

# Guía de primer respondiente

ante situaciones de urgencias y emergencias

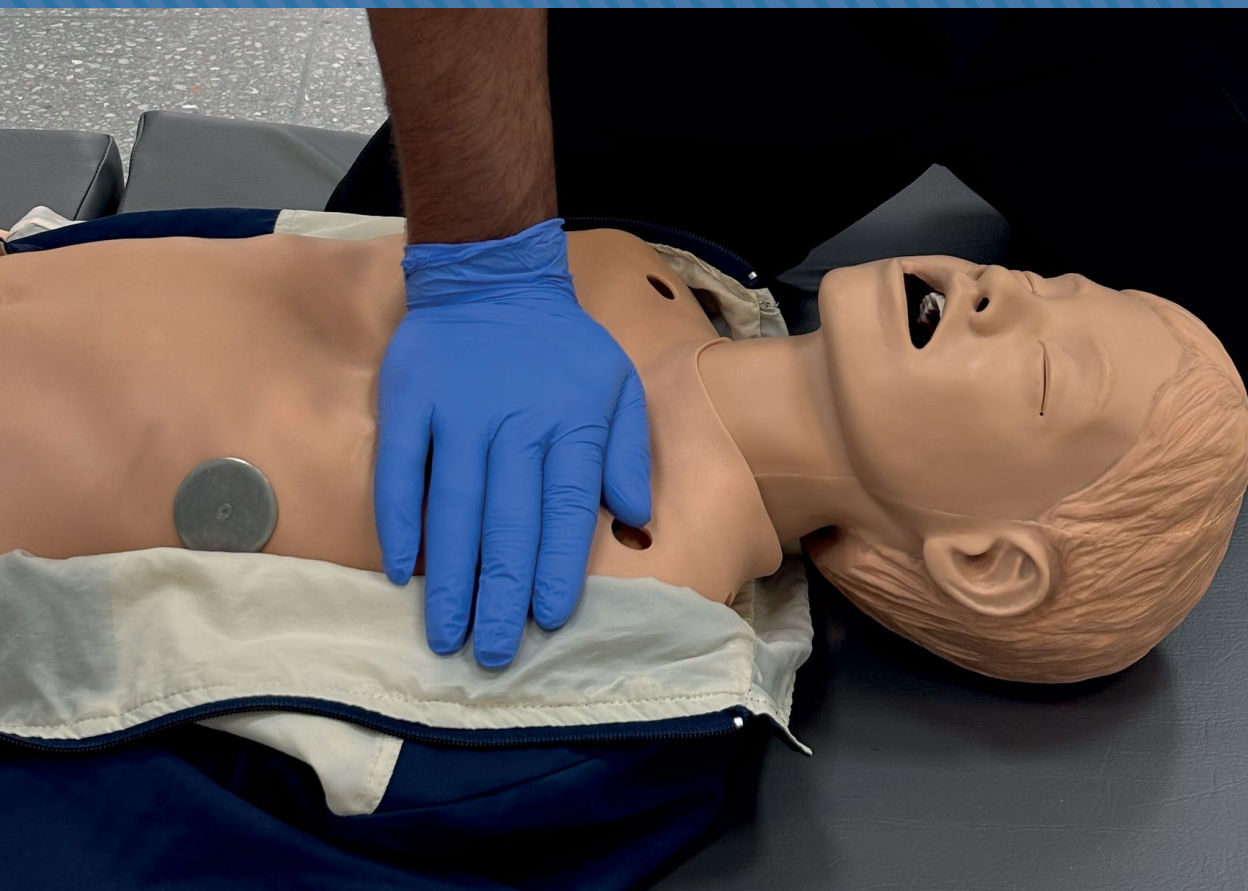
## Compiladores

Mateo Zuluaga Gómez

Luz María Giraldo Echeverri

Sofía Illatopa Marín

Andrés Calle Meneses



616.025  
Z94

Zuluaga Gómez, Mateo, compilador  
Guía de primer respondiente ante situaciones de urgencias y emergencias / compiladores, Mateo Zuluaga Gómez [y otros 3] – 1 edición – Medellín: UPB, 2025 -- 137 páginas.  
ISBN: 978-628-500-157-4 - versión digital

1. Gestión de emergencias 2. Protección civil 3. Primeros Auxilios -- Normativas 4. Primeros Auxilios -- Bioseguridad 5. Pediatría - Reanimación Cardiopulmonar

CO-MdUPB / spa / RDA  
SCDD 21 / Cutter-Sanborn

© Mateo Zuluaga Gómez  
© Sofía Illatopa Marín  
© Luz María Giraldo Echeverri  
© Andrés Calle Meneses  
© Valeria Restrepo Londoño  
© Valeria Vásquez Estrada  
© Santiago Ocampo Buitrago  
© Iván Felipe Luna Gómez  
© Ana Sofía Córdoba Luna  
© Ricardo Buitrago Bach  
© Lucila Echeverri Garzón  
© Jean Sebastián Moreno Puello  
© Junior Emmanuel Hidalgo Orozco  
© Juan Camilo Botero Guarín  
© Mariana Hoyos Gallego  
© Manuela Zorrilla Castrillón  
© Carlos Alejandro Correa Rubio  
© Ana María Gómez Gómez  
© Daniel Sierra Castillo  
© Carolina Sierra Aguilar  
© Editorial Universidad Pontificia Bolivariana  
Vigilada Mineducación

**Guía de primer respondiente ante situaciones de urgencias y emergencias**

ISBN: 978-628-500-157-4 - versión digital  
Primera edición, 2025  
Escuela Ciencias de la Salud

**Gran Canciller UPB y Arzobispo de Medellín:** Mons. Ricardo Tobón Restrepo

**Rector General:** Padre Diego Marulanda Díaz

**Vicerrector Académico:** Álvaro Gómez Fernández

**Decano de la Escuela de Ciencias de la Salud y Director de la Facultad de Medicina:** Marco Antonio González Agudelo

**Coordinadora Editorial UPB:** Lisa María Colorado Rodríguez

**Producción:** Ana Milena Gómez Correa

**Corrección:** Weimar Toro

**Diseño y diagramación:** María Isabel Arango Franco

**Foto portada:** Laboratorio de Simulación

**Dirección Editorial:**

Editorial Universidad Pontificia Bolivariana, 2025

Correo electrónico: editorial@upb.edu.co

www.upb.edu.co

Medellín - Colombia

**Radicado:** 2330-30-09-24

Prohibida la reproducción total o parcial, en cualquier medio o para cualquier propósito sin la autorización escrita de la Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.



## Capítulo 3

# Sistema de emergencias (SEM) y líneas seguras

Ana Sofía Córdoba Luna  
Iván Felipe Luna Gómez

### ■ Introducción

El propósito de este capítulo es brindar la información necesaria y esencial a la persona que desee prestar ayuda en un caso de emergencia, por lo cual, se abordarán temas tales como el Sistema de Emergencias Médicas (SEM), el cual consta de un modelo integral diseñado con el fin de proporcionar una respuesta pertinente y eficaz cuando se requiera. De igual manera se enlistan los números nacionales, como la línea general nacional que abarca todas las instituciones, el 123, con un personal dispuesto a prestar auxilio en caso de que se requiera y también números locales, específicamente de las distintas entidades en el Valle de Aburrá. Para finalizar, se provee información acerca de la finalidad, misión y objetivos que tienen las distintas entidades que trabajan en conjunto para coordinar la atención prehospitalaria y garantizar, así, la atención y cuidado de las víctimas bajo situaciones de emergencias.

### ■ Sistema de emergencias médicas

El Sistema de Emergencias Médicas (SEM) es un modelo integrado y estructurado por entidades de direccionamiento, de coordinación no asistencial y de operadores asistenciales, cuya finalidad es responder de manera eficaz a las víctimas de enfermedades, paros cardiorrespiratorios, accidentes de tránsito o traumatismos que requieran atención médica de urgencias, tanto en lugares públicos como privados. La recopilación de estos mecanismos de notificación de emergencias, comprenden el papel del primer respondiente, atención prehospitalaria, urgencias, transporte público, privado o medicalizado, así como de las redes reguladoras de urgencias y emergencias y programas educadores <sup>1</sup>.

El Ministerio de Salud y Protección Social, mediante la Resolución 926 de 2017, reglamenta el desarrollo y la operación del SEM en Colombia, con el fin de articular las diferentes normas que tienen que ver con este asunto y garantizar una respuesta oportuna y efectiva a las situaciones de urgencia que se presente en todo el territorio nacional <sup>2-3</sup>.

## ¿Quiénes conforman el SEM?

El SEM está constituido por:

- La comunidad, la cuál es responsable de cumplir con los requisitos mínimos, tales como estar informada, educada, capacitada y organizada.
- Las organizaciones especializadas en atención prehospitalaria.
- Los hospitales distritales con sus diferentes niveles de atención y complejidad.
- Los aseguradores del sistema general de seguridad social en salud: ARS, EPS y ARP.
- El Estado, que protege a las personas sin capacidad de pago, de los estratos más bajos <sup>4,5</sup>.

## ¿Cómo activar el SEM?

Esta sección describe los pasos básicos que se deben seguir para salvar la vida de un familiar, un amigo o cualquier otra persona en una emergencia:

- Es importante acordonar el sitio donde ocurrió el accidente, para no poner en peligro ni la vida del primer respondiente ni la de la víctima, después de esto se debe asegurar la escena para la víctima.
- Identificarse al ofrecer la ayuda.
- Acercarse al paciente y evaluar su estado de consciencia: "Señor, señor", lo que alertara a la persona afectada.
- Activar la línea de emergencias 123, número único de seguridad y emergencias (NUSE). Si conoce el número de atención de su EPS o compañía de seguros, también es recomendable activarla.
- Solicitar y esperar la comunicación al centro médico del que se recibirán las instrucciones.
- Brindar los primeros auxilios de inmediato, si se encuentra capacitado para ello.
- Seguir las recomendaciones que le dan a través de la línea y esperar al personal de salud entrenado.
- Si no es una persona capacitada, se aconseja esperar, estar preparado y dispuesto a ayudar <sup>4,5</sup>.



## ■ Número único de seguridad y emergencia(NUSE): 123

Esta es una línea telefónica que recopila todos los teléfonos de seguridad y emergencias, tales como los de la policía, movilidad, bomberos, gestión de riesgos, Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal y Secretaría de Salud, a nivel nacional para garantizar una respuesta adecuada y efectiva. Está a disposición las 24 horas del día, todos los días de la semana <sup>6,7</sup>.

En caso de emergencia, al llamar al 123, se debe dar la información precisa sobre:

- Nombre del primer respondiente.
- Número del teléfono del que está llamando.
- Ubicación: dirección correcta y orientaciones para que se pueda llegar rápidamente al lugar.
- Qué sucede: número de víctimas, tipo de incidente y si hay alguien capacitado que esté prestando ayuda.
- Hora del incidente.
- No utilizar el teléfono durante los siguientes minutos mientras realiza otras actividades.
- Aplicar sus habilidades de primer respondiente para estabilizar la condición del paciente, hasta que llegue la atención médica <sup>8,9</sup>.

## ■ Centro regulador de urgencias, emergencias y desastres (CRUED)

Los Centros reguladores de urgencias, emergencias y desastres son unidades de carácter operativo no asistencial, encargadas de coordinar y regular, dentro de su jurisdicción, el acceso a los servicios de emergencia y la atención médica a las personas afectadas en casos de emergencia o desastre <sup>10</sup>.

Las condiciones y requisitos para la organización, operación y funcionamiento de los Centros Reguladores de Urgencias y Emergencias y Desastres se rigen por el reglamento de la Resolución 1220 de 2010, la cual exige la coordinación en las entidades territoriales para la atención de emergencias o desastres, estandarizar los

procesos de referencia y contrarreferencia mediante el fomento de la participación e interacción con los diferentes actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud y el Sistema Nacional de Prevención y Atención de Desastres (SNPAD) <sup>11</sup>.

La misión de la organización es brindar asistencia oportuna y eficaz a la población del país en situaciones de urgencias, emergencias y desastres. Asimismo, desarrollar políticas sólidas y apoyar decididamente la promoción, prevención, investigación, educación y el desarrollo del talento humano para optimizar la prestación del servicio <sup>12</sup>.

El CRUED es la agencia de salud que recibe las solicitudes, casos e incidentes desde el número único de seguridad y emergencias (línea 123). Es la agencia, en Colombia, que más innova en tecnología e invierte recursos especializados para la atención de urgencias y emergencias <sup>13</sup>.

Cuenta con los siguientes servicios:

- Atención prehospitalaria en urgencias y emergencias.
- Asesoramiento telefónico en el ámbito de la salud e intervención psicológica.
- Capacitar y fortalecer a los integrantes del Sistema de Emergencias Médicas Distritales.
- Soporte en la gestión de riesgo para la prevención y atención de emergencias y desastres en el sector salud.
- Asesoría y acompañamiento técnico en planes hospitalarios de emergencia a la red prestadora de servicios de salud pública y privada.
- Asesoría en la construcción de planes preparativos y respuestas a emergencias sector salud.
- Coordinar la respuesta en salud en las actividades de aglomeración de público <sup>13</sup>.

Además de las atenciones en salud, el CRUED es un apoyo a todas las IPS, previa gestión ante la EAPB, en cuanto al énfasis especial en la población sin aseguramiento, migrantes y de régimen subsidiado <sup>14</sup>.

## ■ Gestión de riesgo de desastres

De acuerdo con la Ley 1523 del 2012, la gestión del riesgo de desastres (en adelante, gestión del riesgo) corresponde al



proceso social de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas y acciones permanentes para el conocimiento del riesgo y promoción de una mayor conciencia del mismo, impedir o evitar que se genere, reducirlo o controlarlo cuando ya existe y para prepararse y manejar las situaciones de desastre, así como para la posterior recuperación, (rehabilitación y reconstrucción). Esto con el propósito explícito de contribuir a la seguridad, el bienestar y calidad de vida de las personas y al desarrollo sostenible <sup>15</sup>.

La gestión ambiental y la gestión del riesgo se complementan, por lo que los roles de las autoridades, instituciones y demás actores deben entenderse de esta manera. En este sentido, es necesario impulsar los procesos de planificación y ordenamiento territorial en las regiones a partir de un desarrollo sostenible <sup>16</sup>.

De esta forma, el Sistema Nacional Ambiental (SINA), establece una estrecha relación con el Sistema Nacional para la Gestión de Riesgo de Desastres (SNGRD), para implementar las normas, las políticas y el apoyo a la toma de decisiones pertinentes en cuanto a la gestión ambiental y de riesgos, con base en la participación planificada y coordinada de sus entidades en los diferentes niveles territoriales e instancias de articulación <sup>17</sup>.

## ■ Atención de Emergencias DAGRD

Es el responsable de la planificación integral de riesgos y de las políticas de riesgo para la ciudad de Medellín, integra el Cuerpo Oficial de Bomberos del municipio de Medellín y coordina el sistema de atención de emergencias en conjunto con las autoridades de salud, grupos de ayuda, entidades públicas y privadas, con el fin de proteger la vida y la propiedad bajo las políticas de prevención. Al llamar al 123 se activan los procesos preventivos de gestión del riesgo y atención de emergencias <sup>18</sup>.

Las funciones del DAGRD:

- Análisis proactivo de riesgo, respaldado por personal técnico en gestión del riesgo.
- Activación de la red de emergencias, que incluye los recursos del Cuerpo Oficial de Bomberos, los grupos de socorro y otros prestadores de servicios de emergencias.
- Se establecen relaciones con instituciones públicas y privadas que intervienen en la prevención y atención de emergencias.

- Asesoramiento inicial a la comunidad sobre cómo responder y manejar las situaciones de emergencias.
- Administrar y registrar la información obtenida por el servicio de atención <sup>18,19</sup>.

**Tabla 1.** Líneas de emergencia nacionales <sup>20</sup>

Números	Servicios de urgencia
111	Atención de desastres
112	Policía Nacional
119	Bomberos
123	Número único nacional de emergencias
125	Secretaría de Salud - Ambulancias
126	Policía de carreteras
127	Tránsito
132	Cruz Roja
144	Defensa Civil
146	Fuerzas Militares
156	CAI
165	Gaula
195	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Fuente: Elaboración propia.

## Líneas de emergencias del Valle de Aburrá

Es muy importante recordar que, ante cualquier eventualidad, se puede contar con asistencia al llamar a los números de emergencia. Como se ya mencionó, en el 123 se puede reportar cualquier caso, si se necesita a la policía o a una ambulancia, o si se quiere reportar algún accidente o desastre natural.

De todas formas, también se pueden tener a la mano los números de teléfonos específicos para la zona del Valle de Aburrá. Lo primero que se debe tener en cuenta es que para marcar a Medellín desde otra ciudad o desde un móvil, al número de teléfono se le antepone el indicativo de la ciudad <sup>21</sup>.





■ **Tabla 2.** Líneas de emergencias del Valle de Aburrá

Número	Servicios de emergencia
604-285 3220	Bomberos
604-257 0981	Tránsito
604-251 1700	Policía
604-285 2018	Defensa Civil
604-235 3001	Cruz Roja

Fuente: Elaboración propia.

## ■ Red Metropolitana de Salud

En 2013 se creó la Red Metropolitana de Salud, un órgano de concertación que existe en virtud del Acuerdo 9 de la Junta Metropolitana del Valle de Aburrá, conformada por los 10 alcaldes de municipios que conforman el Área Metropolitana. Esta red pretende contribuir en la organización y en la articulación del trabajo entre los actores del sector salud en el Valle de Aburrá y, así, optimizar los servicios asistenciales y los del ámbito de las acciones de la salud pública, a partir de una nueva estrategia de atención en salud y buscar dinámicas eficientes en las redes de prestación de servicios de salud <sup>22</sup>.

Su carácter integrador de instituciones públicas y privadas, le permite calificarse como una alianza que incide en la calidad de vida de la población y, también, en la competitividad de la región, al tiempo que sirve como un apoyo a los municipios, para superar las carencias que se puedan presentar el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS)<sup>22</sup>.

Esta red de salud –conformada por los 10 municipios del Valle de Aburrá (Medellín, Sabaneta, Barbosa, Envigado, Itagüí, Bello, La Estrella, Caldas, Girardota y Copacabana)– tiene como finalidad la realización de:

- Planes y campañas para reducir los efectos negativos del uso de la pólvora.
- Un sistema integrado de vigilancia epidemiológica de los impactos que tiene la calidad del aire en la salud.
- Programas de capacitación y control de enfermedades tropicales, tales como el dengue, el zika y el chikunguña.

- Servicios de licenciamiento de la plataforma STAT en el programa de Atención Primaria en Salud en los municipios del Valle de Aburrá, para la identificación de riesgos de salud, lo cual permite una articulación regional, una documentación del trabajo de campo durante las visitas a las familias a las cuales van dirigidas las estrategias de la atención primaria, y un favorecimiento de la planificación de la salud pública en dichos territorios.
- La Red Metropolitana de Prevención y Asistencia para Habitantes de la Calle (Acuerdo Metropolitano N.º 24 de 2015), desarrolla un plan integral para la prevención y atención de los habitantes de calle, el cual está directamente relacionado con la protección, promoción y prevención de su aseguramiento en salud.
- El Centro Integrado de Gestión del Acceso en Salud (CIGA) es una estrategia de la Alcaldía de Medellín para mejorar el acceso a servicios de salud, al cual redirige los pacientes clasificados en los servicios de urgencias a otros servicios de menor complejidad, y, a través de la Red Metropolitana de Salud, permite mejoras en el acceso a la consulta externa y la atención prioritaria cuando es necesario. Lo anterior, logra redistribuir a los pacientes, una eficiencia en los niveles de complejidad adecuados, la reducción de la carga de los servicios de urgencias y el fortalecimiento de la red, a favor de una atención oportuna y segura para las personas.
- Sistemas de información y la Mesa Técnica en Salud <sup>22</sup>.

## ■ Red de traslado médico

El servicio de transporte de pacientes apropiado incluye la disponibilidad de ambulancias en términos de cantidad y calidad, así como la integración de la red de comunicaciones, los esquemas de referencia y contrarreferencia y la Red de Atención Hospitalaria, lo cual permite asegurar la atención oportuna y eficaz del paciente, minimizando las consecuencias y reduciendo la tasa de morbilidad y mortalidad por estas causas <sup>23</sup>.

## ■ Ambulancia

Se trata de un vehículo diseñado para el transporte de heridos y enfermos, así como de elementos de tratamiento y auxilio. Es un vehículo acondicionado para trasladar heridos o enfermos que no se pueden movilizar de forma independiente y que, por lo general, requieren de cuidados urgentes en un centro de atención médica<sup>24</sup>.



## Clasificación de ambulancias

La clasificación de las ambulancias se realiza de acuerdo con su ámbito de acción, su estructura física y su ámbito de servicio.

- **Según el ámbito de acción:**
  - Ambulancias de transporte terrestre.
  - Ambulancias de transporte fluvial.
  - Ambulancias de transporte aéreo.
- **Según su estructura física:**
  - *Ambulancia Tipo I:* transporte asistido de pacientes estables, excepto en lugares donde no haya otro medio de transporte de mayor complejidad disponible.
  - *Ambulancia Tipo II:* transporte asistido de pacientes en estado crítico. Cuenta con capacidad de asistencia médica.
  - *Ambulancia Tipo III:* transporte asistido de pacientes en estado crítico e inestables que requieren asistencia médica especializada durante el traslado <sup>25</sup>.
- **Según su ámbito de servicio:**
  - Ambulancias de traslado simple.
  - Ambulancias asistenciales:
    - ▶ TAB (Transporte Asistencial Básico) es una unidad de intervención con un equipo específico de respuesta primordial, dedicado al transporte tanto desde el sitio del incidente hasta un centro asistencial o entre centros asistenciales, como desde el centro asistencial hasta el hogar del paciente. Está tripulada por un auxiliar de enfermería y un conductor con curso de primeros auxilios. El paciente debe ser trasladado cuando su condición sea estable, pero su condición física o enfermedad requiere trasladado para recibir tratamiento, acudir a una cita médica, realizarse estudios, exámenes médicos o trasladarse entre hospitales <sup>26</sup>.
    - ▶ TAM (Transporte Asistencial Medicalizado) es una unidad de intervención con equipo específico de respuesta especializada y avanzada para el traslado de pacientes en estado crítico que requieren soporte vital. Está tripulada por un médico, auxiliar de enfermería y un conductor con curso de primeros auxilios. El traslado se da cuando el paciente está en estado crítico y su condición física o patológica requiere traslado con soporte de vida <sup>26</sup>.

## ■ Puntos clave de este capítulo

- **Sistema de Emergencias Médicas (SEM):** es un modelo integrado para responder eficazmente a enfermedades graves, paros cardiorrespiratorios, accidentes y traumatismos en lugares públicos y privados.
- **Números de emergencia:** el 123, a nivel nacional, y los números locales, en el Valle de Aburrá, facilitan la atención inmediata en emergencias.
- **Regulación y normativa:** la Resolución 926 de 2017 regula el funcionamiento del SEM en Colombia, para asegurar respuestas rápidas y efectivas en todo el país.
- **Funciones del SEM:** incluye la notificación de emergencias, el rol del primer respondiente, la atención prehospitalaria, el transporte médico y la coordinación entre servicios de urgencia.
- **Coordinación interinstitucional:** son aquellas entidades que trabajan juntas para asegurar la atención integral y el cuidado de las víctimas de emergencias médicas.

## ■ Referencias

1. Sistema de emergencias médicas SEM, Resolución 926 de 2017 [citado el 12 de julio de 2022]. En: Minsalud [Internet]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/Sistema-de-emergencias-medicas-SEM.aspx>
2. Sistema de Emergencias Médicas (SEM), Resolución 926 de 2017, [citado el 12 de julio de 2022]. En: Consultorsalud [Internet]. Disponible en: <https://consultorsalud.com/sistema-de-emergencias-medicas-sem-resolucion-926-de-2017/>
3. Indicadores en salud normatividad derechos. Resolución 926 de 2017. Sistema de emergencias médicas (SEM), 2017 [citado el 12 de julio de 2022]. En: Así vamos en salud [Internet]. Disponible en: <https://www.asivamosensalud.org/politicas-publicas/normatividad-resoluciones/emergencias-y-desastres/resolucion-926-de-2017-sistema>
4. Secretaría Distrital de Salud de Bogotá DC. Manual del primer respondiente, cuarta edición [Internet]. Bogotá: Editorial; Secretaría de Salud de Bogotá, 2007 [citado el 12 de julio de 2022]. Disponible en: [http://www.saludcapital.gov.co/Documents/Manual\\_Primer\\_Respondiente\\_4edicion.pdf](http://www.saludcapital.gov.co/Documents/Manual_Primer_Respondiente_4edicion.pdf)
5. Línea 123 Social, 2020 [citado el 12 de julio de 2022]. En: Alcaldía de Medellín [Internet]. Disponible en: <https://www.medellin.gov.co/es/secretaria-de-inclusion-social-y-familia/123-social/>



6. ¿Cuáles son las líneas de emergencia y para qué sirve cada una?, 2020 [citado el 12 de julio de 2022]. En: Seguridad Superior [Internet]. Disponible en: <https://www.seguridadsuperior.com.co/cuales-son-las-lineas-de-emergencia-y-para-que-sirve-cada-una>
7. ¿A qué línea de atención llamar cuando tengo un problema?, 2016 [citado el 12 de julio de 2022]. En: Bogota.gov.co [Internet]. Disponible en: <https://bogota.gov.co/mi-ciudad/salud/que-linea-de-atencion-llamar-cuando-tengo-un-problema>
8. Líneas de emergencia, 2017 [citado el 12 de julio de 2022]. En: Suma Móvil – Colombia [Internet]. Disponible en: <https://sumamovil.com.co/proteccion-de-usuarios/lineas-de-emergencia/>
9. Amado DJB, Buitrago DC, Castaño IAH, Alonso JAV. Conocimientos de la línea de emergencia 123 de Bogotá [Internet]. Bogotá: Editorial; CES, 2017. Disponible en: <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/2948/Conocimiento%20Linea%20Emergencia%20123.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Estrategia nacional de respuesta a emergencias en salud, 2010 [citado el 12 de julio de 2022]. En: Minsalud [Internet]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/estrategia-nacional-de-respuesta-a-emergencias-en-salud.aspx>
11. Ministerio de Salud y Protección Social. Fortalecimiento de los Centros Reguladores de Urgencias y Emergencias (CRUE) [Internet]. Bogotá: Editorial; Ministerio de Salud y Protección Social, 2013. Disponible en: [https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/COM/Enlace\\_MinSalud\\_25.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/COM/Enlace_MinSalud_25.pdf)
12. Funciones del CRUE - Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres, 2019 [citado el 12 de julio de 2022]. En: Cruessantander [Internet]. Disponible en: <http://www.cruessantander.com/home/quienes-somos/funciones-del-crue/>
13. Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Información Centro Regulador de Urgencias y Emergencias, 2021 [citado el 12 de julio de 2022]. En: Salud Capital [Internet]. Disponible en: [http://www.saludcapital.gov.co/DCRUE/Paginas/Informacion\\_Crue.aspx](http://www.saludcapital.gov.co/DCRUE/Paginas/Informacion_Crue.aspx)
14. User S. CRUE, 2021 [citado 12 de julio de 2022]. En: DSSA [Internet]. Disponible en: <https://www.dssa.gov.co/index.php/crue>
15. Gestor Normativo. Ley 1523 de 2012 [Internet]. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=47141>
16. NGRD. Plan nacional de gestión del riesgo de desastres, 2015 [citado 12 de julio de 2022]. En: Gestión del Riesgo [Internet]. Disponible en: <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/PNGRD-2015-2025-Version-Preliminar.pdf>
17. Cambio climático y gestión del riesgo de desastres, 2012 [citado 12 de julio de 2022]. Minambiente [Internet]. Disponible en: <https://www.minambiente.gov.co/cambio-climatico-y-gestion-del-riesgo/gestion-del-riesgo-de-desastres/>

18. Alcaldía de Medellín. Atención de Emergencias DAGRD (Departamento Administrativo de Gestión del Riesgo de Desastres) [Internet]. Medellín: Editorial; Alcaldía de Medellín, 2022. Disponible en: <https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=contenido/4906-Atencion-de-Emergencias-Dagr>
19. Funciones y composición del Departamento Administrativo de Gestión del Riesgo de Desastres, 2022 [citado 12 de julio de 2022]. En: Medellín.gov.co [Internet]. Disponible en: <https://www.medellin.gov.co/es/dagr/que-hace-el-dagr/>
20. Secretaría de Salud. Primer respondiente: El Curso que Salva Vidas [Internet]. Bogotá; 2019. Disponible en: [http://www.saludcapital.gov.co/DCRUE/Paginas/primer\\_respondiente.aspx](http://www.saludcapital.gov.co/DCRUE/Paginas/primer_respondiente.aspx)
21. Servicios de emergencia Medellín, 2022 [citado 12 de julio de 2022]. En: Costasur.com [Internet]. Disponible en: <https://medellin.costasur.com/es/emergencias.html>
22. Área Metropolitana del Valle de Aburrá. Red Metropolitana de Salud [Internet]. Medellín: Editorial; El Metropolitano 2020. Disponible en: <https://www.metropol.gov.co/planeaci%C3%B3n-y-territorio/salud-p%C3%BAblica/red-metropolitana-de-salud>
23. Ministerio de Salud. Resolución N.º 9279 de 1993 [Internet]. Bogotá; 1993. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-9279-DE-1993.pdf>
24. Gonzáles Gómez JD. Una solución al sistema de respuesta de emergencias de Antioquia a la demora en el tiempo del traslado de los pacientes [Internet]. Medellín: Editorial; CES 2016. Disponible en: [https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/332/Soluci%C3%B3n\\_sistema\\_respuesta.pdf;jsessionid=710B70A96AE470E1267AAC1D162B3D17?sequence=4](https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/332/Soluci%C3%B3n_sistema_respuesta.pdf;jsessionid=710B70A96AE470E1267AAC1D162B3D17?sequence=4)
25. Minera S. Características de las ambulancias según Norma Técnica de Salud. Revista Seguridad Minera [Internet]. 2020 [citado 12 de julio de 2022]. Volumen 156: Páginas 17. Disponible en: <https://www.revistaseguridadminera.com/emergencias/caracteristicas-de-las-ambulancias-segun-norma-tecnica-de-salud/>
26. Gutierrez J. ¿Cuál es la diferencia entre una ambulancia básica y una ambulancia medicalizada?, 2020 [citado 12 de julio de 2022]. En: AiudApp [Internet]. Disponible en: <https://aiudapp.com/cual-es-la-diferencia-entre-una-ambulancia-basica-y-una-ambulancia-medicalizada/>