



ESE Municipal de Soacha
Julio César Peñaloza

ESE MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA

MACROPROCESO: MISIONAL	FORMATO: CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO	MI-TAB-44-CH 001
PROCESO: TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO		VERSION: 01
SUBPROCESO: TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO		FECHA: 13/08/2025

1. NOMBRE DEL MACROPROCESO:	Misional	2. RESPONSABLE DEL MACROPROCESO:	Subgerencia de Servicios de Salud
3. NOMBRE DEL PROCESO:	TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO	4. RESPONSABLE DEL PROCESO:	Lider Epidemiología, Vacunación y TAB
5. NOMBRE DEL PROCESO: Transporte asistencial basico		6. RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:	

7. OBJETIVO DEL PROCESO:
Brindar traslado y atención asistencial de manera oportuna, segura, y pertinente al paciente que accede al servicio de transporte asistencial básico garantizando el acceso de los servicios de salud en las instituciones hospitalarias.

8. ALCANCE DEL PROCESO:
El alcance del proceso va desde la solicitud de traslado de los usuarios en el lugar de residencia, via publica o sedes de la institucion segun aplique hasta la entrega de los pacientes en el hospital de referencia.

9. PARTICIPANTES DEL PROCESO:
Subgerencia de servicios, consulta externa, Sistema de Informacion de Atencion al Usuario, Transporte Asistencial Basico, usuarios, policia de transito, Servicio de Emergencias Medicas, Instituciones Hospitalarias y Entidades aseguradoras.

10. ENTRADAS			11. ACTIVIDADES DE TRANSFORMACIÓN	12. SALIDAS		
10.1. PROVEEDORES	10.2. NORMATIVIDAD RELACIONADA	10.3. DOCUMENTO		12.1. DOCUMENTO		
Internos: Direccionamiento y planeación estratégica Recursos físicos Talento humano y seguridad y salud en el trabajo	Resolución 1136 de 2012 Resolución 2003 de 2014 Resolución 3100 de 2019 Resolución 074 de 2020 Resolución 004 de 2022 Ley 769 de 2022 Código- de tránsito Ley 2221 de 2022	Plataforma estratégica y directrices para la planeación del proceso y los servicios. Suministro de insumos necesarios para la atención en la ambulancia Lineamientos para la identificación y riesgos y oportunidades	P - Actividades Planear: Identificar las necesidades para la prestación del servicio articulado con planeación estratégica. Identificar riesgos y oportunidades con el proceso y prestación del servicio. Programar eventos según contratación con instituciones externas Programar personal para cubrimiento de turno Planear la prestación del servicio con base a los manuales, protocolos Planear capacitaciones de los lineamientos referentes a temas de ambulancia Establecer requerimiento necesario de botiquín o insumos para la prestación del servicio	Solicitud de talento humano según disponibilidad de la ambulancia Programación mensual de disponibilidad de la tripulación Cronograma de capacitaciones a las tripulaciones Requerimiento necesario de botiquín o insumos para la prestación del servicio Programación de disponibilidad de ambulancias	Dirección estratégica Auxiliar de procesos básicos Recursos	
Externos: Ministerio de Salud y Protección Social Usuarios accidentados de tránsito y policía de tránsito y SEM Secretaría de Salud de Soacha Secretaría de Salud de Cundinamarca	Resolución 1136 de 2012 Resolución 2003 de 2014 Resolución 3100 de 2019 Resolución 074 de 2020 Resolución 004 de 2022 Ley 769 de 2022 Código- de tránsito Ley 2221 de 2022	Contrato de Comodato SEM Condiciones de inscripción y habilitación de los servicios de salud Accidentes de tránsito				
Internos: Médicos Centros de salud Recursos Físicos Proceso de recursos físicos Proceso Consulta externa	Resolución 1136 de 2012 Resolución 2003 de 2014 Resolución 3100 de 2019 Resolución 074 de 2020 Resolución 004 de 2022 Ley 769 de 2022 Código- de tránsito Ley 2221 de 2022	Solicitud de eventos de las instituciones con las que la ESE tiene contrato Protocolo de Manejo de Urgencias Manual para el sistema de referencia y contrarreferencia Protocolo de atención a pacientes con problemas y trastornos mentales o consumo de sustancias psicoactivas Protocolo traslado de niños TAB Protocolo traslado asistencial a pacientes NH o en situación de abandono Protocolo de atención integral de urgencias a víctimas de agresiones con agentes químicos Suministro de botiquín o insumos para la prestación del servicio en las ambulancias Programación de mantenimiento correctivo y preventivo de las ambulancias.		H - Actividades Hacer: Aplicar protocolo de saludo y presentación de la tripulación al usuario a trasladar Identificar al usuario, que será trasladado Valorar al usuario que será trasladado Trasladar al paciente de la ESE a institución de mayor complejidad Trasladar al paciente por accidente de tránsito a institución de mayor complejidad Trasladar al paciente en jornadas de salud a institución de mayor complejidad Diligenciar Historia clínica de los usuarios, desde y hasta su destino Diligenciar formatos (PURIPS, consentimiento informado, custodia de pertenencias, satisfacción del usuario) estipulados por lineamiento para realización del traslado. Participar en comité de emergencias liderado por Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Realizar capacitaciones a las tripulaciones y personal involucrado con temas relacionados a emergencias. Implementar los manuales y protocolos aplicables al proceso y servicio. Recibir y administrar botiquín o insumos para la prestación del servicio en las ambulancias Utilizar de forma adecuada y oportuna los equipos biomédicos para la atención de los usuarios.	Paciente atendido y trasladado a la institución de referencia de forma segura y oportuna. Registro de bitácora del traslado del usuario. Historia clínica diligenciada de los usuarios, desde y hasta su destino. Formulario Único de Reclamación de las Instituciones Prestadoras de Servicios de salud diligenciado. Formato de consentimiento informado diligenciado. Formato de custodia de pertenencias diligenciado. Formato de satisfacción del usuario diligenciado. Planilla de asistencia a eventos diligenciada. Lista de chequeo de equipos biomédicos diligenciada	Tripulación conductor institución Recursos
Externos: Usuarios brigadas de salud Otras entidades interesadas	Resolución 1136 de 2012 Resolución 2003 de 2014 Resolución 3100 de 2019 Resolución 074 de 2020 Resolución 004 de 2022 Ley 769 de 2022 Código- de tránsito Ley 2221 de 2022	Contratos de ambulancia para prestación del servicio TAB				
Internos: Cidad Direccionamiento y planeación estratégica Control Interno	Resolución 1136 de 2012 Resolución 2003 de 2014 Resolución 3100 de 2019 Resolución 074 de 2020 Resolución 004 de 2022 Ley 769 de 2022 Código- de tránsito Ley 2221 de 2022	Protocolo de Manejo de Urgencias Manual para el sistema de referencia y contrarreferencia Protocolo de atención a pacientes con problemas y trastornos mentales o consumo de sustancias psicoactivas Protocolo traslado de niños TAB Protocolo traslado asistencial a paciente NH o en situación de abandono Protocolo de atención integral de urgencias a víctimas de agresiones con agentes químicos Documento de identificación del usuario		V - Actividades Verificación: Preparar información para atender auditorías internas y externas para verificación de comodato Realizar control de calidad y seguimientos a la adherencia de los protocolos para minimizar la	Registro en historia clínica, bitácora y formato de eventos atendidos	

Externos: Secretaría de Salud de Soacha Secretaría de Salud de Cundinamarca	Resolución 1136 de 2012 Resolución 2003 de 2014 Resolución 3100 de 2019 Resolución 074 de 2020 Resolución 004 de 2022 Ley 769 de 2022 Código- de tránsito Ley 2221 de 2022	Informe de auditoría por parte de instituciones externas (Secretaría de Salud de Soacha y Secretaría de Salud de Cundinamarca)	gestión de los riesgos y oportunidades de mejora. Realizar seguimiento y monitoreo al cumplimiento de indicadores. Asegurar la disponibilidad de los vehículos verificando la realización del mantenimiento con el proceso de recursos físicos. Determinar y controlar los posibles servicios o salidas no conformes para prevenir su concurrencia. Monitorear con el proceso de recursos físicos el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos biomédicos a través de tecnovigilancia. Evaluar la percepción del usuario, paciente o familia respecto a la prestación del servicio de traslado y atención en ambulancia. A - Actividades Actuar: Como parte de la mejora continua socializar Manuales, protocolos, guías de práctica clínica para conocimiento y fortalecimiento de prácticas seguras y humanizadas en el personal asistencial. Aplicar el respectivo tratamiento para el manejo de los servicios o salidas no conformes que se hayan presentado o materializado. Formular o aplicar planes de mejora para subsanar incumplimientos o desviaciones recurrentes en el proceso.	Evaluación de adherencia a manuales y protocolos (pre y post test) Matriz de mantenimiento equipos biomédicos Formato de mantenimiento verificación de vehículos Registro de Anexo 8 (Referencia y contrareferencia región salud Soacha) Reporte de uso de equipos biomédicos al proceso de recursos físicos.	Tripulación conductor interesado
Internos: Gerencia Subgerencia prestación de servicios Subgerencia administrativa y financiera	Resolución 1136 de 2012 Resolución 2003 de 2014 Resolución 3100 de 2019 Resolución 074 de 2020 Resolución 004 de 2022 Ley 769 de 2022 Código de tránsito Ley 2221 de 2022	Plan Anual de Auditorías de Control Interno Informe de auditoría por parte de Control Interno Listas de chequeo aplicadas en la auditoría			
Externos: Secretaría de Salud de Soacha Secretaría de Salud de Cundinamarca	Resolución 1136 de 2012 Resolución 2003 de 2014 Resolución 3100 de 2019 Resolución 074 de 2020 Resolución 004 de 2022 Ley 769 de 2022 Código- de tránsito Ley 2221 de 2022	Informe de auditoría por parte de instituciones externas (secretaría municipal y departamental)		Listas de asistencia a socializaciones realizadas Informes consolidado de traslado de pacientes Realización de plan de mejora con los hallazgos encontrados en las auditorías	

13. RECURSOS	
HUMANOS	Auxiliar de enfermería - Conductor
TECNOLÓGICOS	Equipos Biomédicos
FISICOS	Ambulancia e insumos médicos
FINANCIEROS	Asignación presupuestal, recursos económicos para combustible y mantenimientos de las ambulancias

14. MEDICIÓN Y/O SEGUIMIENTO					
14,1 TIPO INDICADOR	14,2 NOMBRE DEL INDICADOR	14,3 FORMULA OPERACIONAL DEL INDICADOR	14,4 FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	14,5 UNIDAD DE MEDIDA	14,6
Eficiencia	Remisiones a instituciones de nivel superior e atención	N° de pacientes remitidos desde el área Ambulatorio / N° de pacientes recibidos en nivel superior de atención	Mensual	Unidad	Ubicación de la ES Region Salud
Eficiencia	Traslado de pacientes en ambulancia	Traslados ejecutados / Traslados solicitados * 100	Por demanda	%	-
Efectividad	Satisfacción del usuario sobre el servicio	% de usuarios insatisfechos / % de usuarios satisfechos	Mensual	%	

15. RIESGOS			
15.1. DESCRIPCIÓN DEL RIESGO			
Clasificación del Riesgo	Usuarios, productos y prácticas	Usuarios, productos y prácticas	
	Daños a activos fijos/ eventos externos	Daños a activos fijos/ eventos externos	
Identificación de Impacto		Economico o presupuestal	Economico o presupuestal
Factor de Riesgo	Evento Externo	Evento Externo	
	Talento Humano	Talento Humano	

16. IMPACTOS AMBIENTALES			18. INTERE
16. 1. DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL	Contaminación al recurso aire	Contaminación al recurso aire	
	Afectación a la salud humana	Afectación a la salud humana	PROCESO DIRECCIONAL
	Contaminación Auditiva	Contaminación Auditiva	PROCESO CONSOLIDADO
17. RIESGOS LABORALES			PROCESO GESTION JURISTICA GESTION
17,1 IDENTIFICACION DE PELIGROS Y RIESGOS LABORALES	Biológico	Virus	
	Físico	Accidentes de tránsito	PROCESO CON
	Condiciones de seguridad	Públicos (Robos, atracos, asaltos, atentados, desorden público, etc.)	

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN ANTERIOR	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Primera	8/7/2021	Creación documento
Segunda	11/2/2022	Modificación: Actualización matriz de riesgos ocupacionales de cargos/actividades 2022. e imagen de perfiles de riesgos laborales en el instructivo. Descripción Recursos y Medición y Seguimiento en el instructivo.
Tercera	9/5/2025	Ajuste en la imagen de factores de riesgos en el instructivo. Actualización de version , codificación y formato
ELABORADO POR: JEFE ENFERMERIA		REVISADO POR: LIDER DE CALIDAD
		APROBADO POR: GERENTE

Estrategia	Gerencia	Direccionamiento	Jefe de Oficina Asesora de	Acotamiento del recurso hídrico	Apoyo a	Ejecución y	Económico	Procesos	Eficiencia	
Misional	Subgerencia	Planeación y	Lider Mercadeo	Disminución de la presión sobre	Apoyo a la	Fraude	Reputación	Talento	Eficacia	Biológico
Apoyo	Subgerencia	SIAU	Lider SIAU	Reutilización del recurso hídrico	Apoyo a la	Fraude		Tecnología	Efectividad	Físico
Evaluación	Planeación	Consulta	Subgerente de Servicios de Salud	Contaminación del recurso	Apoyo a la	Fallas		Infraestructura	Operativo	Químico
		Promoción y	Profesional Especializado Área de la	Contaminación del recurso	Apoyo a la	Relaciones		Evento	Táctico	Psicosocial
		Apoyo	Profesional Especializado Apoyo	Descontaminación del recurso	Apoyo a	Usuarios			Estratégico	Biomecánica
		Plan de	Referente Lider PIC	Contaminación al recurso aire	Apoyo a	Daños a				Condición
		TRANSPORTE	Lider Epidemiología. Vacunación y	Contaminación	Apoyo a					Fenómeno
		Gestión Jurídica	Profesional del Área de Contratación	Afectación a la salud humana	Apoyo					
		Gestión del	Subgerente Administrativo y	Aumento de los efectos del	Apoyo al					
		Gestión de	Lider Tecnología y Sistemas - Lider	Disminución de los efectos del	Apoyo al					
		Gestión de	Lider Seguridad y Salud en el	Sobrepresión en sitios de	Apoyo al					
		Sistemas		Disminución de sobrepresión en	Apoyo al					
		Sistema de		Acotamiento de los recursos	Apoyo al					
				Perdida de servicios	Apoyo al					
				Aumento de los servicios	Apoyo PAI					
				Mitigación de impactos	Apoyo					
				Contaminación visual	Apoyo					
				Alteración del paisaje	Asesor					
				Contaminación Auditiva	Asesor					
					Auxiliar					
					Auxiliar de					
					Auxiliar de					
					Auxiliar de					
					Auxiliar de					
					Auxiliar de					
					Auxiliar de					
					Auxiliar de					
					Bacteriología					
					Conductor					
					Contador					
					Coordinado					
					Digitación					

12.2. CLIENTES

amiento y Planeación

a

ermería y Conductor del

de transporte asistencial

Fisicos

n: (auxiliar de enfermería y

)

es hospitalaria externa

Fisicos

n: auxiliar de enfermería y
instituciones externas
as

Gerencia,
SEM
Secretaría de Salud

METAS DEL INDICADOR

del 100 % de usuarios trasladados
E municipal a en hospitales de
lud Soacha (Hospital Mario Gaitan
anguas y Cardiovascular)

100 % de lo solicitado

80% de satisfacción

LACIÓN DE PROCESOS

OS ESTRATEGICOS:
MIENTO Y PLANEACION
STRATEGICA
CALIDAD
SIAU

SOS MISIONALES:
JULTA EXTERNA
O DIAGNOSTICO

CECOS APOYO:
N HUMANA Y SST
ION FINANCIERA
RIDICA Y CONTRACTUAL
ION AMBIENTAL
RECURSOS FISICOS

OS DE EVALUCIÓN:
ITROL INTERNO
