

















	GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD AMBULATORIOS	CÓDIGO: CR-GSA-001
		VERSIÓN: 01
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD AMBULATORIOS	FECHA: 03/03/2026
		PÁGINA 1 DE 3
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Juan Carlos Bertel Navarro Líder Area Ambulatoria Maria Mónica Forero Professional área calidad	Julieth Pérez Mercado Líder de calidad Efrain Figueroa Sierra Líder de Planeación Embert Amaya Pretelt Profesional Especializado Planeación	Liliana Yunez Luquetta Gerente

TIPO DE PROCESO:	MISIONAL	
PROCESO:	GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD AMBULATORIOS	
OBJETIVO:	Prestar servicios ambulatorios teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios y sus familias a través de acciones asistenciales orientadas a la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, garantizando una atención oportuna, humanizada y basada en el enfoque de riesgo, sustentada en la mejor evidencia científica disponible.	
ALCANCE DEL PROCESO:	INICIA:	Planificación del ciclo atención
	TERMINA:	Mejora continua del ciclo de atención
LÍDER DE PROCESO:	Líder de Servicios de salud ambulatorios	

PROVEEDORES – INTERNO (IN) y EXTERNO (EX)	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES – INTERNO (IN) y EXTERNO (EX)
		Planificación del ciclo de atención		
<ul style="list-style-type: none">  Ministerio de Salud y protección social  Entes de control EAPB  Procesos institucionales  Gestión del Direccionamiento 	<ul style="list-style-type: none">  Normatividad vigente, Plataforma estratégica institucional,  Matriz de contratación EAPB  Declaración de los derechos y deberes de los pacientes,  Código de ética y un código de buen gobierno,  Política de Seguridad de pacientes, plan de prevención y control de infecciones.  Perfil epidemiológico  GPC  Análisis de la demanda vs oferta: suficiencia de la capacidad instalada 	1	<ul style="list-style-type: none">  Plan del ciclo de atención.  Informe del Plan Operativo Anual  Informe del Plan Institucional de Capacitaciones.  Requerimiento de personal, necesidades de recursos financieros, físicas y tecnológicas. 	<ul style="list-style-type: none">  Procesos estratégicos, misionales y de apoyo.  Entes de control y entidades externas EAPB.
		Ejecución del ciclo de atención		



GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD AMBULATORIOS

CÓDIGO: CR-GSA-001

VERSIÓN: 01

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD AMBULATORIOS

FECHA: 03/03/2026

PÁGINA 2 DE 3

ELABORÓ

Juan Carlos Bertel Navarro
Líder Area Ambulatoria
Maria Mónica Forero
Professional área calidad


REVISÓ


Julieth Pérez Mercado
Líder de calidad
Efrain Figueroa Sierra
Líder de Planeación
Embert Amaya Pretelt
Profesional Especializado Planeación

APROBÓ

Liliana Yunez Luquetta
Gerente

<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Gestión del ambiente físico 🌱 Gestión de las TICS` 🌱 EAPB 	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Contrato con aseguradoras 🌱 Contrato con el talento humano 🌱 Y gestión de la infraestructura. 🌱 Parametrización del software institucional con la información definida en el documento de planificación del ciclo de atención. 	2	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Apertura, cancelaciones y reprogramación de agendas 	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Agendas aperturadas en el software institucional, disponibles para la asignación de citas. 	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Proceso de acceso (Asignación de citas y admisión)
<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Usuarios y sus familias. 🌱 Gestión de las TICS` 🌱 Servicio de urgencia y sedes ambulatorias 🌱 internas 🌱 EAPB. 🌱 IPS remitente. 🌱 Secretaria de salud municipal y departamental 	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Usuario con necesidad de atención ambulatoria. 	3	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Identificación de la necesidad de atención en salud del usuario. 🌱 Acceso, registro e ingreso: Asignación de Citas y admisión. 	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Cita asignada en el software institucional con recordatorio. 🌱 Formato de admisión 🌱 Habilitación del formato de historia clínica para diligenciar en el software institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Personal asistencial quienes van a realizar la atención.
<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Gestión del ambiente físico 🌱 Gestión de las TICS` 🌱 EAPB 	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Usuario con historia clínica habilitada 🌱 Guías de Práctica clínica, protocolos de atención y Manual de historia clínica. 🌱 Manual de RIAS. 🌱 Programa de seguridad del paciente, 🌱 Manual de bioseguridad, PROA, 🌱 Política de humanización. 	4	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Atención al usuario según protocolos, GPC y manuales de RIAS. 🌱 Diligenciamiento de historia clínica y formatos anexos y entregar los soportes generados en la prestación al servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Usuario atendido con recomendaciones 🌱 Historia Clínica y registros clínicos. (formula médica, orden de laboratorio e imágenes diagnosticas, fichas epidemiológicas) 🌱 Formato de referencia (si el usuario lo requiere) 	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Proceso de gestión financiera, 🌱 Proceso de apoyo diagnóstico y terapéutica 🌱 Proceso gestión de riesgo y programas 🌱 IPS de referencia complementaria 🌱 EAPB 🌱 Entes de control
			Evaluación del ciclo de atención		
<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Gestión gerencial, proceso de gestión jurídica y de contratación. 	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Ficha técnica de los indicadores del proceso, anexos técnicos de contratos con aseguradoras, 🌱 Ficha técnicas de obligatorio cumplimiento del ministerio de salud y protección social. 	5	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Monitorear los resultados de los indicadores del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Resultados en tablero institucional de indicadores y análisis del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Gestión del Direccionamiento, Gestión del conocimiento, Entes de control externos, entes reguladores y todos los procesos
			Mejora continua del ciclo de atención		
<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Entes externos 🌱 Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Resultados de indicadores de gestión, informes de auditorías internas y externas, informes de 	6	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Plantear y replantear acciones preventivas, correctivas y de mejora continua 	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Planes o acciones de mejoramiento del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Gestión del conocimiento.

	GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD AMBULATORIOS	CÓDIGO: CR-GSA-001
	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD AMBULATORIOS	VERSIÓN: 01
FECHA: 03/03/2026		
PÁGINA 3 DE 3		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Juan Carlos Bertel Navarro Líder Area Ambulatoria Maria Mónica Forero Professional área calidad	Julieth Pérez Mercado Líder de calidad Efrain Figueroa Sierra Líder de Planeación Embert Amaya Pretelt Profesional Especializado Planeación	Liliana Yunez Luquetta Gerente

	gestión, ejecución de planes y compromisos de los diferentes comités institucionales			
OBSERVACIONES:	 Con la reestructuración del mapa de procesos, se modifica el nombre del proceso de Gestión Integral Del Riesgo a Proceso de gestión de servicios de salud ambulatorios.			

DOCUMENTOS RELACIONADOS		
CÓDIGO	TITULO	ENTIDAD
PG-GSA-001	PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE SALUD MENTAL – CONSULTORIO VIOLETA	ESE VIDASINU
PT-GIS-056	PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA BASADA EN GENERO	ESE VIDASINU
PT-GIS-037	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL	ESE VIDASINU
PD-GSA-001	PROCEDIMIENTO APERTURA Y REPROGRAMACIÓN AGENDAS	ESE VIDASINU
PD-GSA-002	PROCEDIMIENTO ACCESO, REGISTRO E INGRESO ASIGNACIÓN DE CITAS	ESE VIDASINU
PD-GSA-003	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLÍNICA AMBULATORIA	ESE VIDASINU

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	ÍTEM DEL CAMBIO	CAMBIO REALIZADO	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
01	No aplica	Creación	No aplica	03/03/2026