

		ESE MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA	
MACROPROCESO: APOYO	FORMATO: CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CODIGO AP-PM-03-CR-01	
PROCESO: MERCADEO Y VENTA DE SERVICIOS		VERSION: 03	
ACTIVIDADES: MERCADEO Y VENTA DE SERVICIOS		FECHA: 10/08/2025	

1. NOMBRE DEL MACROPROCESO:	Apoyo	2. RESPONSABLE DEL MACROPROCESO:	APOYO
3. NOMBRE DEL PROCESO: MERCADEO Y VENTA DE SERVICIOS	Mercadeo y ventas de servicios	4. RESPONSABLE DEL PROCESO:	MERCADEO Y VENTA DE SERVICIOS
5. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: MERCADEO Y VENTA DE SERVICIOS		6. RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: MERCADEO Y VENTA DE SERVICIOS:	
7. OBJETIVO DEL PROCESO O SUBPROCESO: Diseñar, ejecutar y evaluar estrategias institucionales orientadas al posicionamiento del hospital, captación de usuarios, promoción de servicios y fidelización, en el marco del derecho a la salud y la mejora continua, contribuyendo al logro de los objetivos de calidad y sostenibilidad.			
8. ALCANCE DEL PROCESO O SUBPROCESO: Desde la identificación de oportunidades de mercadeo y análisis del entorno hasta la implementación, evaluación y ajuste de estrategias de promoción, publicidad, gestión de servicios y posicionamiento del hospital.			
9. PARTICIPANTES DEL PROCESO O SUBPROCESO: Junta Directiva, Gerencia, funcionarios, contratistas, entes de control, usuarios y ciudadanos			

10. ENTRADAS		
10.1. PROVEEDORES	10.2. NORMATIVIDAD RELACIONADA	10.3. DOCUMENTO
Externos: Departamento Nacional de Planeación - DNP, Ministerio de Salud y Protección Social, Departamento Administrativo de la Función Pública Alcaldía Municipal de Soacha Secretarías de Salud (Departamental y Municipal), de Hacienda y Planeación.	Ley 819 de 2003 Ley 1438 de 2011 Ley 1483 de 2011 Ley 152 de 1994 Ley 2294 de 2023 Decreto 1499 de 2017 Ley 1474 de 2011 Resolución 3100 de 2019 Resolución 1097 de 2018 Decreto 441 de 2022	Plan de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal vigentes, Plan Decenal de Salud, Asís, Políticas y lineamientos Sectoriales, Nacionales y Municipales Circulares y Lineamientos Financieros (Presupuesto, contabilidad y tesorería) Modelo Integrado de Planeación y Gestión Documento de Redes
Internos: Junta Directiva, Gerencia, Planeación, Sistemas y Calidad, Subgerencia de Servicios, Administrativa y Financiera, Líderes de Procesos, colaboradores en general.	Acuerdos de Junta Directiva Actas de Junta Directiva	Estudio de oferta y demanda Informes de gestión de vigencias anteriores Necesidades y expectativas de los grupos de interés, Plan de Desarrollo Institucional vigencia anterior Planes, programas y proyectos institucionales elaborados, Gestión Comercial, Lineamientos de Comunicación interna y externa, Capacidad instalada

P

11. ACTIVIDADES DE TRANSFORMACIÓN
P - Actividades Planear: - determinar y aprobar análisis de Plataforma Estratégica - Elaborar Plan de Desarrollo Institucional - Elaborar Plan Operativo Anual - Elaborar el Plan de Gestión - Realizar Análisis de Oferta y Demanda - Planear los servicios contratados VS capacidad instalada - Definir el Portafolio de Servicios - Definir el Plan Bienal de Inversiones en Salud - Definir recursos necesarios para la prestación del servicio y el adecuado funcionamiento de los centros de salud. - aprobar la política y los objetivos del sistema de gestión integral (calidad, ambiental y sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo)

12. SALIDAS	
12.1. DOCUMENTO	12.2. CLIENTES
1. Plan de Desarrollo Institucional, 2. Plan Operativo Anual, 3. Plan de Gestión, 4. Plan Financiero y de Inversiones, 5. Plataforma estratégica 6. Portafolio de Servicio 7. Actualización Plan Bienal	Gerencia, Subgerencia Administrativa y Financiera, Subgerencia de Servicios de Salud, Planeación, líderes de proceso, colaboradores, usuarios, ciudadanía y demás partes interesadas

Externos: Departamento Nacional de Planeación - DNP, Ministerio de Salud y Protección Social, Departamento Administrativo de la Función Pública Alcaldía Municipal de Soacha Secretarías de Salud (Departamental y Municipal), de Hacienda y Planeación.	Ley 819 de 2003 Ley 1438 de 2011 Ley 1483 de 2011 Ley 152 de 1994 Ley 2294 de 2023 Decreto 1499 de 2017 Ley 1474 de 2011 Resolución 3100 de 2019 Resolución 1097 de 2018 Decreto 441 de 2022	Políticas públicas Guías, manuales e instructivos para la formulación de los diferentes planes	H
Internos: Junta Directiva, Gerencia, Planeación, Sistemas y Calidad, Subgerencia de Servicios, Administrativa y Financiera, Líderes de Procesos, colaboradores en general.		Plan de Desarrollo Institucional, Plan Operativo Anual, Plan de Gestión, Plan Financiero y de Inversiones, Actualización Plan Bienal Plan de MIPG Mapa de riesgos Modelo de Atención Proyectos de inversión registrados	
Externos: Departamento Nacional de Planeación - DNP, Ministerio de Salud y Protección Social, Departamento Administrativo de la Función Pública Alcaldía Municipal de Soacha Secretarías de Salud (Departamental y Municipal), de Hacienda y Planeación.	Ley 819 de 2003 Ley 1438 de 2011 Ley 1483 de 2011 Ley 152 de 1994 Ley 2294 de 2023 Decreto 1499 de 2017 Ley 1474 de 2011 Resolución 3100 de 2019 Resolución 1097 de 2018 Decreto 441 de 2022		V
Internos: Junta Directiva, Gerencia, Planeación, Sistemas y Calidad, Subgerencia de Servicios, Administrativa y Financiera, Líderes de Procesos, colaboradores en general.		Matriz de seguimiento Plan Desarrollo Institucional Matriz de seguimiento Plan operativo Anual Matriz de seguimiento Plan de Gestión Fichas técnicas de indicadores Portafolio de Servicios Actualizado	
Externos: Departamento Nacional de Planeación - DNP, Ministerio de Salud y Protección Social, Departamento Administrativo de la Función Pública Alcaldía Municipal de Soacha Secretarías de Salud (Departamental y Municipal), de Hacienda y Planeación.	Ley 819 de 2003 Ley 1438 de 2011 Ley 1483 de 2011 Ley 152 de 1994 Ley 2294 de 2023 Decreto 1499 de 2017 Ley 1474 de 2011 Resolución 3100 de 2019 Resolución 1097 de 2018 Decreto 441 de 2022	Informes de resultados de auditorías vigencias anteriores	A
Internos: Junta Directiva, Gerencia, Planeación, Sistemas y Calidad, Subgerencia de Servicios, Administrativa y Financiera, Líderes de Procesos,		Resultados planes de mejora Resultados planes institucionales Resultados de auditorías internas, Resultados de auditorías externas	

H - Actividades Hacer:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Desplegar plan estratégico, plan operativo anual, y plan de gestión - Ejecutar Plan Operativo Anual y Plan Estratégico - Asignar de recursos y fuentes de financiación a las metas institucionales |
| <ul style="list-style-type: none"> - Prestar servicio integral a los diferentes clientes de la ESE Municipal <p>Aprobar y comunicar la política de sistema de gestión</p> <ul style="list-style-type: none"> - realizar seguimiento a los riesgos en sus comités - Establecer e implementar estrategias de intervención a partir de oportunidades identificadas |
| <ul style="list-style-type: none"> - hacer seguimiento a la calidad de la prestación del servicio por redes sociales de actividades en salud desarrolladas en la institución - participar en reuniones interinstitucionales - brindar directrices al personal asistencial y administrativo para brindar un servicio de calidad y humanizado a los usuarios de la E.S.E - aprobar el plan anual de seguridad y salud en el trabajo, plan de acción de calidad y plan de gestión ambiental |

V - Actividades Verificación:

- Realizar seguimiento a indicadores de gestión,
- Realizar control al cumplimiento en metas del plan operativo anual,
- realizar seguimiento a la ejecución presupuestal
- seguimiento a los riesgos y oportunidad que puedan afectar o mejorar la gestión de la institución
- aprobar el programa de auditorías en conjunto con la oficina de control interno (hacer)

A - Actividades Actuar:

- Generar lineamientos que respondan a las oportunidades de mejora identificadas y que sean coherentes con los planes operativo e institucional.
- Desarrollar las acciones definidas en los planes de mejoramiento.
- Gestionar acciones preventivas y correctivas
- Realizar ajuste, estandarización e incorporación de mejoras a los procesos, protocolos, guías, manuales, etc
- Incorporar los resultados obtenidos como línea de base para la planeación a futuro.

1. Seguimiento Desarrollo Institucional - (Plan indicativo) 2. Seguimiento Plan Operativo Anual 3. Seguimiento Plan de Gestión, 4. Seguimiento Plan de Ventas y Mercadeo, 5. Actualización Portafolio de Servicio 6. Fichas técnicas de indicadores 7. Proyectos actualizados plan bienal de inversiones	Financiera, Subgerencia de Servicios de Salud, Planeación, líderes de proceso, colaboradores, usuarios, usuaria y otras partes interesadas
1. Planes de mejora 2. Revisión fichas técnicas de indicadores 1. NERO 6. Informe consolidado trimestral del comportamiento de las ventas	Gerencia, subgerencia administrativa y financiera, subgerencia de servicios de salud, planeación, líderes de proceso, colaboradores, usuarios, usuaria y otras partes interesadas
1. Planes de Mejoramiento cerrados 2. Portafolio de servicios modificado Usuario y parte interesadas satisfechos	Gerencia, subgerencia administrativa y financiera, subgerencia de servicios de Salud, Planeación, líderes de proceso, colaboradores, usuarios, usuaria y otras partes interesadas

13. RECURSOS	
HUMANOS	Personal de planta y contratistas
TECNOLÓGICOS	Equipos de computo, impresora, acceso a Internet
FISICOS	Puestos de trabajo, sala de reuniones
FINANCIEROS	Presupuesto aprobado

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 META DEL INDICADOR
Operativo	Cumplimiento POA	Actividades ejecutadas / Actividades programadas	Trimestral	Porcentaje	90%
Estratégico	Cumplimiento Plan Gestión	Calificación	Anual	Puntaje	Satisfactorio

15. RIESGOS			
15.1. DESCRIPCIÓN DEL RIESGO			
Clasificación del Riesgo	Ejecución y administración de procesos		
	Relaciones laborales		
	Usuarios, productos y prácticas		
Identificación de Impacto	Reputacional	Económico o presupuestario	
Factor de Riesgo	Procesos		
	Talento Humano		

16. IMPACTOS AMBIENTALES		
16. 1. DESCRIPCIÓN AMBIENTAL	Fomento de buenas prácticas ambientales	
	Generación de conciencia ambiental	
17. RIESGOS LABORALES		
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS LABORALES	Apoyo Profesional de planeación	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna
	Lider de Mercadeo	Subgerente Administrativa y Financiera
	Gerente	Subgerente de Servicios de Salud

18. INTERRELACIÓN DE PROCESOS
PROCESOS ESTRATÉGICOS: PLANIFICACIÓN MERCADEO SIAU
PROCESOS MISIONALES: Los 3 procesos misionales
PROCESOS APOYO: Los 3 procesos de apoyo
PROCESOS DE EVALUACIÓN: Sistemas Integrados de Gestión Sistema de Control Interno

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSION	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Primera	08/07/2021	Creación documento		JULIA ANDREA DE AVILA HEREDIA Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna PAOLA ANDREA RODRIGUEZ PEÑALOZA Lider Mercadeo	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 Medicion y Seguimiento en el instructivo. Ajuste en la imagen de factores de riesgos en el instructivo.		JULIA ANDREA DE AVILA HEREDIA Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna	Gerente
Tercera	11/02/2022	Modificación: Actualización incorporación normatividad vigente	MYRIAM CABUYA NAVARRETE Profesional Especializado DIEGO DAVID RODRIGUEZ GUZMAN Lider Mercadeo	DIEGO DAVID RODRIGUEZ GUZMAN Lider Mercadeo SANDRA MILENA BALLEEN Lider de Calidad	WALDETRUDES AGUIRRE RAMIREZ Gerente
ELABORADO POR: REFERENTE DE MERCADEO			REVISADO POR: LIDER DE CALIDAD		APROBADO POR: GERENTE

	E.S.E MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA	
MACROPROCESO: ESTRATEGICO	MAPA DE PROCESOS	CODIGO: ES-DE-G001
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA		VERSION: 1
		FECHA: 06/08/2015



Informa
NotISO

MAPA DE PROCESOS

¿Conoces el Nuevo Mapa de Procesos de la E.S.E?

Aunque en las actividades cotidianas apoyamos a varios procesos,
es importante identificar, en cuál aportamos de manera más
directa para el logro de sus resultados.



E.S.E. Municipio de Soacha
Municipalidad
Julio César Peñalosa



● Microprocesos esenciales
● Microprocesos de apoyo
● Microprocesos estratégicos
○ Microprocesos de evaluación y control
● Microprocesos transversales



MI PLAN
ES SERVIR



Municipalidad
Julio César Peñalosa



Alcaldía de
SOACHA