

Santiago de Cali, octubre 23 de 2025

Señora  
María Elena Ríos  
Gerente  
Regional Suroccidente Nueva Eps  
Correo electrónico: [mariae.rios@nuevaeps.com.co](mailto:mariae.rios@nuevaeps.com.co)  
Avenida 6 A No 23 -56 Barrio Santa Mónica Residencial  
Cali.

Asunto: Rechazo a convocatoria de reunión de usuarios.

Cordial saludo,

El 17 de octubre de 2025, mediante correo electrónico están convocando a la Asociación Departamental de Usuarios de la Nueva Eps y Veedores a una reunión para el miércoles 29 de octubre de 2025.

Redactar

Recibidos 266

Destacados

Postpuestos

Enviados

Borradores 12

Compras

Foros

Más

Etiquetas

ASOCIACION DEPA... 3

CAPACITACIONES DDH... 1

CARLOS ALBERTO ... 1

CONTRATACION P... 1

CURSO SENA ZAJUNA S... 1

DANE

DEFENSORIA SRIA ... 1

REUNION ASOCIACION DE USUARIOS - VEEDORES Recibidos x

mié, 29 oct • 9:00 a.m. - 12:00 p.m.

REUNION ASOCIACION DE USUARIOS - VEEDORES

AUDITORIO CLINICA RAFAEL URIBE (CALI)

Sandra Milena Ocampo Loaiza (organizador)  
maturopa@hotmail.com, rofelia021@gmail.com, luzmargarita\_23@hotmail.com y 14 personas más

En tu Calendario de Google  
No hay más eventos en este día

Si No Tal vez Instrucciones sobre cómo llegar

Según este correo electrónico ¿Está bien?

Sandra Milena Ocampo Loaiza  
para María, Diana, Isabel, Nazly, mi, María, marco, Carlos, fundacionmovimientoporlasalud@gmail.com, nathalieabrod737@gmail.com, rofelia021@gmail.com, luzmargarita\_23@hotmail.com, Liliana, Isabel, Ana, Tatiana, Oscar, Ali

17 oct 2025, 5:00 p.m. (hace 5 días)

17 oct 2025, 5:00 p.m. (hace 5 días)

La Asociación Departamental de Usuarios y la Nueva Eps desde hace nueve (9) años nos estamos reuniendo mensualmente, amparados por la Constitución Política

*Asociación Departamental de Usuarios Nueva Eps- Valle del Cauca, correo electrónico: [asociacionusudptalne@ gmail.com](mailto:asociacionusudptalne@ gmail.com)- teléfono: 3188842450*

Nacional de 1991, artículo 38, Decreto 1757 de 1994 y normas posteriores, compilado en el Decreto 780 de 2016 (artículo 2.10.1.1.10). Por lo tanto, debemos establecer y aclarar las funciones de cada actor convocado, igualmente le recordamos que para el desarrollo de las reuniones hay un cronograma o calendario estipulado con un horario de 8.00 de la mañana a 12 del día., de acuerdo con el cronograma establecido nuestra reunión es el 24 de octubre de 2025:

## Reuniones Departamentales

**Objetivo:** Promover espacios mensuales de sinergia entre la alta gerencia departamental de NUEVA EPS y la asociación de usuarios departamental de NUEVA EPS; con el fin de realizar seguimiento y control social para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

### Propuesta de cronograma:

| ENE | FEB | MAR | ABRI | MAY | JUN | JUL | AGOS | SEPT | OCT | NOV | DIC |
|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|------|------|-----|-----|-----|
| 31  | 28  | 28  | 25   | 30  | 27  | 25  | 29   | 26   | 24  | 28  | 12  |

### **Actividades a desarrollar:**

1. Proponer acciones de mejora de la calidad y oportunidad de los servicios de salud, con base en las necesidades e inquietudes presentadas.
2. Resolver las inquietudes de la asociación en la prestación de los servicios.
3. Mantener informados a las asociaciones de usuarios en cada departamento de la gestión y actividades de participación social.
4. Realizar espacio de capacitación en temas de interés para la Asociación de Usuarios.

Presentamos la conceptualización sobre la normatividad y participación social en Salud de las Asociaciones de Usuarios y la Veeduría Social en Salud.

Las asociaciones de usuarios en salud y las veedurías ciudadanas, son mecanismos de participación social y control ciudadano en el Sistema General de Seguridad Social en Salud de Colombia, con funciones, alcances y objetivos diferenciados, aunque complementarios, en el Sistema General de Seguridad Social en Salud de Colombia, ambas buscan fortalecer el control social, pero se distinguen en su estructura, nivel de incidencia y marco normativo.

Funciones:

Las asociaciones de usuarios tienen funciones directamente vinculadas a la representación formal dentro de las entidades del sistema de salud, entre sus principales funciones se encuentran asesorar a los afiliados en el acceso al paquete de servicios, participar en las Juntas Directivas de EPS e IPS para concertar mejoras en la calidad de la atención, elegir representantes ante órganos directivos y comités de ética y proponer horarios de atención y tarifas ajustadas a la realidad socioeconómica de la comunidad, además, tienen la facultad de atender quejas, vigilar el cumplimiento de acuerdos y proponer medidas para mejorar la oportunidad y calidad de los servicios

*Asociación Departamental de Usuarios Nueva Eps- Valle del Cauca, correo electrónico: asociacionusudptalneps@gmail.com- teléfono: 3188842450*

Las veedurías ciudadanas ejercen funciones de vigilancia y control social sobre la gestión pública en salud, sus funciones incluyen: contribuir a una gestión adecuada de los organismos de salud; velar por el uso adecuado de los recursos; coordinar con instancias de control para el cumplimiento de normas y fomentar la participación comunitaria en programas de salud, a diferencia, que las asociaciones no tienen representación formal en órganos directivos, sino que actúan como observadores externos que promueven la transparencia y rinden cuentas a la comunidad.

#### Alcances:

El alcance de las asociaciones de usuarios es institucional y está regulado por el Decreto 780 de 2016, que otorga participación directa en espacios de toma de decisiones como las Juntas Directivas de EPS e IPS, especialmente en entidades públicas o mixtas, su intervención es continua y estructurada, con representantes elegidos democráticamente por los afiliados.

En contraste con el alcance de las veedurías es más amplio y flexible, pudiendo ejercerse a nivel ciudadano, comunitario, institucional y social, operan bajo principios de autonomía, objetividad y legalidad y no dependen de las entidades que vigilan, no son funcionarios públicos ni pueden sustituir la autoridad de los directivos limitándose a observar, recomendar y denunciar irregularidades sin imponer decisiones.

#### Objetivos:

El objetivo principal de las asociaciones de usuarios es representar y defender los intereses de los afiliados dentro del sistema de salud, promoviendo la calidad, equidad y accesibilidad de los servicios desde una posición institucional, buscan incidir directamente en las políticas y decisiones que afectan la atención en salud.

Los objetivos de las veedurías ciudadanas, en cambio, se centran en fortalecer la participación ciudadana, prevenir la corrupción, garantizar la transparencia en el manejo de recursos públicos y promover la rendición de cuentas, por lo tanto, su enfoque es más preventivo y educativo, impulsando la cultura de control social como mecanismo democrático de vigilancia

A continuación, le damos a conocer un cuadro donde se puede interpretar de una manera más precisa el ejercicio y alcance entre una asociación de usuarios en salud y una veeduría en salud:

*Asociación Departamental de Usuarios Nueva Eps- Valle del Cauca, correo electrónico: asociacionusudptalneps@gmail.com- teléfono: 3188842450*

| Aspecto                           | Asociaciones de Usuarios   | Veedurías Ciudadanas   | Indicadores Recomendados                                |
|-----------------------------------|--|--|---|
| <b>Base normativa</b>             | Decreto 1757 de 1994<br>Decreto 780 de 2016<br>PPPSSS Res 2063 de 2017 | Ley 850 de 2003<br>Decreto 780 de 2016<br>Decreto 1757 de 1994 | Existencia y actualización normativas                   |
| <b>Composición</b>                | Afiliados al sistema de salud  | Cualquier ciudadano mayor de edad                              | Número de miembros activos                              |
| <b>Representación</b>             | En juntas directivas de EPS e IPS                                      | Frente a autoridades y entidades públicas                      | Nivel de participación en órganos decisorios            |
| <b>Enfoque principal</b>          | Defensa de derechos de usuarios  | Vigilancia de gestión pública                                  | Alcance de incidencia en políticas y procesos           |
| <b>Acceso a información</b>       | Relacionada con servicios y coberturas                                 | Total sobre programas, contratos y recursos                    | Facilidad y frecuencia de acceso a la información       |
| <b>Duración de representantes</b> | Máximo 2 años ( se renueva)  | Según duración del objeto de vigilancia                        | Períodos de mandato y rotación                          |
| <b>Espacios de incidencia</b>     | Internos en instituciones de salud                                     | Externos, en procesos de contratación y gestión                | Número y tipo de espacios de participación              |
| <b>Capacidad de denuncia</b>      | Reportar quejas y reclamos internos                                    | Denunciar irregularidades ante autoridades                     | Número de denuncias presentadas y resultados obtenidos  |
| <b>Vinculación con comunidad</b>  | Representación formal de afiliados                                     | Representación amplia de usuarios y ciudadanos                 | Nivel de percepción comunitaria y respaldo              |
| <b>Impacto en mejoras</b>         | Propuestas de mejora y seguimiento en EPS e IPS                        | Vigilancia y seguimiento a contratos y políticas               | Resultados tangibles reportados en calidad y gobernanza |

De esta manera consideramos que somos muy claros y manifestamos el profundo sentimiento malestar al no respetar la autonomía y decisiones de la Asociación Departamental de Usuarios, cambiando arbitrariamente un cronograma acordado con antelación para el buen ejercicio y organización de las reuniones mensuales.

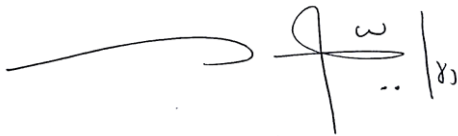
De igual manera, al no coincidir nuestro objetivo ni los alcances, está entorpeciendo el trabajo de los dos actores sociales en salud, toda vez que se hacen desde espacios diferentes.

*Asociación Departamental de Usuarios Nueva Eps- Valle del Cauca, correo electrónico: asociacionusudptalneps@gmail.com- teléfono: 3188842450*

Cordialmente le notifico que la nueva fecha para el desarrollo de nuestra reunión mensual la consideramos para el octubre 31 de 2025, hora: 8:00 a.m. a 12:00 m., lugar: sala de junta de la dirección regional de Nueva Eps, ubicada en la Avenida 6 A No 23 – 56 Barrio Santa Mónica Residencial de la ciudad de Santiago de Cali.

Agradecemos su atención y amabilidad el buen desarrollo del ejercicio de la Asociación de Usuarios Departamental y el relacionamiento con la Nueva Eps.

Atentamente,



Sandra Isabel Martínez Conde  
Presidente  
Asociación Departamental de Usuarios Nueva Eps Valle

Con copia:

Dr. Alejandro Guevara Ramírez, Director Regional Superintendencia Nacional de Salud, Valle

Correo electrónico: [alejandrog.ramirez@supersalud.gov.co](mailto:alejandrog.ramirez@supersalud.gov.co)

Dr. Gerson Alejandro Vergara Trujillo, Defensor del Pueblo Regional Valle del Cauca

Correo electrónico: [valle@defensoria.gov.co](mailto:valle@defensoria.gov.co)

Dra. María Cristina Lesmes, Secretaría Departamental de Salud Valle del Cauca

Correo electrónico: [pqrsalud@valledelcauca.gov.co](mailto:pqrsalud@valledelcauca.gov.co) ; [mclesmes@valledelcauca.gov.co](mailto:mclesmes@valledelcauca.gov.co)

Dr. German Escobar, Secretaria de Salud Distrital de Cali

Correo electrónico: [german.escobar@cali.gov.co](mailto:german.escobar@cali.gov.co)

Dra. Gloria Libia Polanía, Agente Interventor Nueva Eps

Correo electrónico: [secretaria.general@nuevaeps.com.co](mailto:secretaria.general@nuevaeps.com.co)

Dra. Sandra Milena Ocampo coordinadora regional del servicio al cliente, Regional Suroccidente Nueva Eps

Correo electrónico: [Sandra.ocampo@nuevaeps.com.co](mailto:Sandra.ocampo@nuevaeps.com.co)

*Asociación Departamental de Usuarios Nueva Eps- Valle del Cauca, correo electrónico: [asociacionusudptalneps@gmail.com](mailto:asociacionusudptalneps@gmail.com)- teléfono: 3188842450*

.

.sa