

## SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD –SAC- VEEDURIA EN SALUD

**PARTICIPACIÓN SOCIAL:** Es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social.

**PARTICIPACIÓN EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD:** Es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio público de salud.

**ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN:** Se encuentran: Servicio de Atención a la Comunidad – SAC, Sistema de Atención e Información a Usuarios – SIAU, Comités de Participación Comunitaria – COPACOS, Alianzas O Asociaciones de Usuarios, Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud – CTSSS, Comités de Ética Hospitalaria, Veeduría en Salud.

**MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACION SOCIAL:** La Política de Participación Social en Salud (PPSS) Resolución 2063 de 2017 es un esfuerzo del Ministerio de Salud para dar cumplimiento al mandato legal de direccionar y garantizar la Participación Social en el sector salud en el marco de la Ley 1438 de 2011, la Ley Estatutaria de Salud 1751 de 2015 y la Ley Estatutaria de Participación 1757 de 2015.

**CTSSS – Consejos Territoriales de Seguridad Social en Salud:** Espacio de toma de decisiones y políticas concertadas frente al SGSSS. Asesora a las direcciones territoriales de salud en la formulación de planes territoriales teniendo en cuenta las características particulares de cada jurisdicción.

**COPACOS – Comités de Participación Comunitaria en Salud:** Espacio en el cual se da el encuentro de autoridades locales, instituciones y organizaciones comunitarias para gestionar la inclusión de planes, programas y prioridades en salud, estos participan en la distribución, seguimiento y evaluación de los recursos.

**ALIANZA O ASOCIACIÓN DE USUARIOS:** Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos

servicios de salud, de acuerdo con el sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario

**COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA:** Espacio multidisciplinario en el cual se promueven los programas de prevención y promoción en salud, se difunde y se vela por los derechos y deberes, se atienden y canalizan las inquietudes y demandas sobre la prestación de servicios por parte de la institución.

**VEEDURÍAS CIUDADANAS EN SALUD:** Mecanismo de representación ciudadana o de las organizaciones comunitarias que permite vigilar la gestión pública de autoridades estatales o privadas, o de organizaciones no gubernamentales que emplean recursos públicos.

## **LINEAMIENTOS DE LA POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD - PPSS RESOLUCIÓN 2063 DE 2017**

**VEEDURIA EN SALUD:** El marco normativo de las veedurías ciudadanas en salud en Colombia, se basa principalmente en la Ley 850 de 2003, que regula su constitución y funcionamiento, junto con el artículo 12 de la Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de Salud), el cual establece el derecho ciudadano a participar en las decisiones del sistema de salud. Otros decretos como el Decreto 1757 de 1994 y la Resolución 2063 de 2017 también desarrollan estos aspectos, permitiendo a los ciudadanos y organizaciones vigilar la gestión de los recursos públicos y la calidad de los servicios de salud.

**Resolución 2063 de 2017 (Ministerio de Salud y Protección Social):** Detalla los alcances de la participación ciudadana en salud, incluyendo la participación en políticas, planes, instancias de veeduría, decisiones sobre servicios y tecnologías, y la evaluación de políticas de salud.

**Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de Salud):** Reconoce el derecho fundamental a la salud y, en su artículo 12, establece el derecho de las personas a participar en las decisiones de los agentes del sistema de salud que les afecten. Plantea que el derecho fundamental a la salud comprende el derecho de las personas a participar en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud que la afectan o interesan. A su turno, la Ley Estatutaria 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, que modifica algunas de las disposiciones de la Ley 850 de 2003, regula lo relativo al derecho a la participación democrática, la cual impacta la participación en salud, con los diferentes elementos que ello comporta, específicamente lo relativo al control social y la financiación.

**Ley 850 del 18 de noviembre de 2003:** De carácter estatutario, establece la normatividad en relación con las veedurías ciudadanas, el procedimiento para su constitución, sus principios rectores, sus funciones, sus derechos y deberes. Regula la creación, los principios, restricciones,

limitaciones y herramientas para que los ciudadanos constituyan veedurías y ejerzan control social sobre la gestión pública y la contratación.

**Decreto 1757 de 1994:** Establece la participación ciudadana en el ámbito de la salud, promoviendo la gestión de planes y programas y la participación en la planificación y evaluación del desarrollo en salud.

**ARTÍCULO 2.10.1.1.22.** Funciones de la veeduría. Son funciones de la veeduría:

1. Contribuir a una gestión adecuada de los organismos de salud.
2. Propiciar decisiones saludables por parte de las autoridades, la empresa privada, las entidades públicas y la comunidad.
3. Fomentar el compromiso de la colectividad en los programas e iniciativas en salud.
4. Velar una utilización adecuada de los recursos.
5. Coordinar con todas las instancias de vigilancia y control la aplicación efectiva de las normas y velar por el cumplimiento de las mismas.
6. Impulsar las veedurías como un mecanismo de educación para la participación.

Desde el Servicio de Atención a la Comunidad de la Secretaria de Salud Pública se realiza un proceso de veeduría desde diferentes ámbitos, sustentados en el Decreto Único Reglamentario del sector Salud y Protección Social 780 de 2016 “artículo 2.10.1.1.19. El control social en salud podrá ser realizado a través de la veeduría en salud, que deberá ser ejercida a nivel ciudadano, institucional y comunitario, a fin de vigilar la gestión pública, los resultados de la misma, la prestación de los servicios y la gestión financiera de las entidades e instituciones que hacen parte del Sistema General de Seguridad Social en Salud”, así:

**a). En lo ciudadano** a través del servicio de atención a la comunidad, que canalizará las veedurías de los ciudadanos ante las instancias competentes, para el ejercicio de sus derechos constitucionales y legales;

La oficina SAC tiene establecido en el horario de lunes a jueves de 7:00 am a 12:00 m y de 1:30 pm a 4:30 y los días viernes en jornada continua de 7:00 am a 3:00 pm la atención a los usuarios que presentan dificultades con la prestación del servicio de salud. Como respuesta a estas inquietudes se brinda la orientación necesaria según el caso requerido y se gestiona para adultos mayores y población vulnerable las citas que requieren.

b). **En lo comunitario** mediante el ejercicio de las funciones de los Comités de Participación Comunitaria;

En Manizales se realizó la conformación del Comité de Participación Comunitaria - COPACO en el año 2024, se encuentra integrada por 22 representantes comunitarios y 9 representantes con derecho propio. Las asambleas se desarrollan bimestralmente, las cuales se han presentado en las siguientes fechas:

- ✓ **Enero:** Mesa de trabajo - análisis y propuesta de estatutos
- ✓ **Marzo:** Asamblea extraordinaria

Orden del día: Revisión de estatutos y asignación de representantes ante los comités de ética hospitalaria de las IPS Assbasalud, Cleo, Fisiatrics, Corazón y Vida, ViveSalud, Centro Cardiovascular de Caldas, Centro Medico Belén, Interconsultas, Comfa, San Juan de Dios y S.E.S Hospital Universitario de Caldas.

- ✓ **Abril:** Asamblea ordinaria

Orden del día: Aprobación de estatutos, socialización del plan de acción de la Secretaria de Salud Pública, socialización de Fiebre Amarilla, socialización de la semana de la Seguridad Social.

- ✓ **Junio:** Asamblea Ordinaria

Orden del día: Intervención de la E.S.E San Isidro, intervención de la E.S.E Assbasalud, elección de representantes del COPACO ante el Consejo Territorial de Planeación y elección de representantes del COPACO ante los Comités de Ética Hospitalaria de las IPS Centro Cardiovascular de Caldas, Centro Medico Belén, Neurología Integral de Caldas, PHILCO, S.E.S Hospital Universitario de Caldas y Ospedale.

- ✓ **Julio:** Capacitación Brindada por la Dirección territorial de Salud de Caldas sobre las funciones de los comités de ética hospitalaria.

Dando cumplimiento así a las funciones establecidas en el artículo 2.10.1.1.8. Decreto 780 de 2016.

c). **En lo institucional** mediante el ejercicio de las funciones de las Asociaciones de Usuarios, los Comités de Ética Hospitalaria y la representación ante las Juntas Directivas de las Instituciones Prestatarias de Servicios de Salud y las Entidades Promotoras de Salud;

El Servicio de Atención a la Comunidad de la Secretaria de Salud Pública realiza asistencia técnica a las diferentes Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS de la ciudad de Manizales, verificando el cumplimiento del Decreto 780 de 2016 y funciones de las asociaciones de usuarios y comités de ética hospitalaria. Para la vigencia 2025 se ha realizado asistencias técnicas a 42 IPS y 2 Empresa Promotoras de Salud – EPS, estas son:

San Juan de Dios, Assoasalud, Audiencia, Centro de Diagnóstico Urológico, Centro Medico Belén, Cuidarte en Casa, FunPaz, Humanizat, Humanos, Idime, Artmedica, CEMDE, Clínica la Presentación, Especializada, Fisiatrics, Gaes Colombia, Hospital Departamental Santa Sofía, Interconsultas, Sisomed, Meintegral, Oncólogos de Occidente, Pequeño Corazón, Philco, Respirar, RTS, Unidad Cardiológica Nelson Cano, Virrey Solís, Vita Salud, Vives Salud, Clínica Avidanti, Plenamente Salud Mental Integral, Centro Visual Moderno, FAME, Centro Médico Ángel, Clínica de Estudios Oftalmológicos Cleo, Laboratorio Echavarría, Clínica Ospedale, IPS Universitaria, Más Vida Salud Integral, Centro Oncológico del Caribe, Empresa de Medicina Integral Grupo EMI, IPS Alergología y las EPSs Salud Total y Sanitas.

En el proceso de verificación se observa la participación de los representantes de las asociaciones de usuarios en las juntas directivas de las diferentes instituciones. Igualmente, se realiza análisis de las actas de los comités de ética hospitalaria constatando el número de miembros participantes en los actos administrativos y la representatividad.

**d). En lo social** mediante la vigilancia de la gestión de los Consejos Territoriales de Seguridad Social y en los Consejos Territoriales de Planeación, los cuales tendrán la obligación de dar respuesta a los requerimientos de inspección y comprobación que cursen formalmente cualquiera de las Organizaciones Comunitarias mencionadas anteriormente.

Desde el Servicio de Atención a la Comunidad de la Secretaria de Salud Pública, se realizó la convocatoria y respectiva conformación del Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud del Municipio de Manizales en el mes de julio de 2025, teniendo como fecha de la primera reunión el 23 de julio de 2025, en este primer espacio se realiza la firma de posesión de cada uno de los representantes elegidos de las respectivas postulaciones, se desarrolla capacitación sobre las funciones del Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud y socialización sobre el proceso de control de evasión y elusión predial. Dando cumplimiento así a las funciones establecidas en el Acuerdo 25 de 1996.

El SAC realiza acompañamiento a la Veeduría en Salud del municipio de Manizales “**Vecisma**” conformada desde el año 2011, integrada por 20 miembros quienes se acogen a las funciones establecidas en el Decreto 780 de 2026. Los encuentros de la veeduría son mensualmente tratando temas como: dificultades en la prestación del servicio de algunas IPS de la ciudad, análisis de la capacidad instalada de las diferentes redes de prestadores de las diferentes Empresas Administradoras de Planes de Beneficios con el fin de mirar capacidad y cobertura, estrategia de la red de usuarios por bloques de servicio, planeación de reuniones con directivos de las EAPB, de esta manera se da cumplimiento a las funciones establecidas en la normatividad.

Entre sus actividades la veeduría **Vecisma** se ha reunido con directivos de la NUEVA EPS. Como resultado del encuentro se presentaron compromisos que son objeto de seguimiento por el no cumplimiento de los mismos. Igualmente, realiza seguimiento a prestadores de servicios como VIVA1A identificando escaso recurso humano que no permite una buena oportunidad en citas.

La veeduría ha realizado plantones en los diferentes dispensadores de medicamento y prestadores de servicios directamente de la NUEVA EPS, quien es la entidad que presenta dificultades en la actualidad.

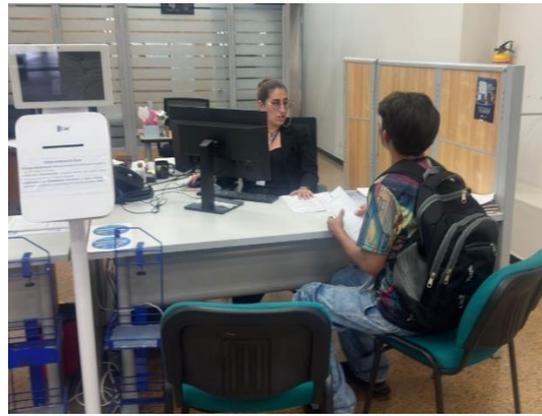
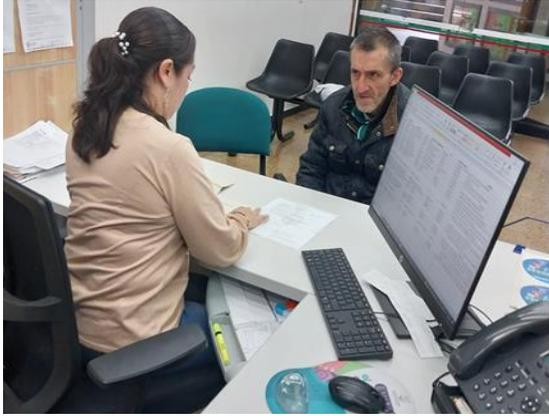
Uno de los temas de discusión central es la crisis en la entrega de medicamentos a los usuarios de la NUEVA EPS, toda vez, que se presenta un alto número de usuarios en sala de espera con evidencia de largas filas y tirillas de pendientes en los medicamentos.

Desde este espacio de participación y control social en salud, se tiene planeado la posibilidad de crear una asociación de usuarios que contenga a las demás asociaciones de usuarios de las diferentes Empresas Promotoras de Salud y de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. Así como el conocer la red de prestadores de las diferentes EPS de la ciudad. Como acción inicial solicitan en el espacio del Comité de Participación Comunitaria información suficiente que pueda brindar la Secretaría de Salud Pública sobre el tema.

La veeduría **Vecisma** solicitó a varios prestadores de salud información sobre el personal de profesional con el que cuenta, ya que no se cuenta con oportunidad en citas, obteniendo respuesta solo de la E.S.E San Isidro.

Como logro de la veeduría se tiene la conformación de la primera asociación de usuarios de prestador de medicina prepagada como es la Clínica Santillana.

**REGISTROS FOTOGRAFICOS**



Asamblea del Comité de Participación Comunitaria – COPACO



Asistencia técnica a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de la ciudad de Manizales



Comité de Ética Hospitalaria Assbasalud  
Policía



Capacitación Asociación de Usuarios de la



Comité de Ética Hospitalaria IPS Davita



Asociación de Usuarios IPS Interconsultas



Asamblea de la veeduría en salud de Manizales “Vecisma”



Primera Reunión del Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud



Primera Reunión del Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud