

		ESE MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA					
MACROPROCESO: MISIONAL		FORMATO: CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO		MI-TAB-44-CR-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 Epidemiologia, 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							
10.1. PROVEEDORES		10.2. NORMATIVIDAD RELACIONADA		10.3. 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			
Externos: Ministerio de Salud y Protección Social Usuarios accidentes de tránsito y policia de tránsito y SEM Secretaria de Salud de Soacha Secretaria 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 contrareferencia 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 NN 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.			
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: Calidad Direccionamiento y planeacion estrategica 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 contrareferencia 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 NN o en situación de abandono Protocolo de atención integral de urgencias a víctimas de agresiones con agentes químicos Documento de identificación del usuario			
11. ACTIVIDADES DE TRANSFORMACIÓN							
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							
H - Actividades Hacer: Aplicar protocolo de saludo y presentación de la tripulación al usuario a trasladar Identificar al usuario que será trasladado Valorar 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 (FURPIS, 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 biomedicos para la atención de los usuarios.							
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 ocurrencia de los riesgos y oportunidades de riesgos.							
12. SALIDAS							
12.1. DOCUMENTO				12.2. CLIENTES			
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				Direccionamiento y Planeación estratégica Auxiliar de enfermería y Conductor del procesos de transporte asistencial básico Recursos Físicos			
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 biomedicos diligenciada				Tripulación: (auxiliar de enfermería y conductor) Instituciones hospitalaria externa Recursos Físicos			
Registro en historia clínica, bitácora y formato de eventos atendidos Evaluación de adherencia a manuales y protocolos (pre y post test)							

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)	Y A se gestionen 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.	Matriz de mantenimiento equipos biomédicos Formato de mantenimiento verificación de vehículos Registro de Anexo 8 (Referencia y contrarreferencia región salud Soacha) Reporte de uso de equipos biomédicos al proceso de recursos físicos.	Tripulación: auxiliar de enfermería y conductor Instituciones externas interesadas
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	Gerencia, SEM Secretaría de Salud

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 METAS DEL INDICADOR
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	Unidad del total de usuarios trasladados de la ESE municipal a en hospitales de Region Salud Soacha (Hospital Mario Galán Yanguas y Cardiovascular).
Eficiencia	Traslado de pacientes en ambulancia	Traslados ejecutados / Traslados solicitados * 100	Por demanda	%	100 % de lo solicitado
Efectividad	Satisfacción del usuario sobre el servicio	% de usuarios insatisfechos / % de usuarios satisfechos	Mensual	%	80% de satisfacción

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		
16, 1. DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL	Contaminación al recurso aire	Contaminación al recurso aire
	Afectación a la salud humana	Afectación a la salud humana
	Contaminación Auditiva	Contaminación Auditiva
17. RIESGOS LABORALES		
17,1 IDENTIFICACION DE PELIGROS Y RIESGOS LABORALES	Biológico	Virus
	Físico	Accidentes de tránsito
	Condiciones de seguridad	Públicos (Robos, atracos, asaltos, atentados, desorden público, etc.)
18. INTERRELACIÓN DE PROCESOS		
PROCESOS ESTRATEGICOS: DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA CALIDAD SIAU		
PROCESOS MISIONALES: CONSULTA EXTERNA APOYO DIAGNOSTICO		
PROCESOS APOYO: GESTION HUMANA Y SST GESTION FINANCIERA GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL GESTION AMBIENTAL GESTION RECURSOS FISICOS		
PROCESOS DE EVALUACIÓN: CONTROL INTERNO		

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION ANTERIOR	FECHA DE ACTUALIZACION	DESCRIPCION 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 versión , codificación y formato
ELABORADO POR: JEFE ENFERMERIA		REVISADO POR: LIDER DE CALIDAD
		APROBADO POR: GERENTE

Estrateg	Gerencia	Direccionamiento	Jefe de Oficina Asesora de	Acotamiento del recurso hídrico	Apovo a	Elección v	Economico	Procesos	Eficiencia		
Misional	Suboere	Planeacion v	Lider Mercadeo	Disminución de la presión sobre	Apovo a la	Fraude	Reputacion	Talento	Eficacia		
Apovo	Suboere	SIAU	Lider SIAU	Reutilización del recurso hídrico	Apovo a la	Fraude		Tecnología	Efectividad		
Evaluci	Planeaci	Consulta Externa	Suboerente de Servicios de Salud	Contaminación del recurso	Apovo a la	Fallas		Infraestructu	Operativo		
		Promoción v	Profesional Especializado Area de la	Contaminación del recurso suelo	Apovo a la	Relaciones		Evento	Táctico		
		Apovo	Referente Especializado Apovo	Descontaminación del recurso	Apovo a	Usuarios,			Estratégico		
		Apovo	Referente Lider PIC	Contaminación al recurso aire	Apovo a	Daños a					
		Plan de	Lider Epidemiologia. Vacunación v	Contaminación electromagnética	Apovo a						
		TRANSPORTE	Profesional del Area de Contratación	Afectación a la salud humana	Apovo						
		Gestión Jurídica	Suboerente Administrativo v	Aumento de los efectos del	Apovo al						
		Gestión del	Lider Tecnologia v Sistemas - Lider	Disminución de los efectos del	Apovo al						
		Gestión de	Lider Seouridad v Salud en el Trabajo	Sobrepresión en sitios de	Apovo al						
		Gestión de		Disminución de sobrepresión en	Apovo al						
		Gestión de		Acotamiento de los recursos	Apovo al						
		Sistemas		Pérdida de servicios	Apovo al						
		Sistema de		Aumento de los servicios	Apovo PAI						
				Mitigación de impactos	Apovo						
				Contaminación visual	Apovo						
				Alteración del paisale	Asesor						
				Contaminacion Auditiva	Asesor						
					Auxiliar						
					Auxiliar de						
					Auxiliar de						
					Auxiliar de						
					Auxiliar De						
					Auxiliar de						
					Auxiliar de						
					Auxiliar de						
					Bacterioloq						
					Conductor						
					Contador						

