



ESE MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA

MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	FORMATO: CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CODIGO: ES-DE-CR-001
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		VERSION: 02
SUBPROCESO:		FECHA: 11/02/2022

1. NOMBRE DEL MACROPROCESO:	Misional	2. RESPONSABLE DEL MACROPROCESO:	Subgerencia de Servicios de Salud
3. NOMBRE DEL PROCESO:	Consulta Externa	4. RESPONSABLE DEL PROCESO:	Subgerente de Servicios de Salud
5. NOMBRE DEL SUBPROCESO:		6. RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:	
7. OBJETIVO DEL PROCESO O SUBPROCESO: Brindar servicios de consulta médica general, odontológica, enfermería, nutrición, psicología y otras especialidades, en modalidad ambulatoria, para los usuarios de las EAPB, entes territoriales, convenios y comunidad en general, que acude a solicitar servicios a los Centros de Salud de la ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza.			
8. ALCANCE DEL PROCESO O SUBPROCESO: Inicia desde la asignación de citas en facturación, pasando por la valoración del profesional asistencial y finaliza con la definición de conducta y recomendaciones.			
9. PARTICIPANTES DEL PROCESO O SUBPROCESO: Todo el personal asistencial y administrativo, que participan en la atención en Consulta externa y usuarios en general que solicitan servicios de la ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza.			

10. ENTRADAS			11. ACTIVIDADES DE TRANSFORMACIÓN	12. SALIDAS	
10.1. PROVEEDORES	10.2. NORMATIVIDAD RELACIONADA	10.3. DOCUMENTO		12.1. DOCUMENTO	12.2. CLIENTES
Externos: MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL EAPB SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD COOPERANTES	Ley 100 de 1993 Ley 1122 de 2007 Ley 1438 de 2011 Decreto único 780 de 2016 Ley 23 1981 Ley Etica médica Ley 266 de 2016 Ley de Enfermería Ley 35 de 1989 de Odontología Resolución 1995 de 1999 Resolución 3100 de 2019 Resolución 2465 de 2016 Resolución 256 de 2016 Resolución 1552 de 2013 GPC Ministerio de Protección Social	Contratos con las EAPB y cooperantes, convenios y entes territoriales GPC Protocolos y fichas SIVIGILA	P - Actividades Planear: 1. Definir la capacidad instalada, teniendo en cuenta los servicios ofertados y el talento humano en cada sede	1. Programación de agendas por sede	Todo el personal asistencial de la ESE, personal de facturación, SIAU, usuarios
Internos: GERENCIA SIAU FACTURACION MEDICINA CALIDAD	Resolución de adopción de GPC	GPC de las patologías más frecuentes Manuales, Programas, Protocolos, Procedimientos de consulta externa Decalogo de deberes y derechos de los usuarios Manual SIAU Procedimiento de asignación de citas			

P

Externos: MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL EAPB SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD COOPERANTES	Ley 100 de 1993 Ley 1122 de 2007 Ley 1438 de 2011 Decreto único 780 de 2016 Ley 23 1981 Ley Etica médica Ley 266 de 2016 Ley de Enfermería Ley 35 de 1989 de Odontología Resolución 1995 de 1999 Resolución 3100 de 2019 Resolución 2465 de 2016 Resolución 1552 de 2013 GPC Ministerio de Protección Social	Contratos con las EAPB, convenios, entes territoriales GPC
Internos: GERENCIA SIAU FACTURACION MEDICINA CALIDAD	Resolución de adopción de GPC	GPC de las patologías más frecuentes Manuales, Programas, Protocolos, Procedimientos de consulta externa Decalogo de deberes y derechos de los usuarios Manual SIAU Procedimiento de asignación de citas Programacion de Agendas por sedes
Externos: MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL EAPB SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD COOPERANTES	Resolución 1552 de 2.013 Resolución 256 de 2016 Resolución 3100 de 2.019 Decreto 1011 de 2006 Decreto 780 de 2016 Ley 1438 de 2011	
Internos: GERENCIA SIAU FACTURACION MEDICINA CALIDAD	PAMEC Resolución de adopción de GPC	GPC de las patologías más frecuentes Manuales, Programas, Protocolos, Procedimientos de consulta externa Decalogo de deberes y derechos de los usuarios Manual SIAU Procedimiento de asignación de citas
Externos: MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL EAPB SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD COOPERANTES	Resolución 1995 de 1999 Resolución 3100 de 2019 GPC Ministerio de Protección Social	
Internos: GERENCIA SIAU FACTURACION MEDICINA CALIDAD	PAMEC Resolución de adopción de GPC	Informes de auditorias de adherencia a GPC, procesos y procedimientos Informes de oportunidad por sede

H

H - Actividades Hacer:

1. Prestar servicios de salud de acuerdo a los lineamientos técnicos de cada servicio.
2. Definir conducta y recomendaciones a pacientes
3. Diligenciar la historia clínica de acuerdo al servicio
4. Notificar los eventos de interes en salud pública de acuerdo a los protocolos de SIVIGILA
5. Generar reporte de Oportunidad y productividad por sede

V

V - Actividades Verificación:

1. Realizar auditorias de adherencia a GPC, procesos y procedimientos
2. Realizar el Informe de oportunidad y productividad por sede

A

A - Actividades Actuar:

1. Formular planes de mejoramiento
2. Realizar seguimiento a los de planes de mejoramiento formulados.

1. Historias clínicas y fichas de notificación 2. Tablero de indicadores de oportunidad y productividad por sede	Usuarios particulares, de EAPB y cooperantes, convenios, entes territoriales y comunidad en general
1. Informes de auditoria 2. Informe de oportunidad y productividad por sede	Personal asistencial Líderes de sede Subgerencia de servicios Gerencia
Planes de mejoramiento	Personal asistencial Y Subgerencia de servicios

13. RECURSOS	
HUMANOS	Personal del área de la salud calificado y personal administrativo que interviene en el proceso
TECNOLÓGICOS	Equipos de computo y biomédicos para todos los consultorio
FISICOS	Consultorios según la norma
FINANCIEROS	Presupuesto designado

14. MEDICIÓN Y/O SEGUIMIENTO					
14.1 TIPO INDICADOR	14.2 NOMBRE DEL INDICADOR	14.3 FORMULA OPERACIONAL DEL INDICADOR	14.4 FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	14.5 UNIDAD DE MEDIDA	14.6 METAS DEL INDICADOR
Operativo	Oportunidad en la asignación de citas de medicina y odontología	Sumatoria de la diferencia de días entre la fecha en que se asignó la cita y la fecha en la cual el usuario la solicitó / Número	Mensual	Días	3 días
Táctico	Productividad	Número de atenciones realizadas/Número atenciones programadas	Bimensual	Meses	80%
Táctico	Rendimiento	Número de atenciones realizadas/Número de horas programadas	Bimensual	Meses	2.5

15. RIESGOS			
15.1. DESCRIPCIÓN DEL RIESGO			
Clasificación del Riesgo	Ejecución y administración de procesos	Usuarios, productos y prácticas	
	Fraude externo	Daños a activos fijos/ eventos externos	
	Fallas tecnológicas		
Identificación de Impacto	Economico o presupuestal	Reputacional	
Factor de Riesgo	Procesos	Infraestructura	
	Talento Humano		
	Tecnología		

16. IMPACTOS AMBIENTALES		
16.1. DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL	Contaminación visual	
	Contaminación auditiva	
	Afectación a la salud humana	
	Generación de conciencia ambiental	
17. RIESGOS LABORALES		
17.1 IDENTIFICACION DE PELIGROS Y RIESGOS LABORALES	Medico	Subgerente de Servicios de Salud
	Enfermera	Nutricionista
	Odontólogo	

18. INTERRELACIÓN DE PROCESOS
PROCESOS ESTRATEGICOS: Planeación y Mercadeo
PROCESOS MISIONALES: PYM APOYO DIAGNOSTICO APOYO TERAPEUTICO REFERENCIA Y TAB
PROCESOS APOYO: GESTION DEL TALENTO HUMANO GESTION DE RECURSOS FISICOS GESTION DE LA TECNOLOGIA, COMUNICACIONES E INFORMACION
PROCESOS DE EVALUACIÓN: SIG

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSION	FECHA DE ACTUALIZACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Primera	08/07/2021	Creación documento	ELIANA ZULEYDER JIMENEZ MUÑOZ Médico MARTHA JEANETTE RUBIO PAEZ Profesional Especializado Area de la Salud MARIA DEL PILAR MELO AGUILAR Nutricionista CLAUDIA PATRICIA PUELLO CASTRO Odontóloga CAROLINA LEON GUALDRÓN Enfermera Jefe	IVONNE MARITZA RIVERA LÓPEZ Subgerente de Servicios de Salud	MARÍA VICTORIA HERRERA ROA Gerente
Segunda	11/02/2022	Modificación: Actualización matriz de riesgos ocupacionales de cargos/actividades 2022. e imagen de perfiles de riesgos laborales en el instructivo. Descripción Recursos y Medición y Seguimiento en el instructivo. Ajuste en la imagen de factores de riesgos en el instructivo.	ELIANA ZULEYDER JIMENEZ MUÑOZ Médico MARTHA JEANETTE RUBIO PAEZ Profesional Especializado Area de la Salud MARIA DEL PILAR MELO AGUILAR Nutricionista CLAUDIA PATRICIA PUELLO CASTRO Odontóloga CAROLINA LEON GUALDRÓN Enfermera Jefe	IVONNE RIVERA Subgerente de Servicios de Salud	MARÍA VICTORIA HERRERA ROA Gerente
Tercera					
ELABORADO POR: CLAUDIA MILET MONTOYA BARRERA PROFESIONAL ESPECIALIZADO			REVISADO POR: YENI ESCOBAR PEÑALOZA - JULIA ANDREA DE AVILA HEREDIA LIDER DE CALIDAD - JEFE DE OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y GESTION INTERNA		APROBADO POR: MARÍA VICTORIA HERRERA ROA GERENTE