

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES	CÁMARA DE REPRESENTANTES DIVISIÓN DE PERSONAL Sección de Bienestar y Urgencias Médicas		
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL CÁMARA DE REPRESENTANTES	Código	3-GTH-S3-Pt-1
		Versión	01
		Vigencia	10/09/2026

CAPÍTULO I
GENERALIDADES

1. Presentación

La Cámara de Representantes de la República de Colombia, en ejercicio de sus funciones administrativas y en desarrollo de su compromiso con la protección de la salud y el bienestar de quienes desempeñan sus actividades al servicio de la Corporación, adopta la presente **Política Institucional del Consultorio de Medicina General** como instrumento de direccionamiento estratégico para orientar la organización, prestación, seguimiento y mejoramiento continuo del servicio médico institucional.

La política constituye un referente para la gestión del Consultorio de Medicina General, mediante el establecimiento de principios, objetivos, lineamientos y responsabilidades orientados a garantizar una atención integral, segura, humanizada, oportuna y de calidad, dentro del ámbito de competencia institucional y en armonía con el marco constitucional y legal vigente.

Este instrumento reconoce que la salud constituye un derecho fundamental y un elemento indispensable para el adecuado desarrollo de las funciones públicas, razón por la cual la Cámara de Representantes promueve condiciones institucionales que favorezcan el cuidado de la salud, la prevención de la enfermedad, la atención primaria, la gestión del riesgo en salud y la articulación con el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

La implementación de esta política contribuirá al fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión, del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y de las estrategias institucionales de bienestar laboral, fomentando una cultura organizacional orientada al autocuidado, la prevención y el mejoramiento continuo.

2. Introducción

La salud de las personas que prestan sus servicios o desarrollan actividades dentro de la Cámara de Representantes constituye un componente esencial para el cumplimiento de la misión constitucional de la Corporación. En este contexto, el Consultorio de Medicina General representa un servicio institucional destinado a brindar atención médica de primer contacto, orientada principalmente a la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, la valoración clínica inicial, la atención de eventos de baja complejidad y la identificación oportuna de situaciones que requieran remisión al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

La presente política define los lineamientos generales que orientarán el funcionamiento del Consultorio de Medicina General, estableciendo criterios para la prestación del servicio, la seguridad del paciente, la protección de la información clínica, la humanización de la atención, la gestión del riesgo y la mejora continua, garantizando la articulación con los procesos institucionales y el cumplimiento de la normatividad aplicable.

La política reconoce que el Consultorio de Medicina General no sustituye las competencias de las Entidades Promotoras de Salud (EPS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) ni de los servicios de urgencias, sino que constituye un mecanismo institucional de apoyo para la atención primaria en salud y la orientación inicial de los usuarios.

3. Antecedentes

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES	CÁMARA DE REPRESENTANTES DIVISIÓN DE PERSONAL Sección de Bienestar y Urgencias Médicas		
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL CÁMARA DE REPRESENTANTES	Código	3-GTH-S3-Pt-1
		Versión	01
		Vigencia	10/09/2026

La protección de la salud en el entorno laboral ha adquirido una relevancia creciente dentro de la administración pública colombiana, en atención a los principios constitucionales de dignidad humana, eficacia administrativa, prevención del riesgo y protección del derecho fundamental a la salud.

En concordancia con esta evolución normativa, la Cámara de Representantes ha venido fortaleciendo las estrategias institucionales dirigidas a promover ambientes laborales seguros, saludables y protectores del bienestar físico y mental de sus servidores públicos, congresistas, contratistas y demás personas que desarrollan actividades en sus instalaciones.

Dentro de este contexto, el Consultorio de Medicina General constituye un componente estratégico de apoyo institucional, cuya finalidad consiste en brindar atención médica primaria, realizar actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, apoyar la identificación temprana de factores de riesgo y facilitar la articulación con la red externa de prestación de servicios de salud cuando las condiciones clínicas del usuario así lo requieran.

La adopción de una política institucional responde a la necesidad de unificar criterios de actuación, fortalecer la gestión del servicio, garantizar la calidad de la atención y consolidar mecanismos de seguimiento y mejora continua.

4. Justificación

La prestación de servicios de medicina general al interior de la Cámara de Representantes constituye una estrategia institucional orientada a fortalecer las condiciones de bienestar, seguridad y salud de las personas que desarrollan actividades dentro de la Corporación.

La existencia de lineamientos institucionales claros favorece la estandarización de los procesos asistenciales, fortalece la gestión administrativa del consultorio, optimiza el uso de los recursos disponibles y promueve una atención centrada en las necesidades del usuario, bajo criterios de calidad, oportunidad, seguridad y respeto por la dignidad humana.

Asimismo, la política contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales relacionados con la gestión del talento humano, la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y la consolidación de una cultura organizacional orientada al autocuidado y la prevención.

La adopción de este instrumento permitirá definir responsabilidades, establecer mecanismos de seguimiento, fortalecer la gestión del riesgo asistencial y garantizar la mejora continua del servicio, en concordancia con las mejores prácticas de administración pública y con los estándares de calidad aplicables a la prestación de servicios de salud.

5. Marco Estratégico

La presente política se desarrolla en concordancia con los siguientes referentes estratégicos institucionales:

- La misión constitucional de la Cámara de Representantes.
- El Plan Estratégico Institucional vigente.
- El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- El Sistema Integrado de Gestión (SIG).
- El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- Las políticas institucionales de bienestar, talento humano y gestión del riesgo.
- Los principios de la función administrativa previstos en el artículo 209 de la Constitución Política.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES	CÁMARA DE REPRESENTANTES DIVISIÓN DE PERSONAL Sección de Bienestar y Urgencias Médicas		
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL CÁMARA DE REPRESENTANTES	Código	3-GTH-S3-Pt-1
		Versión	01
		Vigencia	10/09/2026

Su implementación contribuirá al fortalecimiento de la gestión institucional mediante la integración de criterios de calidad, eficiencia, prevención, sostenibilidad y mejoramiento continuo.

6. Objetivo General

Establecer los lineamientos institucionales que orienten la organización, administración y prestación de los servicios del Consultorio de Medicina General de la Cámara de Representantes, garantizando una atención integral, humanizada, segura, oportuna y de calidad, orientada a la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, la atención primaria en salud y la gestión adecuada de los riesgos asociados a la prestación del servicio, en armonía con la normatividad vigente y los objetivos estratégicos de la Corporación.

7. Objetivos Específicos

Son objetivos específicos de la presente política:

- 1. Garantizar la prestación de servicios de medicina general bajo criterios de calidad, seguridad del paciente, oportunidad y humanización.
- 2. Promover acciones permanentes de promoción de la salud y prevención de la enfermedad dirigidas a la población usuaria del Consultorio de Medicina General.
- 3. Fortalecer la identificación temprana de factores de riesgo individuales y colectivos que puedan afectar la salud de los usuarios.
- 4. Establecer lineamientos para la valoración inicial y la remisión oportuna de los usuarios hacia la red externa de servicios de salud cuando las condiciones clínicas así lo requieran.
- 5. Promover la cultura del autocuidado y la corresponsabilidad en salud.
- 6. Fortalecer la articulación entre el Consultorio de Medicina General, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y las demás dependencias competentes.
- 7. Implementar mecanismos de seguimiento, evaluación y mejoramiento continuo del servicio.

CAPÍTULO II
MARCO DE REFERENCIA

8. Marco Constitucional

La Constitución Política de Colombia reconoce la salud como un derecho fundamental y un servicio público esencial cuya dirección, regulación y control corresponde al Estado, en procura de garantizar el acceso efectivo a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.

En desarrollo de estos postulados, la Cámara de Representantes, como órgano integrante de la Rama Legislativa del Poder Público, está llamada a adoptar medidas administrativas que contribuyan a la protección de la salud y al bienestar de quienes desarrollan actividades en la Corporación, propiciando ambientes laborales seguros y saludables, así como mecanismos de atención primaria que permitan prevenir riesgos y orientar oportunamente a los usuarios hacia los servicios especializados cuando las circunstancias lo requieran.

La presente política se fundamenta, entre otros, en los siguientes preceptos constitucionales:

Artículo 2. Establece como fines esenciales del Estado garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, así como proteger la vida, honra, bienes y demás derechos de las personas.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES	CÁMARA DE REPRESENTANTES DIVISIÓN DE PERSONAL Sección de Bienestar y Urgencias Médicas		
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL CÁMARA DE REPRESENTANTES	Código	3-GTH-S3-Pt-1
		Versión	01
		Vigencia	10/09/2026

Artículo 48. Reconoce la Seguridad Social como un servicio público de carácter obligatorio.

Artículo 49. Consagra la salud como derecho fundamental autónomo y dispone que corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de los servicios de salud.

Artículo 53. Establece los principios mínimos fundamentales que orientan las relaciones laborales, incluyendo la protección especial al trabajador.

Artículo 95. Señala el deber de toda persona de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad.

Artículo 209. Determina que la función administrativa debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante mecanismos de coordinación y control.

9. Marco Legal

La Política Institucional del Consultorio de Medicina General se desarrolla en armonía con las siguientes disposiciones:

Ley 9 de 1979

Constituye el Código Sanitario Nacional y establece las medidas necesarias para preservar, conservar y mejorar la salud de la población, así como las condiciones sanitarias de los lugares de trabajo.

Ley 100 de 1993

Organiza el Sistema General de Seguridad Social Integral y determina la estructura del Sistema General de Seguridad Social en Salud, definiendo las responsabilidades de los diferentes actores que lo integran.

Ley 87 de 1993

Establece las normas para el ejercicio del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado, promoviendo el mejoramiento continuo y la adecuada administración de los riesgos institucionales.

Ley 1562 de 2012

Modifica el Sistema General de Riesgos Laborales y fortalece las acciones de promoción de la salud, prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

Ley Estatutaria 1751 de 2015

Reconoce la salud como un derecho fundamental autónomo e irrenunciable, imponiendo a las autoridades públicas el deber de garantizar su protección efectiva bajo criterios de disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad.

Ley 1581 de 2012

Regula la protección de datos personales y establece el tratamiento especial aplicable a la información relacionada con la salud, considerada dato sensible.

Ley 1712 de 2014

Establece el régimen de transparencia y acceso a la información pública, preservando la reserva legal de la historia clínica y demás datos sensibles.

10. Marco Reglamentario

La implementación de esta política observará, entre otras, las siguientes disposiciones reglamentarias:

Decreto 780 de 2016

Compila la reglamentación del Sector Salud y Protección Social y contiene las disposiciones relacionadas con la organización y funcionamiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Decreto 1072 de 2015

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES	CÁMARA DE REPRESENTANTES DIVISIÓN DE PERSONAL Sección de Bienestar y Urgencias Médicas		
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL CÁMARA DE REPRESENTANTES	Código	3-GTH-S3-Pt-1
		Versión	01
		Vigencia	10/09/2026

Compila la normatividad del Sector Trabajo y establece los lineamientos para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), orientado a la prevención de lesiones, enfermedades laborales y promoción de ambientes de trabajo saludables.

Resolución 3100 de 2019

Define los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud. Su aplicación corresponderá en aquello que resulte pertinente de acuerdo con la naturaleza y alcance del Consultorio de Medicina General y las obligaciones legales que le sean exigibles.

Resolución 0312 de 2019

Establece los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, que sirven como referente para la articulación del consultorio con las estrategias institucionales de prevención y bienestar.

Resolución 1995 de 1999

Regula las normas para el manejo, diligenciamiento, conservación, custodia y reserva de la historia clínica.

Resolución 839 de 2017 y demás normas que la modifiquen o sustituyan

Establece lineamientos relacionados con la gestión documental de las historias clínicas.

11. Marco Institucional

La Política Institucional del Consultorio de Medicina General se integra al Sistema Integrado de Gestión de la Cámara de Representantes y constituye un instrumento de apoyo para el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales relacionados con:

- Gestión del Talento Humano.
- Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Bienestar Social.
- Gestión Administrativa.
- Gestión del Riesgo.
- Mejoramiento Continuo.
- Atención al Usuario.
- Gestión Documental.
- Planeación Institucional.
-

La política se implementará de manera articulada con las dependencias responsables de la administración del talento humano, bienestar, seguridad y salud en el trabajo, planeación, control interno y demás áreas que intervengan en la prestación del servicio.

12. Marco Conceptual

Para efectos de la presente política, se adoptan las siguientes definiciones:

Atención Primaria en Salud (APS): Estrategia orientada a garantizar el acceso inicial a servicios de salud integrales mediante acciones de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento básico, rehabilitación y orientación.

Consulta de Medicina General: Atención médica realizada por un profesional habilitado para evaluar el estado de salud del usuario, establecer diagnósticos presuntivos, formular tratamientos iniciales y definir la necesidad de remisión.

Consulta Prioritaria: Atención brindada a usuarios cuya condición clínica requiere valoración pronta, sin constituir una urgencia vital.

Promoción de la Salud: Conjunto de acciones encaminadas a fortalecer capacidades individuales y colectivas para mejorar las condiciones de salud y bienestar.

Prevención de la Enfermedad: Medidas dirigidas a disminuir la aparición de enfermedades o reducir sus complicaciones mediante la identificación y control de factores de riesgo.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES	CÁMARA DE REPRESENTANTES DIVISIÓN DE PERSONAL Sección de Bienestar y Urgencias Médicas		
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL CÁMARA DE REPRESENTANTES	Código	3-GTH-S3-Pt-1
		Versión	01
		Vigencia	10/09/2026

Seguridad del Paciente: Conjunto de acciones institucionales destinadas a reducir al mínimo el riesgo de daño asociado a la atención en salud.

Evento Adverso: Incidente que produce daño al paciente como consecuencia de la atención en salud y no de la enfermedad de base.

Historia Clínica: Documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registra cronológicamente la información relacionada con la atención en salud de un usuario.

Confidencialidad: Deber ético y legal de proteger la información clínica y los datos personales de los usuarios.

Humanización de la Atención: Modelo de prestación del servicio basado en el respeto por la dignidad humana, la empatía, la comunicación efectiva y el reconocimiento integral de la persona.

Gestión del Riesgo en Salud: Proceso sistemático mediante el cual se identifican, analizan, evalúan, controlan y monitorean los riesgos asociados a la prestación de los servicios de salud.

13. Principios Orientadores

La implementación de la presente política se regirá por los siguientes principios:

Dignidad Humana: Toda persona será atendida con respeto por su condición humana, sin discriminación alguna.

Calidad: Los servicios deberán prestarse conforme a estándares técnicos, científicos y éticos.

Seguridad del Paciente: Las actuaciones estarán orientadas a minimizar la ocurrencia de eventos adversos y riesgos asistenciales.

Humanización: La atención promoverá relaciones basadas en el respeto, la empatía y la solidaridad.

Oportunidad: La prestación del servicio procurará responder de manera adecuada y dentro de tiempos razonables a las necesidades de los usuarios.

Integralidad: La atención comprenderá acciones de promoción, prevención, orientación, valoración inicial y remisión cuando sea necesaria.

Confidencialidad: Toda información clínica será tratada conforme a la legislación sobre reserva de la historia clínica y protección de datos personales.

Mejoramiento Continuo: El Consultorio de Medicina General implementará mecanismos permanentes de evaluación, seguimiento y fortalecimiento de sus procesos.

Corresponsabilidad: La protección de la salud constituye un compromiso compartido entre la Institución, los profesionales de la salud y los usuarios del servicio.

CAPÍTULO III
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL

14. Direccionamiento Estratégico

El Consultorio de Medicina General de la Cámara de Representantes constituye un servicio institucional de apoyo orientado a contribuir al bienestar integral de los Representantes a la Cámara, servidores públicos, contratistas y demás usuarios autorizados, mediante la prestación de servicios de atención primaria en salud, la promoción de estilos de vida saludables, la prevención de la enfermedad, la identificación temprana de factores de riesgo y la articulación con el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Su gestión se desarrollará bajo criterios de calidad, seguridad del paciente, eficiencia administrativa, humanización de la atención, gestión del riesgo y mejoramiento continuo, contribuyendo al fortalecimiento de la capacidad institucional y al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Corporación.

15. Misión

El Consultorio de Medicina General de la Cámara de Representantes tiene como misión prestar servicios de atención primaria en salud con criterios de oportunidad, calidad, seguridad, ética

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES	CÁMARA DE REPRESENTANTES DIVISIÓN DE PERSONAL Sección de Bienestar y Urgencias Médicas		
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL CÁMARA DE REPRESENTANTES	Código	3-GTH-S3-Pt-1
		Versión	01
		Vigencia	10/09/2026

profesional y humanización, orientados a la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, la valoración médica inicial y la gestión adecuada de las necesidades de salud de los usuarios, contribuyendo al bienestar institucional y al desarrollo de ambientes laborales saludables.

16. Visión

Para el año 2030, el Consultorio de Medicina General de la Cámara de Representantes será reconocido como un servicio institucional referente por la excelencia en la atención primaria en salud, la implementación de buenas prácticas clínicas, la gestión integral del riesgo, la innovación en los procesos asistenciales y la satisfacción de los usuarios, consolidándose como un componente estratégico para el bienestar y la salud de la comunidad institucional.

17. Valores Institucionales

La prestación del servicio estará orientada por los siguientes valores:

Humanización

Reconocer al usuario como el centro de la atención, respetando su dignidad, autonomía y condiciones particulares.

Integridad

Actuar con ética, transparencia, honestidad y responsabilidad profesional.

Respeto

Brindar un trato digno, equitativo, incluyente y libre de cualquier forma de discriminación.

Compromiso

Asumir con responsabilidad el deber de prestar un servicio oportuno y de calidad.

Excelencia

Promover permanentemente el mejoramiento continuo de los procesos asistenciales y administrativos.

Confidencialidad

Garantizar la reserva de la información clínica y la protección de los datos personales de los usuarios.

Trabajo colaborativo

Fortalecer la articulación entre las diferentes dependencias institucionales y los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

18. Objetivos Estratégicos

El Consultorio de Medicina General orientará su gestión hacia el cumplimiento de los siguientes objetivos estratégicos:

18.1. Fortalecer la calidad de la atención

Garantizar que la prestación del servicio se realice bajo estándares de calidad, oportunidad, seguridad del paciente y mejora continua.

18.2. Promover la prevención y el autocuidado

Desarrollar estrategias de educación en salud, promoción de hábitos saludables y prevención de enfermedades, fomentando la corresponsabilidad de los usuarios.

18.3. Consolidar la seguridad del paciente

Implementar mecanismos para la identificación, prevención, monitoreo y control de los riesgos asociados a la atención en salud.

18.4. Optimizar la gestión institucional

Fortalecer los procesos administrativos, asistenciales y de apoyo mediante la adopción de herramientas de gestión, evaluación y mejora continua.

18.5. Fortalecer la articulación institucional

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES	CÁMARA DE REPRESENTANTES DIVISIÓN DE PERSONAL Sección de Bienestar y Urgencias Médicas		
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL CÁMARA DE REPRESENTANTES	Código	3-GTH-S3-Pt-1
		Versión	01
		Vigencia	10/09/2026

Coordinar las acciones del Consultorio de Medicina General con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Sistema Integrado de Gestión, Bienestar Social, Talento Humano y demás dependencias competentes.

19. Ejes Estratégicos

La implementación de la presente política se desarrollará mediante los siguientes ejes:

Eje 1. Atención centrada en las personas

Orientar la prestación del servicio hacia las necesidades, expectativas y condiciones particulares de cada usuario, garantizando una atención digna, segura, accesible y humanizada.

Eje 2. Promoción de la salud y prevención de la enfermedad

Desarrollar programas dirigidos a fortalecer la cultura del autocuidado, reducir factores de riesgo y mejorar las condiciones de salud de la población institucional.

Eje 3. Seguridad del paciente y gestión del riesgo

Implementar herramientas para prevenir eventos adversos, fortalecer la cultura de seguridad y promover prácticas clínicas seguras.

Eje 4. Calidad y mejoramiento continuo

Evaluar permanentemente el desempeño del Consultorio mediante indicadores, auditorías, análisis de resultados y planes de mejoramiento.

Eje 5. Transformación institucional

Incorporar herramientas tecnológicas, fortalecer la gestión documental, optimizar los procesos administrativos y promover la innovación en la prestación del servicio.

20. Factores Críticos de Éxito

La implementación efectiva de la presente política dependerá, entre otros, de los siguientes factores:

- Compromiso de la Alta Dirección.
- Disponibilidad de talento humano competente.
- Dotación e infraestructura adecuadas.
- Cumplimiento del marco normativo aplicable.
- Gestión eficiente de los recursos.
- Articulación interinstitucional.
- Participación activa de los usuarios.
- Cultura organizacional orientada al mejoramiento continuo.
- Implementación de mecanismos de seguimiento y evaluación.
- Gestión integral del riesgo.

21. Política de Calidad del Consultorio de Medicina General

La Cámara de Representantes se compromete a prestar los servicios del Consultorio de Medicina General bajo criterios de excelencia, oportunidad, seguridad, humanización, eficiencia y mejora continua, promoviendo la satisfacción de los usuarios, la prevención de los riesgos asociados a la atención en salud, la protección de la información clínica y el cumplimiento de la normatividad vigente, mediante la gestión eficiente de los recursos, el fortalecimiento de las competencias del talento humano y la evaluación permanente de los procesos institucionales.

22. Objetivos de Calidad

Para el cumplimiento de la Política de Calidad se establecen los siguientes objetivos:

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES	CÁMARA DE REPRESENTANTES DIVISIÓN DE PERSONAL Sección de Bienestar y Urgencias Médicas		
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL CÁMARA DE REPRESENTANTES	Código	3-GTH-S3-Pt-1
		Versión	01
		Vigencia	10/09/2026

1. Garantizar una atención médica oportuna y segura.
2. Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios.
3. Fortalecer la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad.
4. Reducir la ocurrencia de eventos adversos asociados a la atención.
5. Fortalecer la cultura del autocuidado y la seguridad del paciente.
6. Consolidar la gestión documental y la protección de la información clínica.
7. Promover el mejoramiento continuo de los procesos asistenciales y administrativos.

CAPÍTULO IV
POLÍTICA INSTITUCIONAL DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL

23. Declaración de la Política Institucional

La Cámara de Representantes de la República de Colombia, en desarrollo de los principios constitucionales que orientan la función administrativa y en cumplimiento de las disposiciones que garantizan el derecho fundamental a la salud, adopta la presente **Política Institucional del Consultorio de Medicina General** como instrumento de direccionamiento estratégico para la organización, prestación, evaluación y mejoramiento continuo de los servicios de atención primaria en salud ofrecidos al interior de la Corporación.

Mediante esta política, la Corporación reafirma su compromiso con la protección de la vida, la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y el bienestar integral de los Representantes a la Cámara, servidores públicos, contratistas y demás usuarios autorizados, garantizando una atención médica caracterizada por la calidad técnico-científica, la oportunidad, la seguridad del paciente, la humanización del servicio, el respeto por la dignidad humana, la confidencialidad de la información y la mejora continua de los procesos.

La prestación del servicio se desarrollará de manera articulada con el Sistema General de Seguridad Social en Salud, el Sistema Integrado de Gestión, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las demás políticas institucionales, procurando la utilización eficiente de los recursos públicos, la gestión integral del riesgo y el cumplimiento de la normativa vigente.

En desarrollo de esta política, el Consultorio de Medicina General orientará sus actuaciones hacia la prestación de servicios de atención primaria, la identificación temprana de factores de riesgo, la educación para la salud, la prevención de enfermedades, la atención inicial de condiciones de baja complejidad y la remisión oportuna de los usuarios a la red externa de prestación de servicios de salud cuando la situación clínica lo requiera.

24. Compromisos Institucionales

La Cámara de Representantes, a través de la Dirección Administrativa y de las dependencias competentes, asume los siguientes compromisos institucionales:

24.1 Prestación de un servicio con enfoque de calidad

Garantizar que la prestación del servicio se realice bajo criterios de calidad, oportunidad, continuidad, accesibilidad, pertinencia, eficiencia, seguridad del paciente y mejoramiento continuo.

24.2 Atención centrada en las personas

Promover una atención basada en el respeto por la dignidad humana, la empatía, la comunicación efectiva, la confidencialidad y el reconocimiento de las necesidades particulares de cada usuario.

24.3 Promoción de la salud y prevención de la enfermedad

Fortalecer permanentemente las estrategias de promoción de hábitos saludables, prevención de enfermedades, identificación de factores de riesgo y educación para la salud.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES	CÁMARA DE REPRESENTANTES DIVISIÓN DE PERSONAL Sección de Bienestar y Urgencias Médicas		
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL CÁMARA DE REPRESENTANTES	Código	3-GTH-S3-Pt-1
		Versión	01
		Vigencia	10/09/2026

24.4 Seguridad del paciente

Implementar acciones dirigidas a prevenir la ocurrencia de incidentes y eventos adversos, fortaleciendo la cultura institucional de seguridad del paciente y gestión del riesgo asistencial.

24.5 Protección de la información clínica

Garantizar el adecuado manejo, custodia, conservación, disponibilidad y confidencialidad de las historias clínicas y demás documentos asistenciales, conforme a la normativa vigente sobre protección de datos personales y reserva legal.

24.6 Fortalecimiento del talento humano

Promover el desarrollo permanente de las competencias técnicas, científicas y humanas del personal que interviene en la prestación del servicio.

24.7 Gestión eficiente de los recursos

Administrar racionalmente los recursos físicos, tecnológicos, financieros y humanos destinados al funcionamiento del Consultorio de Medicina General.

24.8 Gestión del riesgo

Incorporar metodologías de administración del riesgo para identificar, evaluar, controlar y monitorear los riesgos asociados a la prestación del servicio.

24.9 Mejoramiento continuo

Implementar procesos permanentes de seguimiento, medición, análisis y evaluación de resultados que permitan fortalecer la calidad del servicio.

25. Lineamientos Estratégicos

Para garantizar el cumplimiento de la presente política, la gestión del Consultorio de Medicina General observará los siguientes lineamientos:

25.1 Calidad en la atención

La atención médica se prestará conforme a criterios científicos, éticos y técnicos, procurando la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de los estándares institucionales de calidad.

25.2 Humanización

Todas las actuaciones deberán desarrollarse bajo principios de respeto, trato digno, empatía, inclusión y enfoque diferencial.

25.3 Oportunidad

El servicio procurará brindar atención dentro de tiempos razonables, atendiendo criterios clínicos de priorización y disponibilidad institucional.

25.4 Seguridad del paciente

Se promoverá la adopción de prácticas seguras orientadas a prevenir incidentes y eventos adversos derivados de la atención.

25.5 Gestión documental

La documentación clínica deberá administrarse conforme a los principios archivísticos, la legislación sanitaria y las normas sobre protección de datos personales.

25.6 Gestión del conocimiento

Se promoverá la actualización científica permanente del personal asistencial y la adopción de buenas prácticas clínicas.

25.7 Innovación

La Corporación impulsará la incorporación progresiva de herramientas tecnológicas que contribuyan a mejorar la calidad y eficiencia del servicio.

25.8 Articulación institucional

El Consultorio de Medicina General mantendrá coordinación permanente con las dependencias responsables del bienestar laboral, seguridad y salud en el trabajo, talento humano, planeación y gestión administrativa.

26. Criterios de Actuación

Toda actuación del Consultorio de Medicina General deberá observar los siguientes criterios:

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES	CÁMARA DE REPRESENTANTES DIVISIÓN DE PERSONAL Sección de Bienestar y Urgencias Médicas		
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL CÁMARA DE REPRESENTANTES	Código	3-GTH-S3-Pt-1
		Versión	01
		Vigencia	10/09/2026

- Legalidad.
- Ética profesional.
- Evidencia científica.
- Respeto por los derechos del usuario.
- Transparencia.
- Confidencialidad.
- Equidad.
- Integralidad.
- Continuidad.
- Corresponsabilidad.
- Prevención.
- Gestión del riesgo.
- Eficiencia administrativa.
- Mejoramiento continuo.

27. Alcance de la Prestación del Servicio

El Consultorio de Medicina General constituye un servicio institucional de atención primaria en salud, cuyo propósito es brindar valoración médica inicial, orientación clínica, actividades de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y atención de condiciones de baja complejidad. En consecuencia, **no sustituye las competencias asignadas a las Entidades Promotoras de Salud (EPS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) ni a los servicios de urgencias**, razón por la cual los usuarios deberán acudir a dichos prestadores cuando la naturaleza de la atención requerida exceda la capacidad resolutoria del Consultorio o corresponda a servicios cuya prestación es responsabilidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

CAPÍTULO V
GOBERNANZA, ROLES Y RESPONSABILIDADES

28. Gobernanza de la Política

La gobernanza de la presente Política Institucional comprende el conjunto de mecanismos mediante los cuales la Cámara de Representantes dirige, coordina, implementa, supervisa y evalúa las actividades relacionadas con el funcionamiento del Consultorio de Medicina General, garantizando la articulación entre las dependencias responsables, la adecuada administración de los recursos y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La implementación de la política se fundamentará en los principios de coordinación, corresponsabilidad, transparencia, eficiencia, mejora continua y gestión integral del riesgo, procurando la participación de las áreas involucradas dentro de sus competencias funcionales.

29. Autoridad Responsable

La **Dirección Administrativa de la Cámara de Representantes** es la dependencia responsable de orientar la implementación de la presente Política Institucional y de adoptar las medidas administrativas necesarias para garantizar el adecuado funcionamiento del Consultorio de Medicina General, de conformidad con las competencias asignadas por el reglamento interno y la estructura orgánica de la Corporación.

30. Roles y Responsabilidades

30.1 Dirección Administrativa

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES	CÁMARA DE REPRESENTANTES DIVISIÓN DE PERSONAL Sección de Bienestar y Urgencias Médicas		
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL CÁMARA DE REPRESENTANTES	Código	3-GTH-S3-Pt-1
		Versión	01
		Vigencia	10/09/2026

Corresponde a la Dirección Administrativa:

- a) Dirigir la implementación de la Política Institucional.
- b) Garantizar la disponibilidad de los recursos administrativos, físicos, tecnológicos y financieros necesarios para el funcionamiento del Consultorio.
- c) Aprobar los planes de mejoramiento derivados de la evaluación del servicio.
- d) Promover la articulación entre las diferentes dependencias institucionales.
- e) Impulsar estrategias de fortalecimiento del servicio.
- f) Evaluar periódicamente el cumplimiento de los objetivos establecidos en la presente política.
- g) Promover el cumplimiento de la normativa aplicable.

30.2 Consultorio de Medicina General

Corresponde al Consultorio de Medicina General:

- a) Prestar los servicios de medicina general conforme a la normatividad vigente.
- b) Garantizar una atención basada en criterios científicos, éticos y de calidad.
- c) Desarrollar actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- d) Realizar la valoración clínica inicial de los usuarios.
- e) Identificar factores de riesgo para la salud.
- f) Realizar las remisiones correspondientes cuando la condición clínica lo amerite.
- g) Mantener actualizados los registros clínicos.
- h) Participar en los procesos de mejoramiento continuo.

30.3 Profesional de Medicina General

El profesional médico deberá:

- a) Ejercer su actividad con independencia científica y autonomía profesional.
- b) Cumplir los principios éticos establecidos para el ejercicio de la medicina.
- c) Elaborar y custodiar adecuadamente la historia clínica.
- d) Formular tratamientos conforme a la evidencia científica.
- e) Ordenar las remisiones cuando corresponda.
- f) Informar al usuario sobre su condición de salud.
- g) Reportar incidentes y eventos adversos.
- h) Participar en actividades de educación en salud.

30.4 Dirección de Talento Humano

Sin perjuicio de las competencias de otras dependencias, corresponderá a la Dirección o dependencia responsable del Talento Humano:

- a) Coordinar acciones institucionales de bienestar relacionadas con la promoción de la salud.
- b) Articular programas de prevención con el Consultorio.
- c) Apoyar las estrategias institucionales de bienestar laboral.
- d) Coordinar campañas institucionales de promoción de estilos de vida saludables.

30.5 Seguridad y Salud en el Trabajo

La dependencia responsable del SG-SST deberá:

- a) Coordinar acciones preventivas con el Consultorio.
- b) Compartir información epidemiológica institucional cuando resulte procedente.
- c) Apoyar campañas de prevención.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES	CÁMARA DE REPRESENTANTES DIVISIÓN DE PERSONAL Sección de Bienestar y Urgencias Médicas		
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL CÁMARA DE REPRESENTANTES	Código	3-GTH-S3-Pt-1
		Versión	01
		Vigencia	10/09/2026

- d) Participar en investigaciones relacionadas con accidentes de trabajo cuando corresponda.
- e) Coordinar actividades con el COPASST.

30.6 Usuarios

Son responsabilidades de los usuarios:

- a) Suministrar información completa y veraz sobre su estado de salud.
- b) Cumplir las recomendaciones médicas.
- c) Respetar al personal asistencial.
- d) Hacer uso adecuado del servicio.
- e) Informar oportunamente cualquier cambio relevante en su condición clínica.
- f) Cuidar las instalaciones y los bienes institucionales.

31. Instancias de Coordinación

Para garantizar la adecuada implementación de la presente política, el Consultorio de Medicina General mantendrá coordinación permanente con:

- Dirección Administrativa.
- Dependencia responsable de Talento Humano.
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- Planeación Institucional.
- Sistema Integrado de Gestión (SIG).
- Gestión Documental.
- Oficina Asesora Jurídica, cuando resulte pertinente.
- Oficina Coordinadora de Control Interno, en el marco de sus funciones de evaluación independiente y sin afectar su autonomía.

32. Líneas de Defensa

La implementación y seguimiento de la presente política se desarrollará conforme al Modelo de las Líneas de Defensa adoptado por la Cámara de Representantes y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG):

Primera Línea de Defensa

Conformada por la Dirección Administrativa, el personal del Consultorio de Medicina General y las demás dependencias responsables de la operación del servicio, quienes gestionan los riesgos y ejecutan los controles en el desarrollo de sus actividades.

Segunda Línea de Defensa

Integrada por las dependencias encargadas de orientar, asesorar y monitorear la gestión institucional, tales como Planeación y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el ámbito de sus competencias.

Tercera Línea de Defensa

Ejercida por la Oficina Coordinadora de Control Interno, mediante la evaluación independiente del diseño y efectividad de los controles, la formulación de recomendaciones y el seguimiento a las acciones de mejora, conforme a lo dispuesto en la Ley 87 de 1993 y demás normas aplicables.

33. Mecanismos de Coordinación

La implementación de la política se apoyará, entre otros, en los siguientes mecanismos:

- Reuniones periódicas de seguimiento.
- Mesas de trabajo interdependencias.

- Reportes de indicadores.
- Informes de gestión.
- Auditorías internas.
- Planes de mejoramiento.
- Gestión de riesgos.
- Seguimiento a quejas, sugerencias y reclamos relacionados con el servicio.

CAPÍTULO VI
MODELO DE GESTIÓN DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL

34. Modelo de Gestión

El Consultorio de Medicina General de la Cámara de Representantes desarrollará sus actividades bajo un modelo de gestión orientado al mejoramiento continuo, la satisfacción de los usuarios, la seguridad del paciente, la gestión integral del riesgo y el fortalecimiento del desempeño institucional.

Este modelo articula los procesos asistenciales y administrativos necesarios para garantizar una prestación del servicio eficaz, eficiente y transparente, en concordancia con los principios de la función administrativa, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Sistema Integrado de Gestión (SIG) y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

El modelo se fundamenta en el ciclo de mejora continua **Planear – Hacer – Verificar – Actuar (PHVA)**, promoviendo la evaluación permanente de los procesos y la implementación de acciones de mejora orientadas a incrementar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

35. Componentes del Modelo de Gestión

La gestión del Consultorio de Medicina General se estructurará a partir de los siguientes componentes:

35.1 Planeación

Comprende la definición de objetivos, metas, recursos, indicadores, riesgos, programas y actividades necesarias para garantizar el adecuado funcionamiento del servicio.

35.2 Prestación del servicio

Corresponde a la ejecución de las actividades asistenciales y administrativas relacionadas con la atención de los usuarios, de conformidad con los protocolos institucionales y la normatividad vigente.

35.3 Seguimiento y evaluación

Incluye el monitoreo permanente de los indicadores de gestión, la medición del desempeño, el análisis de resultados, la evaluación de la satisfacción de los usuarios y el seguimiento a los riesgos.

35.4 Mejoramiento continuo

Comprende la formulación, implementación y seguimiento de acciones preventivas, correctivas y de mejora derivadas de auditorías, evaluaciones, indicadores, análisis de riesgos y demás mecanismos institucionales.

36. Cadena de Valor del Servicio

La gestión del Consultorio de Medicina General se desarrollará a través de la siguiente cadena de valor:

Etapa	Propósito
-------	-----------

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES	CÁMARA DE REPRESENTANTES DIVISIÓN DE PERSONAL Sección de Bienestar y Urgencias Médicas		
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL CÁMARA DE REPRESENTANTES	Código	3-GTH-S3-Pt-1
		Versión	01
		Vigencia	10/09/2026

Planeación	Definir recursos, necesidades y programación del servicio.
Organización	Disponer del talento humano, infraestructura, equipos e insumos.
Prestación del servicio	Brindar atención médica conforme a los protocolos institucionales.
Registro	Documentar la atención prestada y gestionar la información clínica.
Seguimiento	Medir resultados, indicadores y satisfacción de los usuarios.
Mejoramiento	Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora.

37. Procesos del Consultorio

El Consultorio de Medicina General desarrollará, como mínimo, los siguientes procesos:

Procesos Estratégicos

- Planeación del servicio.
- Gestión de la calidad.
- Gestión del riesgo.
- Evaluación institucional.

Procesos Misionales

- Consulta de medicina general.
- Atención prioritaria.
- Promoción de la salud.
- Prevención de la enfermedad.
- Educación para la salud.
- Remisiones.

Procesos de Apoyo

- Gestión documental.
- Gestión administrativa.
- Gestión del talento humano.
- Gestión tecnológica.
- Gestión de insumos médicos.
- Seguridad y Salud en el Trabajo.

38. Gestión por Procesos

El funcionamiento del Consultorio se desarrollará bajo un enfoque de gestión por procesos, procurando la interacción eficiente entre las actividades estratégicas, misionales y de apoyo, con el propósito de generar valor para los usuarios y contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Cada proceso deberá contar con:

- Objetivo.
- Alcance.
- Responsable.
- Entradas.
- Actividades.
- Salidas.
- Riesgos asociados.
- Controles.
- Indicadores.
- Registros.
- Oportunidades de mejora.

39. Gestión Integral del Riesgo

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES	CÁMARA DE REPRESENTANTES DIVISIÓN DE PERSONAL Sección de Bienestar y Urgencias Médicas		
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL CÁMARA DE REPRESENTANTES	Código	3-GTH-S3-Pt-1
		Versión	01
		Vigencia	10/09/2026

La administración de los riesgos asociados al Consultorio de Medicina General se realizará conforme a la metodología institucional de gestión del riesgo y a los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Como mínimo, se identificarán y administrarán las siguientes categorías de riesgo:

- ✓ **Riesgos asistenciales**
Relacionados con la prestación del servicio médico y la seguridad del paciente.
- ✓ **Riesgos operacionales**
Relacionados con la ejecución de los procesos administrativos y asistenciales.
- ✓ **Riesgos de cumplimiento**
Relacionados con el incumplimiento de disposiciones legales, reglamentarias o institucionales.
- ✓ **Riesgos tecnológicos**
Relacionados con la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.
- ✓ **Riesgos de continuidad del servicio**
Relacionados con eventos que puedan afectar la prestación continua del servicio.
- ✓ **Riesgos reputacionales**
Relacionados con situaciones que afecten la confianza de los usuarios en el Consultorio.

40. Gestión de la Calidad

La gestión de la calidad del Consultorio estará orientada a garantizar que los servicios prestados satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios mediante la implementación de procesos estandarizados, protocolos clínicos, evaluación permanente y acciones de mejora.

La gestión de la calidad comprenderá, entre otros aspectos:

- Estandarización de procedimientos.
- Gestión documental.
- Evaluación de indicadores.
- Auditorías internas.
- Gestión de riesgos.
- Seguimiento a eventos adversos.
- Medición de la satisfacción del usuario.
- Implementación de planes de mejoramiento.

41. Seguridad del Paciente

El Consultorio implementará una cultura institucional orientada a la seguridad del paciente, mediante la identificación, prevención y control de los riesgos asociados a la atención en salud.

Para tal efecto, se desarrollarán acciones dirigidas a:

- Identificar oportunamente los riesgos asistenciales.
- Reportar incidentes y eventos adversos.
- Analizar las causas que los originan.
- Implementar acciones preventivas y correctivas.
- Promover buenas prácticas clínicas.
- Fortalecer la cultura de aprendizaje organizacional.

42. Gestión del Conocimiento

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES	CÁMARA DE REPRESENTANTES DIVISIÓN DE PERSONAL Sección de Bienestar y Urgencias Médicas		
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL CÁMARA DE REPRESENTANTES	Código	3-GTH-S3-Pt-1
		Versión	01
		Vigencia	10/09/2026

El Consultorio promoverá la generación, conservación, intercambio y aplicación del conocimiento derivado de la prestación del servicio, con el propósito de fortalecer las competencias del talento humano y favorecer la innovación institucional.

43. Innovación y Transformación Digital

La Dirección Administrativa promoverá la incorporación progresiva de herramientas tecnológicas que contribuyan a optimizar la prestación del servicio, mejorar la gestión documental, fortalecer la trazabilidad de la información clínica y facilitar el seguimiento de los indicadores de gestión, garantizando en todo momento la seguridad de la información y el cumplimiento de la normativa aplicable.

CAPÍTULO VII
IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

44. Implementación de la Política

La implementación de la presente Política Institucional del Consultorio de Medicina General será liderada por la Dirección Administrativa de la Cámara de Representantes, con el apoyo de las dependencias que intervienen en la prestación del servicio, conforme a las competencias asignadas en la estructura organizacional de la Corporación.

La implementación comprenderá, entre otras, las siguientes actividades:

- Socialización de la política con los servidores públicos, contratistas y demás usuarios autorizados.
- Definición de los procedimientos, protocolos y demás documentos operativos requeridos para su ejecución.
- Asignación de responsabilidades y recursos para el funcionamiento del Consultorio de Medicina General.
- Implementación de mecanismos de seguimiento, evaluación y control.
- Desarrollo de actividades de capacitación y sensibilización dirigidas al personal involucrado.
- Integración de la política con el Sistema Integrado de Gestión, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y los demás instrumentos institucionales de planeación y control.

45. Seguimiento

La Dirección Administrativa realizará el seguimiento periódico a la implementación de la presente política, verificando el cumplimiento de sus objetivos, lineamientos y compromisos institucionales.

El seguimiento comprenderá, entre otros aspectos:

- Cumplimiento de las actividades programadas.
- Ejecución de los planes de trabajo.
- Estado de los indicadores de gestión.
- Análisis de riesgos.
- Resultados de auditorías internas y externas.
- Cumplimiento de los planes de mejoramiento.
- Nivel de satisfacción de los usuarios.
- Evaluación de la oportunidad y calidad del servicio.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES	CÁMARA DE REPRESENTANTES DIVISIÓN DE PERSONAL Sección de Bienestar y Urgencias Médicas		
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL CÁMARA DE REPRESENTANTES	Código	3-GTH-S3-Pt-1
		Versión	01
		Vigencia	10/09/2026

Los resultados del seguimiento deberán documentarse y servirán de insumo para la toma de decisiones y el fortalecimiento del Consultorio de Medicina General.

46. Evaluación del Desempeño

La evaluación del desempeño de la política tendrá como finalidad determinar su eficacia, eficiencia y efectividad, verificando el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales y el impacto de las acciones desarrolladas.

La evaluación se realizará con base en:

- Indicadores de gestión y desempeño.
- Informes de gestión.
- Resultados de auditorías.
- Seguimiento a riesgos.
- Evaluación de la satisfacción de los usuarios.
- Cumplimiento del marco normativo.
- Resultados de los planes de mejoramiento.

47. Indicadores de Gestión

La Dirección Administrativa establecerá un conjunto de indicadores que permitan medir el desempeño del Consultorio de Medicina General.

Como mínimo, los indicadores deberán evaluar:

- Oportunidad en la prestación del servicio.
- Cobertura de la atención.
- Cumplimiento de las actividades de promoción y prevención.
- Satisfacción de los usuarios.
- Cumplimiento de los protocolos asistenciales.
- Gestión de remisiones.
- Gestión de riesgos.
- Ejecución de acciones de mejora.

La definición metodológica de cada indicador, su fórmula de cálculo, meta, frecuencia de medición, responsable y fuente de información se establecerán en el **Anexo Técnico de Indicadores**, el cual hará parte integral del Sistema Integrado de Gestión.

48. Auditoría y Control

La implementación de la presente política podrá ser objeto de auditorías internas y externas, de conformidad con la normatividad vigente y con los programas institucionales de evaluación.

La Oficina Coordinadora de Control Interno ejercerá la evaluación independiente del diseño y funcionamiento de los controles asociados a la política, de acuerdo con las competencias previstas en la Ley 87 de 1993, sin asumir responsabilidades de administración o ejecución.

Los resultados de las auditorías constituirán insumos para la formulación de acciones preventivas, correctivas y de mejora.

49. Acciones de Mejora

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES	CÁMARA DE REPRESENTANTES DIVISIÓN DE PERSONAL Sección de Bienestar y Urgencias Médicas		
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL CÁMARA DE REPRESENTANTES	Código	3-GTH-S3-Pt-1
		Versión	01
		Vigencia	10/09/2026

Como resultado de las actividades de seguimiento, evaluación, auditoría o análisis de riesgos, la Dirección Administrativa promoverá la formulación e implementación de acciones orientadas a:

- Corregir las desviaciones identificadas.
- Eliminar las causas que originan incumplimientos o no conformidades.
- Fortalecer los controles existentes.
- Optimizar los procesos asistenciales y administrativos.
- Incrementar la satisfacción de los usuarios.
- Mejorar el desempeño institucional.

Las acciones de mejora deberán documentarse y ser objeto de seguimiento hasta verificar su eficacia.

50. Revisión de la Política

La presente Política Institucional será revisada, como mínimo, cada dos (2) años o cuando se presente alguna de las siguientes circunstancias:

- Modificaciones al marco constitucional, legal o reglamentario aplicable.
- Cambios en la estructura organizacional de la Cámara de Representantes.
- Transformaciones en el modelo de prestación del servicio.
- Resultados de auditorías que evidencien la necesidad de ajustes.
- Cambios significativos en los riesgos institucionales.
- Implementación de nuevas políticas institucionales relacionadas.

Las actualizaciones deberán tramitarse mediante el procedimiento establecido por el Sistema Integrado de Gestión.

51. Divulgación

La Dirección Administrativa garantizará la divulgación de la presente política a través de los medios institucionales, promoviendo su conocimiento y apropiación por parte de los servidores públicos, contratistas y demás usuarios autorizados.

Las actividades de divulgación podrán comprender jornadas de socialización, capacitación, publicaciones en la intranet institucional, material informativo y demás estrategias que faciliten su implementación.

52. Vigencia

La presente Política Institucional del Consultorio de Medicina General entrará en vigor a partir de la expedición del acto administrativo mediante el cual sea adoptada por la autoridad competente y permanecerá vigente hasta tanto sea modificada, actualizada o derogada.

CAPÍTULO VIII
DISPOSICIONES FINALES

53. Interpretación

La interpretación y aplicación de la presente política deberá realizarse de conformidad con la Constitución Política, la legislación vigente, los principios de la función administrativa, las normas que regulan el Sistema General de Seguridad Social en Salud y las disposiciones internas de la Cámara de Representantes.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES	CÁMARA DE REPRESENTANTES DIVISIÓN DE PERSONAL Sección de Bienestar y Urgencias Médicas		
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL CÁMARA DE REPRESENTANTES	Código	3-GTH-S3-Pt-1
		Versión	01
		Vigencia	10/09/2026

54. Documentos Relacionados

La implementación de la presente política se complementará con los siguientes documentos del Sistema Integrado de Gestión:

- Manual de Procesos y Procedimientos.
- Procedimiento de Atención del Consultorio de Medicina General.
- Protocolo de Atención Inicial y Remisión.
- Protocolo de Bioseguridad.
- Protocolo de Seguridad del Paciente.
- Procedimiento para la Gestión de la Historia Clínica.
- Política de Tratamiento de Datos Personales.
- Política Institucional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Política de Gestión del Riesgo.
- Plan Institucional de Bienestar e Incentivos.
- Plan de Emergencias y Contingencias.
- Programa de Auditoría Interna.

ANEXO TÉCNICO
POLÍTICA INSTITUCIONAL DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL
CÁMARA DE REPRESENTANTES

ANEXO A
NORMOGRAMA

1. Marco Constitucional

Norma	Descripción	Aplicación
Constitución Política de Colombia	Artículos 2, 13, 25, 48, 49, 53, 95 y 209	Derecho a la salud, igualdad, función administrativa y protección del trabajador.

2. Marco Legal

Norma	Aplicación
Ley 9 de 1979	Medidas sanitarias.
Ley 10 de 1990	Organización de los servicios de salud.
Ley 100 de 1993	Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Ley 87 de 1993	Sistema de Control Interno.
Ley 527 de 1999	Mensajes de datos y documentos electrónicos.
Ley 594 de 2000	Gestión documental.
Ley 1437 de 2011	Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1438 de 2011	Reforma al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción.
Ley 1562 de 2012	Sistema General de Riesgos Laborales.
Ley 1581 de 2012	Protección de Datos Personales.
Ley 1712 de 2014	Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Ley Estatutaria 1751 de 2015	Derecho Fundamental a la Salud.
Ley 1753 de 2015	Plan Nacional de Desarrollo (cuando resulte aplicable).
Ley 1952 de 2019	Código General Disciplinario.
Ley 2088 de 2021	Trabajo en casa (cuando resulte aplicable).

3. Decretos

- Decreto 780 de 2016 (Decreto Único Reglamentario del Sector Salud).

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES	CÁMARA DE REPRESENTANTES DIVISIÓN DE PERSONAL Sección de Bienestar y Urgencias Médicas		
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL CÁMARA DE REPRESENTANTES	Código	3-GTH-S3-Pt-1
		Versión	01
		Vigencia	10/09/2026

- Decreto 1072 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo).
- Decreto 1499 de 2017 (Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG).
- Decreto 648 de 2017 (Sistema de Control Interno).
- Demás decretos reglamentarios que modifiquen, adicionen o sustituyan los anteriores.

4. Resoluciones

- Resolución 1995 de 1999 (Historia Clínica).
- Resolución 3100 de 2019 (Habilitación de servicios de salud).
- Resolución 0312 de 2019 (Estándares mínimos del SG-SST).
- Resolución 839 de 2017 (Gestión documental clínica).
- Las demás disposiciones expedidas por el Ministerio de Salud y Protección Social que resulten aplicables.

ANEXO B
MATRIZ RACI

Actividad	Dirección Administrativa	Médico	Talento Humano	SG-SST	Planeación	Control Interno
Implementar la política	A	R	C	C	C	I
Atención médica	I	R	I	I	I	I
Gestión documental	A	R	I	I	C	I
Indicadores	A	C	I	C	R	I
Gestión del riesgo	A	C	I	R	C	I
Mejoramiento	A	R	C	C	C	I
Auditoría	I	I	I	I	I	R

Convenciones

- R = Responsable de ejecutar.
- A = Aprueba y responde por el resultado.
- C = Debe ser consultado.
- I = Debe ser informado.

ANEXO C
INDICADORES DE GESTIÓN

Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable
Oportunidad en la atención	Consultas atendidas dentro del tiempo establecido / Total de consultas × 100	≥95 %	Mensual	Médico
Satisfacción del usuario	Encuestas satisfactorias / Total encuestas ×100	≥90 %	Trimestral	Dirección Administrativa
Remisiones oportunas	Remisiones realizadas oportunamente / Total remisiones ×100	100%	Mensual	Médico
Cumplimiento de actividades de promoción y prevención	Actividades ejecutadas / Actividades programadas ×100	≥95 %	Trimestral	Talento Humano
Ejecución del plan de mejora	Acciones ejecutadas / Acciones programadas ×100	≥90 %	Trimestral	Dirección Administrativa

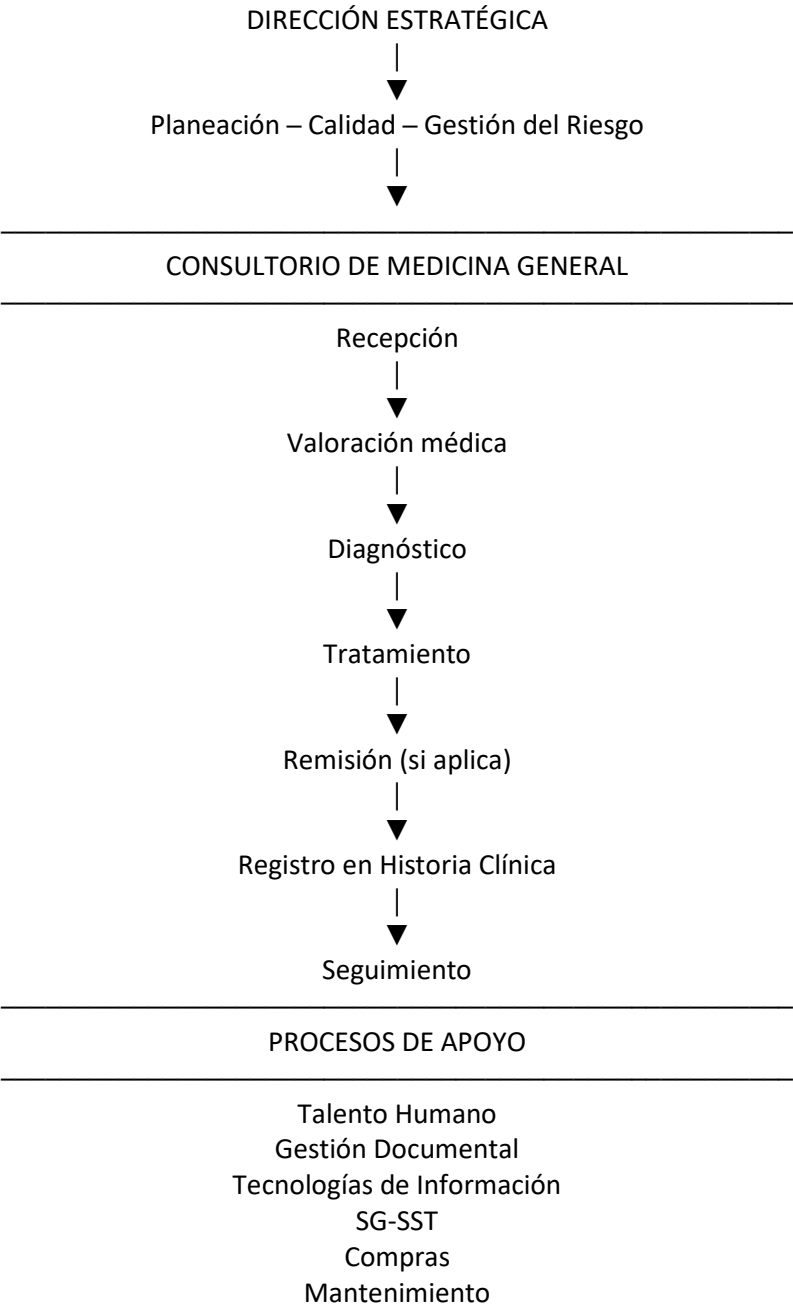
ANEXO D
MATRIZ GENERAL DE RIESGOS

Riesgo	Causa	Consecuencia	Control
Atención tardía	Alta demanda	Insatisfacción del usuario	Agenda priorizada
Error en historia clínica	Registro incompleto	Riesgo asistencial	Auditoría de registros

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES	CÁMARA DE REPRESENTANTES DIVISIÓN DE PERSONAL Sección de Bienestar y Urgencias Médicas		
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL CÁMARA DE REPRESENTANTES	Código	3-GTH-S3-Pt-1
		Versión	01
		Vigencia	10/09/2026

Falla de equipos	Falta de mantenimiento	Suspensión del servicio	Plan de mantenimiento
Pérdida de información	Errores tecnológicos	Incumplimiento legal	Copias de seguridad
Incumplimiento normativo	Desactualización	Hallazgos de auditoría	Seguimiento normativo

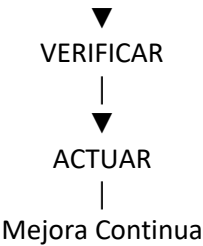
ANEXO E
MAPA DE PROCESOS



ANEXO F
CICLO PHVA



 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES	CÁMARA DE REPRESENTANTES DIVISIÓN DE PERSONAL Sección de Bienestar y Urgencias Médicas		
	POLÍTICA INSTITUCIONAL DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL CÁMARA DE REPRESENTANTES	Código	3-GTH-S3-Pt-1
		Versión	01
		Vigencia	10/09/2026



ANEXO G
CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
1.0	___	Documento inicial	Dirección Administrativa

ANEXO H
GLOSARIO

- Atención Primaria en Salud.
- Consulta Prioritaria.
- Evento Adverso.
- Incidente.
- Seguridad del Paciente.
- Historia Clínica.
- Riesgo Asistencial.
- Riesgo Operacional.
- Bioseguridad.
- Humanización.
- Consentimiento Informado.
- Promoción de la Salud.
- Prevención de la Enfermedad.
- Triage (cuando sea aplicable).
- Sistema Integrado de Gestión.
- MIPG.
- SG-SST.

CONTROL DE CAMBIOS

REVISIONES DEL DOCUMENTO			
Versión	Fecha	Descripción	
01	10/09/2026	Creación del documento	
Elaboró (funcionario o contratista)	Revisó (líder de proceso)	Revisó y Aprobó (Jefe de Oficina)	Aprobó (comité y fecha)
Claudia Amariles	Sandra Fiallo	Diego Ramírez	Noveno comité Institucional de Gestión y Desempeño del 10/09/2026