


























































































	PROCESO MISIONAL	CÓDIGO: CR-GIS-001
		VERSIÓN: 01
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE ATENCIÓN INMEDIATA	FECHA: 28/11/2025
		PÁGINA 1 DE 6
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
María Paz Simanca Flórez Paola Sepúlveda Martínez Cindy Hoyos Anaya Carmen Nieves Álvarez Coordinación atención inmediata	Julieth Pérez Mercado Líder de calidad Embert Amaya Pretelt Profesional especializado Planeación	Liliana Yúnez Luquetta Gerente













TIPO DE PROCESO:	MISIONAL	
PROCESO:	GESTIÓN DE ATENCIÓN INMEDIATA	
OBJETIVO:	Prestar una atención integral en el contexto de las atenciones inmediata, a los usuarios que acuden al servicio mediante la priorización de la atención según la gravedad con criterios de oportunidad, accesibilidad, pertinencia y seguridad, en el marco de una atención humanizada con información clara, educación sobre su estado de salud y una óptima utilización de recursos, que contribuya al restablecimiento de su salud o definición de conducta de acuerdo a las necesidades de salud identificadas.	
ALCANCE DEL PROCESO:	INICIA:	Desde la planeación de la atención integral
	TERMINA:	Con la evaluación y monitoreo de la atención integral
LÍDER DE PROCESO:	LÍDER DE ATENCIÓN INMEDIATA	

PROVEEDORES – INTERNO (IN) y EXTERNO (EX)	ENTRADAS	ITEMS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES – INTERNO (IN) y EXTERNO (EX)
<ul style="list-style-type: none">  Entes de control EAPB.  Procesos institucionales 	<ul style="list-style-type: none">  Normatividad vigente  Contratación con EAPB y notas técnicas  Perfil epidemiológico  Capacidad instalada 	1	PLANEACIÓN DE LA ATENCIÓN INMEDIATA <ul style="list-style-type: none">  Planeación operativa anual de la Atención inmediata  Planeación institucional de las capacitaciones al personal asistencial.  Cronograma de evaluación de adherencia de acuerdo con periodicidad definida.  Revisión del talento humano disponible para la atención 	<ul style="list-style-type: none">  Plan Operativo Anual  Plan Institucional de Capacitaciones  Cronograma de capacitaciones  Cronograma de adherencia semestral  Horarios mensuales 	<ul style="list-style-type: none">  Gerencia  Planeación  Talento humano  Subdirección científica  EAPB  Entes de control.
<ul style="list-style-type: none">  EAPB  Entes territoriales  Población pobre no asegurada  Servicio de Ambulancia 	<ul style="list-style-type: none">  Usuario con necesidad de atención inmediata. 	2	INGRESO, ATENCIÓN Y EGRESO A LA ATENCIÓN INMEDIATA <ul style="list-style-type: none"> INGRESO  Recepción del usuario en el servicio de urgencias.  Identificación del usuario  Clasificación del usuario  Definición de destino  Orientación al usuario 	<ul style="list-style-type: none">  Registro del usuario para admisión  Triage diligenciado  Cita prioritaria  Demanda inducida a rutas. 	<ul style="list-style-type: none">  Usuarios, Familiares, IPS de Referencia, EAPB  Entes territoriales  Procesos institucionales  Funeraria o entidad (fiscalía)


	PROCESO MISIONAL		CÓDIGO: CR-GIS-001
			VERSIÓN: 01
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE ATENCIÓN INMEDIATA		FECHA: 28/11/2025
			PÁGINA 2 DE 6
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	
María Paz Simanca Flórez Paola Sepúlveda Martínez Cindy Hoyos Anaya Carmen Nieves Álvarez Coordinación atención inmediata	Julieth Pérez Mercado Líder de calidad Embert Amaya Pretelt Profesional especializado Planeación	Liliana Yúnez Luquetta Gerente	

 Procesos misionales	<ul style="list-style-type: none">  Usuario con valoración médica, estabilizado y con conducta definida.  Historia clínica completa: Ordenes médicas, evoluciones notas de enfermería entre otros.  Normatividad vigente  GPC y protocolos de atención  Rutas de atención 		ATENCIÓN <ul style="list-style-type: none">  Recepción del usuario en el servicio de destino.  Atención de usuarios en Observación, definición de la conducta médica. (observación, remisión u hospitalización general y obstétrica de baja complejidad).  Diligenciamiento de la Historia Clínica de usuarios y otros registros (Asistenciales, Administrativos y Financieros de la atención)  Acciones médicas y de enfermería: Administración de tratamiento farmacológico, realización de paraclínicos, procedimientos menores en urgencia, notificaciones de salud pública y eventos adversos. EGRESO <ul style="list-style-type: none">  Egreso del paciente de los servicios de atención inmediata.  Recomendaciones de salida y entrega de soportes  Verificación de liquidación o facturación de servicios 	<ul style="list-style-type: none">  Usuario con valoración médica, estabilizado y con conducta definida.  Historia clínica completa  Formulas médicas, órdenes de laboratorios y medios diagnósticos.  Fichas epidemiológicas <ul style="list-style-type: none">  Usuario atendido con egreso por mejoría, remitido, voluntario o fallecido.  Historia clínica completa  Formulas médicas, órdenes de laboratorios y medios diagnósticos, interconsultas entre otros  Soportes de facturación 	 Centros de atención de mayor nivel.
<ul style="list-style-type: none">  Calidad  Auditoría Médica  Auditores externos  Aseguradoras  Sistemas de información  Entes de control 	<ul style="list-style-type: none">  Formatos de eventos adversos  Listas de chequeo  Encuestas de satisfacción.  Buzón de sugerencias.  Reporte de indicadores del proceso  Normatividad vigente relacionada con el proceso.  Guías de práctica clínica y 	3	EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN INMEDIATA <ul style="list-style-type: none">  Evaluación de la atención (adherencia a protocolos y GPC)  Control y seguimiento de riesgos  Medición de indicadores de gestión.  Actualización de los sistemas de información  Formular planes o acciones de mejoramiento según resultados de la gestión del proceso 	<ul style="list-style-type: none">  Análisis de casos.  Informes de evaluación de adherencia. A GPC y protocolos.  Informes de auditoría.  Planes de mejoramiento.  Actas de comités de urgencias e interáreas.  Tablero de indicadores 	<ul style="list-style-type: none">  Todos los procesos  Entidades  Reguladoras  Aseguradoras.


	PROCESO MISIONAL		CÓDIGO: CR-GIS-001
			VERSIÓN: 01
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE ATENCIÓN INMEDIATA		FECHA: 28/11/2025
			PÁGINA 3 DE 6
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	
María Paz Simanca Flórez Paola Sepúlveda Martínez Cindy Hoyos Anaya Carmen Nieves Álvarez Coordinación atención inmediata	Julieth Pérez Mercado Líder de calidad Embert Amaya Pretelt Profesional especializado Planeación	Liliana Yúnez Luquetta Gerente	

externos y entes reguladores  Todos los procesos	 protocolos de atención  Rutas de atención  Auditorías internas y externas  Informes de gestión  Ejecución de planes y compromisos de los diferentes comités institucionales		 diligenciados  Matriz de riesgo.  Planes o acciones de mejoramiento del proceso	
OBSERVACIONES:	 Con la reestructuración del mapa de procesos, se modifica el nombre del proceso de Gestión Integral Del Riesgo a Proceso de Atención Inmediata, ha sido necesario modificar radicalmente el proceso y por ende los procedimientos que se derivan de él.  Aspecto Físico: servicios de urgencias, hospitalización y TAB en 5 Hospitales de primer nivel, se cuenta con 6 ambulancias disponibles.  Aspecto Financiero: Presupuesto asignado para contratación del equipo de atención inmediata.			

NORMOGRAMA				
TIPO DE NORMA	NÚMERO / CÓDIGO	NOMBRE O DESCRIPCIÓN	ENTIDAD EMISORA	APLICABILIDAD
Ley	10 de 1990	Reorganizó el Sistema Nacional de Salud y estableció disposiciones sobre la prestación de servicios de salud. Se centra en la definición del servicio público de salud, la organización de la atención en los diferentes niveles de complejidad, la financiación a través de fondos territoriales, y las facultades para que entidades privadas presten servicios bajo autorización oficial.	Congreso de Colombia	
Ley	100 DE 1993	Define y crea el Sistema de Seguridad Social Integral de Colombia, el cual tiene como objetivo garantizar el derecho a la calidad de vida digna mediante la protección de la población frente a contingencias como la vejez, la invalidez y la muerte.	Congreso de Colombia	
Ley	1122 de 2007	Modifica al Sistema General de Seguridad Social en Salud, con el objetivo de mejorar la prestación de servicios. Sus principales aspectos incluyen la creación de la Comisión de Regulación en Salud, el aumento de la cotización al régimen contributivo, la modificación de los periodos mínimos de cotización y el establecimiento de un nuevo Sistema de Inspección, Vigilancia y Control.	Congreso de Colombia	
Ley	1438 DE 2011	Tiene como objeto el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud permita la acción coordinada del Estado, las instituciones y la sociedad para el mejoramiento de la salud y la creación de un	Congreso de Colombia	

	PROCESO MISIONAL		CÓDIGO: CR-GIS-001
			VERSIÓN: 01
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE ATENCIÓN INMEDIATA		FECHA: 28/11/2025
			PÁGINA 4 DE 6
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	
María Paz Simanca Flórez Paola Sepúlveda Martínez Cindy Hoyos Anaya Carmen Nieves Álvarez Coordinación atención inmediata	Julieth Pérez Mercado Líder de calidad Embert Amaya Pretelt Profesional especializado Planeación	Liliana Yúnez Luquetta Gerente	


		ambiente sano y saludable, que brinde servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo, donde el centro y objetivo de todos los esfuerzos sean los residentes en el país.		
Ley	1751 de 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones	Congreso de Colombia	
Ley	2244 de 2022	Garantiza los derechos de las mujeres durante el embarazo, parto, posparto y duelo gestacional y perinatal. Busca que estos procesos se lleven a cabo con libertad de decisión, conciencia y respeto, y que los recién nacidos también sean respetados en sus derechos. La ley establece derechos como recibir atención integral, estar acompañada por una persona de confianza durante el parto, tener contacto piel con piel inmediato con el bebé y no ser separada de él en el posparto (salvo necesidad médica).	Congreso de Colombia	
Decreto	2759 de 1991	Por el cual se organiza y establece el sistema de referencia y contra referencia. En él se establece el conjunto de normas técnicas y administrativas que permiten prestar adecuadamente al usuario el servicio de salud, según el nivel de atención y grado de complejidad de los organismos de salud con la debida oportunidad y eficacia. El régimen de referencia y contra referencia facilita el flujo de usuarios y elementos de ayuda diagnóstica, entre los organismos de salud y unidades familiares, de tal forma que se preste una atención en salud oportuna y eficaz.	Ministerio de Salud y Protección Social	
Decreto	412 de 1992	Reglamentó parcialmente los servicios de urgencias y estableció la obligatoriedad de la atención inicial de urgencias en cualquier establecimiento de salud, ya sea público o privado.	Ministerio de Salud y Protección Social	
Decreto	2193 de 2004	la cual establece las condiciones y procedimientos para disponer de información periódica y sistemática que permita realizar el seguimiento y evaluación de la gestión de las instituciones públicas prestadoras de servicios de salud y evaluación del estado de implementación y desarrollo de la política de prestación de servicios de salud y su impacto en el territorio nacional.	Ministerio de Salud y Protección Social	
Decreto	1011 2006	Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud y lidera la Política de Seguridad del Paciente con el fin de prevenir eventos adversos.	Ministerio de Salud y Protección Social	
Decreto	4747 de 2007	Regula las relaciones contractuales y de pago entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables de su pago (como las EPS). Establece condiciones mínimas para los acuerdos de voluntades, define aspectos como la habilitación, los requisitos para la contratación y el intercambio de información, y supervisa aspectos de calidad y vigilancia	Ministerio de Salud y Protección Social	
Decreto	780 de 2016	Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, corresponde a las direcciones territoriales de salud regular los servicios de urgencias de la población de su territorio y coordinar la atención en salud de la población afectada por emergencias o desastres en su área de influencia, así mismo señala, que el Ministerio de Salud y Protección Social establecerá las condiciones y requisitos para la organización, operación y funcionamiento de los Centros Reguladores de Urgencias y Emergencias y Desastres (CRUE)	Ministerio de Salud y Protección Social	
Resolución	5261 de 1994	Por la cual se establece el Manual de Actividades, Intervenciones y Procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.	Ministerio de Salud y Protección Social	
Resolución	1446 de 2006	Por la cual se define el Sistema de Información para la Calidad y se adoptan los indicadores de monitoría del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud	Ministerio de Salud y Protección Social	
Resolución	1441 de 2013	Estableció los procedimientos y condiciones para la habilitación de los servicios de salud, incluyendo instituciones, profesionales independientes y servicios de transporte de pacientes. Sin embargo, fue derogada por la Resolución	Ministerio de Salud y Protección Social	

	PROCESO MISIONAL		CÓDIGO: CR-GIS-001
			VERSIÓN: 01
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE ATENCIÓN INMEDIATA		FECHA: 28/11/2025
			PÁGINA 5 DE 6
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	
María Paz Simanca Flórez Paola Sepúlveda Martínez Cindy Hoyos Anaya Carmen Nieves Álvarez Coordinación atención inmediata	Julieth Pérez Mercado Líder de calidad Embert Amaya Pretelt Profesional especializado Planeación	Liliana Yúnez Luquetta Gerente	

		2003 de 2014, que la reemplazó con nuevas directrices para la inscripción y habilitación de prestadores de servicios de salud		
Resolución	2003 de 2014	Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud	Ministerio de Salud y Protección Social	
Resolución	5596 de 2015	Por la cual se definen los criterios técnicos para el Sistema de Selección y Clasificación de pacientes en los servicios de urgencias "Triage"	Ministerio de Salud y Protección Social	
Resolución	256 de 2016	Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.	Ministerio de Salud y Protección Social	
Resolución	1441 de 2016	Establecen los estándares, criterios y procedimientos para la habilitación de las Redes integrales de Prestadores de Servicios de Salud incluidas las redes de urgencias.	Ministerio de Salud y Protección Social	
Resolución	3280 de 2018	Por medio de la cual se adoptan los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal y se establecen las directrices para su operación.	Ministerio de Salud y Protección Social	
Resolución	3100 de 2019	Sistema Único de Habilitación. Personal asistencial en cumplimiento de la normatividad vigente. Personal de apoyo administrativo. (En cumplimiento de los perfiles establecidos E.S.E Vidadasinú. Personal vinculado por OPS en necesidad del servicio.	Ministerio de Salud y Protección Social	

DOCUMENTOS RELACIONADOS		
CÓDIGO	TÍTULO	ENTIDAD
PT-GIS-025	PROTOCOLO DE TRIAGE EN URGENCIAS V5	E.S.E VIDASINU
PT-GIS-034	PROTOCOLO DE INGRESO, ATENCION Y EGRESO DE URGENCIAS Y HOSPITALIZACION V5	E.S.E VIDASINU
PT GIS-094	PROTOCOLO DE ACTIVIDADES DE ENFERMERIA URGENCIAS Y HOSPITALIZACION V1	E.S.E VIDASINU
MA-GIS-008	MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA V5	E.S.E VIDASINU
PT-GIS-047	PROTOCOLO PLAN DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA V3	E.S.E VIDASINU
PT-GIS-091	PROTOCOLO DE LIQUIDOS ADMINISTRADOS Y ELIMINADOS V1	E.S.E VIDASINU
PT-GIS-093	PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS MENORES EN URGENCIAS V1	E.S.E VIDASINU
PT-GIS-058	PROTOCOLO PARA LA AUDITORIA DE ADHERENCIA V5	E.S.E VIDASINU

CONTROL DOCUMENTAL				
VERSIÓN	ÍTEM DEL CAMBIO	CAMBIO REALIZADO	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO

	PROCESO MISIONAL		CÓDIGO: CR-GIS-001
			VERSIÓN: 01
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE ATENCIÓN INMEDIATA		FECHA: 28/11/2025
			PÁGINA 6 DE 6
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	
María Paz Simanca Flórez Paola Sepúlveda Martínez Cindy Hoyos Anaya Carmen Nieves Álvarez Coordinación atención inmediata	Julieth Pérez Mercado Líder de calidad Embert Amaya Pretelt Profesional especializado Planeación	Liliana Yúnez Luquetta Gerente	

01	No Aplica	No aplica	Creación	28/11/2025