



PLAN DE ACCION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL 2025

RESOLUCION 2063 DE 2017

E3LB

Fortalecimiento de la participación comunitaria en salud a través del conocimiento de los mecanismos de queja y denuncia

Crear folletos o videos simples en los que se explique claramente cómo presentar una queja o denuncia

EJE ESTRATÉGICO E3LB

Fortalecimiento de la participación comunitaria en salud a través del conocimiento de los mecanismos de queja y denuncia

Meta de la línea de acción

Fortalecer la participación social en salud de los usuarios y la comunidad en general, garantizando el conocimiento, comprensión y uso adecuado de los mecanismos de queja, petición, reclamo, sugerencia y denuncia, como herramientas de control social, mejora continua de los servicios y defensa del derecho fundamental a la salud en la IPS CEDYC.

Descripción de la actividad

Se realizó la elaboración y difusión de folletos educativos y videos informativos de fácil comprensión, dirigidos a usuarios, acompañantes, líderes comunitarios y comunidad en general, en los cuales se explicó de manera clara y sencilla qué son los mecanismos de queja y denuncia, cuándo pueden utilizarse, cómo presentarlos y ante qué instancias.

El material educativo fue diseñado con enfoque de derechos y lenguaje accesible, incorporando enfoques diferenciales, interculturales y territoriales, permitiendo su adecuada comprensión por parte de poblaciones diversas, incluyendo comunidades indígenas, población migrante y otros grupos priorizados.

A través de estas acciones, se orientó a la comunidad sobre los canales institucionales disponibles, el rol del SIAU, la confidencialidad del proceso y la garantía de no represalias, fortaleciendo la confianza en los mecanismos de participación social y promoviendo el ejercicio activo del control social en salud.

La ejecución de esta actividad contribuyó al empoderamiento de los usuarios, al fortalecimiento del vínculo entre la IPS y la comunidad, y al mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de salud, a partir de la retroalimentación recibida por parte de los usuarios.

TIEMPOS MÁXIMOS PARA CITAS (RESOLUCIÓN 1552 DE 2013)

Sabías que en Colombia existen tiempos máximos para asignarte una cita médica?

- El Ministerio de Salud, mediante la Resolución 1552 de 2013, define los plazos máximos para darte una cita. ¡Es tu derecho!

- 🗓️ 1. Consulta médica general 📅
Máximo: 3 días hábiles (72 horas laborales)

📌 Ejemplo: Solicitas la cita un lunes, deben asignártela como máximo el jueves.

- 🦷 2. Consulta de odontología general 📅
Máximo: 3 días hábiles

📌 Ejemplo: Solicitas el martes, te deben atender como máximo el viernes.

- 👨‍⚕️ 3. Consulta especializada 📅 Máximo: 5 días hábiles (120 horas laborales)

📌 Ejemplo: Solicitas el lunes, te deben asignar cita a más tardar el lunes siguiente.

🕒 Importante: Los días empiezan a contar desde que solicitas la cita, no desde que te la agenden.



CONTACTANOS

Facebook: Cedyc IPS

Instagram: @cedycips

**CALLE 13 # 11ª - 21 Piso 3 Edificio Torrenova
cel. 3152258354 - fijo 7292833**



**📢 CONOCE TUS
DERECHOS EN
SAUD: TIEMPOS
DE ATENCIÓN Y
ENTREGA DE
MEDICAMENTOS**



MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN EN SALUD (POR INSTANCIAS:

Primera instancia:

- Buzón de sugerencias
- Oficina SIAU
- Alianza de usuarios

Segunda instancia:

- EPS correspondiente
- Veeduría ciudadana

Tercera instancia:

● SAC – Secretaría de Salud (Departamental o Distrital)

Cuarta y ultima instancia :

- Superintendencia Nacional de Salud

🔊 ¿Qué es el Control Social en Salud?

Es el derecho de la ciudadanía a vigilar la gestión pública y exigir transparencia en el uso de los recursos y en la prestación de los servicios de salud.

- 📄 Normas clave:
- 📖 Artículo 270 de la Constitución
- 📖 Ley 1757 de 2015
- 📖 Ley 850 de 2003

PARTICIPACIÓN Y EMPODERAMIENTO CIUDADANO

¿Quién puede ejercer control social?

Cualquier ciudadano o grupo organizado (como alianzas de usuarios, veedurías, comités de participación) que quiera defender el derecho a la salud y transparencia en su comunidad.

🔍 Funciones del Control Social:

- ✓ Vigilar el uso de los recursos públicos
- ✓ Hacer seguimiento a programas y políticas
- ✓ Exigir rendición de cuentas
- ✓ Denunciar irregularidades
- ✓ Acompañar procesos comunitarios

🔗 Apoya todas las fases de la gestión pública:

- ✦ Planeación
- ✦ Ejecución
- ✦ Seguimiento
- ✦ Evaluación
- ✦ Rendición de cuentas

👤 ¿Necesitas apoyo?

Acércate a la oficina SIAU de tu IPS, o contacta a tu veeduría ciudadana local. Si no hay respuesta, sigue las instancias: EPS → SAC Departamental o municipal por ultimo la Supersalud.

RESOLUCIÓN 1604 DE 2013 – MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

Adulto Mayor / Poblacion Vulnerable

Cuando NO te entregan todos los medicamentos formulados, tienes derecho a recibir los faltantes en un plazo máximo de: 🕒 48 HORAS Desde el momento en que se reconoce la entrega incompleta.

¿Dónde deben entregarlos?

- 📍 En el lugar de residencia o
- 📍 En el lugar de trabajo del afiliado
- 📝 Siempre que el usuario lo autorice previamente.
- 👤 Si el paciente es adulto mayor o está en condición de vulnerabilidad:
- ✅ La entrega debe ser directamente en su domicilio.

✅ No es necesario que vuelva a reclamar los medicamentos.

⚠️ ¿Qué hacer si no se cumple?

1. Reporta la entrega incompleta en la farmacia o con el prestador del servicio.
2. Deja constancia y tu dirección para entrega.
3. Si no cumplen en 48h, presenta una PQR en la oficina SIAU o ante la EPS.
4. Si aún no hay respuesta, escala el caso al SAC o Supersalud.

🗣️ Recuerda:

¡El tiempo y la salud no pueden esperar! Este derecho está respaldado por ley. Hazlo cumplir, exígelo con respeto.