

EJE 4. CONTROL SOCIAL EN SALUD

EL CONTROL CIUDADANO SOBRE LOS RECURSOS PÚBLICOS, LAS INSTITUCIONES Y LOS ACTORES DEL SISTEMA ES UN ELEMENTO CRUCIAL PARA LA GARANTÍA DEL DERECHO A LA SALUD Y PARA QUE LA CIUDADANÍA APROPIE DE MANERA SIGNIFICATIVA LA CONSTRUCCIÓN SOCIAL DE LA SALUD. POR ENDE, SE REQUIERE EL FORTALECIMIENTO EXPLÍCITO DEL CONTROL SOCIAL Y LAS VEEDURÍAS CIUDADANAS EN SALUD.

A. Fortalecimiento y promoción del control social.



“Hola, bienvenidos a este espacio donde hablaremos sobre el control social en salud y la veeduría ciudadana.



El control social y las veedurías no son solo conceptos técnicos, son herramientas que nos permiten participar, opinar y hacer seguimiento a cómo se gestionan los recursos y las decisiones que afectan nuestro bienestar. A través de estos mecanismos fortalecemos la transparencia, la confianza y sobre todo, la participación de la comunidad en los temas de salud.

Así que la idea hoy es comprender mejor cómo funcionan, por qué son tan necesarios y de qué manera podemos involucrarnos para que realmente nuestra voz cuente.”



VEEDURIAS

CIUDADANAS

PARTICIPACIÓN

CONTROL SOCIAL



CONTROL

SOCIAL EN SALUD



CONTROL SOCIAL

QUÉ ES...

Es una modalidad de **participación ciudadana que permite a las personas y a las organizaciones de la sociedad civil influir en los asuntos del Estado**, con el propósito de incrementar la responsabilidad y la integralidad en el manejo de los recursos públicos. Sus contenidos hacen referencia, básicamente a actividades ciudadanas de vigilancia, fiscalización y seguimiento.



CONTROL SOCIAL

¿QUIÉNES HACEN EL CONTROL SOCIAL EN COLOMBIA?

a. Los ciudadanos y ciudadanas de manera individual.

b. Las comunidades, organizaciones no gubernamentales (ONG), Cámaras de Comercio, universidades y asociaciones gremiales que por iniciativa propia llevan a cabo veedurías ciudadanas.

c. Los organismos o instituciones de participación ciudadana convocados por el Estado.

d. Los usuarios de servicios públicos domiciliarios y de servicios de salud.

e. Los medios de comunicación



CONTROL SOCIAL

¿CUÁLES SON LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL SOCIAL?



Actitud respetuosa



Conocimiento



Realismo



Propuestas



Solidaridad, en representación de las comunidades destinatarias de la gestión



Argumentos y razones objetivas



Oportunidad



Responsabilidad

CONTROL SOCIAL

¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DEL CONTROL SOCIAL?



- a. Mayor respaldo y ayuda en la elaboración de los planes gubernamentales, nacionales y locales.
- b. Mayor confianza y credibilidad en las instituciones y en los gobernantes
- c. Reconocer procesos integrales descritos en planes, programas y proyectos, los cuales se diferencian y se describen mediante planes, programas y proyectos.

VEEDURÍA

EN

SALUD



VEEDURIA EN SALUD

Es un mecanismo democrático de representación, que le permite a los ciudadanos y a las organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública respecto de las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.



¿QUÉ DEBE CONOCER Y HACER UN VEEDOR (A) CIUDADANO (A) EN EL SECTOR SALUD?

VEEDURIA EN SALUD

Ejercer la veeduría sobre los siguientes aspectos del sistema general seguridad social en salud:

- a.** Vigilar que la población acceda a los servicios de salud.
- b.** Constatar que en el proceso de formulación del plan local de salud se haya concertado con la comunidad y ésta haya participado en el diagnóstico de la situación de salud.
- c.** Verificar la existencia de los veedores que vigilarán la implementación, seguimiento y evaluación del plan.
- d.** Velar para que el plan al ser aprobado por el Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud (CTSSS), incluya y asegure la disponibilidad de los recursos para su ejecución en el presupuesto de la entidad territorial.



¿QUÉ DEBE CONOCER Y HACER UN VEEDOR (A) CIUDADANO (A) EN EL SECTOR SALUD?

VEEDURIA EN SALUD

- e.** Velar porque el plan esté encaminado a dar respuesta a los principales problemas de salud identificados y priorizados.
- f.** Verificar la existencia del fondo territorial de salud en el cual se depositarán los recursos destinados para el financiamiento del plan territorial de salud.
- g.** Velar por la calidad y el estricto cumplimiento de los procesos, procedimientos, programas, proyectos y actividades que constituyen el plan.
- h.** Velar porqué las autoridades territoriales de salud, las entidades aseguradoras y prestadoras de servicios de salud (EPS e IPS) publiquen en medios accesibles a la comunidad en general, sus actuaciones contractuales, los listados de beneficiarios, portafolio de servicios, red de prestadores, la ruta de acceso a los servicios de salud y las instancias de participación de la comunidad que tienen las instituciones de salud.



¿QUÉ DEBE CONOCER Y HACER UN VEEDOR (A) CIUDADANO (A) EN EL SECTOR SALUD?

VEEDURIA EN SALUD

i. Asegurar que se propicie la participación de los veedores de salud, en los espacios legalmente definidos y que las instituciones del sector han implementado.

j. Promover y participar de los espacios públicos de rendición de cuentas en salud.

k. Participar de la formulación de los planes de mejoramiento que surgen del control de la calidad y satisfacción de los usuarios, de los servicios de salud que las entidades prestan, al igual que dar seguimiento al cumplimiento de dichos planes.

l. El veedor debe participar activamente con su comunidad en la construcción participativa, intersectorial y transdisciplinaria de las Rutas de acceso a los servicios de salud, a partir de la identificación de barreras de acceso.

m. Los veedores de salud deben velar por la calidad, acceso, oportunidad y la calidez de los servicios de salud, brindados a la comunidad que representa.



VEEDURIA EN SALUD

¿QUÉ PROCEDIMIENTO DEBE SEGUIRSE PARA CONSTITUIR UNA VEEDURÍA CIUDADANA? (Ley 850 de 2003, art. 3)



Para la constitución de una veeduría ciudadana, las organizaciones civiles o los grupos de ciudadanos solamente necesitan seguir el siguiente procedimiento:

1. Elegir de una forma democrática a los las personas que actuarán como veedores.

2. Elaborar un documento o acta de constitución en la cual conste el nombre de los integrantes, documento de identidad, el objeto de la vigilancia, el nivel territorial, la duración y el lugar de residencia.

3. La inscripción de este documento se realizará ante las personerías municipales o distritales o ante las Cámaras de Comercio, quienes deberán llevar registro público de las veedurías inscritas en su jurisdicción. En el caso de las comunidades indígenas esta función será asumida por las autoridades propias.

SOCIALIZACIÓN



CONTROL SOCIAL Y VEEDURÍA EN SALUD External Recibidos x

ING YOHANA ALVAREZ <calidad@clnicasandiegocucuta.com>
para nestorsanchezjr1, nestorsanchezjr, ivangarciencens, letrasedemaria1@gmail.com, ramonmartinortizmorales, juancarlosquimbayo787, carolortizarias@gmail.com, lina.alarcon681014@gmail.com, licavabe2015@gmail.com, julianatelli

Buena tarde, estimados miembros de la Alianza de Usuarios, cordial saludo.

Con el propósito de fortalecer sus conocimientos y el ejercicio participativo en la gestión de la salud, les comparto una presentación que contiene información sobre **Control Social y Veeduría Ciudadana en Salud**.

Los invito a revisar la presentación y a seguir fortaleciendo su compromiso con la transparencia, la participación y la mejora continua del sistema de salud.

- CONTROL SOCIAL Y VEEDURIA EN SALUD.mp4
- CONTROL SOCIAL Y VEEDURIA EN SALUD.pdf

Saludos cordiales

Yohana Astrid Álvarez Verjel
Coordinadora de Calidad

Tel: 5960150 Ext 1051
calidad.clinicasandiego@gmail.com



@Sandiegocucuta
Av1 N°15-04 La Playa
Cúcuta – Colombia
www.clinicasandiegocucuta.com

2 archivos adjuntos • Analizados por Gmail



CONTROL SOCIAL Y VEEDURÍA EN SALUD External Recibidos x

ING YOHANA ALVAREZ <calidad@clnicasandiegocucuta.com>
para nestorsanchezjr1, nestorsanchezjr, ivangarciencens, letrasedemaria1@gmail.com, ramonmartinortizmorales, juancarlosquimbayo787, carolortizarias@gmail.com, lina.alarcon681014@gmail.com, licavabe2015@gmail.com, julianatelezbermon@gmail.com, vimaor1975@gmail.com, matutechilindrina@gmail.com, anareyes1803, laura-1900@hotmail.com, via, 31 oct, 14

Buena tarde, estimados miembros de la Alianza de Usuarios, cordial saludo.

Con el propósito de fortalecer sus conocimientos y el ejercicio participativo en la gestión de la salud, les comparto una presentación que contiene información sobre **Control Social y Veeduría Ciudadana en Salud**.

Los invito a revisar la presentación y a seguir fortaleciendo su compromiso con la transparencia, la participación y la mejora continua del sistema de salud.

- CONTROL SOCIAL Y VEEDURIA EN SALUD.mp4
- CONTROL SOCIAL Y VEEDURIA EN SALUD.pdf

Saludos cordiales

Yohana Astrid Álvarez Verjel
Coordinadora de Calidad

Tel: 5960150 Ext 1051
calidad.clinicasandiego@gmail.com



@Sandiegocucuta
Av1 N°15-04 La Playa
Cúcuta – Colombia
www.clinicasandiegocucuta.com

de: **ING YOHANA ALVAREZ** <calidad@clnicasandiegocucuta.com>
para: nestorsanchezjr1@gmail.com,
nestorsanchezjr@hotmail.com,
ivangarciencens@hotmail.com,
"letrasedemaria1@gmail.com" <letrasedemaria1@gmail.com>,
ramonmartinortizmorales@gmail.com,
juancarlosquimbayo787@gmail.com,
"carolortizarias@gmail.com" <carolortizarias@gmail.com>,
"lina.alarcon681014@gmail.com" <lina.alarcon681014@gmail.com>,
"licavabe2015@gmail.com" <licavabe2015@gmail.com>,
"julianatelezbermon@gmail.com" <julianatelezbermon@gmail.com>,
"vimaor1975@gmail.com" <vimaor1975@gmail.com>,
"matutechilindrina@gmail.com" <matutechilindrina@gmail.com>,
anareyes1803@hotmail.com,
"laura-1900@hotmail.com" <laura-1900@hotmail.com>,
mkatherin_silva@hotmail.com,
rapidomantilla@hotmail.com,

CONTROL SOCIAL Y VEEDURÍA EN SALUD External Recibidos x

ING YOHANA ALVAREZ <calidad@clnicasandiegocucuta.com>
para nestorsanchezjr1, nestorsanchezjr, ivangarciencens, letrasedemaria1@gmail.com, ramonmartinortizmorales, juancarlosquimbayo787, carolortizarias@gmail.com, lina.alarcon681014@gmail.com, licavabe2015@gmail.com, julianatelezbermon@gmail.com, vimaor1975@gmail.com, matutechilindrina@gmail.com, anareyes1803, laura-1900@hotmail.com, via, 31 oct, 14

Buena tarde, estimados miembros de la Alianza de Usuarios, cordial saludo.

Con el propósito de fortalecer sus conocimientos y el ejercicio participativo en la gestión de la salud, les comparto una presentación que contiene información sobre **Control Social y Veeduría Ciudadana en Salud**.

Los invito a revisar la presentación y a seguir fortaleciendo su compromiso con la transparencia, la participación y la mejora continua del sistema de salud.

- CONTROL SOCIAL Y VEEDURIA EN SALUD.mp4
- CONTROL SOCIAL Y VEEDURIA EN SALUD.pdf

Saludos cordiales

Yohana Astrid Álvarez Verjel
Coordinadora de Calidad



@Sandiegocucuta
Av1 N°15-04 La Playa
Cúcuta – Colombia

"licavabe2015@gmail.com" <licavabe2015@gmail.com>,
"julianatelezbermon@gmail.com" <julianatelezbermon@gmail.com>,
"vimaor1975@gmail.com" <vimaor1975@gmail.com>,
"matutechilindrina@gmail.com" <matutechilindrina@gmail.com>,
anareyes1803@hotmail.com,
"laura-1900@hotmail.com" <laura-1900@hotmail.com>,
mkatherin_silva@hotmail.com,
rapidomantilla@hotmail.com,
juangram@gmail.com,
macasgil@gmail.com,
matutechilindrina@hotmail.com,
cajore@gmail.com,
aliceduarte4@hotmail.com
fecha: 31 oct 2025, 14:30
asunto: CONTROL SOCIAL Y VEEDURIA EN SALUD
enviado por: clinicasandiegocucuta.com

B. Socialización a los miembros de la junta de la alianza de usuarios de los canales de comunicación con los que cuenta la IPS y cómo acceder a ellos.



Clínica de Oftalmología
San Diego



CANALES DE ATENCIÓN



CUMPLIMIENTO DE CITAS

ATENCIÓN PRESENCIAL



Sede Principal

Avenida 1 15-04 barrio la playa

Sede 2

Av 1 # 18-74 Barrio San Rafael

Horario: lunes a viernes 7:00 a.m. a 12:00 M. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y sábado 8:00 a.m. a 12:00 M

Sede Ocaña

Calle 11# 16a - 21 Edificio San Agustín Torre Club, local 21

Horario: lunes a viernes 7:30 a.m. a 12:00 M y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m. y sábado 8:00 a.m. a 12:00 M

ASIGNACIÓN DE CITAS

ATENCIÓN PRESENCIAL



Sede 2

Av 1 # 18-74 Barrio San Rafael

Horario: lunes a viernes 7:00 a.m. a 10:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. y, los sábados de 8:00 a.m. a 10:00 M

Sede Ocaña

Calle 11# 16a - 21 Edificio San Agustín Torre Club, local 21

Horario: lunes a viernes 7:30 a.m. a 12:00 M y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m. y sábado 8:00 a.m. a 12:00 M



CANALES DE ATENCIÓN



VIA TELEFÓNICA



ASIGNACIÓN DE CITAS

607-5960150 Ext 2025

Horario: lunes a viernes 7:00 a.m. a 12:00 M y de 2:00 p.m. a 5:30p.m. y sábado 8:00 a.m. a 12:00 M

ATENCIÓN VIRTUAL



ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS - ASIGNACIÓN DE CITAS Y OTROS

Plataforma San Diego Digital
<https://app.clinicasandiegocucuta.com/auth/>

Chat bot - 57 300 9120339

Horario: lunes a viernes 7:00 a.m. a 12:00 M y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 M.


<https://clinicasandiegocucuta.com/SanDiego/>

 @sandiegocucuta

SOCIALIZACIÓN



C. Promoción de la participación de los miembros de la junta en la apertura del buzón y entrega del cronograma para la vigencia

	PROCESO ESTRATEGICO	PE-01-F-02	
	GESTIÓN GERENCIAL	FECHA	VERSIÓN
		MAY_2018	2
Página 1 de 1			

COMUNICACIONES EXTERNAS

San José de Cúcuta, 28 de octubre de 2025

Señores
JUNTA DIRECTIVA ALIANZA DE USUARIOS
Clínica San Diego Cúcuta

ASUNTO: Recordatorio de espacio participativo – buzón de sugerencia

Cordial saludo

En esta oportunidad me dirijo a ustedes con el objetivo de recordar que la presencia de la alianza de usuarios en la apertura del buzón de sugerencias, es fundamental para garantizar la transparencia del proceso, fortalecer la participación ciudadana en salud y asegurar que las opiniones y sugerencias de nuestros usuarios sean revisadas con compromiso y objetividad.

Atentamente,



MAYRON DARIO ARÉVALO QUINTERO
Gerente