

**MINISTERIO DE SALUD  
EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN DE JULIO- SEPTIEMBRE 2024  
OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD**

HOSPITAL: <i>Nacional de La Unión - Área de Trabajo Social</i>	Indicador	Medio de Verificación	Responsables	Meta anual	3er. Trimestre			4o. Trimestre			3er Trimestre		Supuestos/Factores Condicionantes para el éxito en el cumplimiento de los resultados esperados o metas	
					Prog.	Realiz.	%	Prog.	Realiz.	%	Realiz.	%		
<b>1</b>	<b>Objetivo: Garantizar el cumplimiento de los mecanismos de participación.</b>													
1.1	Resultado esperado: Dar respuesta efectiva y oportuna al 100% de las quejas y avisos realizados.													
1.1.1	Encuestas de Satisfacción	Atención en Salud	Encuestas y analisis de datos	Lic. Erick Gamaliel Muñoz Torres	300 encuestas	32	31	31 %	32	0	0 %	24	69 %	En el tercer trimestre se logró encuestar un 31% de lo programado, por falta de tiempo ya que solo hay un encargado para todo el hospital. Con respecto a buzones de sugerencia se realiza apertura mes a mes. No estan siendo utilizados por los usuarios.
1.1.2	Aperetura de buzones de sugerencia	Mecanismo de participación	Acompañamiento del miembro del comité como minimo	Lic. Erick Gamaliel Muñoz Torres	12 aperturas	3	3	75 %	-	-	-	3	75 %	
<b>RESULTADOS DE ENCUESTAS LEY NACER CON CARIÑO</b>														
1.1.3	Encuesta Ley Nacer con Cariño	Indicador	Medio de Verificación	Responsables	Meta anual	3er. Trimestre		4o. Trimestre		3er Trimestre		Supuestos/Factores Condicionantes para el éxito en el cumplimiento de los resultados esperados o metas		
		Mecanismo de participación	Matriz de Control de token de ODS	Lic. Erick Gamaliel Muñoz Torres	Por # de partos	Enviados	Respuestas	Enviados	Respuestas	Enviados	Respuestas			
						156	47	-	-	156	30.00 %	Del 100% de token enviados solo el 30.0% ha dado respuesta a la encuesta.		

- De los mecanismos de participación y uso de **Sistema de Atención Ciudadana**, en el tercer trimestre del año 2024, se han atendido 280 solicitudes y atenciones, con un total de 280 casos cerrados.
- Las encuestas de satisfacción en el tercer trimestre se logró encuestar un 31% de lo programado, mas sin embargo se ha continua realizando dicha encuesta, por falta de tiempo y personal ya que solo hay un recurso asignado para las diferentes actividades hospitalarias.
- Los Buzones de sugerencias se han revisado mes a mes por parte de la coordinación de la Oficina por el Derecho a la Salud ,se ha identificado que los pacientes o ciudadanos no estan haciendo uso de este mecanismo.
- Las Encuestas de Ley Nacer con Cariño se han enviado un total de 146 token de los cuales solo han dado respuesta 46, de las cuales: 34 felicitaciones, 7 quejas, 2 sugerencias. Los resultados se obtienen cada mes y para cada mes un plan de mejora el cual se coordina con Equipo Gestor de Ley Nacer con Cariño.



**Erick Gamaliel Muñoz Torres**  
Licdo. en Trabajo Social  
J.V.P.T.S. 3084