

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-03-P-11-F-01 Versión: 03
	RESOLUCIÓN	Fecha: 27/06/2024

**RESOLUCIÓN NÚMERO 458 DE 2026
(30 DE JULIO DE 2026)**

“POR LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN 694 DEL 12 DE DICIEMBRE DE 2024 Y SE ADOPTA LA VERSIÓN 3 DE LA POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD”

EL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E. IMSALUD, en uso de sus facultades constitucionales, legales y estatutarias y en especial las consignadas en el Acuerdo No. 0087 de fecha 29 de enero de 1999, expedido por el Honorable Concejo Municipal de Cúcuta, y,

CONSIDERANDO:

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, el Decreto 1499 de 2017, “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”, actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, adoptando la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades, a través de la operación de las políticas de gestión y desempeño enunciadas en el artículo 2.2.22.2.1 del Decreto 1083 de 2015.

Que, el artículo 27 del Acuerdo 87 del 29 de enero de 1999, por medio del cual se crea la Empresa Social Del Estado E.S.E. IMSALUD del primer nivel de atención en salud del municipio San José de Cúcuta, establece que los actos o decisiones que tome el gerente en ejercicio de cualquiera de las funciones asignadas, se denominaran RESOLUCIONES y se numeraran sucesivamente con indicación del día, mes y año en que se expidan.

Que, según el artículo 28 del acuerdo 87 del 29 de enero de 1999, algunas de las funciones del gerente son “Articular los diferentes niveles de la organización dentro de una concepción participativa de la gestión; ser nominador y ordenador del gasto, de acuerdo con las facultades concedidas por la ley y los reglamentos; velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que rinde la empresa; velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la entidad y por el cumplimiento de las metas y programas aprobados por la junta directiva”.

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. 694 del 12 de diciembre de 2024, se derogó la resolución 499 del 20 de octubre de 2023 y se adoptó la versión 2 de la política de prestación de servicios de salud de la Empresa Social del Estado 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

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 del documento institucional TIC-04-M-01 MANUAL DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL en lo referente a la estructura de las Políticas Institucionales.

Que, mediante acta No. 010 del 30 de junio de 2026, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, aprobó la actualización de la Política de Prestación de Servicios de Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD en su versión 3, acorde a la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°. Derogar la Resolución 694 del 12 de diciembre de 2024 "POR LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN 499 DEL 20 DE OCTUBRE DE 2023 Y SE ADOPTA LA VERSIÓN 2 DE LA POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO IMSALUD".

ARTÍCULO 2°. Adoptar la Versión 03 de la Política de Prestación de servicios de salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, la cual hace parte integral de la presente resolución y se adjunta en siete (08) folios, cuya declaratoria es:

“La Empresa Social del Estado IMSALUD; La ESE IMSALUD se compromete a garantizar la prestación de servicios de salud integrales, seguros, oportunos, continuos, resolutivos y humanizados, centrados en las personas, familias y comunidades, con enfoque en la promoción y el mantenimiento de la salud, la gestión integral del riesgo, la equidad y el enfoque diferencial, promoviendo el respeto por la dignidad humana y la cero tolerancia frente a cualquier forma de violencia o discriminación, en cumplimiento de la normativa vigente”.

ARTÍCULO 3°. Publicar la Política de Prestación de servicios de salud en la página web de la empresa www.imsalud.gov.co

ARTÍCULO 4°. Actualizar la Política de Prestación de servicios de salud. El parte del líder de la política debe asegurar su revisión y actualización periódica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables a la ESE IMSALUD.

ARTÍCULO 5°. Disponer frente a la Vigencia y Derogatoria que la presente resolución regirá 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 30 días del mes de junio de 2026.

JAVIER ORLANDO PRIETO PENA
Gerente

Elaboró:
Revisó:
Aprobó:

Heydi Milena Rolon Ascencio – Médico en asignación de funciones administrativas
Yedinson Fabián Pérez López- Coordinador Procesos Estratégicos de Gerencia
Vahan Suren Aboudjian Santos – Subgerente de Atención en Salud



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-31 Versión: 03
	POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha: 30/06/2026

TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN	3
1. MARCO NORMATIVO	3
2. DECLARACIÓN DE POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	4
3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.....	4
3.1. General	4
3.2. Específicos.....	4
3.3. Alcance	4
3.4. Nivel de Cumplimiento.....	5
4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.	5
5. COMUNICACIÓN	6
6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	6
7. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS.....	8

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-31 Versión: 03
	POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha: 30/06/2026

JUSTIFICACIÓN

La ESE IMSALUD, en su calidad de Empresa Social del Estado responsable de garantizar la atención primaria en salud en el municipio de San José de Cúcuta, asume una responsabilidad pública que va más allá de la prestación directa de servicios. Esta responsabilidad implica liderazgo estratégico, organización institucional eficiente y un compromiso permanente con la calidad de la atención que se brinda a la comunidad.

Las características propias del territorio, su dinámica poblacional, el perfil epidemiológico del municipio, las condiciones de vulnerabilidad social y la necesidad de asegurar la continuidad del cuidado exigen que la prestación de los servicios se desarrolle bajo un modelo claramente definido. Además, se requiere una articulación efectiva en red y la aplicación de criterios unificados de gestión, en concordancia con las directrices nacionales que orientan la organización de los servicios y la gestión de la calidad en salud.

En este marco, la Política de Prestación de Servicios de Salud establece los lineamientos institucionales para garantizar una atención centrada en las personas, familias y comunidades, fundamentada en los principios de la Atención Primaria en Salud, la gestión integral del riesgo, la seguridad del paciente, la humanización y el mejoramiento continuo de la calidad.

La política orienta la organización y prestación de los servicios habilitados, promoviendo la accesibilidad, continuidad, integralidad, resolutivez, pertinencia y equidad, en concordancia con la Política Nacional de Calidad en Salud 2025-2035, la Política de Calidad en Salud 1058 de 2026 y demás disposiciones normativas vigentes.

Su implementación fortalece la capacidad institucional para responder a las necesidades de salud de la población, generar mejores resultados en salud, mejorar la experiencia de los usuarios y contribuir a la sostenibilidad y eficiencia de la gestión institucional.

1. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia de 1991. Artículo 49.
- Ley 1751 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.
- Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1122 de 2007. Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-31 Versión: 03
	POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha: 30/06/2026

- Ley 1438 de 2011. Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1011 de 2006. Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud.
- Decreto 780 de 2016. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
- Resolución 3280 de 2018. Por la cual se adoptan las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS).
- 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.
- Política Nacional de Calidad en Salud 2026–2035. Ministerio de Salud y Protección Social.
- Resolución 1058 de 2026. Por la cual se adopta la Política de Calidad en Salud y se establecen lineamientos para el fortalecimiento de la atención centrada en las personas, la gestión integral del riesgo, la seguridad del paciente, la experiencia en la atención y los resultados en salud.

2. DECLARACIÓN DE POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

La ESE IMSALUD se compromete a garantizar la prestación de servicios de salud integrales, seguros, oportunos, continuos, resolutivos y humanizados, centrados en las personas, familias y comunidades, con enfoque en la promoción y el mantenimiento de la salud, la gestión integral del riesgo, la equidad y el enfoque diferencial, promoviendo el respeto por la dignidad humana y la cero tolerancia frente a cualquier forma de violencia o discriminación, en cumplimiento de la normativa vigente.

3. OBJETIVOS POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

3.1. General

Garantizar la prestación de servicios de salud integrales, seguros, oportunos, continuos y resolutivos, mediante un modelo de atención centrado en las personas, familias y comunidades, orientado por la Atención Primaria en Salud, la gestión integral del riesgo, la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y el mejoramiento continuo de la calidad.

3.2. Específicos

- Fortalecer la implementación de la Atención Primaria en Salud como eje orientador de la prestación de servicios.

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-31 Versión: 03
	POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha: 30/06/2026

- Promover la atención integral centrada en las personas, familias y comunidades, garantizando accesibilidad, continuidad y pertinencia.
- Fortalecer la gestión integral del riesgo y las acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Promover la seguridad del paciente y la cultura de calidad en todos los servicios de salud.
- Garantizar una atención humanizada, respetuosa de la dignidad humana y libre de cualquier forma de discriminación, estigmatización o violencia.
- Fortalecer las competencias del talento humano para la prestación de servicios seguros y centrados en el usuario.

3.3. Alcance

La Política de Prestación de Servicios de Salud de la ESE IMSALUD es aplicable a todos los servicios habilitados por la entidad y orienta la actuación de sus colaboradores y terceros vinculados durante la prestación de servicios de salud, en beneficio de los usuarios, sus familias y la comunidad.

3.4. Nivel de Cumplimiento

La Política de Prestación de Servicios de Salud es de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos, contratistas y demás colaboradores vinculados a la ESE IMSALUD, en el ejercicio de sus funciones o actividades relacionadas con la prestación de servicios de salud.

4. ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.

ACCIONES	LINEAS ESTRATEGICAS	EJES DE ACREDITACIÓN
Publicar la Política de Prestación de Servicios de Salud en los canales oficiales de la entidad y realizar su socialización para garantizar su conocimiento por parte de funcionarios y terceros vinculados.	IMSALUD INCLUYENTE	Atención Centrada en el Usuario
Realizar capacitaciones en temas relacionados con la promoción y mantenimiento de la salud.	IMSALUD INCLUYENTE	Atención Centrada en el Usuario
Incluir la Política de Prestación de Servicios de Salud en los procesos de inducción dirigidos a los profesionales médicos que ingresan al servicio de	IMSALUD INCLUYENTE	Atención Centrada en el Usuario

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-31 Versión: 03
	POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha: 30/06/2026

ACCIONES	LINEAS ESTRATEGICAS	EJES DE ACREDITACIÓN
consulta externa, independientemente de su modalidad de vinculación.		
Elaborar y ejecutar el plan de capacitación y formación continua dirigido al personal médico del servicio de consulta externa.	IMSALUD INCLUYENTE	Atención Centrada en el Usuario
Elaborar y ejecutar el plan de capacitación y formación continua dirigido al personal médico del servicio de atención inmediata.	IMSALUD INCLUYENTE	Atención Centrada en el Usuario
Elaborar y ejecutar el plan de capacitación y formación continua dirigido al personal médico del servicio de atención hospitalaria.	IMSALUD INCLUYENTE	Atención Centrada en el Usuario
Realizar una (1) capacitación anual sobre cero tolerancias frente a cualquier forma de violencia o discriminación basada en género, dirigida a todos los funcionarios de la entidad.	IMSALUD LIDER EN HUMANIZACIÓN	Humanización de la Atención
Realizar seguimiento a los programas de promoción y mantenimiento de la salud desarrollados por la entidad.	IMSALUD INCLUYENTE	Atención Centrada en el Usuario
Implementar estrategias de fortalecimiento de la Atención Primaria en Salud y gestión integral del riesgo.	IMSALUD INCLUYENTE	Atención centrada en el usuario
Realizar seguimiento a los indicadores de calidad, seguridad del paciente.	IMSALUD DILIGENTE	Gestión clínica excelente
Implementar acciones para promover la participación social y la experiencia de los usuarios.	IMSALUD DILIGENTE	Atención centrada en el usuario
Desarrollar actividades de fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente.	IMSALUD SEGURA	Seguridad del paciente
Evaluar periódicamente los resultados en salud derivados de la prestación de servicios.	IMSALUD DILIGENTE	Gestión clínica excelente

5. COMUNICACIÓN

La Política de Prestación de Servicios de Salud será divulgada y socializada a través de los canales institucionales definidos por la ESE IMSALUD, garantizando su conocimiento y aplicación por parte de los colaboradores y terceros vinculados.

6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La ESE IMSALUD realizará el seguimiento a la implementación de las acciones establecidas en el numeral 4 de la presente política, definiendo los responsables

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-31 Versión: 03
	POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha: 30/06/2026

correspondientes y aplicando los mecanismos institucionales de control y evaluación.

INDICADOR	FORMULA
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha que se asignó la cita de medicina general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó / número total de citas de medicina general de primera vez asignadas
Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas	Número de pacientes que reingresan al servicio de urgencias en la misma institución antes de 72 horas con el mismo diagnóstico de egreso / número total de pacientes atendidos en el servicio de urgencias*100.
Porcentaje de percepción del Cuidado Humanizado actualizado	Número de respuestas positivas de las 10 preguntas seleccionadas de la lista de chequeo del protocolo de bienvenida para la percepción del cuidado humanizado aplicada en la muestra definida / Número total de respuestas de la lista de chequeo aplicada en la muestra.
Cobertura de colaboradores capacitados dentro del Plan Institucional de Capacitación - PIC en un periodo	Número total de colaboradores que asisten a las actividades de capacitación del PIC en el periodo / Número Total de colaboradores programados en las capacitaciones del PIC

El seguimiento estará a cargo del Subgerente de Atención en Salud de la Empresa Social del Estado IMSALUD, quien presentará el respectivo informe ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Código: DIE-01-PC-31 Versión: 03
	POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha: 30/06/2026

JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA
Gerente ESE IMSALUD

Proyectó: Vahan Suren Aboudjian Santos – Subgerente de Atención en Salud

Revisó: Vahan Suren Aboudjian Santos – Subgerente de Atención en Salud

Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño

7. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	MOTIVO	FECHA
01	Elaboración del documento por primera vez	27/06/2023
02	Actualización del documento por ajuste de estructura documental de las políticas institucionales	30/10/2024
03	Actualización de indicadores y declaratoria de la política	30/06/2026
04		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Subgerente de Atención en Salud	Subgerente de Atención en Salud	Comité Institucional de Gestión y Desempeño