



AMBULANCIAS CONEXIÓN MEDICA S.A.S
NIT: 901395196-8

10 de diciembre 2025

Señores
SEM Regional Pereira
Asunto: Solicitud de Verificación de Caso

Cordial Saludo

Por medio de la presente me permito solicitar la verificación de la situación presentada el día 7 de diciembre de 2025 a las 01:49 pm, cuando el DEM con usuario Central tres SEM-DEM genera despacho vía zello a la placa CEW263, a lo cual la tripulación responde "R" incidente representado en la (imagen 1).

Pasados 13 min a las 02:02 pm la central con usuario Central tres SEM-DEM indica que el ingreso al incidente es por el Danubio como se evidencia en el (video 1.0), información que se le entrega a la tripulación vía llamada ya que por el sitio donde transitaban estaban sin señal, situación que se le informo a la central, a las 02:22 la central con usuario Central tres SEM-DEM genera un incidente a la móvil HIZ306 de prestador ARUM, y les da indicaciones para llegar al caso, mismo sitio donde habían sido despachados los compañeros de la CEW263, a lo que el área administrativa de CONEXIÓN MEDICA cuestiona ¿es el mismo lugar? a lo que responden que si y argumentan que ingresa la llamada nuevamente e indican el paciente esta "grave".

Ante la situación asumimos y aceptamos la importancia que tiene la atención oportuna de los usuarios y más aun cuando indican la gravedad del asunto y nuestro compromiso es retroalimentar a las tripulaciones para que se ubiquen y tomen las vías correctas y mas cortas para llegar a los incidentes, sin embargo nos encontramos en total desacuerdo con el actuar de la DEM al no enviar indicaciones de forma oportuna a la tripulación cuando son ellos quien tiene la información de primera mano y comunicación directa con las personas que están en el incidente y pasaron 13 min para hacerlo, tiempo en el cual la móvil ya llevaba mucho camino recorrido, adicional tienen la oportunidad de visualizar vía GPS si van por la vía correcta como lo hacen algunos DEM y en el momento de generar el incidente a la móvil HIZ306 debió haber cancelado la móvil CEW263 e indicar el por que de las indicaciones y la situación.

Por lo antes descrito solicitamos amablemente que se retroalimente el personal sobre el desarrollo de sus funciones, trabajen de manera sincronizada y sean oportunos en la entrega de la información con el animo de evitar este tipo de inconvenientes entre los componentes SEM.

Muchas Gracias


Cristian Andrés Castaño Rivera
Representante Legal
1.088.306.767