INFORME GESTIÓN
IV TRIMESTRE 2025

Pereira, diciembre 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	27	142	100%

RESULTADOS:

Durante el presente trimestre del 2025 se recibieron y se les inició la gestión a 27 casos de presunta infracción a la normatividad del SEM, llegando a un total para todo el año 2025 de ciento cuarenta y dos (142) gestionados, siendo el segundo trimestre con sesenta y tres (63) casos, el periodo de mayor recepción de quejas, denuncias o reclamos. Del consolidado del año, las cinco principales causas que motivaron las averiguaciones preliminares fueron:

AÑO 2025
1. Prestador no despachado por la Central SEM = 42% de los casos
2. Posible inadecuado procedimiento de la Central de Despacho (por parte de personal despachador) = 11% de los casos
3. Inadecuado procedimiento de atención en salud (por parte de tripulaciones de ambulancia o servicios de urgencias) = 9 % de los casos
4. Conflictos entre tripulaciones = 8 % de los casos
5. Posible demora injustificada en el desplazamiento hacia una emergencia (por parte de tripulaciones de ambulancia) = 6 %

De acuerdo con el consolidado realizado para la vigencia inmediatamente anterior año 2024, las cinco primeras causas de quejas, reclamos o denuncias, ha variado:

AÑO 2024
1. Prestador no despachado por la Central SEM = 28% de los casos
2. Inadecuado procedimiento de atención en salud (por parte de tripulaciones de ambulancia o servicios de urgencias) = 22 % de los casos
3. Posible negación del servicio de traslado de paciente = 15 % de los casos
4. Posible demora injustificada en el desplazamiento hacia una emergencia (por parte de tripulaciones de ambulancia) = 6 %

5. Posible inadecuado procedimiento de la Central de Despacho (por parte de personal despachador) = 5 % de los casos

CAUSA QUE MOTIVA AVERIGUACIONES PRELIMINARES	VIGENCIA 2025					
	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	ACUMULADO VIGENCIA 2025	
Prestador no despachado por Central SEM	10	22	16	12	60	42%
Posible inadecuado procedimiento Central de Despacho	3	8	1	4	16	11%
Inadecuado procedimiento de atencion en salud	1	5	5	2	13	9%
Conflictos entre tripulaciones u otros (incluye con comunidad)	1	5	2	3	11	8%
Posible demora injustificada en el desplazamiento a emergencia	1	6	1	1	9	6%
Solicitud de informacion	-	5	4	0	9	6%
Psoible negacion en la atencion de urgencias	-	3	1	1	5	4%
Posible negación del servicio de traslado de paciente	1	3	1	1	6	4%
Ambulancia involucrada en siniestro vial	1	1	-	2	4	3%
Entidad no habilitada en Risaralda y ofertando servicios de salud	-	1	2	0	3	2%
Presion externa para prestar servicio del paciente	-	3	0	0	3	2%
Posible solicitud falsa para solicitud de urgencias o emergencias medicas	-	-	1	1	2	1%
Traspaso de apacientes entre ambulancias	-	1	-	0	1	1%
No disponibilidad de ambulancia por falla técnica de la plataforma SEM	-	-	-	0	0	0%
No disponibiildad de ambulancia por falla mecanica	-	-	-	0	0	0%
TOTALES	18	63	34	27	142	100%

CAUSA QUE MOTIVA AVERIGUACIONES PRELIMINARES	ACUMULADO VIGENCIA 2024	
Prestador no despachado por Central SEM	22	28%
Inadecuado procedimiento de atencion en salud	17	22%
Posible negación del servicio de traslado de paciente	12	15%
Posible demora injustificada en el desplazamiento a emergencia	5	6%
Posible inadecuado procedimiento Central de Despacho	4	5%
Presion externa para prestar servicio del paciente	4	5%
Conflictos entre tripulaciones u otros (incluye con comunidad)	3	4%
Psoible negacion en la atencion de urgencias	3	4%
Traspaso de apacientes entre ambulancias	3	4%
No disponibiildad de ambulancia por falla mecanica	3	4%
Solicitud de informacion	1	1%
Entidad no habilitada en Risaralda y ofertando servicios de salud	1	1%
Posible solicitud falsa para solicitud de urgencias o emergencias medicas		0%
No disponibilidad de ambulancia por falla técnica de la plataforma SEM	1	1%
Ambulancia involucrada en siniestro vial	0	0%
TOTALES	79	100%

En general se puede concluir que:

- La principal conducta infractora se repite cada año, y se incrementó para la vigencia 2025 hasta alcanzar el 42% de todos los casos notificados. Son los prestadores de transporte (ambulancia) que de forma autónoma se desplazan para atender las emergencias médicas, haciendo caso omiso de la regulación de la Central del SEM Pereira. A la fecha no se tiene avance respecto a la situación, dado que las medidas correctivas se deben tomar desde el nivel departamental, donde cuentan con los expedientes de averiguaciones preliminares generados por el nivel municipal.

- Los posibles “inadecuados procedimientos de atención en salud” continúan entre las primeras causas de quejas, y es una situación que también escapa de la competencia municipal para imponer medidas correctivas o sanciones. Al igual que con el caso anterior, se ha continuado el envío de los expedientes al nivel departamental y se está a la espera del inicio de los procesos administrativos sancionatorios a que hubiere lugar.

- Para la vigencia 2025 se ubica en segundo lugar las quejas por posibles inadecuados procedimientos del personal de la Central de Emergencias. Este incremento en la

notificación se debe a que desde la Secretaría de Salud se notificó frecuentemente a los prestadores de transporte (ambulancias) que, cualquier anomalía detectada en la operación debía ser notificada oficialmente a la Alcaldía para iniciar los procedimientos oficiales, pero no se permitiría la generación de conflictos entre tripulaciones de ambulancias y personal de la Central de Emergencias, a través de los medios de comunicación oficiales del SEM. Todo conflicto debería resolverse por la vías oficiales, ya que el personal de la Central SEM tiene como función primordial gestionar los casos de emergencias y no el dar resolutividad a las quejas y denuncias.

- Para el año 2025 hay dos situaciones que aparecen registradas y que para el año anterior 2024, no eran tan frecuentes o ni siquiera se registraron:

  - Conflictos entre tripulaciones: 11 casos para el 2025 y 3 casos en el 2024
  - Ambulancia involucrada en siniestro vial: 4 casos para el 2025 y cero casos para el 2024.

Para el equipo técnico del SEM estas dos situaciones son consecuencia de la debilidad en el proceso sancionatorio, sobre todo en la primera causa de quejas: PRESTADOR NO DESPACHADO POR LA CENTRAL SEM.

Esta ausencia de sanciones, ha promovido las antiguas conductas entre tripulaciones de ambulancias, y que cuando entró en operación el SEM Pereira dejaron de presentarse, por lo menos durante los primeros años.

El SEM Pereira prometía regular efectivamente la flota de ambulancias que a lo largo de los años había venido operando de forma autónoma y sin ningún control. Durante los primeros cuatro años de operación del SEM, el impacto positivo fue evidente y no se volvieron a presentar en el Municipio las típicas agresiones, atropellos contra los pacientes, conflictos y siniestros viales en los que estaban involucradas las tripulaciones de las ambulancias. Esto debido a que desde la Central Municipal se organizaba la prestación del servicio y la flota de ambulancias acogió dicho orden. Sin embargo, en el momento en que un prestador de forma infrecuente, cometía alguna infracción, desde el SEM y desde el Municipio no se contaba con la competencia legal para imponer la sanción inmediata, sino que se trasladaba el caso al nivel departamental, desde donde han pasado hasta tres años de los primeros caso reportados y no se ha impuesto ninguna medida correctiva. Consecuente con ello, los prestadores de transporte incrementaron sus conductas hasta la situación que se tiene al año 2025.

Se percibe de gravedad, que en este año se presentaron cuatro (04) siniestros viales en los que estuvieron involucradas ambulancias, y al parecer el exceso de velocidad por llegar al sitio de la emergencia en primer lugar e incluso los conflictos entre dos ambulancias en movimiento, han sido las causas.

Por otra lado, cuando se reportan quejas, denuncias o reclamos, y se inician las averiguaciones preliminares, se despliegan diferencias acciones de vigilancia y un solo caso puede implicar una o varias de estas acciones. 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	27
Visitas a prestadores de transporte de pacientes para averiguaciones preliminares	3	0
Visitas a servicios de urgencias y otras IPS para averiguaciones preliminares (IPS Los Nevados, IPS San Rafael, IPS Clínica OAT)	0	0
Desplazamientos inmediatos a la zona del incidente para verificar.	0	2
OPERATIVOS AMBULANCIAS	1	0
REUNIONES COMPONTEN IVC con referente jurídico	16	0
Consultas solicitando concepto técnico de la Super Intendencia de Salud y Ministerio de Salud	2	0
TOTAL ACCIONES DE IVC	**35**	**29**

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	
	IV TRIMESTRE 2025	IV TRIMESTRE 2024
Casos cerrados	2	12
Casos trasladados al nivel departamental	4	0
En proceso de gestión (averiguaciones preliminares)	96	-

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

13 nov 2025 11:09:22 a. m.
18-2 a 18-106 Carrera 5

19 nov 2025 11:03:14 a.m.
5-33 Calle 19