

	INSTRUCTIVO VISITAS DE CONTROL SOCIAL	Código: RCC-I-001	
		Fecha de entrada en vigencia: dd/mm/aaaa	
		Versión 01	

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	1
1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. DEFINICIONES.....	2
4. MATERIALES, INSUMOS Y EQUIPOS NECESARIOS.....	3
5. TALENTO HUMANO REQUERIDO	3
6. ENFOQUE DIFERENCIAL	3
7. CRITERIOS DE OPERACIÓN.....	4
8. DESARROLLO.....	5
9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	7
10. ANEXOS	7
11. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	8
12. BIBLIOGRAFÍA	8

	INSTRUCTIVO VISITAS DE CONTROL SOCIAL	Código: RCC-I-001	
		Fecha de entrada en vigencia: dd/mm/aaaa	
		Versión 01	

1. OBJETIVO

Establecer las condiciones operativas para la realización de las visitas de observación del Grupo de Control Social en las sedes de la Red de Salud del Centro E.S.E., precisar las áreas con restricción especial y su fundamento normativo, y definir el registro que debe producirse de cada visita.

Garantizar que el ejercicio de control social se desarrolle con seguridad para el paciente, para los integrantes del grupo y para el personal asistencial, sin que ello restrinja el derecho de la ciudadanía a vigilar la gestión institucional.

2. ALCANCE

Este instructivo desarrolla la actividad 5 del procedimiento de control social RCC-PR-2026-002. Inicia con la programación de la visita y finaliza con la remisión de las observaciones al proceso observado.

Aplica en todas las sedes de la Red de Salud del Centro E.S.E. y en los servicios de urgencias, consulta externa, hospitalización, apoyo diagnóstico, farmacia y áreas comunes. Está dirigido a los integrantes del Grupo de Control Social, a los jefes de servicio y a las trabajadoras sociales de las sedes.

3. DEFINICIONES

Visita de observación: Actividad mediante la cual el Grupo de Control Social verifica en campo las condiciones de acceso, información, trato y comodidad en un punto de atención.

Delegación: Conjunto de integrantes del grupo que realiza la visita. Se limita a dos personas por recorrido.

Acompañante institucional: Trabajadora social del área o referente de Participación Social que acompaña la delegación durante todo el recorrido.

Zonas del recorrido: Áreas de la sede acordadas previamente con el jefe del servicio, en las cuales se desarrolla la observación.

Área con restricción especial: Área en la que el recorrido tiene un alcance limitado por razones de bioseguridad o de protección de la intimidad del paciente.

Contingencia asistencial: Situación del servicio que impide el desarrollo de la visita en la fecha programada y obliga a su reprogramación.

	INSTRUCTIVO VISITAS DE CONTROL SOCIAL	Código: RCC-I-001	
		Fecha de entrada en vigencia: dd/mm/aaaa	
		Versión 01	

Observación: Hallazgo formulado por el grupo, con descripción del hecho, lugar, fecha y soporte, que se remite al proceso responsable.

4. MATERIALES, INSUMOS Y EQUIPOS NECESARIOS

4.1 Materiales e insumos

1. Formato de registro de visita de control social RCC-FT-2026-004, impreso o digital.
2. Identificación institucional visible: chaleco o escarapela.
3. Tapabocas y elementos de higiene de manos.
4. Tabla de apoyo y bolígrafo para el registro en campo.

4.2 Equipos y tecnología

5. Correo electrónico institucional para la comunicación previa al jefe del servicio.
6. Matriz de observaciones y compromisos, para el registro posterior del hallazgo.
7. Bitácora de seguimiento del control social.

5. TALENTO HUMANO REQUERIDO

Tabla 1. Roles y responsabilidades en la visita de observación.

ROL	RESPONSABILIDAD EN LA VISITA
Referente de Participación Social	Concierta la fecha con el jefe del servicio, comunica la visita, acompaña el recorrido y levanta el registro.
Integrantes de la delegación	Realizan la observación en las zonas acordadas, respetan las restricciones y aportan los hallazgos.
Jefe del servicio visitado	Acuerda la fecha, informa las condiciones del servicio al momento de la visita y facilita el recorrido en las zonas definidas.
Trabajadora social de la sede	Acompaña el recorrido cuando la referente de Participación Social no puede hacerlo.

Fuente: Elaboración propia

6. ENFOQUE DIFERENCIAL

La delegación que realiza la visita se conforma procurando la representación de la comuna en la que se encuentra la sede. Cuando un integrante requiera ajustes razonables para participar en el recorrido, la Secretaría Técnica los gestiona con anterioridad y los informa en la comunicación previa al jefe del servicio.

	INSTRUCTIVO VISITAS DE CONTROL SOCIAL		
			Código: RCC-I-001
			Fecha de entrada en vigencia: dd/mm/aaaa Versión 01

Los recorridos se definen por rutas accesibles cuando participen integrantes con movilidad reducida. Los materiales de registro se entregan en formato ampliado o con lectura asistida cuando se requiera.

7. CRITERIOS DE OPERACIÓN

El derecho a ejercer control social está reconocido por la ley y la institución lo garantiza. Las condiciones que siguen no restringen ese derecho: permiten que la visita se realice con seguridad y con claridad sobre el fundamento de cada límite.

7.1 Antes de la visita

Tabla 2. Condiciones previas a la visita de observación.

N.º	CONDICIÓN	EN QUÉ CONSISTE
1	Programación previa	La visita se incluye en el cronograma anual aprobado por el Grupo de Control Social. La fecha concreta se concierta con el jefe del servicio que será visitado.
2	Confirmación de la fecha	La Secretaría Técnica confirma la fecha al jefe del servicio con al menos dos días hábiles de antelación, indicando horario, número de integrantes y zonas del recorrido.
3	Máximo dos integrantes	La delegación se limita a dos integrantes del grupo, cuyos nombres se informan en la misma confirmación.
4	Formación previa	Los integrantes que participen por primera vez deben haber recibido la inducción sobre el marco normativo y sobre las condiciones de este instructivo.

Fuente: Elaboración propia

7.2 Durante la visita

Tabla 3. Condiciones de realización de la visita.

N.º	CONDICIÓN	EN QUÉ CONSISTE
5	Identificación visible	Chaleco o escarapela institucional durante toda la permanencia en la sede.
6	Tapabocas e higiene de manos	Uso permanente del tapabocas e higiene de manos al ingreso y a la salida, conforme a los protocolos de bioseguridad de la institución.
7	Acompañamiento	La visita se realiza acompañada por la trabajadora social del área o por la referente de Participación Social. No se realizan recorridos sin acompañamiento institucional.
8	Zonas definidas	El recorrido se limita a las zonas acordadas. No comprende salas de reanimación, de procedimientos ni áreas de aislamiento.

	INSTRUCTIVO VISITAS DE CONTROL SOCIAL	Código: RCC-I-001	
		Fecha de entrada en vigencia: dd/mm/aaaa	
		Versión 01	

N.º	CONDICIÓN	EN QUÉ CONSISTE
9	Reserva de la información	No se accede a historias clínicas, no se aborda a pacientes durante la atención y no se toman fotografías de pacientes ni de documentos que los identifiquen.
10	Trato con el personal	Las inquietudes se dirigen al acompañante institucional y no interrumpen la atención en curso.

Fuente: Elaboración propia

7.3 Cuando el servicio está en contingencia

Si al momento de la visita el servicio se encuentra en contingencia asistencial, la visita se reprograma dentro de los cinco días hábiles siguientes, con nueva fecha concertada en el acto. La reprogramación no es una negativa: es un aplazamiento con fecha. La atención de urgencias tiene prelación sobre cualquier actividad de observación.

La institución deja constancia del motivo de la reprogramación en el registro de la visita, de modo que el aplazamiento sea verificable y no discrecional.

7.4 Diferencias de criterio durante el recorrido

Si durante la visita surge una diferencia sobre el alcance del recorrido, prevalece el criterio de seguridad del paciente y la visita continúa en las zonas no controvertidas. La diferencia se deja consignada en el registro de la visita y se lleva al Comité de Ética Hospitalaria y Ética Médica, que es la instancia competente para resolverla.

En ningún caso la diferencia de criterio se resuelve en el sitio mediante la suspensión del ejercicio de control social ni mediante el ingreso a un área restringida.

8. DESARROLLO

8.1 Áreas con restricción especial

Algunas áreas tienen restricciones propias por bioseguridad y por protección de la intimidad del paciente. El siguiente cuadro define hasta dónde llega el recorrido en cada una.

Tabla 4. Alcance del recorrido por área.

ÁREA	ALCANCE DEL RECORRIDO	RESTRICCIÓN
Urgencias	Sala de espera, admisión y circulación general.	No se ingresa a salas de reanimación ni de observación, ni consultorios Tapabocas permanente.

	INSTRUCTIVO VISITAS DE CONTROL SOCIAL	Código: RCC-I-001	
		Fecha de entrada en vigencia: dd/mm/aaaa	
		Versión 01	

ÁREA	ALCANCE DEL RECORRIDO	RESTRICCIÓN
Áreas de aislamiento	No aplica.	No se ingresa bajo ninguna circunstancia, por riesgo de transmisión y protección del paciente.
Salas de procedimientos y odontología	Recorrido en horario sin agenda programada.	No se ingresa mientras se realiza un procedimiento.
Hospitalización	Pasillos y áreas comunes.	No se ingresa a habitaciones ni se aborda a pacientes.
Laboratorio y toma de muestras	Área de atención al público.	No se ingresa al área de procesamiento.
Farmacia	Ventanilla de dispensación.	No se ingresa al área de almacenamiento.
Áreas comunes y señalización	Sin restricción.	Es el ámbito natural de la verificación de condiciones locativas y de información al usuario.

Fuente: Elaboración propia

8.2 Después de la visita

Tabla 5. Actividades posteriores a la visita.

N.º	ACTIVIDAD	EN QUÉ CONSISTE
11	Registro de la visita	De cada visita se diligencia el formato RCC-FT-2026-004, con fecha, sede, servicio, zonas recorridas, integrantes, acompañante institucional y hallazgos.
12	Acta y remisión	La Secretaría Técnica levanta el acta dentro de los tres días hábiles siguientes y remite las observaciones al líder del proceso observado.
13	Respuesta institucional	El proceso observado responde dentro de los quince días hábiles siguientes a la remisión, conforme al procedimiento RCC-PR-2026-002.

Fuente: Elaboración propia

8.3 Fundamento normativo de los límites

Cada restricción de este instructivo tiene sustento legal. No se trata de reglas internas discrecionales.

Tabla 6. Fundamento normativo de las restricciones.

NORMA	QUÉ ESTABLECE
Decreto 1757 de 1994, artículos 10 a 16	Reconoce el derecho de las asociaciones de usuarios a velar por la calidad del servicio y regula las formas de control social en salud.

	INSTRUCTIVO VISITAS DE CONTROL SOCIAL	Código: RCC-I-001	
		Fecha de entrada en vigencia: dd/mm/aaaa	
		Versión 01	

NORMA	QUÉ ESTABLECE
Ley 850 de 2003, artículo 4	La veeduría se ejerce sobre la gestión administrativa, no sobre el acto clínico.
Ley 850 de 2003, artículo 9	El acceso a la información se sujeta a las normas vigentes sobre reserva.
Ley 23 de 1981, artículo 34, y Resolución 1995 de 1999	La historia clínica es documento privado sometido a reserva legal.
Ley 1751 de 2015, artículo 10	Derecho del paciente a la intimidad y a la confidencialidad de su información.
Resolución 3100 de 2019	Estándares de habilitación, bioseguridad y control de infecciones aplicables a los servicios visitados.
Ley 1581 de 2012	Protección de datos personales. Sustenta la prohibición de tomar fotografías de pacientes o de documentos que los identifiquen.

Fuente: Elaboración propia

9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El cumplimiento de este instructivo se verifica a través del formato de registro de visita, que debe estar diligenciado en su totalidad para cada visita realizada. Una visita sin registro se reporta como no ejecutada para efectos del indicador IND-CS-05 del procedimiento RCC-PR-2026-002.

Las reprogramaciones por contingencia asistencial se contabilizan por separado y no afectan el resultado del indicador, siempre que conste el motivo y la nueva fecha en el registro.

10. ANEXOS

8. Anexo 1. Pieza de socialización “Visitas de control social: condiciones para su realización en áreas asistenciales”.
9. Anexo 2. Pieza de socialización “Visitas de control social: áreas con restricción especial y fundamento normativo”.
10. Anexo 3. Formato de registro de visita de control social RCC-FT-2026-004.

Las dos piezas de socialización serán presentadas a la Asociación de Usuarios y resumen en lenguaje claro el contenido de este instructivo para los integrantes del grupo y los jefes de servicio.

	INSTRUCTIVO VISITAS DE CONTROL SOCIAL	Código: RCC-I-001	
		Fecha de entrada en vigencia: dd/mm/aaaa	
		Versión 01	

11. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Tabla 7. Documentos relacionados con el instructivo.

DOCUMENTO	CÓDIGO
Procedimiento de Control Social	RCC-PR-2026-002
Formato de conformación del Grupo de Control Social	RCC-FT-2026-003
Formato de registro de visita de control social	RCC-FT-2026-004
Bitácora de seguimiento del control social	Instrumento del proceso

Fuente: Elaboración propia

12. BIBLIOGRAFÍA

11. Congreso de Colombia. Ley 23 de 1981, Ley 850 de 2003, Ley 1581 de 2012 y Ley 1751 de 2015.
12. Presidencia de la República. Decreto 1757 de 1994 y Decreto 780 de 2016.
13. Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 1995 de 1999 y Resolución 3100 de 2019.
14. Red de Salud del Centro E.S.E. Procedimiento de Control Social RCC-PR-2026-002, 2026.