Bogotá D. C.,
15 de julio de 2026

Doctor
**JOSE DARIO VARGAS OROZCO**
Subdirector Centro Regulador de Urgencias y Emergencias
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD
jdvargas@saludcapital.gov.co3182615880
Bogotá - Bogotá D.C.

**ASUNTO:** Respuesta 2026-EE-77100 - 14 julio 2026

Respetado doctor Vargas:

En atención al oficio del asunto, mediante el cual se solicita informe relacionado con la atención del incidente CRU-00369018-26, asignado al vehículo de salud mental SMS030, nos permitimos presentar la siguiente información, producto de la revisión efectuada por el Programa de Atención Prehospitalaria de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

1. Explicación de los hechos que originaron la utilización de la ambulancia 7029

Durante el desarrollo de la operación del servicio el día 13 de julio de 2026, el vehículo de salud mental SMS030 presentó una novedad técnico-mecánica que afectó su disponibilidad operacional e impedía garantizar una prestación segura y continua del servicio.

Considerando la naturaleza prioritaria del incidente asignado por el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE), y con el propósito de evitar demoras que comprometieran la oportunidad de la respuesta, el Gestor Operativo del Programa de Atención Prehospitalaria activó el procedimiento interno de contingencia para la administración de la flota, disponiendo temporalmente la utilización de la ambulancia 7029 como recurso de reemplazo para atender el evento.

Esta decisión obedeció exclusivamente a criterios de continuidad del servicio, disponibilidad operacional y protección del usuario, garantizando la atención oportuna del incidente dentro de los principios que rigen la prestación del servicio público de salud y las obligaciones establecidas en el Convenio Interadministrativo No. 8523057-2025.

2. Identificación del colaborador que autorizó el cambio de vehículo

La sustitución temporal del vehículo fue autorizada por el Gestor Operativo del Programa de Atención Prehospitalaria, en ejercicio de las funciones de coordinación operativa y administración de la disponibilidad de la flota vehicular durante la ejecución del convenio.

La decisión fue adoptada con fundamento en la necesidad de asegurar la continuidad de la respuesta asistencial y evitar la indisponibilidad del recurso requerido para la atención del incidente.

3. Razones por las cuales no se informó oportunamente al CRUE

Como resultado de la revisión interna adelantada, se evidenció que el cambio operacional del vehículo no fue comunicado oportunamente al Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE), situación que correspondió a una omisión en el proceso de reporte durante la atención de la contingencia operativa.

Si bien dicha circunstancia no afectó la prestación del servicio al usuario ni la respuesta asistencial del incidente, la Subred reconoce que el reporte oportuno de las novedades operacionales constituye un elemento fundamental para garantizar la trazabilidad de los recursos y la adecuada coordinación entre las entidades que integran el Sistema de Emergencias Médicas del Distrito Capital.

En consecuencia, esta situación fue incorporada dentro de las acciones de mejoramiento del Programa de Atención Prehospitalaria con el fin de fortalecer los mecanismos de comunicación y reporte con el CRUE.

4. Estado mecánico y administrativo de la ambulancia 7029

La ambulancia 7029 fue utilizada como recurso de contingencia dentro de la administración operativa de la flota institucional.

Previo a su salida a operación, el vehículo fue objeto de la correspondiente verificación técnico-operativa, confirmándose que reunía las condiciones de seguridad, funcionamiento y alistamiento necesarias para la prestación del servicio de atención prehospitalaria, en cumplimiento de los estándares definidos para la operación de vehículos de emergencia.

Su utilización respondió a una necesidad operativa transitoria derivada de la indisponibilidad del vehículo SMS030, sin modificar la capacidad de respuesta del Programa de Atención Prehospitalaria.

5. Acciones correctivas, preventivas y de mejora

Con el propósito de fortalecer los procesos operacionales y evitar la ocurrencia de situaciones similares, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. implementará las siguientes acciones:

- Actualizar y reforzar el procedimiento interno para la gestión de novedades operacionales relacionadas con cambios temporales de vehículos.

- Fortalecer los mecanismos de comunicación inmediata entre el Gestor Operativo y el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE) frente a cualquier modificación en la disponibilidad de los recursos asignados.

- Socializar con el personal operativo y administrativo del Programa de Atención Prehospitalaria las responsabilidades relacionadas con el reporte oportuno de novedades operacionales.

- Implementar un mecanismo de verificación documental previo al cierre de cada evento, que permita confirmar la trazabilidad entre el vehículo asignado, el vehículo efectivamente utilizado y el reporte correspondiente

al CRUE.

- Continuar fortaleciendo los procesos de seguimiento operacional, auditoría interna y control de flota, garantizando el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Convenio Interadministrativo No. 8523057-2025, la Resolución 3100 de 2019 y los procedimientos institucionales vigentes.

Finalmente, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. reitera su compromiso con el cumplimiento de las obligaciones contractuales derivadas del Convenio Interadministrativo No. 8523057-2025, así como con el fortalecimiento permanente de los procesos de coordinación, comunicación, seguridad operacional y mejoramiento continuo, orientados a garantizar la prestación oportuna, segura, eficiente y con calidad de los servicios de atención prehospitalaria en el Distrito Capital.

Atentamente,



**ELIANA CRISTINA SOTELO VERDUGO**
Directora Urgencias

| Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales, y por lo tanto, lo presentamos para la firma. | | |
|---|---|---|
| **Cargo funcionario / Contratista** | **Nombre** | **Fecha** |
| Aprobado por: | ELIANA CRISTINA SOTELO VERDUGO DSU | 15 de julio de 2026 |
| Revisado por: | . OSCAR JAVIER DIAZ VEGA / DSU | 15 de julio de 2026 |
| Elaborado por: | OSCAR JAVIER DIAZ VEGA / DSU | 15 de julio de 2026 |