



**INFORME DE RESULTADOS
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
DE ENERO A ABRIL DE 2022**

Abril 2022

INFORME DE RESULTADO DEL 03 DE ENERO AL 29 DE ABRIL DE 2022

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 abril de 2022.

PARTE I

CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS DEL PACIENTE

Canal de Comunicación Externo	Nombre de Canal de Comunicación Externo	Total de Requerimientos atendidos
Correo electrónico	ods.hnr@salud.gob.sv	29
Facebook	H Nacional Rosales Jose	71
Pagina WEB	www.hnr.gob.sv	242
Fanpage	Hospital Nacional Rosales	105,992
Twitter	@CuentaRosales	52,702
Servicio Telefónico (Llamadas recibidas)	2267-0308 2267-0389	290

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	
Quejas presenciales recibidas en la ODS	Formulario para registro de trámites de quejas o avisos	110
Información y Orientación a la Ciudadanía (INFOCA)	INFOCA	7729

INFORME DE RESULTADO DEL 03 DE ENERO AL 29 DE ABRIL DE 2022

PARTE II

ANEXOS

CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS DEL PACIENTE

CORREO ELECTRÓNICO MINSAL

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total	Detalle
4	9	8	8	29	E- mail (casos referidos des MINSAL)

FACEBOOK

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total	Detalle
11	18	16	26	71	Otras publicaciones

PÁGINA WEB

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total	Detalle
2	0	4		6	Publicaciones
65	29	82	60	236	Entradas
67	29	86	60	242	Total

FANPAGE

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total	Detalle
10	10	16	26	62	Publicaciones
17006	16946	17293	17507	68752	Seguidores
6086	10228	10542	10322	37178	Alcance
23102	27184	27851	27855	105992	Total

TWITTER

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total	Detalle
10	19	22	20	71	Twiter
24	23	18	12	77	Menciones
20	74	22	73	189	Nuevos Seguidores
2964	4464	2619	5702	15749	Visitas
1609	9362	7945	17700	36616	Tweets
4627	13942	10626	23505	52702	Total

INFORME DE RESULTADO DEL 03 DE ENERO AL 29 DE ABRIL DE 2022

SERVICIO TELEFÓNICO

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total	Detalle
65	77	128	20	290	Servicios Telefónicos (llamadas recibidas)

SONDEOS DE CALIDAD

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total	Estándar de Calidad 29
50%	50%			50%	Porcentajes de usuarios externos satisfechos con la atención recibida

CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS DEL PACIENTE

QUEJAS PRESENCIALES RECIBIDAS EN LA ODS

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total	Detalle
39	27	36	8	110	Quejas Recibidas en ODS

INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total	Detalle
7729				7729	INFOCA