INFORME GESTIÓN
III TRIMESTRE 2025

Pereira, septiembre de 2025

Línea Sistema Emergencias Médicas SEM: INDICADOR 2

Metas de Producto Anual	PROGRAM 2025	Cumplimiento Avance de actividades 2025					
		Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	ACUM	% CUMPLI
Realizar las acciones de inspección y vigilancia a los actores del Sistema de Emergencias Médicas SEM, para dar respuesta a quejas, denuncias y reclamos	A DEMANDA	18	63	34	-	115	100%

RESULTADOS:

Durante el presente trimestre del 2025 se recibieron y se les inició la gestión a 34 casos de presunta infracción a la normatividad del SEM. Dicha gestión requirió de diferentes acciones por parte del equipo técnico del SEM, ya que siguiendo el procedimiento acordado con la Secretaría de Salud Departamental, según el cual desde el nivel municipal se deben realizar las averiguaciones preliminares, recoger todas las evidencias posibles y conformar el expediente del caso para realizar el traslado al nivel departamental desde donde se pueden adelantar procesos sancionatorios, el consolidado de las acciones más relevantes para gestionar las QRD del trimestre se presentan en la tabla siguiente.

Se mantiene como la principal causa de reporte de inconformidades por parte de los actores del SEM: Los PRESTADORES NO DESPACHADOS POR EL SEM que se desplazan de forma autónoma para realizar atención de emergencias médicas, sin que la Central de despacho municipal les haya asignado los casos.

El equipo técnico del SEM Pereira, ha sido reiterativo sobre esta situación, ante la cual y de acuerdo con los conceptos jurídicos emitidos en vigencias anteriores, el nivel municipal no tiene competencia sancionatoria, y por ello todos los casos identificados deben ser trasladados con su respectivo expediente a la Secretaría de Salud Departamental, para que desde allí inicien los procesos administrativos sancionatorios que consideren pertinentes.

CAUSA QUE MOTIVA AVERIGUACIONES PRELIMINARES	CANTIDAD			
	2025		2024	
Prestador no despachado por Central SEM	16	47,1%	17	41,5%
Inadecuado procedimiento de atencion en salud	5	14,7%	5	12,2%
Solicitud de informacion	4	11,8%	1	2,4%
Conflictos entre tripulaciones u otros	2	5,9%	1	2,4%
Entidad no habilitada en Risaralda y ofertando servicios de salud	2	5,9%	1	2,4%
Posible inadecuado procedimiento Central de Despacho	1	2,9%	2	4,9%
Posible demora injustificada en el desplazamiento a emergencia	1	2,9%	2	4,9%
Psoible negacion en la atencion de urgencias	1	2,9%	1	2,4%
Posible negación del servicio de traslado de paciente	1	2,9%	5	12,2%
Posible solicitud falsa para solicitud de urgencias o emergencias medicas	1	2,9%	0	0,0%
Presion externa para prestar servicio del paciente	0	0,0%	2	4,9%
traspaso de apacientes entre ambulancias	0	0,0%	1	2,4%
No disponibilidad de ambulancia por falla técnica de la plataforma SEM	0	0,0%	1	2,4%
No disponibiildad de ambulancia por falla mecanica	0	0,0%	2	4,9%
Ambulancia involucrada en siniestro vial	0	0,0%	0	0,0%
TOTALES	**34**	**100%**	**41**	**100%**

Las cifras demuestran que la ausencia de sanciones o medidas correctivas, generan un aumento de la infracción. En lo que va corrido del año 2025, el número de casos de ambulancias no despachadas por el SEM que se han desplazado a realizar atenciones no autorizadas, ha aumentado y ya superó al total de casos registrados para todo el año 2024. Las medidas tomadas al momento son:

1. Desde el Municipio de Pereira se continúan trasladando los expedientes al nivel departamental, de forma oficial con todas las evidencias levantadas y con un aval jurídico que concluye que se evidencia infracción a la norma.
2. Se solicita al nivel Departamental que se informe sobre el avance de los procesos trasladados desde el Municipio de Pereira. Sin embargo, no hay una respuesta efectiva.
3. Se conformó un equipo jurídico que se encuentra analizando nuevamente la normatividad vigente, para determinar una forma en la cual desde el nivel municipal sea viable interponer sanciones o medidas correctivas a los casos de infracción a la norma del SEM.

4. Intervención a las EAPB, para aclarar los procedimientos de pagos y glosas a los prestadores de transporte de pacientes (ambulancias) en los casos de traslados por enfermedad general, de tal forma que estos casos también sean beneficiosos para las empresas.
5. Intensificación de las intervenciones a prestadores no habilitados que están prestando servicio de transporte de pacientes (ambulancia) en Pereira, y que son contratados directamente por las EAPB, desconociendo la sobre oferta de ambulancias habilitadas que el Municipio de Pereira tiene.

La gestión realizada en el componente de Inspección, vigilancia y control, permitió que a al finalizar este trimestre se contara con el siguiente consolidado del estado de los casos:

ESTADO DE LOS PROCESOS GESTIONADOS	CANTIDAD	
	2025	2024
Casos cerrados	6	15
Casos trasladados al nivel departamental	9	2
En proceso de gestión (averiguaciones preliminares)	26	7

Se debe tener en cuenta que, para el presente trimestre hay casos cerrados, trasladados y/o en proceso de gestión que se aperturaron durante el trimestre anterior, pero su proceso trasciende al siguiente.

Las acciones más relevantes llevadas a cabo este trimestre para lograr conformar los expedientes que se trasladan al nivel departamental, buscando la aplicación de medidas correctivas frente a la posible violación de la norma del SEM, están:

ACCIONES DE LA VIGILANCIA	2025	2024
Verificaciones telefónicas a actores involucrados en quejas, reclamos o denuncias.	13	36
Visitas a prestadores de transporte de pacientes para averiguaciones preliminares	12	8
Desplazamientos inmediatos a la zona del incidente para verificar.	5	2
Visitas a servicios de urgencias y otras IPS para averiguaciones preliminares (IPS Los Nevados, IPS San Rafael, IPS Clínica OAT)	3	0
Operativo ambulancias	2	0
Mesa de trabajo con Secretaría Salud Departamental	1	0
Mesas de trabajo con referente jurídico	15	0
TOTAL ACCIONES	**51**	**46**

Es pertinente detallar las siguientes actividades realizadas:

MESA DE TRABAJO	TEMA	ACTORES PARTICPANTES	PLAN DE TRABAJO
COMPONENTE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL - IVC.	ARTICULACIÓN SEM PEREIRA y EQUIPO HABILITACIÓN DEPARTAMENTAL	Por la Secretaría Municipal de Salud: Abogada Sandra Rios. Enfermero SEM Robert Moreno TAPH Lady Chunza – IVC SEM. Por la Secretaria Departamental de Salud – Programa Habilitación: Enfermera Milena Bedoya Bacterióloga Sandra María Arias. Dr. Héctor Trujillo.	Se analiza situación de notificación de casos por parte de la Secretaría Municipal de Salud de Pereira en relación a prestadores del servicio de traslado de pacientes ambulancias no habilitados en el Departamento de Risaralda y los procedimientos pertinentes a acometer por parte del ente departamental.
	OPERATIVO: Verificación condiciones de operación ambulancia en vía pública	Secretaria de Salud: Valeria Parra Quiroz Robert Moreno Prestadores verificados: 1. AMBULANCIAS EMERGENCIAS MÉDICAS Y RESCATE SAS, AMBULANCIA HCL129 2. AMBULANCIAS SERVIAMBULANCIAS DEL PACIFICO SAS, AMBULANCIA ZAB002 3. AMBULANCIAS RESPUESTA DE EMERGENCIA INMEDIATA PEREIRA SAS, AMBULANCIA HZT373 4. AMBULANCIAS SERVICIOS DE AMBULANCIAS MÉDICAS GUADALUPE SAS – AMBULANCIA PLACAS DHQ 409. 5. AMBULANCIAS SERVICIOS DE AMBULANCIAS CONEXIÓN MÉDICA SAS – AMBULANCIA PLACAS CEW	• Registro de la ambulancia en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud REPS. • Registro de tripulante en el Registro Único Nacional de Talento Humano en Salud. • Certificados de capacitaciones solicitados a tripulaciones y conductores (Resolución 3100 de 2019). • Vigencia de los documentos del vehículo (Tarjeta de propiedad, SOAT, Revisión técnico mecánica) • Condiciones mínimas de bioseguridad. • Dotación Prestadores sin cumpimiento de la norma vigente, se retiran de POSTAS del SEM.
	OPERATIVO: Verificación entidad no habilitada ofertando servicios de salud	Secretaria de Salud. Claudia Santander Lady Chunza Robert Moreno Prestador: Clinica San Jorge IPS SAS de la ciudad de Cali.	• Desplazamientos hacia sede física y hacia servicio de urgencais de IPS de Pereira, para veriificar posible prestador no habilitado en Risaralda, ofertando servicios de salud de tranporte de pacientes. • Confirmación de operación del prestador Clinica San Jorge IPS SAS de la ciudad de Cali, no habilitado en Pereira, y prestando servicio de transporte de pacientes con la ambulancia de placas HGL791. • Se evidencia además incumplimiento de las condiciones de operación para la prestación de servicios de salud. • Se notifican los incumplimientos de norma al prestador no habilitado. • Se traslada el expediente a la Secretaría de Salud Departamental para que se inicie el proceso administrativo sancionatorio pertinente.

POBLACIÓN ATENDIDA: Peticionarios de queja.
ZONAS INTERVENIDAS: No aplica.
REGISTRO FOTOGRÁFICO:



