

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-03-P-11-F-01 Versión: 04
	RESOLUCIÓN	Fecha: 18/12/2024

**RESOLUCIÓN NÚMERO 908 DE 2025
(29 DE DICIEMBRE DE 2025)**

“POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN 629 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2024 Y SE ADOPTA LA VERSIÓN 3 DE LA POLÍTICA DE CALIDAD INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD”

El Gerente de la ESE IMSALUD, en uso de sus facultades legales, en especial las atribuciones constitucionales, y

CONSIDERANDO QUE:

- Que, el artículo 209 de la Constitución Política consagra que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.
- Que, el artículo 269 de la Constitución Política determina que “las entidades públicas y las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley”.
- Que, mediante Decreto 780 de 2016 “se establece cuatro componentes del sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención en salud” (SOGC), contempla en el capítulo 2 las acciones que se desarrollaran en el SOGC y que orientarán a la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario, y en su artículo 2.5.1.2.2 defines los componentes del SOGC El Sistema Único de Habilitación, la Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud, el Sistema Único de Acreditación y el Sistema de Información para la Calidad.
- Que, mediante Resolución 3100 de 2019, “se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud.”
- Que, el artículo 27 del Acuerdo N.º 0087 del 29 de enero de 1999 establece que los actos o decisiones que tome el Gerente de la E.S.E. IMSALUD, en ejercicio de sus funciones, se denominan Resoluciones.
- Que, el artículo 28 del Acuerdo N.º 0087 de 1999 dispone que dentro de las funciones del Gerente se encuentran: articular el trabajo de los diferentes niveles de la organización; actuar como nominador y ordenador del gasto; velar por el cumplimiento de leyes y reglamentos; y garantizar la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la entidad, así como el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.
- Que, mediante el Decreto 181 del 21 de marzo de 2024, emanado del Despacho del Señor Alcalde de Cúcuta, designó al doctor JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA como Gerente de la ESE IMSALUD.
- Que, mediante la Resolución No. 498 del 20 de octubre de 2023, se subrogan las Resoluciones Nos. 090 del 22 de febrero de 2021, 411 del 15 de septiembre de 2021 y la 015 del 23 de enero de 2023, articulando y actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la E.S.E. IMSALUD.
- Que, mediante Acuerdo 010 del 26 de julio de 2024, la junta directiva de la ESE IMSALUD en uso de sus facultades legales y estatutarias, acordó la aprobación del plan de desarrollo “IMSALUD” “Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho” presentado por la gerencia para

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-03-P-11-F-01 Versión: 04
	RESOLUCIÓN	Fecha: 18/12/2024

el periodo 2024 – 2027, el cual establece como objetivo de su línea estratégica "DILIGENTE": implementar acciones tendientes al fortalecimiento interno de la ESE IMSALUD.

Que, la ESE IMSALUD realizó la actualización de la declaratoria de su Política de Calidad y ajustó las acciones para su implementación.

Que, mediante acta No. 18 del 22 de diciembre de 2025, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Social del Estado IMSALUD, aprobó la actualización Política de Calidad Institucional en su versión 3.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Derogar la Resolución 629 del 20 de noviembre de 2024 "Por medio de la cual se deroga la resolución 572 del 31 de diciembre de 2022 y se adopta la versión 2 de la política de calidad institucional de la Empresa Social del Estado IMSALUD".

ARTÍCULO 2°. Adoptar la Versión 03 de la Política de Calidad Institucional de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en nueve (9) folios, cuya declaratoria es:

"La ESE IMSALUD se compromete con el mejoramiento continuo desde un enfoque de atención humanizado y seguro cumpliendo con los estándares del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, desarrollando buenas prácticas en toda su red" (Cursivas propias).

ARTÍCULO 3°. Publicar la Política de Calidad Institucional. La Política será publicada en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co

ARTÍCULO 4°. Actualización. El líder de la política debe asegurar su revisión y actualización periódica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables a la ESE IMSALUD.

ARTÍCULO 5°. Vigencia y Derogatoria. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San José de Cúcuta, a los 29 días del mes de diciembre de 2025.

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente

Proyectó: Luz Disley Conde Pito – Referente PAMEC
Revisó: Martha Lucía Burbano Rodríguez – Asesor de Planeación y Calidad (E)
Yedinson Fabián Pérez López, – Asesor Jurídico Externo Gerencia

POLÍTICA DE CALIDAD

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-26 Versión: 03
	POLÍTICA DE CALIDAD	Fecha: 22/12/2025

TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN.....	4
1. MARCO NORMATIVO	4
2. DEFINICIONES	5
3. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	6
4. OBJETIVOS.....	6
4.1. General	6
4.2. Específicos	6
4.3. Alcance	6
4.4. Nivel de Cumplimiento.....	6
5. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD EN LA ESE IMSALUD	6
6. COMUNICACIÓN	7
7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	7
8. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS	9

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-26 Versión: 03
	POLÍTICA DE CALIDAD	Fecha: 22/12/2025

INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención es un pilar fundamental para garantizar el bienestar de los pacientes y la eficiencia de los servicios prestados, esta política tiene como objetivo asegurar que todos los procesos institucionales se rijan por los más altos estándares de calidad, cumpliendo con los componentes y requisitos establecidos por el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, como lo establece el Decreto 1011 de 2006.

El sistema obligatorio de garantía de calidad define la calidad de la atención en salud como la prestación de los servicios de salud a los usuarios de manera accesible y equitativa, teniendo en cuenta el balance entre beneficios y riesgos lo que conlleva a lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

Con el cumplimiento de esta política la ESE busca no solo la mejora continua de nuestros procesos y servicios, sino también la satisfacción de nuestros grupos de valor, reafirmando el compromiso de la institución con la calidad y la eficiencia en la prestación del servicio, estableciendo un sistema de monitoreo y evaluación constante para asegurar el cumplimiento de los estándares y requisitos exigidos por la normatividad nacional, con el fin de promover la mejora continua en todos los niveles de la atención.

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-26 Versión: 03
	POLÍTICA DE CALIDAD	Fecha: 22/12/2025

JUSTIFICACIÓN

La gestión de calidad incluye todo lo que hacemos para asegurarnos de que los servicios de nuestra empresa están cumpliendo con las expectativas de los grupos de valor, esta se centra tanto en la calidad del servicio como en los medios para lograrla. Tiene cuatro componentes principales: planificación de la calidad, control de la calidad, garantía de la calidad y mejora de la calidad.

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, como organismo nacional de normalización, a través de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015, en el requisito 5. Liderazgo, numeral 5.2. Establecimiento de la Política de Calidad, determina que la alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que: a) sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica; b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad; c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables; d) incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

1. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia. Artículos 209 y 267, establece los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, que a su vez hacen parte de los principios generales del derecho y principios del derecho administrativo.

Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1011 de 2006. Por medio del cual se establece el sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud del sistema general de seguridad social en salud.

Decreto 1082 de 2015. Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de planeación nacional.

Decreto 780 de 2016. Por medio del cual se establece cuatro componentes del sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención en salud.

Resolución 5095 de 2018. Por la cual se adopta el “Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia versión 3.1”

Resolución 3100 de 2019. Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud.

NTC-ISO 9001:2015. Norma Técnica Colombiana para la adopción de un sistema de gestión de calidad con el propósito de mejorar el desempeño institucional.

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-26 Versión: 03
	POLÍTICA DE CALIDAD	Fecha: 22/12/2025

Acuerdo Junta Directiva No.005 de 2024. Por el cual se aprueba el plan de gestión gerencial 2024 - 2027.

Acuerdo Junta Directiva No. 010 de 2024. Por el cual se aprueba el plan de desarrollo de la ESE IMSALUD 2024 - 2027.

2. DEFINICIONES

Atención en Salud: conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objetivo cumple con los requisitos.

Estrategia: Plan para lograr un objetivo a largo plazo o global.

Objetivo de la Calidad: Objetivo relativo a la calidad.

Parte Interesada: persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

Sistema de Gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionadas o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

Sistema de Gestión de la Calidad: Parte de un sistema de gestión relacionado con la calidad.

Sistema Único de habilitación: Es el conjunto de normas, requisitos y procedimientos mediante los cuales se establece, registra, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica, de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad técnico administrativa, indispensables para la entrada y permanencia en el Sistema, los cuales buscan dar seguridad a los usuarios frente a los potenciales riesgos asociados a la prestación de servicios y son de obligatorio cumplimiento por parte de los prestadores de servicios de salud y las empresas administradoras de planes de beneficios (EAPB)

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-26 Versión: 03
	POLÍTICA DE CALIDAD	Fecha: 22/12/2025

3. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

La ESE IMSALUD se compromete con el mejoramiento continuo desde un enfoque de atención humanizado y seguro cumpliendo con los estándares del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, desarrollando buenas prácticas en toda su red.

4. OBJETIVOS

4.1. General

Garantizar la implementación efectiva del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en los servicios de salud, promoviendo el mejoramiento continuo de los procesos institucionales y asegurando la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, mediante un enfoque integral de calidad en la atención.

4.2. Específicos

- ✓ Dar cumplimiento a los componentes y requisitos del sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad.
- ✓ Garantizar la prestación de los servicios de salud, asegurando el mejoramiento continuo en los procesos institucionales.
- ✓ Satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de valor de la empresa, de tal manera que todos los procesos estén alineados con la calidad de la atención en salud.

4.3. Alcance

La Política de Calidad, aplica a todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Empresa Social del Estado IMSALUD.

4.4. Nivel de Cumplimiento

La Política de Calidad de la Empresa Social del Estado IMSALUD, es de obligatorio cumplimiento por todos los servidores públicos, colaboradores o terceros que presenten sus servicios a la empresa.

5. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD EN LA ESE IMSALUD

La Empresa Social del Estado ESE IMSALUD, presenta a continuación las acciones o lineamientos que se van a desarrollar en cumplimiento de la Política de Calidad.

- ✓ Revisión de forma anual de los procesos y documentos asociados de la empresa (cambios solicitados por la alta dirección, líderes de proceso o como resultado del proceso de auditoría de primera y segunda línea).
- ✓ Aprobación, socialización y seguimiento a los cambios a procesos o documentos asociados, como resultado de la revisión.

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-26 Versión: 03
	POLÍTICA DE CALIDAD	Fecha: 22/12/2025

- ✓ Desarrollar estrategias para la participación de los equipos primarios de mejora (EPM) y de los equipos de mejoramiento institucional (EMI).
- ✓ Realizar seguimiento a las acciones del plan único de mejora (PUM) generadas por los equipos primarios de mejora (EPM) y de los equipos de mejoramiento institucional (EMI).
- ✓ Diseñar y realizar seguimiento a los indicadores que permitan medir la gestión de los procesos asistenciales y administrativos de la empresa.
- ✓ Presentación informes semestrales sobre el estado del sistema de gestión de la empresa, ante el comité institucional de gestión y desempeño CIGD.
- ✓ Solicitar a cada uno de los secretarios de los comités y grupos de trabajo institucional el informe anual con los logros del comité.
- ✓ Ejecutar las actividades programadas para la implementación de las diferentes etapas de la ruta crítica establecidas en el Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC).
- ✓ Realizar los despliegues de los resultados a través de la Feria de Acreditación con todos los equipos de autoevaluación y líderes de los ejes de acreditación.
- ✓ Realizar la autoevaluación institucional del cumplimiento de los estándares de habilitación en la red de IPS's de la ESE IMSALUD, a través del instrumento de autoevaluación de la normatividad vigente (resolución 3100), y remitir a cada coordinador de UBA informes de hallazgos con el fin de que se diseñen los planes de mejoramiento respectivos.

6. COMUNICACIÓN

La divulgación de la Política de Calidad, debe ser transmitida e implementada a través de las diferentes dependencias que conforman la estructura organizacional y jerárquica de la empresa y a través de los procesos del sistema de gestión.

7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para el seguimiento y evaluación de la Política de Calidad, la Empresa Social del Estado IMSALUD, determinó los siguientes indicadores de gestión:

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-26 Versión: 03
	POLÍTICA DE CALIDAD	Fecha: 22/12/2025

INDICADOR	FORMULA
Porcentaje de cumplimiento de los hallazgos encontrados durante la auditoría interna	(Número total de hallazgos resueltos en la auditoría Interna/ Número total de hallazgos identificados en la auditoría Interna) * 100
Efectividad en la auditoria para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud	relación del número de acciones de mejora ejecutadas derivadas de las auditorías realizadas/número de acciones de mejoramiento programadas para la vigencia derivadas de los planes de mejora del componente de auditoria registrados en el PAMEC
Mejoramiento continuo de calidad aplicable a entidades no acreditadas con autoevaluación en la vigencia anterior	Promedio de la calificación de autoevaluación en la vigencia evaluada/ promedio de la calificación de autoevaluación en la vigencia anterior
Grado de cumplimiento del funcionamiento de los Equipos Primarios de Mejoramiento Técnicos	Número de Equipos Primarios de Mejoramiento Técnico que cumplieron con el orden del día en un periodo /Número total de Equipos Primarios de Mejoramiento Técnicos
Grado de cumplimiento del funcionamiento de los Equipos Primarios de Mejoramiento Operativos	Número de Equipos Primarios de Mejoramiento Operativo que cumplieron con el orden del día en un periodo /Número total de Equipos Primarios de Mejoramiento Operativos
Porcentaje de indicadores reportados a tiempo en el aplicativo ALMERA en el periodo	Número de indicadores que reportaron datos a los 60 días posterior a la periodicidad del indicador/ Total de indicadores reportados

El seguimiento y evaluación de la Política de Calidad, estará a cargo del Asesor de Planeación y Calidad de la empresa, quien presentará ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el respectivo informe.

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

Proyectó: Luz Disley Conde Pito – Referente PAMEC
Revisó: Clara Yamile Cuadros Castillo – Asesora de Planeación y Calidad
Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-26 Versión: 03
	POLÍTICA DE CALIDAD	Fecha: 22/12/2025

8. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	MOTIVO	FECHA
01	Elaborado por primera vez.	21/12/2022
02	Actualización del documento por ajuste de estructura documental de las políticas institucionales	30/10/2024
03	Actualización de la política de calidad en lo relacionado a la declaratoria y se adicionaron unas acciones para su cumplimiento	22/12/2025
04		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Referente PAMEC	Asesor de Planeación y Calidad	Comité Institucional de Gestión y Desempeño