



**Departamento del Valle del Cauca**  
**Gobernación**  
**SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD**

**PREGUNTAS MAS FRECUENTES SOBRE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DEL SGSSS.<sup>1</sup>**

No	PREGUNTA	RESPUESTA	NORMA
1	¿Qué es una Asociación de Usuarios?	Son un número plural de personas afiliadas tanto al régimen Contributivo, Subsidiado y de la población pobre y vulnerable (vinculada), que tienen derecho a recibir servicios que promuevan su salud y a utilizar los servicios de salud de acuerdo a su sistema de afiliación y los demanden, ellos velarán fundamentalmente por la calidad del servicio y la defensa de los derechos y deberes de todos los usuarios.	Decreto 1757 de 1994, artículo 10.
2	¿Quiénes pueden pertenecer?	Toda la población que este afiliada al SGSSS a través de los regímenes Contributivo, Subsidiado y la población pobre no asegurada (conocida como vinculada), o sea aquellas personas que son atendidas en las ESE con recursos que el gobierno les transfiere, los cuales podrán pertenecer a la Asociación de Usuarios, de tal manera que se debe mantener un libro de registro para dicho procedimiento en forma permanente, ya que, este es un espacio abierto, mas no cerrado. Se sugiere que todo este procedimiento se haga a través de la oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) y/o Servicio de Atención al Cliente.	Decreto 1757 de 1994, artículo 10.  Manual "Soporte Técnico para la organización social en salud" 2011 - SDS
3	¿En donde deben constituirse?	En las Empresas Promotoras de Salud (EPS) Régimen Subsidiado y contributivo.  En las instituciones Prestadoras de Servicio de Salud (IPS) y en las Empresas Sociales del Estado (ESE)  Tanto de carácter o condición privada, mixta o pública.	Decreto 1757 de 1994, artículo 10, Parágrafo 1.
4	¿Para que sirven?	En las IPS se conforman para vigilar la prestación, calidad y oportunidad de los servicios de salud, la defensa de los derechos y velar por el cumplimiento de los deberes de los usuarios.  En las Aseguradoras (EPS-C, S) se constituyen para velar por el cumplimiento de las obligaciones administrativas de las entidades y por la prestación y calidad de los servicios que contratan a través de la red de prestación de servicios de salud.	Decreto 1757 de 1994, artículo 10.  Manual "Soporte Técnico para la organización social en salud" 2011 - SDS
5	¿Qué es ser Usuario?	La calidad de usuario se configura cuando una persona hace uso de los servicios de salud en una Institución Prestadora de Servicios de Salud y esto le da el pleno Derecho y Deber a hacer parte de la correspondiente Asociación/Alianza de Usuarios.	Circular 0245 de 2011 SDS. Concepto Técnico.
6	¿Qué determina ser miembro de una Asociación/Alianza de Usuario?,	Es todo o toda usuaria que reuniendo las condiciones de usuario anotadas anteriormente esta inscrito en el Libro de Registro de la Asociación, y trabaja conjuntamente con los demás integrantes de manera permanente en cumplimiento de sus funciones legales y acoge y acata la dinámica organizacional propuesta por la Asociación de Usuarios, cuyo reglamento es el resultado de acuerdos consensuales entre los integrantes de la organización de usuarios y esta legalmente reconocida.	Circular 0245 de 2011 SDS. Concepto Técnico.
7	¿Qué soporta la legalidad de una Asousuarios?	La legalidad de la asociación o alianza de usuarios, la da el acta de la asamblea de conformación; no obstante, si esto lo desean, pueden obtener personería jurídica; pero, las autoridades territoriales de salud, no pueden exigirles	Concepto Supersalud Ratificado Referenciado:

<sup>1</sup> Los concepto técnicos emitidos por las distintas instancias consultadas, se expiden conforme a los términos del artículo 25 del Código Contencioso Administrativo.



**Departamento del Valle del Cauca**  
**Gobernación**  
**SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD**

		personería jurídica para tenerlas como validas.	1-2011-102666.
8	¿Si opta por la Personería Jurídica, donde la debe tramitar?	Ante la Cámara de Comercio, debe tramitar y registrar su correspondiente Personería Jurídica.	Concepto Supersalud Ratificado Referenciado: 1-2011-102666.
9	¿Cuál es la normatividad que rige a las Asociaciones de Usuarios?	Las Asousuarios están regidas por el Decreto 1757 de 1994 y la Circular Externa 047 de 2007 de Supersalud.	Decreto 1757 de 1994 y la Circular Externa 047 de 2007 de Supersalud.
10	¿Quién convoca a las Asociaciones de Usuarios para que elijan a su representante ante la JD-ESE?	La dirección de salud departamental, distrital o municipal, o el organismo que haga sus veces, convoca a las asociaciones de usuarios legalmente establecidas, previa convocatoria por parte de podrán elegir a uno de los suyos como sus representantes para que integre la JD-ESE, sin restricción para el elegido sea el presidente de la asociación de usuarios, siempre y cuando sea elegido por la asamblea.	Decreto 1876 de 1994, numeral 3.  Concepto Supersalud Ratificado Referenciado: 1-2011-102666.
11	¿Quiénes participan en la Asamblea de una la Asociación de usuarios?	Los asociados o integrantes de la Asociación de Usuarios, tanto los que aparecen en el Acta de constitución o fundación y los que están registrados en el Libro de inscripción.	Circulares 0064 y 120 de 2012 de la SDS. Concepto Técnico
12	¿Solo la pueden participar los fundadores y los registrados en el Libro de inscripción?	Para intervenir en la Asamblea si, solo los mencionados, pero <u>la Asousuarios debe garantizar el ingreso permanente de los usuarios a esta organización de base, mediante la promoción permanente a su afiliación empleando diversas estrategias en coordinación con el área social de la ESE.</u>	Decreto 1757 de 1994, artículo 11.
13	¿Cómo debe ser su organización y funcionamiento interno?	Democrático: "...La estructura interna y el funcionamiento de los sindicatos y organizaciones sociales y gremiales se sujetarán al orden legal y a los principios democráticos".  ".... Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos".	CPC, artículo 39, 78, 103
14	¿Qué es reglamento Interno de trabajo y/o Estatuto Social?	Todo entidad cívica/comunal que pretenda garantizar la funcionalidad y eficiencia para el cumplimiento de sus objetivos, debe actuar y mantenerse dentro de un marco que no supere lo legal, sin ignorar lo practico, debe definir un conjunto de pautas o criterios que propicien un optimo funcionamiento al interior de la organización y al rol y procedimientos que deban asumir y cumplir sus integrantes; este debe ser aprobado (Reglamento Interno) desde el inicio de sus actividades y para el tramite de la personería jurídica.	Modelo o guía para la formulación y elaboración del reglamento interno de trabajo de Asocomunal
15	¿Cuál es el objetivo del reglamento interno de trabajo y/o Estatuto Social?	Poner en manos de la organización una herramienta práctica que facilite un desempeño mas claro, ágil y eficaz de quienes hacen parte de ella, desde sus afiliados hasta los diferentes dignatario y los residentes del área de su jurisdicción, que ayuden a la interpretación y comprensión de la normatividad contemplada en la legislación cívico/comunal vigente y en los estatutos.	Modelo o guía para la formulación y elaboración del reglamento interno de trabajo de Asocomunal
16	¿Cuáles son los propósitos de un reglamento interno de trabajo y/o Estatuto Social?	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trazar y definir pautas que conlleven al manejo adecuado de los recursos que tiene y maneja la organización.</li> <li>➤ Fijar reglas claras para el desempeño de quienes integran los distintos órganos internos de la organización.</li> <li>➤ Definir los procedimientos administrativos para el funcionamiento interno de la organización.</li> <li>➤ Definir normas disciplinarias que orienten el correcto desempeño de los afiliados.</li> <li>➤ Garantizar el buen funcionamiento y el desarrollo de las reuniones de los distintos órganos.</li> </ul>	Modelo o guía para la formulación y elaboración del reglamento interno de trabajo de Asocomunal
17		Este organismo de participación ciudadana, podrá funcionar indefinidamente, no siendo necesaria su renovación	Concepto Supersalud RAD No 0000-2-0013882



**Departamento del Valle del Cauca**  
**Gobernación**  
**SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD**

	¿Las Asociaciones de Usuarios por cuanto tiempo se constituyen?	posterior o en el futuro constituir una nueva asociación de usuarios.	de 2007. Ratificado Referenciado: 1-2011-102666.
18	¿Y los representantes y dignatarios de la Asousuario también son para periodos indefinidos?	No, tanto los dignatarios, como los representantes o delegados tienen periodos fijos, los primeros por estatutos y los últimos por normas que rigen la participación social en salud.	Decreto 1757 de 1994, artículo 12.  Decreto 2993 de 2011, artículo 6.
19	¿Cuáles es el periodo exactamente para el representante de los usuarios ante la JD-ESE de Primer Nivel de Atención ubicada en un municipio de Sexta Categoría?	Es de cuatro (4) años	Decreto 2993 de 2011, artículo 6.
20	¿Puede el representante de la Asousuario ante las ESE de Nivel I en municipio de Sexta Categoría ser reelegido?	Si, pero no podrán ser reelegidos para periodos consecutivos, ni podrán ser parte de las Juntas Directivas de las Empresas Sociales del Estado en más de dos ocasiones.	Ley 1438 de 2011, Parágrafo 1.
21	¿Cuáles es el periodo exactamente para el representante de los usuarios ante la JD-ESE de Primer Nivel de Atención ubicada en los municipios de diferente Categoría a la Sexta?	Es de dos (2) años	Decreto 2993 de 2011, artículo 7.
22	¿Puede representante de la Asousuario ante las ESE de Nivel II y III de Atención ser reelegido?	No puede ser reelegido ante la misma, toda vez que la figura de reelección no fue establecida en el Decreto 1757 de 1994 en el sentido de permitir que una misma persona tenga la representación de las alianzas o asociaciones por un periodo superior a dos (2) años.	Concepto Supersalud Referencia: Asociaciones y Alianzas de Usuarios. Referenciado: 1-2011-102666.
23	¿Quines pueden elegir y ser elegidos como representante de la Asousuario ante la Junta Directiva?	“... como representante de los usuarios ante la Junta Directiva de una Empresa Social del Estado, debe ser designada una persona vinculada a la alianza o asociación de usuarios de la ESE respectiva”.	Concepto Minsalud No 01100000 - 124191 de 2012
24	¿Existe algún requisito para ser miembro de una JD-ESE en representación de la Asousuarios?	Si, - estar vinculados y cumplir funciones específicas de salud en un Comité de Usuarios de servicios de salud; acreditar una experiencia de trabajo no inferior un año en un Comité de Usuarios. - No hallarse incursos en ninguna de las inhabilidades e incompatibilidades contempladas en la Ley.	Decreto 1876 de 1994, artículo 8, numeral 2
25	¿Existe un número mínimo o representativo para participar en una asamblea de elección del representante de la Asousuarios ante la JD-ESE?	“... no existe ninguna disposición a nivel de ley o decreto que establezca taxativamente un numero mínimo de usuarios inscritos como requisito para el proceso de elección del representante de los usuarios ante la JD-ESE.	Concepto Minproteccionsocial Consulta: No 355238 del 23 de noviembre de 2009
26	¿Se puede revocar una Asamblea por la poca participación de los integrantes de la Asousuarios?	No, tampoco la norma contempla la posibilidad expresa de que se revoque un proceso de convocatoria aduciendo poca participación de los usuarios, en este ultimo caso, le corresponderá a la jurisdicción contenciosa el determinar o no la validez de la decisión adoptada en el sentido de revocar la convocatoria aduciendo la poca validez de los usuarios”.	Concepto Minproteccionsocial Consulta: No 355238 del 23 de noviembre de 2009
27	¿Se puede constituir organizaciones de usuarios del orden departamental o nacional?	Si, en cada Departamento del país podrá existir una Asociación, Liga o Alianza por cada Entidad Administradora de Planes de Beneficios y Prestadora de servicios de Salud, donde ésta tenga presencia. Representantes de ellas conformarán la Asociación, Liga o Alianza del orden nacional.	Circular Externa 047 de 2007 Supersalud
28	¿Es viable legalmente y pueden coexistir varias asociaciones de	No se encuentra disposición alguna que restrinja la organización de las alianzas o asociaciones de usuarios a un número determinado, por tal razón se considera que en una misma EPS, e IPS pueden	Concepto No 4711 de 2003, Minproteccion



**Departamento del Valle del Cauca**  
**Gobernación**  
**SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD**

	usuarios en una misma EPS o IPS?	coexistir varias asociaciones o alianzas de usuarios, sea que estas se organicen por enfermedad o por cualquier otra circunstancia, ya que ese numero plural de asociaciones a alianzas no estaría afectando el ejercicio de las funciones que éstas tienen asignadas.	
29	¿Quiénes pueden participar en la (s) asousuarios de las EPS?	En la Asousuarios de una EPS del Régimen Contributivo sólo pueden participar los afiliados a ésta. Igual pasaría en las EPS de Salud del Régimen Subsidiado en sus alianzas sólo podrían participar los afiliados a las EPS.	Concepto Referenciado: 1-2011-005086 Supersalud
30	¿Quiénes pueden participar en las asousuarios de una ESE?	En cuanto a una Empresa Social del Estado o una IPS privada podrían participar todos sus usuarios, sean éstos del Régimen Contributivo, del Régimen Subsidiado, o pobres no asegurados, incluidos de regímenes especiales o de excepcionales, que demanden servicios de salud.	Concepto Referenciado: 1-2010-079561 Supersalud
	¿En la convocatoria para elegir a los delegados de la Asousuarios se debe aplicar lo establecido en el Decreto 1757 de 1994 invitando a los usuarios demandantes de los servicios de salud en la ESE durante el ultimo año?	No, pues este mecanismo es inicial o sea para constituir la, en esta etapa los usuarios se organizan en una Asociación o Alianza de usuarios, es decir, no es una constante, de tal manera que, ya constituida solo se convoca a los integrantes o asociados de esta organización para que entre ellos elijan a sus delegados ante las distintas instancias que tienen representación: Comité de Ética Hospitalaria, Comité de Participación Comunitaria, Junta Directiva de la ESE, Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud y ejercer veeduría en las instituciones del sector, entonces debe ser entre sus asociados/integrantes y no entre todos los usuarios pues ya hubo una convocatoria inicial a los usuarios en general.	Decreto 1757 de 1994, artículo 14 numerales 11, 12, 13 y 14  Concepto Minsalud No 01100000 - 124191 de 2012
31	¿Cuál es el rol o participación de la asousurio en el proceso de elección de su representante ante la JD-ESE?	Le corresponde su designación a las Alianzas o Asociaciones de Usuarios legalmente establecidas, mediante convocatoria que debe adelantar la Dirección de Salud; por consiguiente, el proceso de elección de éstos representantes le corresponde en su totalidad a las Alianzas y Asociaciones de Usuarios, a excepción de la convocatoria.	Concepto Referenciado: 1-2010-079561 Supersalud
32	¿Y el rol en este proceso de la Gerencia de la ESE?	Es importante tener en cuenta que la convocatoria a la asamblea de elección que realice la Secretaría Local de Salud, será coordinada entre la Asociación de Usuarios y el gerente de la ESE o su delegado, por mutuos intereses y apoyo logístico si se requiere.	Concepto Referenciado: 1-2010-079561 Supersalud Concepto SDS Soporte Técnico
33	¿Las Asociaciones o Alianzas de Usuarios son organizaciones civiles o gubernamentales?	“...ni el Decreto 1757 de 1994 ni ninguna otra disposición normativa ha determinado de forma taxativa si las alianzas o asociaciones de usuarios tienen un carácter civil o son una organización gubernamental, no obstante y desde el punto de vista conceptual, consideramos que dichas organizaciones tienen un carácter civil, toda vez que las mismas no han sido creadas como entes del estado o gubernamentales de forma que se les pudiera aplicar las normas administrativas que regulan la actividad de las entidades públicas”.	Concepto Rad.: 1889 del 11 - 1 - 11, Minproteccionsocial.
		No, pues este mecanismo es inicial o sea para	



**Departamento del Valle del Cauca**  
**Gobernación**  
**SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD**

34	Insisto, ¿En la convocatoria para elegir a los delegados de la Asousuarios se debe aplicar lo establecido en el Decreto 1757 de 1994 invitando a los usuarios demandantes de los servicios de salud en la ESE durante el último año?	constituirla, o sea para el momento de su fundacion, pues en esta etapa los usuarios se organizan en una Asociación o Alianza de usuarios, es decir, no es una constante, de tal manera que, ya constituida solo se convoca a los integrantes o asociados de esta organización para que entre ellos elijan a sus delegados ante las distintas instancias que tienen representación: Comité de Ética Hospitalaria, Comité de Participación Comunitaria, Junta Directiva de la ESE, Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud y ejercer veeduría en las instituciones del sector, entonces debe ser entre sus asociados/integrantes y no entre todos los usuarios pues ya hubo una convocatoria inicial a los usuarios en general.	Decreto 1757 de 1994, artículo 14 numerales 11, 12, 13 y 14  Concepto Minsalud No 01100000 - 124191 de 2012
----	--	---	---