

**MINISTERIO DE SALUD**  
**Informe de Mecanismos de Participación Ciudadana**  
**abril a junio de 2024**

Dependencia responsable	Mecanismo de participación ciudadana	Descripción del mecanismo	Objetivo del mecanismo	Resultados del mecanismo	Comentario
<b>Unidad de Promoción de Vida Sana y Bienestar</b>	Información epidemiológica	Se dispone información epidemiológica semanal, la cual es de consulta pública	<p>Está dirigida a aquellas personas, organismos o instituciones relacionadas con el ámbito de la salud pública y la vigilancia epidemiológica.</p> <p>Su principal objetivo es la publicación de información útil a personas y profesionales de la salud, así también difundir información ya consolidada procedente de los Sistemas de la Red Nacional.</p>	<p>Para este año 2024, se ha actualizado el formato de presentación de dicha información. Hasta el año 2023 se presentaba en formato de boletín y para este año se realiza a través de infográficos insertados directamente a la web del Ministerio de Salud de El Salvador.</p> <p>Para el periodo reportado se ha actualizado hasta la semana epidemiológica 26.</p>	<p>La información epidemiológica puede consultarse en el vínculo: <a href="https://www.salud.gob.sv/guia-de-servicios/">https://www.salud.gob.sv/guia-de-servicios/</a> Boletín Epidemiológico</p> <p>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</p>
	Asambleas comunitarias	Se realizan asambleas comunitarias en cada una de las áreas donde se	Abordar diferentes temáticas y problemas relacionados con la salud, para poder analizar las posibles soluciones desde la	En dichas actividades participan liderazgos comunitarios de la sociedad civil organizada y no organizada presentes en las	Cualquier persona o instancia interesada en participar puede avocarse al director/a o

		encuentran las Unidades Comunitarias de Salud Familiar, pertenecientes a su vez a SIBASI y Regiones de Salud según el área geográfica de responsabilidad.	participación social y comunitaria.	<p>áreas de responsabilidad de los establecimientos de salud.</p> <p>En nuestros sistemas de información se registran 292 asambleas comunitarias en el periodo reportado con una participación de 5764 mujeres y 2115 hombres; así como otro tipo de actividades que conlleva la participación ciudadana.</p>	coordinador/a del establecimiento de salud, a través del personal de salud comunitaria en los diferentes establecimientos del Ministerio de Salud.
	Ferias, 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	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	Cualquier persona o instancia interesada en participar o gestionar esfuerzos puede avocarse al director o directora del establecimiento de salud del área donde resida o coordinar directamente con las oficinas centrales de secretaria de

		educativo), vacunación a grupos vulnerables, entre otras intervenciones.		de malnutrición (sobrepeso y obesidad), embarazos en adolescentes, entre otras.  En nuestros sistemas de información se registran 167 eventos en el periodo reportado.	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 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.	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 articular los temas y problemáticas de un Municipio para que sean retomados por los niveles departamentales y locales.	Como salud se hace una presentación que expresa la situación epidemiológica y las propuestas de intervenciones planificadas y por consensuar a realizar a nivel de los departamentos y municipios.  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.  En la actualidad se realizan	Cualquier persona o instancia interesada en ampliar información puede avocarse tanto a las municipalidades como a los establecimientos de salud con el director/a o coordinador/a del lugar donde se desea información o articulación de algún esfuerzo.

				previa convocatoria y temática identificada para abordar.	
<p><b>Oficina de Atención a veteranos de guerra, excombatientes y Víctimas del conflicto armado</b></p> <p>Fuente: SEPS, Fuente: SEPS, fecha de reporte 23 de julio de 2024, fuente primaria OAVG-VIDH y enlaces regionales.</p>	Solicitudes de atención directa	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 Oficina de Atención a la persona Veterana de Guerra y Excombatientes.	Facilitar y agilizar los procesos para que el sector de veteranos cuente con un mejor acceso a los diferentes servicios de salud.	<p>En el segundo trimestre, se ha atendido vía telefónica, 18 casos de usuarios veteranos de guerra y 6 de víctimas de graves violaciones a los derechos humanos para un total de 24 casos que se apoya con la gestión de servicios de salud en unidades de salud como en hospitales.</p> <p>A los cuales se les da seguimiento vía telefónica.</p>	
	Reuniones de Coordinación en Regiones, SIBASI y US	Espacio de participación en donde las personas veteranas de guerra, mantienen una estrecha comunicación con personal de	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.	En este trimestre se han ejecutado 207 reuniones de coordinación con el sector veterano de guerra, excombatientes y víctimas de graves violaciones a los derechos humanos contando con la participación de 1,326	

		salud, enlace del programa de Atención a Veteranos de Guerra excombatientes y víctimas de Graves Violaciones a los Derechos Humanos.		personas en los diferentes establecimientos de salud a nivel nacional.	
	Asambleas Comunitarias	Espacio de participación comunitaria en donde los veteranos de guerra y excombatientes conocen la situación de salud de su comunidad, y 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 Veteranos de Guerra.	Durante el segundo trimestre se ejecutaron 54 asambleas comunitarias entre el sector veteranos de guerra, excombatientes y víctimas de graves violaciones a los derechos humanos con el personal de salud del primer nivel de atención, contando con la presencia de 1,014 usuarios, de estos el 65% fueron del sexo masculino y 35% femenino.	
	Reuniones de Coordinación con Víctimas de	Personal Técnico de Regiones, SIBASI y la Oficina	Facilitar el acceso de los servicios de salud y la toma de decisiones en beneficio	A lo largo de este período se realizaron 3 reuniones de coordinación con víctimas	

	Graves Violaciones a los Derechos Humanos	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.	de las Víctimas de graves violaciones a los Derechos Humanos.	de graves violaciones a los derechos humanos: dos del Caso "El Mozote y lugares aledaños Vs. El Salvador" y una del caso "Manuela" Como parte de las medidas de reparación a las sentencias de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.	
<b>Dirección de Salud Ambiental</b>	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 mutuo de	Exponer a la Coordinadora las inquietudes, propuestas, consultas u otros aspectos vinculados con los trámites que realizan las empresas ante la Unidad de Alimentos y Bebidas.	Llamadas recibidas durante el segundo trimestre son 706 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>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 segundo trimestre 2024 se han atendido aproximadamente 2,842 casos de usuarios a través de correos electrónicos a través del correo del sistema de salud ambiental (SISAM) <a href="mailto:alimentos@salud.gob.sv">alimentos@salud.gob.sv</a></p> <p>-Usuarios atendidos son: 1,707 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:</p> <p>Agua para consumo humano.</p>	<p>*Asesoría en la elaboración de Planes de seguridad del agua con administradores de sistemas de agua.</p> <p>*Solicitud de análisis de agua, por denuncia, compra de servicios y otros.</p>	<p>Exponer a la Dirección de Salud Ambiental las inquietudes, propuestas, consultas y 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"> <li>- Vía Telefónica</li> <li>- Vía correo electrónico</li> <li>- En forma Presencial</li> <li>- Buzón de sugerencias</li> </ul>	<p>-Se reciben en promedio 3 llamadas al mes.</p> <p>-Se recibe en promedio 1 correos mensuales de consultas de usuarios</p>	
	<p>Asesoría técnica a usuarios gubernamentales y privados 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.</p> <p>*Apoyo en revisión de contenido de Carpetas Técnicas</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"> <li>- Vía Telefónica</li> <li>- Vía correo electrónico</li> <li>- En forma Presencial</li> <li>- Buzón de sugerencias</li> </ul>	<p>-Se da asesoría técnica presencial y por correo electrónico sobre la temática, a un promedio de 6 usuarios al mes (públicos y privados).</p> <p>-Se reciben en promedio 5 llamadas al mes de usuarios internos y externos</p> <p>-Se reciben en promedio 5 correos mensuales de usuarios internos y externos</p>	<p>Asesoría a demanda de ejecución de Proyectos Gubernamentales y Privados</p>



		de Proyectos que incluyan sistemas de tratamiento individual de aguas negras y grises con infiltración al suelo, a implementar en Proyectos y viviendas			
	Asesoría técnica en:  Residuos Municipales y Bio-infecciosos	Asesoría sobre disposición y manejo de desechos bioinfecciosos y residuos municipales.	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 2º trimestre de 2024 se dio asesoría en la siguiente forma:  -Se da asesoría técnica en promedio 2 llamadas al mes  -Se recibe en promedio 2 correo mensual de consultas de usuarios y técnicos referentes de otras instituciones  -Se reciben en promedio 4 consultas presenciales al mes.	

	<p>Asesoría técnica en:</p> <p>Sustancias químicas a usuarios del sector privado e instituciones.</p>	<p>Se realizan a solicitud de las empresas interesadas en asesoría personalizada del cumplimiento de requisitos.</p>	<p>Exponer al coordinador del PSQ las inquietudes, propuestas, consultas u otros aspectos vinculados con los trámites que realizan los usuarios para importar sustancias químicas regulada, como de trámites de permisos de funcionamiento de actividades económicas relacionadas con almacenamiento de químicos peligrosos</p> <p>Atención a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vía Telefónica</li> <li>- Vía correo electrónico</li> <li>- En forma Presencial</li> <li>- Buzón de sugerencias</li> </ul>	<p>Durante el 2° trimestre de 2024, se brindó asistencias en promedio de 6 llamadas telefónicas, así como atención de usuarios vía correo electrónico en promedio 9 correos de usuarios, Visita presencial 3 visitas.</p>	<p>La asesoría se brindó a demanda de los usuarios a través de los mecanismos establecidos.</p>
--	---	--	--	---	---

	Asesoría técnica en: Alcohol y Tabaco	Consultas de sus trámites para el registro de usuarios de alcohol y tabaco	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.  Atención a través de: <ul style="list-style-type: none"><li>- Vía Telefónica</li><li>- Vía correo electrónico</li><li>- En forma Presencial</li><li>- Buzón de sugerencias</li></ul>	-Durante el segundo trimestre de 2024 se recibieron aproximadamente 38 personas usuarias con respecto a consultas de sus trámites para el registro de usuarios de alcohol.  En el tema de alcohol se recibieron un promedio de 2 llamadas diarias, también se atendieron 75 usuarios de tabaco en el segundo trimestre, y se recibieron diariamente un promedio de usuarios de este producto 3, en este trimestre se atendieron telefónicamente un promedio 38 por el tema de tabaco llamadas.	
--	--	--	---	--	--

<p><b>Unidad por el Derecho a la Salud</b></p>	<p>Registro de solicitudes, quejas, avisos, consulta y felicitaciones a través de los diferentes canales de comunicaciones .</p>	<p>Registro y gestión de las solicitudes, quejas, avisos, consulta y felicitaciones recibidas por los ciudadanos a través de las diferentes vías de ingreso</p>	<p>Facilitar y agilizar los procesos de las solicitudes, quejas, avisos, consulta y felicitaciones recibidas por los ciudadanos</p>	<p>Total de casos recibidos: - Solicitudes: 390 - Quejas: 66 - Avisos: 61 - Consultas: 102 - Felicitaciones: 4</p> <p>Total de atenciones: 623</p>	<p>Teléfonos: - 2591-7473 - 2591-7474. - 6024-1332 - 6023-2857</p> <p>Correo electrónico: - <a href="https://www.salud.gob.sv/contacto-con-atencion-al-usuario/">https://www.salud.gob.sv/contacto-con-atencion-al-usuario/</a> - <a href="mailto:marlene.santamaria@salud.gob.sv">marlene.santamaria@salud.gob.sv</a></p> <p>Sistema de Atención Ciudadana (SAC). <a href="mailto:ayuda@sac.gob.sv">ayuda@sac.gob.sv</a></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 24/07/2024.