

MINISTERIO DE SALUD

Informe de Mecanismos de Participación Ciudadana octubre a diciembre de 2023

| Dependencia responsable | Mecanismo de participación ciudadana | Descripción del mecanismo | Objetivo del mecanismo | Resultados del mecanismo | Comentario |
|---|--------------------------------------|---|--|--|--|
| Unidad de Promoción de Vida Sana y Bienestar | Información epidemiológica | Se dispone de boletines epidemiológicos semanales, los cuales pueden ser consultados directamente por particulares. | Está dirigido a aquellas personas, Organismos o Instituciones relacionadas con el ámbito de la salud pública y vigilancia epidemiológica. Su principal objetivo es la publicación de información útil a personas y profesionales de la salud, así también difundir información ya consolidada procedente del Sistema Único de Información en Salud (SUIS) de la Red Nacional y el Sistema Integrado de Salud-SIS a través de la Dirección de Epidemiología. | En el cuarto trimestre de 2023 se elaboraron 11 boletines epidemiológicos desde la semana 40 hasta la semana 50 para poder ser consultados. | Boletines epidemiológicos pueden descargarse directamente del vínculo: https://www.salud.gob.sv/boletines-epidemiologicos-2023/ Otra información adicional sobre el tema puede ser solicitada a la Unidad de Vigilancia de la Salud teléfono: 503 2205-7164 Fax: +503 2205-7318 |
| | Comisión Técnica Sectorial de Salud | Forma parte, al igual que otras comisiones, del Sistema Nacional de Protección Civil | En el caso de la CTSS el propósito particular es: Garantizar ante la ocurrencia de un evento generador de efectos adversos la ejecución de | Esta Comisión, al igual que otras, se mantiene activa para eventos relacionados a problemas de salud pública o emergencias y desastres (por ejemplo, | Información disponible en comunicados de prensa del MINSAL en los sitios oficiales: |

| | | | | | |
|--|------------------------|---|---|---|---|
| | | <p>(DGPC). Se activa ante declaratorias resultantes de eventos adversos: emergencias, epidemias o desastres. En su seno se elaboran documentos técnicos cuyas indicaciones o acciones son replicables a nivel de los territorios.</p> | <p>acciones oportunas con eficiencia y eficacia, dirigidas a reducir el riesgo y optimizar la respuesta específica en el área de la salud, a fin de permitir la efectiva intervención, para preservar, mantener y recuperar la salud de las personas afectadas. Constituirse en la Comisión Técnica Científica en el tema de epidemias, pandemias, y eventos relacionados con el área de salud.</p> | <p>temas relacionados a alertas internacionales, enfermedades vectorizadas que producen las arbovirosis (dengue, zika y chikungunya), eventos climatológicos, entre otros).</p> | <p>https://www.salud.gob.sv/ https://www.facebook.com/salud.sv https://twitter.com/SaludSV https://www.instagram.com/minsal.sv/ https://www.youtube.com/user/comunicaciones_minsal https://www.salud.gob.sv/contacto-con-webmaster/ Otra información adicional al teléfono: Tel: +503 2591-7000 PBX</p> |
| | Asambleas comunitarias | <p>Se realizan asambleas comunitarias en cada una de las áreas donde se encuentran las Unidades Comunitarias de Salud Familiar, pertenecientes a su vez a SIBA-SI y Regiones</p> | <p>Identificar las inequidades sociales para abordar diferentes temáticas y problemas relacionadas con la salud.</p> | <p>En dichas actividades participan liderazgos comunitarios de la sociedad civil organizada y no organizada presentes en las áreas de responsabilidad de los establecimientos de salud.</p> <p>En nuestros sistemas de información se registran 34 asambleas comunitarias</p> | <p>Cualquier persona o instancia interesada en participar puede avocarse al director/a o coordinador/a del establecimiento de salud, a través del</p> |

| | | | | | |
|--|---|---|--|--|--|
| | | de Salud según el área geográfica de responsabilidad. | | rias en el periodo reportado con una participación de 401 mujeres y 310 hombres; así como otro tipo de actividades que conlleva la participación ciudadana. | personal de salud comunitaria en los diferentes establecimientos del Ministerio de Salud. |
| | Ferias, festivales, campañas. | Respecto a la participación del Ministerio de Salud se instala un espacio para que la población consulte sobre su estado de salud, se desarrollan diferentes intervenciones educativas en salud (consejerías, demostraciones, distribución de material educativo), vacunación a grupos vulnerables, entre otras intervenciones. | El equipo de salud es un recurso que brinda asistencia técnica en estos espacios presentando la situación de salud para que los diferentes sectores conozcan y participen en las diferentes problemáticas presentes en el espacio territorial. | Estas actividades son abiertas al público en general; en este sentido las temáticas abordadas son diversas, desde ferias de salud, campañas relacionadas con la vacunación humana, canina, felina, arbovirosis, cáncer, enfermedad renal crónica, prevención del consumo de tabaco y alcohol, prevención de la tuberculosis, enfermedades no transmisibles, las relacionadas a los problemas de malnutrición (sobrepeso y obesidad), embarazos en adolescentes, entre otras. En nuestros sistemas de información se registran 200 eventos en el periodo reportado. | Cualquier persona o instancia interesada en participar o gestionar esfuerzos puede avocarse al director o directora del establecimiento de salud del área donde reside o coordinar directamente con las oficinas centrales de secretaria de estado ubicadas en Calle Arce No. 827, San Salvador. |
| | Comisiones de Gestión Departamental y Municipal | Estos procesos son llevados a cabo por las diferentes gobernaciones y alcaldías del país, son | Las dinámicas como tal son diversas y complejas por lo que son desarrolladas de manera particularizada en los territorios. La finalidad en estos procesos es | Como salud se hace una presentación que expresa la situación epidemiológica y las propuestas de intervenciones planificadas y por | Cualquier persona o instancia interesada en ampliar información puede avocarse |

| | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|
| | | <p>expuestos diversos problemas de salud y que no necesariamente son del sector salud como tal, pero que afectan a la salud de toda la población salvadoreña.</p> | <p>articular los temas y problemáticas de un Municipio para que sean retomados por los niveles departamentales y locales.</p> | <p>consensuar a realizar a nivel de los departamentos y municipios.</p> <p>En el seno de las comisiones se toman decisiones para poder abordar de manera efectiva e intersectorialmente las acciones; cada institución que asiste tiene que asumir un rol específico dentro de su misma institución.</p> <p>En la actualidad se realizan previa convocatoria y temática identificada para abordar.</p> | <p>tanto a las municipalidades como a los establecimientos de salud con el director/a o coordinador/a del lugar donde se desee información o articulación de algún esfuerzo.</p> |
| <p>Oficina de Atención a veteranos de guerra, excombatientes y Víctimas del conflicto armado</p> <p>Fuente: SEPS, fecha de reporte 5 de enero de 2024, fuente primaria OAVG-VIDH y enlaces regionales.</p> | <p>Solicitudes de atención directa.</p> | <p>Atención personalizada que orienta y da solución a casos de personas Veteranas de Guerra y excombatientes que se presentan a las oficinas del Ministerio de Salud, atendidas por el personal de la unidad de</p> | <p>Facilitar y agilizar los procesos para que el sector de veteranos cuente con un mejor acceso a los diferentes servicios de salud.</p> | <p>Durante el cuarto trimestre, se ha atendido vía telefónica, veinticinco casos de usuario veterano de guerra que se apoya con la gestión de servicios de salud en unidades de salud como en hospitales. A la mayoría se les da seguimiento vía telefónica.</p> | |

| | | | | | |
|--|---|--|---|--|--|
| | | Veteranos de guerra. | | | |
| | Reuniones de Coordinación en Regiones, SIBASI y Unidades de Salud Especializadas, Intermedias y Básicas | Espacio de participación en donde las personas veteranas de guerra, mantienen una estrecha comunicación con personal de salud, enlace del programa de atención a veteranos de guerra excombatientes y víctimas del conflicto armado. | Garantizar un espacio de coordinación con esta población para realizar la ejecución de proyectos, facilitar y agilizar los procesos de atención en los establecimientos de salud. | Durante el cuarto trimestre 2023 se han ejecutado 126 reuniones de coordinación con el sector veterano de guerra y excombatientes, en los diferentes establecimientos de salud de la red nacional. | |
| | Asambleas Comunitarias con personas Veteranas de Guerra | Espacio de participación comunitaria en donde los veteranos de guerra y excombatientes conocen la situación de salud de su comunidad, participan en programar y convocar actividades relacionadas a su salud. | Dar a conocer el análisis de situación de salud Programar actividades de salud en coordinación con el sector de veteranos de guerra, desarrollar jornadas, campañas y otras actividades. Presentar los logros alcanzados por el establecimiento de salud. Informar sobre aspectos relacionados a los programas e intervenciones de salud de los VG. | En este periodo se ejecutaron 38 asambleas comunitarias entre el sector veteranos y el personal de salud del primer nivel de atención, con presencia de 805 usuarios del programa, de estos el 65% fueron del sexo masculino y 35% femenino. | |

| | | | | | |
|-------------------------------------|--|--|---|--|--|
| | Reuniones de Coordinaciones con Víctimas de Graves Violaciones a los Derechos Humanos | Personal Técnico de Regiones y SIBASI y Unidad de Atención a la persona Veterana de Guerra, sostienen reuniones con representantes de Víctimas de Sentencia, Víctimas del Decreto Ejecutivo 204 y otras Sentencias emitidas por la Corte Interamericana de Derechos Humanos. | Facilitar el acceso de los servicios de salud y la toma de decisiones en beneficio de las Víctimas del Conflicto Armado. | En el cuarto trimestre 2023 se realizaron 3 reuniones de coordinación con Víctimas de Graves Violaciones a los Derechos Humanos: dos del Caso “Mozote” y una del caso “Manuela”. Como parte de las medidas de reparación a las sentencias de la Corte Interamericana de Derechos Humanos. | |
| Dirección de Salud Ambiental | Unidad de Alimentos y Bebidas - Información y consulta de usuarios a través de atención personalizada: | *Atención a consultas de usuarios: Empresas, cooperativas, sector académico y ONGs interesados en conocer o realizar trámites de registro sanitario, reconocimiento | Exponer a la Coordinadora las inquietudes, propuestas, consultas u otros aspectos vinculados con los tramites que realizan de las empresas ante la Unidad de Alimentos y Bebidas. | Llamadas recibidas durante el cuarto trimestre del 2023 son 1,090 relacionadas con tramitología de registros sanitarios, importaciones, reconocimientos de registro sanitario de la unión aduanera centroamericana, registros de empresas y personas naturales en el SISAM y otros trámites relacionados con la unidad de alimentos y bebidas. | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| | | <p>mutuo de productos e importación de alimentos y bebidas, en los temas de Reglamentación Técnica de Unión Aduanera, Reglamentación Técnica Sanitaria Salvadoreña, normativas y proceso de registro sanitario.</p> <p>*Procesos de seguimiento a registros sanitarios, cambios post registro y reconocimiento mutuo de alimentos y bebidas. Soporte técnico a consultas del sistema en línea.</p> | | <p>En el cuarto trimestre 2023 se han atendido aproximadamente 1,626 casos de usuarios a través de correos electrónicos a través del correo del sistema de salud ambiental (SISAM) alimentos@salud.gob.sv</p> <p>-Usuarios atendidos son: 1,912 sobre la tramitología de Registros sanitarios, cambios en registros, importaciones de alimentos y bebidas, vigilancia de alimentos, registros de empresas y personas naturales en el SISAM, y otras consultas relacionadas a los trámites (presentación de permisos de funcionamiento, etc.</p> | |
|--|--|--|--|---|--|

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | <p>Desarrollo de capacidades a liderazgos comunitarios en el componente de: Agua para consumo humano</p> | <p>*Asesoría en la elaboración de Planes de seguridad del agua con juntas de agua. *Solicitud de análisis de agua, denuncia, compra de servicios y otros.</p> | <p>Exponer a la Dirección de Salud Ambiental las inquietudes, propuestas, consultas u otros aspectos vinculados con la problemática de salud ambiental de su sector o comunidad.</p> <p>Atención a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vía Telefónica - Vía correo electrónico - En forma Presencial - Buzón de sugerencias | <p>-Se reciben en promedio 15 llamadas al mes. -Se recibe en promedio 10 correos mensuales de consultas de usuarios. -Se reciben en promedio 5 consultas presenciales al mes.</p> | |
| | <p>Asesoría técnica a usuarios privados y gubernamental es sobre implementación de sistemas de tratamiento individual de aguas negras y grises con infiltración al suelo</p> | <p>*Asesoría técnica sobre requisitos a cumplir para obtener Factibilidad de instalación de Sistemas de Tratamiento de Aguas Negras y Grises con Infiltración al Suelo. *Apoyo en revisión de contenido de Carpetas Técnicas de Proyectos que incluyan sistemas de tratamiento</p> | <p>Exponer a la Dirección de Salud Ambiental las inquietudes, propuestas, consultas u otros aspectos vinculados con la problemática de salud ambiental de su sector o comunidad.</p> <p>Atención a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vía Telefónica - Vía correo electrónico - En forma Presencial - Buzón de sugerencias | <p>-Se da asesoría técnica presencial y por correo electrónico sobre la temática, a un promedio de 25 usuarios al mes (públicos y privados). -Se reciben en promedio 15 llamadas al mes de usuarios internos y externos -Se reciben en promedio 35 correos mensuales de usuarios internos y externos</p> | <p>Asesoría a demanda de ejecución de Proyectos Gubernamentales y Privados</p> |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|
| | | individual de aguas negras y grises con infiltración al suelo, a implementar en Proyectos y viviendas | | | |
| | Desarrollo de capacidades a liderazgos comunitarios en el componente de: Desechos Sólidos y Bio-infecciosos | Asesoría en infraestructura para el manejo de los desechos sólidos. | Exponer a la Dirección de Salud Ambiental las inquietudes, propuestas, consultas u otros aspectos vinculados con la problemática de salud ambiental de su sector o comunidad. Atención a través de: - Vía Telefónica - Vía correo electrónico - En forma Presencial - Buzón de sugerencias | En el 4° trimestre de 2023 se dio asesoría en la siguiente forma: -Se da asesoría técnica en promedio 4 llamadas al mes. -Se recibe en promedio 4 correo mensual de consultas de usuarios y técnicos referentes de otras instituciones. -Se recibe en promedio 4 consulta presencial al mes. | |
| | Asesoría técnica en: Sustancias químicas a usuarios del sector privado e instituciones. | Se realizan a solicitud de las empresas interesadas en asesoría personalizada del cumplimiento de requisitos. | Exponer a la Dirección de Salud Ambiental las inquietudes, propuestas, consultas u otros aspectos vinculados con la problemática de salud ambiental de su sector o comunidad. Atención a través de: - Vía Telefónica - Vía correo electrónico - En forma Presencial - Buzón de sugerencias | Durante el 4° trimestre de 2023, bajo el sistema integrado de importaciones de químicos del BCR / CIEX. Se incrementó las asistencias de forma telefónica, vía correo electrónico de usuarios en promedio 20 llamadas de usuarios al mes. -Se recibieron en promedio 8 correos de usuarios al | Se ha mantenido el incremento de consultas de usuarios con los nuevos mecanismos de importaciones del BCR. |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>mes, presencial 6 visitas al mes.</p> <p>Durante el 4° trim 2023, se mantuvo el proceso de autorización del sector de servicio de venta de combustibles (Gasolineras) por lo que se ha dado asesoría a personal operativo de salud, como a las empresas reguladas. Se han recibido un promedio de 60 asesorías por mes.</p> | |
| | <p>Asesoría técnica en: Alcohol Tabaco</p> | <p>y</p> <p>Consultas de sus trámites para el registro de usuarios de alcohol y tabaco</p> | <p>Exponer al coordinador las inquietudes, propuestas, consultas u otros aspectos vinculados con los trámites que realizan los usuarios en la Unidad de Alcohol y Tabaco.</p> <p>Atención a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vía Telefónica - Vía correo electrónico - En forma Presencial - Buzón de sugerencias | <p>-Durante el cuarto trimestre de 2023 se recibieron aproximadamente 10 personas usuarias con respecto a consultas de sus trámites para el registro de usuarios de alcohol.</p> <p>En el tema de alcohol se recibieron un promedio de 2 llamadas diarias, también se atendieron 40 usuarios de tabaco en el tercer trimestre, y se recibieron diariamente un promedio de usuarios de este producto 1, en este trimestre se atendieron telefónicamente un promedio por el tema de tabaco 3 llamadas.</p> | |

| | | | | | |
|--|---|---|--|---|--|
| <p>Unidad por el Derecho a la Salud</p> | <p>Solicitudes, avisos y quejas realizados por los ciudadanos a través de las diferentes vías de ingreso.</p> | <p>Mecanismo que registra y facilita la gestión de las solicitudes, avisos y quejas, realizadas por los ciudadanos a través de las diferentes vías de ingreso: Teléfono, correo electrónico y presencial, de las atenciones recibidas en los diferentes servicios de salud, potenciando el Derecho Humano a la Salud.</p> | <p>Registrar y facilitar la gestión de las solicitudes, denuncias, avisos y reclamos realizadas por los ciudadanos a través de las diferentes vías de ingreso.</p> | <p>Total de casos recibidos: - Solicitudes: 198 - Quejas: 63 - Avisos: 13 - Consultas: 606 - Felicitaciones: 2</p> <p>Total de atenciones: 882</p> | <p>Teléfonos: - 2591-7473 - 2591-7474. - 6024-1332 - 6023-2857</p> <p>Correo electrónico: - https://www.salud.gob.sv/contacto-con-atencion-al-usuario/ - marlene.santamaria@salud.gob.sv</p> <p>Sistema de Atención Ciudadana (SAC). ayuda@sac.gob.sv</p> <p>Presencial: - Unidad por el Derecho a la Salud, Ministerio de Salud, Nivel Central, ubicadas en Calle Arce No. 827, San Salvador.</p> |
|--|---|---|--|---|--|

Fuente: Información brindada por las diferentes dependencias que reportan a la fecha 18/01/2024.