



Red de Salud del Centro E.S.E.

“Por una salud más cercana, con excelencia y amor”

MAPA DE PROCESOS

La Red de Salud del Centro E.S.E ha implementado un modelo de gestión basado en procesos, estructurado en tres niveles: Estratégicos, misionales y de apoyo, complementados por un proceso transversal dedicado a la evaluación y seguimiento del sistema institucional en su conjunto.

En su construcción se dio una declaración de los valores y la misión que guían la institución. Visualmente se representa como la fachada de una institución rodeado de usuarios de diversas condiciones, destacando el enfoque diferencial y la igualdad en la atención de la Red de Salud del Centro ESE en acoger a todas las personas sin distinción alguna. Esto subraya su misión de ser una institución abierta y accesible, plural, multiétnica y multirracial, que brinda atención de calidad a cada individuo, independientemente de su origen o situación socioeconómica, simbolizando el compromiso con la inclusión, la diversidad y la excelencia en la atención.

Los procesos de apoyo se representan en la base del edificio organizacional, simbolizando el soporte que brindan a los procesos misionales, los cuales son el centro de la edificación; es decir, el centro de la organización y alrededor de lo cual se disponen los demás procesos. La Gestión Humana se destaca como un pilar esencial, que proporciona un soporte sólido y efectivo a los procesos misionales; esto refleja la convicción de la Red de Salud del Centro E.S.E de que el bienestar y desarrollo de su personal son cruciales para ofrecer servicios de salud de la más alta calidad.

En la parte superior se agrupan los procesos de direccionamiento, que con la visión general dirigen y guían los demás procesos hacia el logro de las metas y objetivos.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

Se representa una ambulancia por la importancia que tiene este servicio en la institución, por ser la ESE Centro la responsable de la administración de las ambulancias públicas de la ciudad, y por el papel central que juega como coordinador del sistema de referencia y contrarreferencia por medio del Sistema de Emergencias Médicas Distrital.

El proceso transversal de control de gestión simboliza la dedicación de la Red de Salud del Centro ESE a la evaluación y seguimiento continuos, garantizando que cada componente de la organización funcione en perfecta armonía. Este enfoque integral asegura que todos los procesos de la institución trabajen juntos de manera eficiente y efectiva, impulsando mejoras continuas y excelencia en cada servicio que ofrecen.

La dirección estratégica se compone de cinco procesos fundamentales:

- Direccionamiento estratégico y planeación: Integra la gerencia, subgerencias y el área de planeación.
- Gestión de calidad y excelencia.
- Gestión del conocimiento e innovación.
- Gestión de mercadeo y comunicaciones.
- Gestión de la tecnología y la información.

En el ámbito de los procesos misionales, se identifican ocho procesos clave:

- El proceso de atención intrahospitalaria, que abarca los servicios de urgencias, hospitalización y partos.
- El proceso de atención ambulatoria, que incluye consultas programadas de medicina general y especializada, servicios de rehabilitación integral y odontología.
- El proceso de apoyo diagnóstico, que engloba los servicios de laboratorio clínico, imagenología, laboratorio de citología y patología.

- El proceso de promoción y mantenimiento de la salud concentra los programas asociados a las rutas de atención integral, rutas de riesgo y vigilancia epidemiológica.
- Se destaca el proceso de atención integral del cáncer, resaltando la capacidad de la ESE Centro en el tratamiento integral de alteraciones del cáncer de cuello uterino mediante el programa “Por Ti, Mujer”, con impacto a nivel local y regional.
- El proceso de referencia y traslado de pacientes incorpora el sistema integrado de comunicaciones SICO y el conjunto de ambulancias. Por su parte, el proceso de gestión farmacéutica se ocupa de la administración y uso seguro de medicamentos dentro de la institución.
- El proceso de relación con el ciudadano gestiona actividades para ofrecer atención en salud con calidad, fomentando su participación y la integración comunitaria. El objetivo es mejorar la satisfacción y la calidad de los servicios de salud.

Con relación a los procesos de apoyo se cuenta con los siguientes:

- Gestión humana
- Gestión del ambiente físico
- Gestión logística
- Gestión jurídica
- Gestión financiera

En síntesis, La Red de Salud del Centro ESE se organiza en cuatro grandes categorías de procesos: estratégicos (5), misionales (8), de apoyo (5) y un proceso transversal de control de gestión, sumando un total de 19 procesos.

La frase “servimos con excelencia” que se visualiza en el mapa de procesos resalta la dedicación de la Red de Salud del Centro ESE en la búsqueda de la mejora continua en cada aspecto de su operación. Cada proceso estratégico, misional y de apoyo está diseñado para cumplir altos estándares de calidad, asegurando que cada paciente reciba la mejor atención posible.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

El mapa de procesos de la Red de Salud del Centro ESE es una representación del compromiso con la excelencia, la inclusión y la atención integral. Cada elemento del mapa simboliza su misión de servir con dedicación y profesionalismo, construyendo una institución sólida y efectiva que pone a las personas en el centro de todo lo que hace.

Imagen 3. Mapa de procesos de la Red de Salud del Centro.

