

1. INTRODUCCIÓN.

La promesa de servicio es el compromiso formal que La E.S.E. Hospital La María establece con todos sus tipos de clientes sobre el nivel de servicio que pueden esperar y recibir. Es una declaración que describe los estándares de calidad, eficiencia, y atención que la empresa se compromete a cumplir, las promesas de servicio ayudan a construir confianza y credibilidad con los clientes.

2. OBJETIVO.

Crear al interior de la E.S.E. Hospital La María un compromiso de oportunidad, como componente importante de calidad, que genere retos de desempeño y eficiencia, con el ánimo de que se dé una respuesta oportuna a las necesidades de los pacientes, de los servicios y de la institución, que terminen copando las expectativas del cliente interno y externo de la E.S.E.

3. ALCANCE.

El presente documento, abarca la oportunidad de las solicitudes que se originan por la prestación de servicios de salud en la E.S.E. Hospital La María desde los servicios ambulatorios, quirúrgicos, urgencias e internación declarados en el Registro Especial de Prestadores de Salud según lo establece la Resolución 3100 del 2019.

4. ENFOQUE DIFERENCIAL.

La E.S.E Hospital La María garantiza la atención con enfoque diferencial a todos sus usuarios y sus familias, respetando su diversidad cultural, étnica, de género, orientación sexual, edad, condición social, discapacidad o situación de vulnerabilidad (PR-PPA-015). Durante el proceso de atención, el personal está capacitado para identificar estas condiciones y activar los protocolos institucionales que aseguren una atención humanizada, digna, segura y oportuna, en concordancia con los derechos y deberes de los usuarios.

5. DEFINICIONES.

Atributos del servicio: Para el presente documento, se define que en la E.S.E. Hospital La María el servicio deberá responder a los siguientes atributos:

- ✓ **Oportunidad:** Se refiere a una combinación de circunstancias que facilita o favorece la posibilidad de alcanzar un objetivo deseado, conseguir un resultado positivo, o satisfacer una necesidad de un bien o servicio. Es la ocasión propicia que, aprovechada adecuadamente, permite obtener beneficios, avanzar en metas personales o profesionales, o mejorar alguna situación.
- ✓ **Amabilidad:** Es la cualidad de ser cortés, respetuoso, y considerado con los demás. Es una actitud positiva que se refleja en el trato agradable y la disposición para ayudar y mostrar empatía hacia los otros. La amabilidad puede manifestarse a través de pequeños gestos, palabras amables, y actos de generosidad y comprensión. En esencia, la amabilidad no solo mejora las relaciones interpersonales, sino que también contribuye a crear un ambiente más armonioso y colaborativo, tanto en contextos personales como profesionales. Practicar la amabilidad puede tener un impacto significativo en la salud mental y el bienestar de todos los involucrados.

	PROMESAS DE SERVICIOS.	Código: OD-DIE-001
		Versión: 001
		Fecha: 11/06/2026

- ✓ **Seguridad:** Se refiere a la condición de estar libre de peligro, daño o riesgo. Es un estado en el cual las personas, bienes, información y sistemas están protegidos contra amenazas y se mitiga el impacto de eventos adversos.

Aspectos de las promesas de servicio: Las promesas de servicio ayudan a construir confianza y credibilidad con los clientes, y pueden incluir aspectos como:

- ✓ **Tiempo de Respuesta:** Prometiendo responder a consultas o solicitudes en un tiempo específico.
- ✓ **Calidad del Producto o Servicio:** Garantizando que los productos o servicios cumplirán con ciertos estándares de calidad.
- ✓ **Atención al Cliente:** Asegurando un trato amable, respetuoso y eficiente.
- ✓ **Disponibilidad:** Indicando la disponibilidad del servicio, como atención en 24.

6. REQUISITOS LEGALES.

- **Ley 100 de 1993:** Se establece el Sistema de Seguridad Social en Salud en Colombia donde se establece los principios generales y los derechos de los afiliados.
- **Resolución 3100:** Por medio de la cual se establecen las condiciones del sistema único de habilitación para Colombia.
- **Resolución 5095:** Por medio de la cual se establece el nuevo manual de acreditación en salud para Colombia.
- **Decreto 780 de 2016:** Regula la prestación de los servicios de salud y establece los requisitos para la acreditación de las instituciones prestadoras de servicios de salud.

PROMESAS DE SERVICIOS.

Código: OD-DIE-001

Versión: 001

Fecha: 11/06/2026

7. DESCRIPCIÓN.

PROCESO	TIEMPO MÁXIMO	OBSERVACIONES
Consulta de medicina general	3 días, una vez solicitado el servicio y con la autorización de parte de la EAPB	La asignación de citas de medicina general no puede exceder tres (3) días hábiles contados a partir de la solicitud que realice el paciente. (Salvo que el paciente la solicite para una fecha posterior diferente).
Consulta médica especializada	Sin tiempo definido, aunque Medicina Interna, se le asigna un plazo máximo de 15 días, una vez se nos solicita con autorización previa de la EAPB	No hay un tiempo estipulado en ninguna norma, este depende de varios factores, entre los cuales están la oferta de la especialidad requerida y la condición clínica del paciente.
Atención en Unidad de Atención Prioritaria	Triaje 15 minutos. A los adultos de 60 años en adelante y a las personas con movilidad reducida se les da prioridad. Las mujeres embarazadas y los menores de 1 año no pasaran por triaje, sino que pasaran a valoración médica directa.	Triaje I: requiere atención inmediata. La condición clínica del paciente representa un riesgo vital y necesita maniobras de reanimación por su compromiso ventilatorio, respiratorio, hemodinámico o neurológico, pérdida de miembro u órgano u otras condiciones que por norma exijan atención inmediata. Triaje II: la condición clínica del paciente puede evolucionar hacia un rápido deterioro o a su muerte, o incrementar el riesgo para la pérdida de un miembro u órgano, por lo tanto, requiere una atención que no debe superar los quince (15) minutos. La presencia de un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado debe ser considerada como un criterio dentro de esta categoría. Triaje III: la condición clínica del paciente requiere de medidas diagnósticas y terapéuticas en urgencias. Son aquellos pacientes que necesitan un examen complementario o un tratamiento rápido, dado que se encuentran estables desde el punto de vista fisiológico, aunque su situación puede empeorar si no se actúa. El tiempo estimado es de dos (2) horas. Según los recursos que el paciente necesite también se puede direccionar a menor nivel de complejidad a través del CIGA. Triaje IV: el paciente presenta condiciones médicas que no comprometen su estado general, ni representan un riesgo evidente para la vida o pérdida de miembro u órgano. No obstante, existen riesgos de complicación o secuelas de la enfermedad o lesión si no recibe la atención correspondiente. Se direccionan a través del CIGA. Triaje V: el paciente presenta una condición clínica relacionada con problemas agudos o crónicos sin

PROMESAS DE SERVICIOS.

Código: OD-DIE-001

Versión: 001

Fecha: 11/06/2026

PROCESO	TIEMPO MÁXIMO	OBSERVACIONES
		evidencia de deterioro que comprometa el estado general de paciente y no representa un riesgo evidente para la vida o la funcionalidad de miembro u órgano, se direccionan a través del CIGA.
Ronda Médica	Por lo menos una diaria en horas de la mañana	Las especialidades: Cirugía de Tórax, dermatología, Ginecología, maxilofacial, otorrinolaringología, hepatología no pasan ronda los fines de semana ni festivos. A excepción de postquirúrgicos de cirugía de tórax y de maxilofacial.
Respuesta a interconsultas por clasificación prioritaria por servicio.	Urgencias. Urgente: ≤2 horas. Prioritaria: ≤12 horas. Regular: ≤24 horas. Hospitalización (Piso). Urgente: 12 a 24 horas. Prioritaria: 24 a 48 horas. Regular: 48 a 72 horas. UCI-UCE. Urgente: ≤30 minutos a 1 hora. Prioritaria: ≤4 a 6 horas. Regular: ≤12 horas.	En la E.S.E. Hospital La María sede Castilla hay presencialidad permanente 24/7 de cirugía general, anestesiología e Intensivistas. se cuentan DÍAS CALENDARIO, no hábiles. Hospitalizado/Urgencias Días calendario, corridos. Incluye sábados, domingos y festivos Porque el paciente está en riesgo y la atención hospitalaria es 24/7. En fines de semana y festivo el hospital tiene especialistas de llamado 24/7. Si la interconsulta es urgente el especialista debe asistir en un máximo de 6 horas
Terapia Física hospitalaria	24 horas	
Terapia Física ambulatorios	96 horas	
Terapia respiratoria Hospitalaria	6 horas	
Interconsulta Psicología	24 horas	Excepto fines de semana
Interconsulta Nutrición	24 horas	Excepto domingo y festivos
Radiología básica (Rayos X simples)	Técnica de huesos para urgencias y tórax 6 horas Para servicio de Hospitalización general 12 horas Para UCI 6 horas	

PROMESAS DE SERVICIOS.

Código: OD-DIE-001

Versión: 001

Fecha: 11/06/2026

PROCESO	TIEMPO MÁXIMO	OBSERVACIONES
Tomografía axial computada	Simple para urgencias 6 horas Contrastada y para el servicio de hospitalización 24 horas Para UCI 6 horas.	
Ecografía	Para Hospitalización 24 horas. Intervencionismo 48 horas.	No se hace ecografía en fines de semana.
Estudios paraclínicos para la toma de exámenes (diagnósticos)	En los laboratorios clínicos todos los días se toman las muestras. Para las ambulatorias 3 días	Toma de muestras 20 minutos.
Entrega de resultados de laboratorio básico	Para urgencias y UCI 6 horas Para hospitalización 12 horas	
Entrega de resultados de laboratorio especializado	Acorde al tipo de pruebas y de si se hacen en E.S.E. Hospital La María o hay que remitirlo	
Entrega de medicamentos	48 horas para entrega incompleta.	
Realización de cirugía electiva a paciente ambulatoria	30 días, una vez sea radicada la autorización ante la oficina de programación de cirugía de la E.S.E.	30 días
Realización de cirugía electiva a paciente hospitalizado	Máximo 48 horas y sujeta a si hay o no preparación	
Realización apendicectomía	6 horas luego de confirmado el diagnóstico	
Puntualidad en consultas programadas	10 minutos sobre el tiempo de la hora programada	En caso de que el paciente llegue tarde a su consulta programa se le dará una espera de 10 minutos después de la hora asignada para su cita.
Endoscopia digestiva superior	48 horas con el lleno de requisitos	
Endoscopia digestiva inferior (colonoscopia)	48 horas con el lleno de requisitos	
Broncoscopia	48 horas con el lleno de requisitos	
Cistoscopia	48 horas con el lleno de requisitos	
CEPRE	48 horas con el lleno de requisitos	
Pletismografía	48 horas con el lleno de requisitos	
Electrocardiografía ambulatoria	24 horas.	
Ecocardiografía hospitalaria	48 horas	
Ecocardiografía ambulatoria	72 horas	
Ecocardiografía con NST ambulatoria	96 horas	

PROMESAS DE SERVICIOS.

Código: OD-DIE-001

Versión: 001

Fecha: 11/06/2026

PROCESO	TIEMPO MÁXIMO	OBSERVACIONES
Espirometría ambulatoria	48 horas	Excepto fines de semana.
Colocación o postura PIC por enfermería	24 horas	Falta que contratación negocie esto con las aseguradoras, procurando mejorar la oportunidad y evitando alteraciones del ciclo de atención.
Clínica de heridas	24 horas	Excepto fines de semana, solo ambulatorio
Quejas, solicitudes y sugerencias	7 días Red propia, 15 días Red contratada y 21 días calendario para casos de Auditoría operativa	Máximo 15 días hábiles Si es Riesgo vital 24 horas Riesgo priorizado 48 horas Riesgo simple 72 horas
Tiempo de espera para atención en Punto de Atención al Usuario, Oficina	15 minutos	
Tiempo de espera para atención telefónica	Contestar el 90% de las llamadas antes de 20 segundos	
Servicio al Cliente	Constante	
Tiempo esperado entre alta y egreso hospitalario	6 horas	Se asume que sistemas, facturación, farmacia, laboratorio, y otras áreas administrativas y asistenciales, han cumplido la competencia en el proceso

Elaboración propia.

8. MECANISMOS DE MEDICIÓN.

Reportes obligatorios que realiza la E.S.E. en indicadores de oportunidad:

- **Resolución 1552 de 2013:** Regula los tiempos de espera para obtener citas médicas.
- **Resolución 256 de 2016:** Evalúa los tiempos de espera para acceder a diferentes servicios de salud como citas médicas, procedimientos quirúrgicos y entrega de resultados de exámenes.
- **Resolución 408 de 2018:** Se centra en la evaluación del desempeño de los gerentes de las E.S.E, donde se tienen en cuenta indicadores de oportunidad en tiempos promedio para citas y oportunidad de la atención en procedimientos específicos.

La verificación del cumplimiento de estas metas se hará en el seguimiento bimensual de ejecutoriedad del plan de acción operativa de la Gerencia, como herramienta que de fe del avance institucional en el cumplimiento de lo programado y poder establecer el grado de brecha que habría entre calidad esperada versus calidad observada.

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA MEDELLÍN - COLOMBIA Trabajamos con amor por la vida	PROMESAS DE SERVICIOS.	Código: OD-DIE-001
		Versión: 001
		Fecha: 11/06/2026

9. REFERENCIAS.

- <https://www.supersalud.gov.co/esco/Paginas/Protecci%C3%B3n%20al%20Usuario/evento-virtual-29-junio-2016/respuestas-hangout-29-junio.aspx>
- <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Nuevos-criterios-para-clasificaci%C3%B3n-de-triage-en-urgencias.aspx>
- <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-1604-de-2013.pdf>
- <https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/metodologias/OtrosDocumentosMetodologias/ABCE%20Reclamos%20en%20salud.pdf>

10. CONTROL DE CAMBIOS.

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE ACTUALIZACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
002	Se actualizó la oportunidad de respuesta a las interconsultas en el servicio de hospitalización.	11/06/2026	Angela Rojas Líder de Calidad	Beatriz Bedoya Serna Coordinadora Médica	Carolina Murillo Velasques Subgerente Científica
001	Creación	02/12/2024	Carlos Alonso García Líder de Calidad y Planeación	Carlos Alonso García Líder de Calidad y Planeación	Natalia Andrea Osorio Subgerente Científica

11. REVISIÓN Y APROBACIÓN INICIAL DEL DOCUMENTO.

DOCUMENTÓ	REVISÓ	APROBÓ
Carlos Alonso García Berrio Líder de Calidad y Planeación	Carlos Alonso García Berrio Líder de Calidad y Planeación	Natalia Andrea Osorio Giraldo Subgerente Científica