



Alcaldía de
PEREIRA



ALCALDÍA DE PEREIRA

0900 Secretaría de Salud Pública y
Seguridad Social

Pereira, 17 de diciembre de 2025

Señores
AMBULANCIAS CONEXIÓN MÉDICA
ambulanciasconexionmedica@gmail.com
Pereira, Risaralda



No.20251217-99293-I

ASUNTO: Respondiendo a: Asunto: SOLICITUD DE VERIFICACION. Radicado No.20251210-52857-E

Cordial saludo:

En atención a la solicitud de verificación de los hechos ocurridos el día 10 de diciembre de 2025 a las 10:07 a. m., relacionados con el despacho realizado por el Despachador de Emergencias Médicas - DEM desde la Central a la móvil UUP811 del prestador ARUM, nos permitimos informar lo siguiente:

En primer lugar, ofrecemos disculpas por la situación presentada y por las inquietudes generadas en el marco de la atención del incidente mencionado. Para la fecha y hora señaladas, en la central de despacho se presentó una contingencia operativa, relacionada a una situación administrativa puntual que impactó temporalmente la disponibilidad del personal.

Es importante precisar que, durante la jornada de la mañana, el esquema operativo habitual contempla dos (2) despachadores, teniendo en cuenta que, el volumen de incidentes y requerimientos en dicho horario es menor en comparación con otros turnos. No obstante, para el momento de los hechos, una de las despachadoras se encontraba atendiendo una diligencia institucional, al haber sido citada a la coordinación del Sistema de Emergencias Médicas - SEM, lo que implicó que las labores operativas quedaran a cargo de un solo Despachador de Emergencias Médicas de manera transitoria. Esta situación generó una sobrecarga momentánea de funciones, lo cual influyó en los tiempos de respuesta iniciales.

Tal como fue manifestado por el Despachador de Emergencias Médicas y evidenciado en los registros aportados, se logró evidenciar que la móvil UUP811 realizó aceptación del incidente posterior a la asignación dentro de los tiempos establecidos en los registros de bitácora, y posteriormente realizó manifestación verbal vía zello a la notificación de la central, siendo importante aclarar que la aceptación se puede realizar por medio de los dos



Alcaldía de
PEREIRA



ALCALDÍA DE PEREIRA

0900 Secretaría de Salud Pública y
Seguridad Social

canales habilitados dentro de los términos estipulados.

Desde esta dependencia se han impartido las instrucciones correspondientes para reforzar la coordinación interna, revisar los procedimientos aplicables en escenarios de contingencia y reiterar al personal la importancia del trabajo articulado. Asimismo, se hace un llamado respetuoso a todos los actores del sistema, tanto despachadores como operadores, a fortalecer el apoyo mutuo, el respeto y la comunicación asertiva, con el fin de propiciar un ambiente adecuado en el ejercicio de la actividad que permita que los procesos fluyan de manera más eficiente y en beneficio del servicio prestado a la comunidad.

Agradecemos la observación realizada, la cual contribuye al mejoramiento continuo del Sistema de Emergencias Médicas - SEM, y reiteramos nuestra disposición permanente al diálogo constructivo y al trabajo conjunto

Atentamente,

SANDRA MILENA GOMEZ GIRALDO
Director (a) Operativo (a) en Salud Pública

Revisó CLAUDIA SANTANDER OCASIONES - Profesional Universitario

Proyectó: SANDRA MILENA RIOS VALENCIA - Contratista - 0900 Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social

Copia externa a: Qrd Sem Pei