casos Atendidos
12834	14907	15477	15627	16055	15952	16182	16196	16328	16967	16937	16932	190394	Seguidores
43700	60000	4597	6661	33909	7886	29846	73741	12758	13120	18587	27792	332597	Alcance
56638	75703	20424	22300	50094	23872	46071	89974	29117	30107	35545	44749	524594	Total Consolidado

TWITTER

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	Agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total	Publicaciones
				37	40	50	37	35	23	23	42	287	Twitter
						58	26	24	25	80	46	259	Menciones
				6	16	42	29	35	23	85	38	274	Nuevos Seguidores
				924	2418	2999	2459	1839	1857	4441	2610	19547	Visitas
				2001	6008	*	*	*	*	*	*	8009	Tweets
0	0	0	0	2968	8482	3149	2551	1933	1928	4629	2736	28376	Total Consolidado

INFORME DE RESULTADO DEL 03 DE ENERO AL 23 DE DICIEMBRE DE 2021

SERVICIO TELEFÓNICO

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	Agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total	Publicaciones
51	49	44	67	116	124	211	190	259	220	175	77	1583	Llamadas telefónicas atendidas
51	49	44	67	116	124	211	190	259	220	175	77	1583	Total Consolidado

SONDEOS DE CALIDAD

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	Agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total	Publicaciones
21%	20%	20%	20%	40%	53%	70%	60%		70%	70%	60%	50%	Porcentaje de usuarios externos satisfechos con la atención recibida en los servicios de salud de la RISS.
21%	20%	20%	20%	40%	53%	70%	60%	0%	70%	70%	60%	50%	Total Consolidado

Fuente: Sistema Integrado de Información Gerencial SIIG - e TAB

CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS DEL PACIENTE

QUEJAS PRESENCIALES RECIBIDAS EN LA ODS

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	Agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total	Atenciones Brindadas
13	8	7	15	30	34	36	24	36	36	29	15	283	Quejas recibidas en la Oficina por el Derecho a la Salud

INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	Agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total	INFOCA
2920			5039			1820			2784			12563	CONSOLIDADO DE REQUERIMIENTOS DE PACIENTES RELACIONADO A LA ATENCIONE INFORMACIÓN A LA CIUDADANIA