

 E.S.E. Municipal de Soacha Julio César Peñaloza		ESE MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA	
MACROPROCESO: MISIONAL		FORMATO: CODIGO: MI-CE-34-CR-001	
PROCESO: CONSULTA EXTERNA		VERSION: 03	
ACTIVIDAD: CONSULTA EXTERNA		11/8/2023	
1. NOMBRE DEL MACROPROCESO:		Misional	2. RESPONSABLE DEL MACROPROCESO:
3. NOMBRE DEL PROCESO		Consulta externa	4. RESPONSABLE DEL PROCESO:
7. OBJETIVO DEL PROCESO : Brindar servicios integrales de consulta externa, a través de los diferentes servicios habilitados en las sedes de la E.S.E Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza y en actividades ambulatorias de intervención colectiva e individual en entornos extramurales territoriales, para aportar al bienestar de los usuarios y la comunidad, en el marco de la vigente, de manera humanizada, oportuna y con calidad.		Subgerencia de Servicios de Salud	
8. ALCANCE DEL PROCESO: Inicia desde la identificación del usuario (cita asignada y facturada) o del territorio (focalización del territorio a intervenir), continuando con la prestación del servicio, el registro de los sistemas de información finalizando con la generación del plan de intervención; cuando aplica se activan las acciones de salud pública. El alcance del proceso aplica a medicina general, odontología e higiene oral, enfermería, nutrición y dietética, psicología, medicina familiar, ginecobstetricia, pediatría y medicina interna, así como en vacunación, plan de intervenciones colectivas, equipos básicos de salud y vigilancia epidemiológica.		Subgerencia de Servicios de Salud	
9. PARTICIPANTES DEL PROCESO: Todo el personal asistencial y administrativo, que participan en la atención de Consulta externa y usuarios en general que requieren servicios de la ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza.			
10. ENTRADAS			
10.1. PROVEEDORES O PARTES INTERESADAS	10.2. NORMATIVIDAD RELACIONADA CON EL PROCESO	10.3. DOCUMENTO DE APOYO PARA EL PROCESO	
Internos: Gerencia Facturación Medicina Odontología Enfermería Nutrición y Dietética Psicología Medicina Familiar Ginecobstetricia Pediatría Medicina interna Vacunación PIC EBS EPS Vigilancia epidemiológica	Resolución 031 (16052024) por la cual se actualizan las GPC, Rutas de atención integral y protocolos de interés en salud pública Resolución 44 (28/06/2022) por la cual se adoptan las RIAS de promoción y mantenimiento y materno perinatal definidas en la Resolución 3280 de 2018 emitida por el Ministerio de Salud y protección social Resolución 099 del 21/08/2025 Por medio de la cual se crea y reglamenta la política institucional para la implementación, desarrollo y seguimiento a la estrategia "Institución amiga a la mujer y la infancia con enfoque integral, IAMII" en la ESE Municipal Julio César Peñaloza	Procedimientos de adopción de implementación de GPC Manual de implementación de la ruta integral de promoción y mantenimiento de la salud. Manual técnico de la ruta materno perinatal Procedimiento de tamizajes para cánceres prevalentes Programa de atención integral de pacientes con riesgo cardío vascular y metabólica Manuales, Programas, Protocolos, Procedimientos de consulta externa Protocolo de atención en enfermería, en medican general, en nutrición y psicología. Protocolo de consentimiento informado	P
Externos: Ministerio de salud y protección social EAPB Superintendencia nacional de salud Secretaría de Salud de Cundinamarca Secretaría de salud de Soacha	Ley 100 de 1993 Ley 1122 de 2007 Ley 1438 de 2011 Decreto único 780 de 2016 Ley 23 1981 Ley Ética 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 Ley 1751 de 2015 GPC Ministerio de Protección Social Resolución 2275/2023 Resolución 3202 de 2016 Resolución 3280/2018 Resolución 518 de 2015 Circular 019 del 23/05/2025	Contratos con las Empresas administradoras de planes de beneficios, convenios con entes territoriales Guías de práctica clínica , Protocolos y fichas SIVIGILA Resolución con Ministerio de Salud y protección social para la ejecución de la estrategia Equipos básicos de salud	
Internos: Gerencia Facturación Medicina Odontología Enfermería Nutrición y Dietética Psicología Medicina Familiar Ginecobstetricia Pediatría Medicina interna Vacunación PIC EBS EPS Vigilancia epidemiológica	Resolución 031 (16052024) por la cual se actualizan las GPC, Rutas de atención integral y protocolos de interés en salud pública Resolución 44 (28/06/2022) por la cual se adoptan las RIAS de promoción y mantenimiento y materno perinatal definidas en la Resolución 3280 de 2018 emitida por el Ministerio de Salud y protección social Resolución 099 del 21/08/2025 Por medio de la cual se crea y reglamenta la política institucional para la implementación, desarrollo y seguimiento a la estrategia "Institución amiga a la mujer y la infancia con enfoque integral, IAMII" en la ESE Municipal Julio César Peñaloza	Procedimientos de adopción de implementación de GPC Manual de implementación de la ruta integral de promoción y mantenimiento de la salud. Manual técnico de la ruta materno perinatal Procedimiento de tamizajes para cánceres prevalentes Programa de atención integral de pacientes con riesgo cardío vascular y metabólica Manuales, Programas, Protocolos, Procedimientos de consulta externa Protocolo de atención en enfermería, en medican general, en nutrición y psicología. Protocolo de consentimiento informado	H
Externos: Ministerio de salud y protección social EAPB Superintendencia nacional de salud Secretaria de salud de Soacha	Ley 100 de 1993 Ley 1122 de 2007 Ley 1438 de 2011 Decreto único 780 de 2016 Ley 23 1981 Ley Ética 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 Ley 1751 de 2015 GPC Ministerio de Protección Social Resolución 2275/2023	Contratos con las Empresas administradoras de planes de beneficios, convenios con entes territoriales Guías de práctica clínica , Protocolos y fichas SIVIGILA Resolución con Ministerio de Salud y protección social para la ejecución de la estrategia Equipos básicos de salud	
11. ACTIVIDADES DE TRANSFORMACIÓN TENER EN CUENTA LAS INTERACCIONES			
P - Actividades Planear: (Revisar con Planeación y calidad si aplica alguna actividad de planeación adicional)			
1. Definir la capacidad instalada, teniendo en cuenta los servicios ofertados y el talento humano en cada sede 2. Definir servicios a ofertar de acuerdo a las Notas técnicas de cada Empresas administradoras de planes de beneficios 3. Definir metas a partir de la Matriz programática para el plan de intervenciones colectivas 4. Definir plan de trabajo de EBS			
H - Actividades Hacer:			
1. Prestar servicios de salud de acuerdo a los lineamientos técnicos de cada servicio. (tener en cuenta las GPC) 2. Definir conducta y recomendaciones a usuarios 3. Diligenciar los sistemas de información correspondientes a cada servicio prestado 4. Notificar los eventos de interés en salud pública de acuerdo a los protocolos de SIVIGILA, cuando aplique			
12. SALIDAS			
12.1. DOCUMENTO, SERVICIOS, PRODUCTOS			12.2. PARTE
1.Programación de agendas por sede 2.Cronograma de actividades para ejecución del plan de intervenciones colectivas 3. Matriz de metas por sedes 4.Programación de auditorias de adherencia a GPC 5. Cronograma para la ejecución de actividades de EBS			Personal Facturad Profesior EAPB Ente terri Ministeri Usuarios
1. Usuarios y usarias conformes con el servicio recibido Servicio de salud brindado al usuario conforme a la normatividad y a los planificado. Fórmula para medicamentos (cuando aplica) Recomendaciones o plan de manejo que debe aplicar el usuario. 2. Registros asistenciales diligenciados (como historia clínica cuando aplica) 3. Realización de informes de ejecución de actividades 4. Diligenciamiento de indicadoresv			Personal Facturad Profesior EAPB Ente terri Ministeri Usuarios

Internos: Gerencia Facturación Medicina Odontología Enfermería Nutrición y Dietética Psicología Medicina Familiar Ginecobstetricia Pediatría	Resolución 031 (16052024) por la cual se actualizan las GPC, Rutas de atención integral y protocolos de interés en salud pública Resolución 44 (28/06/2022) por la cual se adoptan las RIAS de promoción y mantenimiento y materno perinatal definidas en la Resolución 3280 de 2018 emitida por el Ministerio de Salud y protección social Resolución 099 del 21/08/2025 Por medio de la cual se crea y reorganiza la política de la cual se crea y reorganiza la política	Procedimientos de adopción de implementación de GPC Manual de implementación de la ruta integral de promoción y mantenimiento de la salud. Manual técnico de la ruta materno perinatal Procedimiento de tamizajes para cánceres prevalentes Programa de atención integral de pacientes con riesgo cardio vascular y metabólica Manuales, Programas, Protocolos, Procedimientos de consulta externa Protocolo de atención en enfermería, en medican general, en nutrición y psicología. Protocolo de consentimiento informado	V	Actividades Verificación: 1.Realizar auditorías de adherencia a guía de práctica clínica, procesos y procedimientos 2.Realizar seguimiento de indicadores 3.Envíar informes de ejecución de actividades PIC a la Secretaría de Salud de Soacha para validación 4.Monitorar y hacer seguimiento a las acciones definidas en la matriz de riesgos 5.Monitorar indicadores de satisfacción al usuario en coordinación con la oficina de atención al usuario e las sedes de la Empresa 6.Verificar la conformidad de los atributos de calidad a través de la aplicación de encuestas de satisfacción en los territorios.	1.Informes de auditoría 2.Tableros de control de indicadores diligenciado 3.Informe de ejecución de actividades radicados ante la Secretaría de Salud de Soacha 4.Matriz de riesgo gestionada 5.Informe de satisfacción de los usuarios y usuarias en servicios intramurales 6.Informe de satisfacción de la población atendida en los territorios	Personal Profesor Secretari Soacha (Ministro EAPB
Externos: Ministerio de salud y protección social EAPB Superintendencia nacional de salud Cooperantes Contraloría Municipal Personería Municipal	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	Matriz Moca Indicadores de calidad				
Internos: Gerencia SIAU Facturación Medicina Calidad	PAMEC Resolución de adopción de GPC	Procedimientos de adopción de implementación de GPC Manual de implementación de la ruta integral de promoción y mantenimiento de la salud. Manual técnico de la ruta materno perinatal Procedimiento de tamizajes para cánceres prevalentes Programa de atención integral de pacientes con riesgo cardio vascular y metabólica Manuales, Programas, Protocolos, Procedimientos de consulta externa Protocolo de atención en enfermería, en medican general, en nutrición y psicología. Protocolo de consentimiento informado	A	A - Actividades Actuar: 1.Formular planes de mejoramiento 2.Realizar seguimiento a los de planes de mejoramiento formulados.	Planes de mejoramiento implementados y con seguimiento sistemático	Personal Profesor Secretari Soacha (Ministro EAPB
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					

13. RECURSOS	
HUMANOS	Gerente, subgerentes, referentes de calidad, seguridad del paciente, de RIAS, de facturación, Facturadores, profesionales de la salud, médico@s, enfermer@s, odontolog@s, pediatría, ginecolog@s, internistas, nutricionistas, psicolog@s, terapéutas, auxiliares de enfermería, gestores de salud
TECNOLÓGICOS	Computadores, software (dinámica gerencial, comptrolab), tablet,
FISICOS	Sedes, consultorios, escritorios, sillas, camillas, equipos, dispositivos e insumos biomédicos
FINANCIEROS	Incluir en el presupuesto de la entidad lo necesario para la operación misional

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 MET
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 total de citas de primera vez asignadas	Mensual	Días	
Táctico	Productividad	Número de atenciones realizadas/Número atenciones programadas	Bimensual	%	
Táctico	Rendimiento	Número de atenciones realizadas/Número de horas programadas	Bimensual	Número	

15. RIESGOS ASOCIADOS CON EL TITULO DE LAS TAREAS A LAS ENTES RESPONSABLES			
15.1. DESCRIPCIÓN DEL RIESGO			
Clasificación del Riesgo	Fallas tecnológicas	Fallas tecnológicas	
	Usuarios, productos y prácticas	Fraude externo	
	Fraude interno	Fraude interno	
Identificación de Impacto	Reputacional	Reputacional	
	Procesos	Talento Humano	

16. IMPACTOS AMBIENTALES			18. INTER PRO
16.1. DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL	Afectación a la salud humana	Perdida de servicios ecosistémicos	
	Aumento de los efectos del cambio climático.	Mitigación de impactos socioambientales	
	Sobrepresión en sitios de disposición final.		
	Agotamiento de los recursos naturales		
17. RIESGOS LABORALES			PROCESOS E planeación y n
	Fisico	Mecánico (elementos de máquinas, herramientas, piezas a trabajar, materiales proyectados sólidos o fluidos	
			PROCESOS consulta extern mantenimiento, i apoyo terapé intervenciones co y transporte as
			PROCESO gestión jurídica, i humano, gesti financieros, gesti comunicacione

Factor de Riesgo	Tecnología	Infraestructura	17.1 IDENTIFICACION DE PELIGROS Y RIESGOS LABORALES	Biomecánicos	Postura (prologada mantenida, forzada, antigravitacionales)	PROCESOS D sistemas integri sistema de c
	Evento Externo	Evento Externo		Condiciones de seguridad	Mecánico (elementos de máquinas, herramientas, piezas a trabajar, materiales proyectados sólidos o fluidos)	
CONTROL DE CAMBIOS						
VERSION ANTERIOR	FECHA DE ACTUALIZACION		DESCRIPCION DEL CAMBIO			
Primera	8/7/2021		Creación documento			
Segunda	11/2/2022		Modificación: Actualizacion 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.			
Tercera	11/8/2025		Actualización de version y codificación. Incorporación de actividades			
ELABORADO POR: PROFESIONAL ESPECIALIZADO DEL ÁREA DE LA SALUD			REVISADO POR: LIDER DE CALIDAD		APROBADO POR: GERENCIA	

[illegible]

[illegible]

Administrativos la de Salud de (ente territorial) de Salud
Administrativos la de Salud de (ente territorial) de Salud
AS DEL INDICADOR
3
80
2,5
RELACIÓN DE CESOS
STRATEGICOS: mercado y situ
MISIONALES: na, promoción y apoyo diagnóstico, lítico, plan de lectivas, referencia sistencial básico
AS APOYO: gestión del talento ión de recursos n de la tecnología, s e información

Sumatoria de la diferencia de días

calendario entre la fecha en la que se

asignó la cita de Medicina general de

primera vez y la fecha en la cual el

usuario la solicitó

E EVALUACIÓN:
auditorías de gestión y
control interno
