



Red de Salud del Centro E.S.E.

"Por una salud más cercana, con excelencia y amor"

Espacios e instancias de control social

Vigencia 2026

Contenido

- Marco normativo
- Formas de participación social en salud
- Qué es el control social en salud
- Qué puede y qué no puede hacer el control social
- Las asociaciones de usuarios y sus funciones
- Instancias de participación de la Red de Salud del Centro
- El Grupo de Control Social y sus visitas de observación
- Ruta de escalamiento: ¿a quién acudo primero?
- Cómo participar

Marco normativo

Constitución Política de 1991
artículos 2, 40, 49 y 270

Decreto 1757 de 1994
compilado en el Decreto 780 de 2016

Ley 850 de 2003
Veedurías ciudadanas

Ley 1438 de 2011
Participación social en salud

Ley 1712 de 2014
Transparencia y acceso a la información

Ley Estatutaria 1751 de 2015
Derecho fundamental a la salud

Ley Estatutaria 1757 de 2015
Participación democrática

Ley 1755 de 2015
Derecho de petición

Ley 1581 de 2012
Protección de datos personales

Resolución 2063 de 2017
Política de Participación Social en Salud

Resolución 1995 de 1999
Reserva de la historia clínica

Las diez normas fueron verificadas en su objeto y alcance.

Formas de participación social

Participación ciudadana

Es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria.

Participación comunitaria

Es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

Participación social en la Red

Resultado de la interacción entre los usuarios organizados y los colaboradores para la evaluación, la gestión y el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios.

¿Qué es el control social?

Es una forma de participación ciudadana que permite a las personas y a las organizaciones de la sociedad vigilar y evaluar la gestión pública, e influir en las condiciones de modo, tiempo y lugar en que esa gestión se realiza.

Ley 1757 de 2015

En salud

De acuerdo con el Ministerio de Salud y Protección Social, es un deber y un derecho de los ciudadanos de participar de manera individual o colectiva en la vigilancia de la gestión pública y de sus resultados, y en la correcta utilización de los recursos y bienes públicos.



Qué puede y qué no puede hacer el control social

SÍ le corresponde

- Vigilar la gestión administrativa de la institución.
- Verificar las condiciones de acceso, información, trato y comodidad en los puntos de atención.
- Formular observaciones y recomendaciones por escrito, con soporte.
- Hacer seguimiento a los compromisos que asume la institución.
- Acceder a la información pública de la entidad.

NO le corresponde

- Intervenir en el acto clínico ni evaluar decisiones médicas.
- Acceder a historias clínicas, que son documento sometido a reserva legal.
- Abordar a pacientes durante la atención ni tomar fotografías de ellos.
- Ingresar a salas de reanimación, de procedimientos ni a áreas de aislamiento.
- Sustituir el canal de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Ley 850 de 2003, artículos 4 y 9 · Ley 23 de 1981, artículo 34 · Ley 1751 de 2015, artículo 10

Las asociaciones de usuarios



Son las organizaciones conformadas por las personas afiliadas a los regímenes del Sistema General de Seguridad Social en Salud que, de manera voluntaria, se agrupan para velar por la calidad del servicio y por la defensa de los derechos de los usuarios ante la institución.

5

asociaciones de usuarios
una por cada comuna

8, 9, 10, 11 y 12

comunas del área
de influencia

16

sedes de la Red
acompañadas

La conformación vigente de cada asociación y del Grupo de Control Social se publica en el sitio web institucional, conforme a la Ley 1712 de 2014.

Funciones de las asociaciones de usuarios

Conforme al Decreto 1757 de 1994, compilado en el Decreto 780 de 2016, se destacan las siguientes:

- Asesorar a sus asociados en la libre elección de la entidad promotora de salud, de las instituciones prestadoras de servicios y de los profesionales, dentro de las opciones ofrecidas.
- Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas, para presentar propuestas ante la junta directiva de la institución.
- Vigilar que las decisiones que se tomen en las instituciones favorezcan a los usuarios y que se cumplan las normas de calidad de los servicios.



Funciones de las asociaciones de usuarios

- Ejercer veedurías en las instituciones del sector, a través de sus representantes ante las empresas promotoras y ante las oficinas de atención a la comunidad.
- Elegir democráticamente a sus representantes ante el Comité de Ética Hospitalaria y ante los comités de participación comunitaria, por periodos máximos de dos años.
- Participar en los procesos de rendición de cuentas de la institución y hacer seguimiento a los compromisos que de ellos se deriven.
- Proponer a la institución acciones de mejora derivadas de sus observaciones y verificar su cumplimiento.

La referencia al artículo específico debe verificarse en el texto vigente del Decreto 780 de 2016.

Instancias de participación de la Red

Comité de Ética Hospitalaria y Ética Médica

Mensual · segundo jueves

Analiza las manifestaciones con componente ético y de trato digno, y hace seguimiento a los compromisos institucionales.

Reunión de Asociaciones de Usuarios

Mensual · último miércoles

Espacio propio de las asociaciones para el seguimiento a su plan de trabajo y a la calidad del servicio.

Grupo de Control Social

Según cronograma anual

Realiza las visitas de observación a las sedes y formula las observaciones a los procesos responsables.

Comité de PQRSF

Trimestral

Analiza de manera consolidada las manifestaciones de los usuarios y el seguimiento a los planes de mejoramiento.

El Grupo de Control Social de la Red

Es el conjunto de personas de la comunidad que, de manera voluntaria y organizada, ejerce vigilancia sobre la gestión administrativa y sobre las condiciones de prestación de los servicios de salud de la Red de Salud del Centro E.S.E.

1

Planear

Aprueba el cronograma anual de sesiones y de visitas.

2

Observar

Realiza la visita a la sede, acompañado por la institución.

3

Formular

Presenta la observación por escrito, con soporte.

4

Verificar

Comprueba que la acción de mejora se haya cumplido.

Procedimiento RCC-PR-2026-002 · Instructivo de visitas RCC-I-2026-001

Las visitas de control social: condiciones

Programación previa

Se incluye en el cronograma anual y la fecha se concierta con el jefe del servicio.

Máximo dos integrantes

La delegación se limita a dos personas, informadas en la confirmación.

Bioseguridad

Tapabocas permanente e higiene de manos al ingreso y a la salida.

Zonas definidas

El recorrido se limita a las zonas acordadas previamente.

Aviso con antelación

Se comunica con al menos dos días hábiles de anticipación.

Identificación visible

Chaleco o escarapela institucional durante toda la permanencia.

Acompañamiento

La visita se realiza acompañada por la trabajadora social del área.

Reprogramación

Si el servicio está en contingencia, se reprograma en cinco días hábiles.

La reprogramación no es una negativa: es un aplazamiento con fecha. La atención de urgencias tiene prelación.

Áreas con restricción especial

Urgencias

Sala de espera, admisión y circulación general. No se ingresa a reanimación ni observación.

Áreas de aislamiento

No se ingresa bajo ninguna circunstancia.

Procedimientos y odontología

No se ingresa mientras se realiza un procedimiento.

Hospitalización

Pasillos y áreas comunes. No se ingresa a habitaciones.

Laboratorio y farmacia

Área de atención al público y ventanilla. No se ingresa a procesamiento ni almacenamiento.

Áreas comunes y señalización

Sin restricción. Es el ámbito natural de la verificación.

Las restricciones protegen la intimidad del paciente y la bioseguridad del servicio.

¿A quién acudo primero?

Se sube al siguiente paso únicamente cuando el anterior no dio respuesta.

1

Líder de comuna

Es su primer contacto, siempre. Recibe la solicitud y la canaliza.

2

Gestor de comuna

Retoma el caso y lo gestiona con la sede que corresponda.

3

Trabajadora social

Acompaña el caso cuando requiere gestión social o asistencial.

4

Relacionamiento con el Ciudadano

Verifica el estado, activa la ruta institucional y responde por su gestión.

5

Gerencia

Último paso, cuando el caso no se gestionó en los anteriores.

Usted siempre puede dirigirse a quien considere: el derecho de petición está en la Constitución. Esta ruta no lo limita, hace que su caso no se pierda.

Participación con enfoque diferencial

Todas las personas pueden participar. La institución ajusta la convocatoria, los materiales y las sesiones para que nadie quede por fuera.

Personas mayores o con baja escolaridad

Convocatoria y materiales en lenguaje claro. Se lee el documento en voz alta y se valida su comprensión.

Personas con discapacidad visual

Lectura oral completa de los documentos y del acta antes de firmarla.

Personas con discapacidad auditiva

Comunicación escrita y gestión de intérprete de lengua de señas cuando se requiera.

Comunidades étnicas

Gestión de intérprete comunitario o enlace de la comunidad étnica.

Movilidad reducida

Recorridos accesibles y sesiones en espacios sin barreras arquitectónicas.

Población migrante, víctimas y personas LGBTIQ+

Trato digno, respeto por la identidad de género auto-referida y atención libre de discriminación.



Ley 1751 de 2015 · artículo 13 de la Constitución Política

Cómo participar

La salud se construye con la comunidad. Si quiere hacer parte de la asociación de usuarios de su comuna o del Grupo de Control Social, acérquese por cualquiera de estos medios.

Oficina de Atención al Usuario

Sede Administrativa, IPS Diego Lalinde
Carrera 12E # 50-18, barrio Villacolombia

Línea telefónica

(+57 602) 489 2746

Correo electrónico

atencionalusuario@saludcentro.gov.co

Sitio web

www.saludcentro.gov.co · Botón de Participa y Control Social

Asociaciones de usuarios de la Red de Salud Centro



La salud se construye con la comunidad.

“Por una salud más cercana, con excelencia y amor”

Gracias

Participar es un derecho y una forma de cuidar

Proceso de Relacionamento con el Ciudadano — SIAU
Red de Salud del Centro E.S.E.