



MINISTERIO  
DE SALUD

## **REGIÓN PARACENTRAL**

### **MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE ABRIL A JUNIO DE 2019**

#### **Oficina por el Derecho a la Salud**

Recepción y trámite a quejas, avisos y solicitudes interpuestas por usuarios por inconformidad o aviso ante un hecho de posible violación al Derecho Humano a la Salud.

Las quejas avisos o solicitudes pueden ser interpuestas en:

- 1- Oficina por el Derecho a la Salud
- 2- Ventanilla de la dirección de la UCSF
- 3- Buzones de sugerencia
- 4- Llamada telefónica
- 5- Sistema de Atención Ciudadana (SAC)

#### **Buzones de sugerencia Instalados en las Unidades comunitarias de Salud Familiar**

Los buzones de sugerencia Instalados en los Establecimientos de la RIIS deben garantizar el resguardo de la información proporcionada por la población, se realiza apertura una vez al mes a través del Comité por el Derecho a la Salud conformado por representantes de la sociedad civil y personal del establecimiento. Para garantizar la transparencia en el proceso, es la persona del Foro Nacional de Salud o representante de la sociedad civil quien posee la llave, posterior a la apertura del buzón se debe realizar el análisis de la información, alternativas de mejora y levantamiento de acta de acuerdos y compromisos.

Las unidades de salud que cuentan con buzón de sugerencia en la Región Paracentral de Salud son los siguientes.



MINISTERIO  
DE SALUD

**Departamento de Cabañas:**

Jutiapa, Carolina, Ilobasco, Tejutepeque, Guacotecti, San Isidro, Dolores, Sensuntepeque, Santa Marta, Victoria, Santa Lucia, Cinquera y Cuyantepeque.

**Departamento de Cuscatlán:**

Candelaria, Cojutepeque, El Carmen, El Rosario, Monte San Juan, Oratorio, San Cristóbal, San José Guayabal, San Pedro Perulapan, San Rafael Cedros, San Ramón, Santa Cruz Analquito, Santa Cruz Michapa, Suchitoto y Tenancingo.

**Departamento de San Vicente:**

Apastepeque, Santo Domingo, Tepetitan, San Vicente, San Cayetano Istepeque, San Sebastián y San Esteban Catarina.

**Departamento de La Paz:**

San Emigdio, Zacatecoluca, Chinameca, San Juan Tepezontes, Olocuilta, La Herradura y San Juan Nonualco, San Antonio Masahuat.

**Comité por el Derecho a la Salud.**

Se integran por el personal del Ministerio de Salud y personas del Foro Nacional de Salud u Organizaciones de la Sociedad civil, se reúnen una vez al mes para aperturar el buzón de sugerencia. También pueden reunirse para realizar actividades conjuntas ya sean estas de promoción de la salud entre otras.



MINISTERIO  
DE SALUD

## Sistema de Atención Ciudadana

En el presente periodo, se continúa dando seguimiento a los casos recepcionados a través del Sistema de Atención Ciudadana, el cual es un mecanismo que registra y facilita la gestión de las quejas, avisos, reclamos, peticiones, consultas, sugerencias y felicitaciones que hacen los ciudadanos dirigidas a la administración pública. Es una plataforma web que facilita la atención y seguimiento a quejas de forma sistemática, así como la resolución de los casos a través de las gestiones con los enlaces y comunicación directa con el usuario para la indagación de cada caso expuesto permitiendo la notificación de los resultados o acciones realizadas.

DR. DANIEL OSMÍN SORIANO POCASANGRE.  
DIRECTOR REGIONAL DE SALUD PARACENTRAL