



Versión: 1

Fecha de vigencia: Enero 17 de 2024

Fecha: 15/12/2025	Acta No: 1	Hora Inicio 9:00 am	Hora Fin: 11:19 am
Tema: Reunión prestadores Ambulancias Salud Elite Pereira S.A.S. y Soporte, Atencion y Rescate Pereira S.A.S			
Responsable: Lady Chunza y Sandra Ríos		Elaborado por: Lady Chunza	
Proceso / Subproceso / Actividad: Promoción del Desarrollo Social – Salud Publica y Seguridad Social – Salud Publica – Eje estratégico Emergencias y Desastres			
Lugar: Cr7 No 18-55 Alcaldía de Pereira, Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social de Pereira			
AGENDA	1.	Presentación	
	2.	Desarrollo de la reunión	
	3.	Intervención Abogada Sandra Milena Ríos	
	4.	Intervención Robert Moreno	
	5.	Compromisos	
DESARROLLO DE LA REUNIÓN			
<p>1.Presentación: Se realiza reunión desde el Sistema de Emergencias Médicas – SEM y la Secretaria de Salud Pública y Seguridad Social de Pereira, para dar revisión de la QRD142/25 en cumplimiento de las facultades atribuidas al Sistema de Emergencias Médicas -SEM de inspección y vigilancia, se procede a dar inicio a la indagación preliminar sobre unos hechos denunciados por un presunto cobro por valor de CIENTO VEINTE MIL PESOS M/CTE (\$120.000) por parte un trabajador de la empresa SOPORTE, ATENCIÓN Y RESCATE S.A.S en la prestación de un servicio, los cuales fueron cobrados al paciente y consignados a la empresa SALUD ELITE PEREIRA S.A.S empresa que no cubrió el traslado.</p> <p>A la reunión hace presencia:</p> <p>SOPORTE, ATENCION Y RESCATE S.A.S. NIT 900744003-1 Representante legal JOSÉ GONZALO VALENCIA LOAIZA Coordinadora administrativa MÓNICA SOTO Tripulante de ambulancia – Aux de Enfermería JUAN CAMILO HENAO</p> <p>SALUD ELITE PEREIRA S.A.S NIT 901552994-2 Representante legal JOHN FREDY ZAPATA HERNANDEZ</p> <p>SECRETARIA DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL DE PEREIRA ROBERT MORENO - Coordinador del Sistema de Emergencias Medicas SANDRA MILENA RÍOS - Abogada de la Secretaría de SS y SSP LADY CHUNZA - TAPH IVC SEM</p> <p>2.Desarrollo de la reunión:</p>			



Versión: 1

Fecha de vigencia: Enero 17 de 2024

Fecha: 15/12/2025	Acta No: 1	Hora Inicio 9:00 am	Hora Fin: 11:19 am
Tema: Reunión prestadores Ambulancias Salud Elite Pereira S.A.S. y Soporte, Atención y Rescate Pereira S.A.S			
<p>Se brindan indicaciones para adecuado desarrollo de la reunión, y posteriormente se procede con la lectura de la denuncia, el señor JOSÉ GONZALO VALENCIA LOAIZA, Representante legal de SAR solicita la palabra y manifiesta que el señor “Franklin” persona que indican en la denuncia no hace parte del personal que labora o haya laborado en la entidad soporte, Atención y Rescate S.A.S. y el señor JHON FREDY ZAPATA Representante legal de la empresa Salud Elite Pereira S.A.S informa que dentro de su personal nunca ha laborado ni conoce a alguien identificado con dicho nombre.</p> <p>Se deja claridad que dentro de la reunión se presenta la tripulación que atendió el caso en la fecha indicada en la queja.</p> <p>Se procede a dar la palabra al señor Juan Camilo Henao Auxiliar de enfermería informa:</p> <p>“Este día estábamos en posta carrera novena , se despachó desde el SEM “ adulto mayor caída desde su propia altura calle 3 entre carreras 10 y 11” cuando llegamos el paciente estaba de pie en el andén de la casa refiriendo dolor, se le hizo la valoración el cual presentaba el trauma por el cual fue trasladado : Acortamiento de la extremidad, deformidad en zona de fémur cadera , se hizo el traslado, pero antes se le informo que el traslado tenía un cobro , el cual el acepto, al validar el número de cedula , se evidencia que no tiene EPS en la ciudad de Pereira, sino en la ciudad de Medellín la cual el despachador del SEM informa que se debe trasladar a la ESE Mas cercana o al hospital universitario San Jorge ya que no presenta afiliación en la ciudad de Pereira.</p> <p>Se le informa el cobro, el acepta, se traslada a la ESE Salud Hospital de Kennedy, se le informa lo acontecido al paciente, se le explica el diligenciamiento de la historia clínica, se ingresa al hospital de Kennedy, la cual no quería recibirlo justificando que él no tenía EPS , se le comunica a mi coordinador operativo Juan David Echeverry en ese momento que no lo querían recibir en la ESE Salud Pereira Kennedy, después de casi una hora, lo recibieron, me firmo el APH de triage y el de admisiones la historia clínica.</p> <p>El Señor indico que no tenía dinero y le brindo mi número 3107280632 a su hija para que se comunicara conmigo, se comunicó muy amable y gentil que las plataformas de transferencia estaban caídas y que más tarde se volvía a comunicar, paciente quedo ingresado y retornamos a Posta carrera novena, y en posta me comuniqué con ella, vía llamada desde mi número “con la hija del paciente”, lo cual, la señora me respondió muy grosera diciendo “ que somos unos ladrones, que era un abuso, que una ambulancia medicalizada en Bogotá cobraba 250.000, que nos iba a denunciar con la superintendencia”, le explique que se generaba un cobro por ser una empresa privada y no prestábamos un servicio público, lo cual ella informo que era grosera diciendo que era una profesional graduada de la javeriana con muchos modales, los cuales no los demostró, yo le respondí que mi coordinador operativo se iba a comunicar con ella para aclararle esa duda, procedo a brindarle el numero a mi coordinador operativo, desconozco la conversación del coordinador con la señora; aclaro que nunca fui grosero con la señora ni el paciente, el paciente acepto el cobro y es ella quien decide ejecutar la denuncia “.</p> <p>Se procede a dar la palabra al señor Carlos García Conductor</p>			



Versión: 1

Fecha de vigencia: Enero 17 de 2024

Fecha: 15/12/2025	Acta No: 1	Hora Inicio 9:00 am	Hora Fin: 11:19 am
Tema: Reunión prestadores Ambulancias Salud Elite Pereira S.A.S. y Soporte, Atencion y Rescate Pereira S.A.S			
<p>“Estábamos en Posta Villavicencio, nos despacharon , cuando llegamos el paciente estaba parado, estaba recostado contra una pared, se quejaba de mucho dolor, estábamos en una loma , la encuné, baje la camilla , lo inmovilizamos y lo subimos en la ambulancia, el compañero le estaba tomando signos vitales y esperando información para saber a dónde lo trasladábamos, luego me indico que lo trasladáramos a Kennedy, cuando llegamos al servicio de urgencia, lo ingresamos, se demoro bastante el triage, lo entregamos, lo recibió un APH, el medico lo reviso, lo ingresamos en una sala adentro y luego salimos y ya retornamos a posta”</p>			
<p>Representante Legal Salud Elite Pereira S.A.S Manifiesta:</p> <p>“Básicamente Juan David me llamo y me comunico que requería que le explicara sobre el servicio de salud que no es gratis en Pereira, que por favor le explicara a la señora las tarifas, yo me comuniqué con la señora, era bastante grosera, diciendo que la empresa era una ladrona, que el tripulante era un ladrón, que, porque tenían cobros demasiados altos, a mí me indicaron que en Medellín era la ambulancia gratis,</p> <p>Le manifesté que el decreto 1456 no tiene una tarifa definida y que le estaban haciendo un cobro de lo justo, la señora indico que ella iba a cobrar lo que ella consideraba. Me comuniqué con Juan David y le dije lo que manifestó la señora, Juan David me pidió el favor de que le generara el cobro y se la enviara a él, eso fue la situación, yo le envié posterior el pago a la cuenta de Juan David.</p> <p>Le manifesté que no hablara mal de la empresa, y no dañara el prestigio y que no dijera que acá hay unas ambulancias piratas, que en Medellín las ambulancias no generan cobro porque las ambulancias del 123 son públicas y tiene un sistema de emergencias y son ambulancias del Municipio, le aclaré que no hay tarifas estipuladas que se maneja el manual ICT. Que es el que se maneja con las IPS, pero que no se estaba haciendo nada ilegal y que ella estaba poniendo calumnias de una empresa y que le daba la recomendación que afiliara a su padre a una EPS en la ciudad ya que el señor ya residía hace siete años en la ciudad de Pereira, todo se hizo bajo acorde a la Ley, de pronto se pecó por haberle prestado la cuenta de la empresa a Juan David para que consignaran el dinero, le hice el favor pero no se genero algo ilegal.</p> <p>Abogada Sandra Ríos pregunta a prestadores ¿Por qué generaron los cobros si el paciente tenía dicha condición?</p> <p>Representante legal Salud Elite Pereira responde</p> <p>Las EPS no asumen ese cobro, estamos enlazados a al sistema de emergencias médicas, pero igual las eps no asumen ese cobro</p> <p>Robert Moreno pregunta ¿hay alguna sociedad entre los dos prestadores?</p> <p>Responde Representante SAR</p> <p>“Yo vengo de una plaza muy pesada, inicialmente cuando contrate a Juan David le indique que no deseaba tener problemas, es muy dispendioso cobrar a las IPS, yo en ningún momento le he dicho</p>			



Versión: 1

Fecha de vigencia: Enero 17 de 2024

Fecha: 15/12/2025	Acta No: 1	Hora Inicio 9:00 am	Hora Fin: 11:19 am
Tema: Reunión prestadores Ambulancias Salud Elite Pereira S.A.S. y Soporte, Atención y Rescate Pereira S.A.S			
<p>a las tripulaciones les he indicado que generen cobros, si no hay cobro no hay problema, lo difícil es perder el primer llamado por hacer el traslado de emergencia médica, en Manizales no se le quita el llamado, en armenia se está pagando por esos servicio por parte de la alcalde y permanece en el primer llamado, sin embargo, yo nunca les he informado que generen cobros, Cuando Juan David debía generar una factura me tenía que informar para generarla pero nunca lo hizo, y llego el momento se apoyó en él, me acabo de dar cuenta que se apoyó en el señor jhon Fredy, de esos cobros no recibí dinero de eso, se poyo en el señor jhon Fredy para la generación de la factura, no recibí ningún dinero. Juan David les decía a los tripulantes que el cobro de esos traslados era para el mantenimiento de mismos vehículos a sabiendas que yo suministraba un monto para dichos mantenimientos, el cobro de esos servicios era generado por Juan David, a raíz de eso y que ya había tenido reiteración de citaciones con secretaria el señor Juan David Echeverry ya no labora actualmente en la entidad". "No tengo convenios con Salud Elite Pereira S.A.S"</p> <p>Robert Moreno, manifiesta: Presuntamente se presentó un uso indebido de los recursos de soporte, atención y rescate Pereira S.A.S.</p> <p>Se identifica que los números suministrados son identificados como: uno de un tripulante de ambulancia S.A.R. 3107280632, numero de Juan David Echeverry 3128342682 que ya no hace parte de la entidad SAR y el otro número personal del representante legal Salud Elite Pereira3104163026.</p> <p>Se manifiesta que no se encuentran convenios vigentes entre las entidades citadas y solo se trató de un favor entre trabajadores.</p> <p>Nada es servicio social, el servicio de traslado asistencial de pacientes no es gratuito, por enfermedad general se debe cobrar a la EPS. Se aclara que se presume de una posible inadecuada auditoría interna de los registros de atención del paciente para la exigencia que se presenta en relación del cobro ante EPS, esto hace parte de las GLOSAS que se presentan ante los cobros que generan a entidades.</p> <p>Desde la Secretaria de Salud se ha evidenciado falta de radicación y de que los prestadores de ambulancia la falta de generar el proceso administrativo para cobrar los servicios de traslados.</p> <p>Se invita a:</p> <ul style="list-style-type: none">• La transparencia de los procesos de las entidades• Apropiación de los procesos internos de sus entidades <p>Se presenta deshonestidad en los procesos entre prestadores de salud y es importante evitar situaciones que generen conflictos.</p> <p>Salud Elite aclara que enviara evidencias de las indicaciones realizadas por Juan David Echeverry sobre el cobro, y lo que manifiesta con datacredito la señora en la queja, son mensajes que Juan David Echeverry le envió y el reenvió a la señora a la que se le estaba explicando el sistema y el cobro.</p>			



Versión: 1

Fecha de vigencia: Enero 17 de 2024

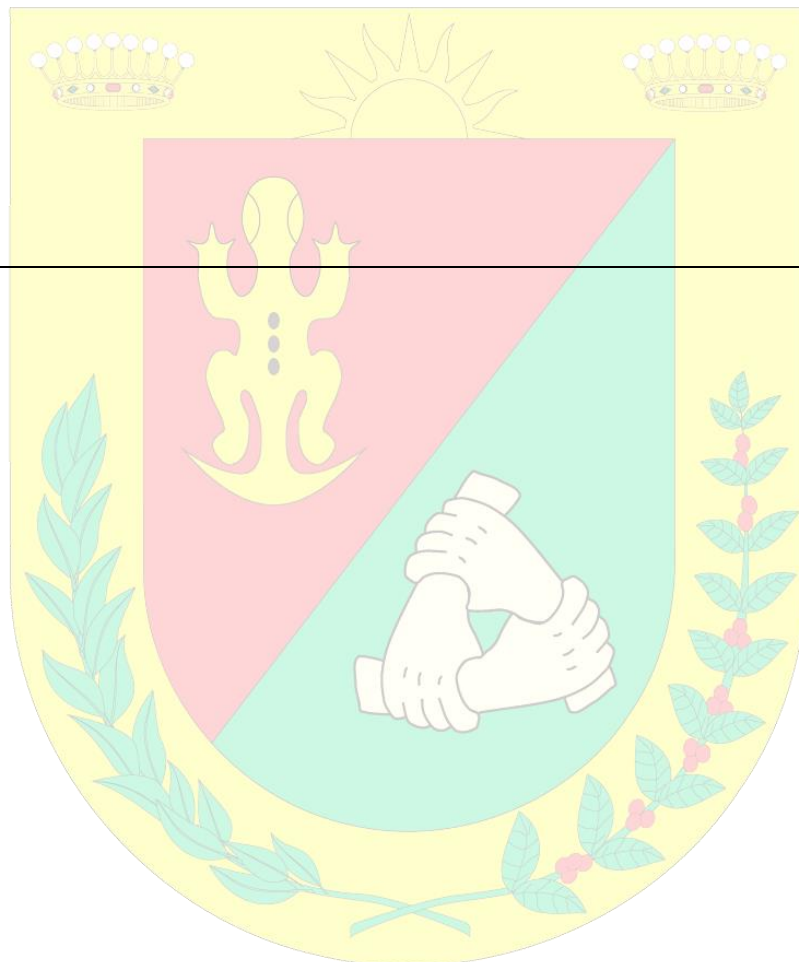
Fecha: 15/12/2025	Acta No: 1	Hora Inicio 9:00 am	Hora Fin: 11:19 am
Tema: Reunión prestadores Ambulancias Salud Elite Pereira S.A.S. y Soporte, Atencion y Rescate Pereira S.A.S			
<p>Además manifiesta situaciones de inconformidad con el sistema de emergencias ya que se presenta deshonestidad entre entidades, manifiesta principalmente porque se presenta desorden en el proceso de atención de paciente ya que ambulancias se movilizan sin autorización del SEM y trasladan pacientes, manifiesta que se debería generar un manual para el sistema de emergencias medica de Pereira que garantice mejores conductas entre prestadores de ambulancia.</p> <p>Representante legal de SAR informa que está dispuesto a realizar devolución del pago a la señora ya que no tenía conocimiento de la situación presentada, y una disculpa formal por parte de la empresa ante la misma ya que quien el que genero el cobro es un exfuncionario que realizo un cobro de manera indebida, dicha persona ya no hace parte del personal de la entidad desde el 13 de noviembre del 2025.</p> <p>se cierra a las 11:19 a.m.</p>			
 <p>15 dic 2025 11:26:17 a.m. 1880 Carrera 7 Pereira Risaralda</p>			
 <p>15 dic 2025 11:26:09 a.m. 1880 Carrera 7 Pereira Risaralda</p>			



Versión: 1

Fecha de vigencia: Enero 17 de 2024

Fecha: 15/12/2025	Acta No: 1	Hora Inicio 9:00 am	Hora Fin: 11:19 am
Tema: Reunión prestadores Ambulancias Salud Elite Pereira S.A.S. y Soporte, Atención y Rescate Pereira S.A.S			



Tema: Verificación Prestadores Salud Elite y Sports, Atención y Rescate - QRD 141-25		Fecha: DICIEMBRE 25		Acta No: 01	
NOMBRE	PROCESO O ENTIDAD	CARGO	TELÉFONO OFICINA/ CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1 Juan Camilo Henao	SAR	Aux. Emergencia tripulante	3107280632	JoanCamiloHenao@gmail.com	Juan Camilo
2 José Gabriel Velasco	SAR	Rep. Legal	315773661	ambulanciaarcali@hotmail.com	J. Henao
3 Monica Soto	SAR	AD	3172085505	calidadsolodelite@gmail.com	M. Soto
4 Jhon Fredy Zapata	Elite	Guacale	364168026	calidadsolodelite@gmail.com	Jhon Fredy
5 Robert Moreno	Seguridad de Salud	Pres. de ABUSO	301151 5475	robertmoreno@gmail.com	Robert Moreno
6 Sarah Milena Ruiz	S. Salud	COORDINADORA	3114298383	ARCAIADASUR@gmail.com	Sarah Milena
7 Carlos García	SAR	Conductor	3172665781	Juniorgl23@gmail.com	Carlos García
8 Lady Chusabae	Secretaría de Salud	TAPIA JVC SEM	314607 9944	ladychusabae@gmail.com	Lady Chusabae