Gobernación de Cundinamarca	**CULTURA ORGANIZACIONAL Y MEJORA CONTINUA**	**Código: E – COMC – FR - 004**
		Versión 06
	ACTA DE REUNIÓN	**Fecha de Aprobación: 05/09/25**

OBJETIVO DE LA REUNION:	**FECHA:**	**ACTA No.**
Realizar el comité mensual del CRUE y efectuar seguimiento técnico y operativo a las tareas, actividades, gestión de referencia y contra referencia, disponibilidad operativa y fortalecimiento institucional del Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres.	05 mayo2026	

LUGAR:	**HORA INICIO**	**HORA FINALIZACIÓN**
<https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_NjExMDM1OWQtYjA1OC00ZGY4LTk4ZTItNDdjOGJiYmRiNmU2%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%2264f30d63-1827-49d8-9951-1db17d0949e4%22%2c%22Oid%22%3a%22d61c681b-afb9-4744-a3ed-da40e193a1c2%22%7d>	09:00am	10:46am

ORDEN DEL DÍA

1. Saludo de la directora.
2. Llamado a lista.
3. Desarrollo comité técnico.
4. Cierre.
5. Conclusiones.
6. Compromisos adquiridos,

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Se realizó llamado a lista por parte de Betty Gaitán Caro, registrando asistencia de funcionarios del equipo CRUE, personal médico, técnicos de consola y profesionales de apoyo.

Lilia María Calderón Castro - Presente

Efraín Cárdenas Ortega Presente

Alba Lucia Rincón Novoa - Presente

José Jainer Méndez Peña - Presente

Juan Carlos Cabezas Cabezas - (Posturno)

Sebastián López Rúa - Presente

Carolina Báquiro Arenas - (Capacitación en la Gobernación)

Betty Gaitan Caro – Presente

Mery Yurley Pedraza Pardo – (Incapacitada)

Magda Flor Riaño - Presente

Gina Paola Guzmán Martínez - (capacitación Ministerio de Salud)

Maritza Milena León Clavijo - Presente
Yumi Alejandra Barreto Segura - Presente
Jhon Alexander Morales - Presente
Juan de Jesús Garzón Gómez - Presente
Mario Alberto Cañón - Presente
Julián Felipe Pérez Sarmiento - Presente
Kelly Johanna Aguirre - Presente
Ever Fernando Ortega Torres - Presente
Andrés Felipe Rodríguez Sucre - Presente
Marco Nel Vargas. - Presente
Robinson Espinosa – Presente
Diana Patricia Bueno - Presente
Alexander Alférez Alayón - Presente
Jessel Tatiana Orjuela No
Areli Johana Robles - Presente
José Octavio López- (Capacitación)
David Amortegui Bonilla - Presente
Angela Tatiana Martínez - Presente
Laura Mayerly Obando – Presente
Jenny Paola Peñuela Beleño – Presente
Henry Cubides González – Presente
Ivan Quecan- Presente
Carolina Otálora Garzón - Presente
Mayerly Garavito Martínez- Presente

2. **Temas técnicos y administrativos tratados**

La Directora indicó que la jornada se dividiría en:

a. Comité mensual del CRUE.
b. Seguimiento a tareas operativas.

Se informó que la reunión sería grabada como soporte para elaboración de acta.

3. Reflexión institucional sobre disciplina y desempeño

La Doctora Lilia María Calderón desarrolló una intervención orientada al fortalecimiento del equipo CRUE, abordando los siguientes temas:

Aspectos tratados:

a. Disciplina como eje de gestión

- Se resalta la necesidad de consistencia y enfoque en resultados.
- Importancia de la autodisciplina.
- Cumplimiento de actividades sin reprocesos.
- Importancia del enfoque en actividades de valor.
- Resiliencia y actitud positiva.
- Humildad, aprendizaje continuo y trabajo en equipo.
- Valoración del servicio público y del trabajo institucional.

b. Gestión del tiempo y productividad

- Organización del tiempo y priorización de tareas.
- Eliminación de excusas operativas.
- Priorización de actividades de alto valor.
- Control de distractores operativos (especialmente digitales).
- Planificación rigurosa del tiempo para garantizar cumplimiento.

c. Riesgo asociado a la multitarea

- Manejo eficiente de multitareas.
- La simultaneidad de funciones se identifica como riesgo operativo.
- Puede impactar negativamente la calidad, oportunidad y cierre de tareas.
- Se requiere fortalecer capacidades individuales de organización.

d. Lineamientos de fortalecimiento organizacional

Se definen orientaciones para mejorar el desempeño institucional:

- **Autogestión:** implementación de herramientas individuales de organización (agenda, priorización, seguimiento).
- **Intencionalidad en la gestión:** generación de valor en las interacciones laborales.
- **Actitud y cultura organizacional:** promoción de enfoque positivo, respeto y trabajo colaborativo.

Conclusiones de la reflexión:

- El CRUE requiere equipos de alto rendimiento.
- La eficiencia depende de disciplina individual y colectiva.

- La tecnología y capacitación continua son indispensables.
- El servicio debe mantenerse con enfoque humano y colaborativo.
- La disciplina operativa es determinante para el cumplimiento de objetivos del CRUE.
- La gestión eficiente del tiempo constituye un factor crítico de desempeño.
- La multitarea, sin control adecuado, representa un riesgo para la productividad.

4. Uso de Inteligencia Artificial para análisis operativo

La coordinadora presentó un ejercicio de análisis automatizado realizado mediante herramientas de inteligencia artificial sobre el chat institucional de referencia y contrarreferencia.

Alcance del análisis:

Periodo evaluado:

- Enero a mayo de 2026.

Resultados expuestos:

- 6.775 mensajes analizados.
- Mayor actividad registrada en abril.
- 64,8 % de respuestas generadas en menos de 2 minutos.
- Promedio de respuesta: 6 minutos.
- Alta actividad entre las 6:00 p.m. y 10:00 p.m.
- Identificación de cuellos de botella:
    - Disponibilidad de ambulancias.
    - Sobrecupo hospitalario.
    - Gestión con EPS.
    - Concentración operativa en pocos actores.

Hallazgos relevantes:

- Participación centralizada en la operación:
    - Lilia Calderón: 46,5 % de mensajes.
    - Médicos de consola: 31 %.
    - Técnicos CRUE: 13 %.

Riesgos identificados:

- Dependencia operativa de pocos funcionarios.

- Riesgo ante incapacidades, vacaciones o ausencias.
- Necesidad de establecer roles de respaldo.

Recomendaciones derivadas del análisis:

- Fortalecer distribución de funciones.
- Implementar respaldo operativo.
- Optimizar tiempos de respuesta.
- Continuar automatización y digitalización de análisis.

4.1 Observaciones operativas del personal médico

La Doctora Magda Riaño manifestó:

Situaciones identificadas:

- Sobrecarga operativa en horarios de tarde y noche.
- Incremento de eventos críticos:
    - Accidentes de tránsito.
    - Emergencias funcionales.
    - Eventos mineros.
    - Traslados priorizados.

Dificultades reportadas:

- Un solo médico en consola resulta insuficiente.
- Congestión operativa durante picos de demanda.
- Retrasos derivados de:
    - Sobrecupo hospitalario.
    - Negación de cupos.
    - Falta de disponibilidad institucional.
    - Procesos complejos con EPS.

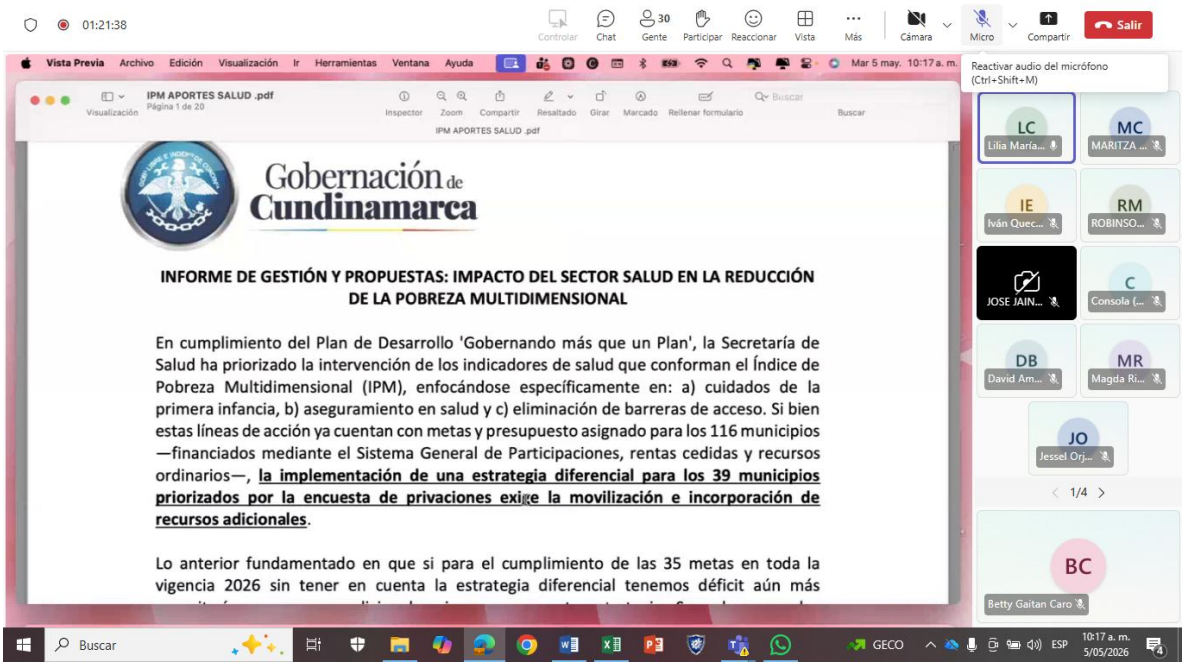
Solicitud:

Fortalecer el talento humano operativo en horarios críticos mediante:

- Médico adicional.
- Profesional de apoyo.
- Personal técnico complementario.

4.2 Fortalecimiento institucional y modernización del CRUE

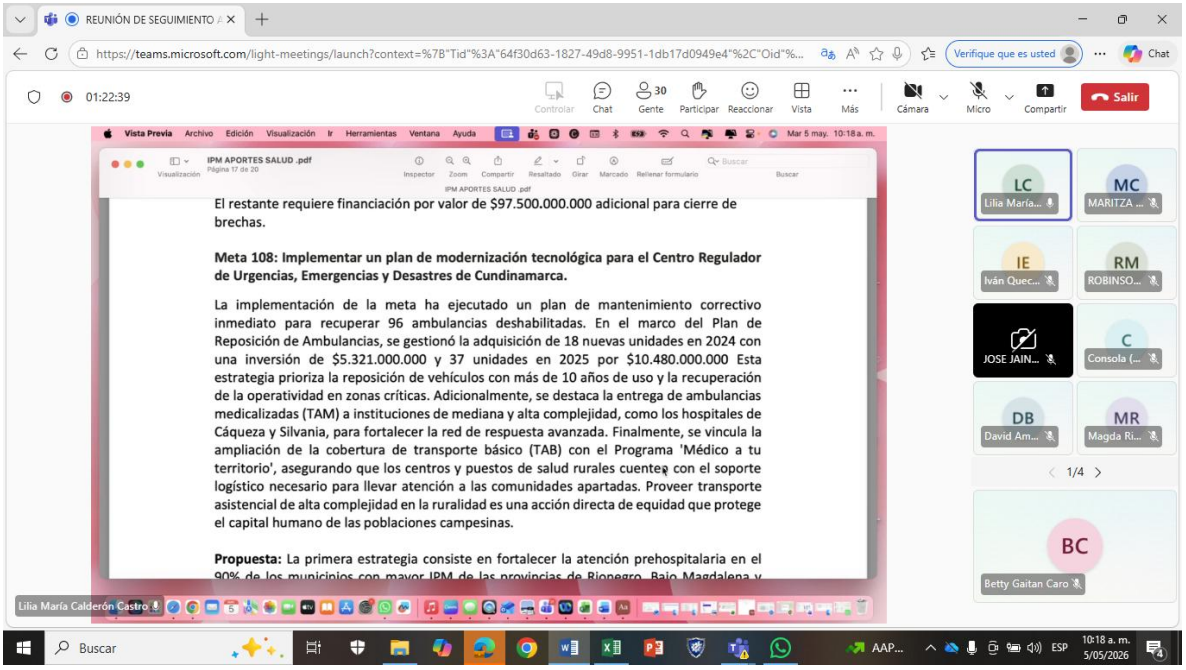
La coordinadora presentó propuesta institucional relacionada con el impacto del CRUE en indicadores departamentales y pobreza multidimensional.

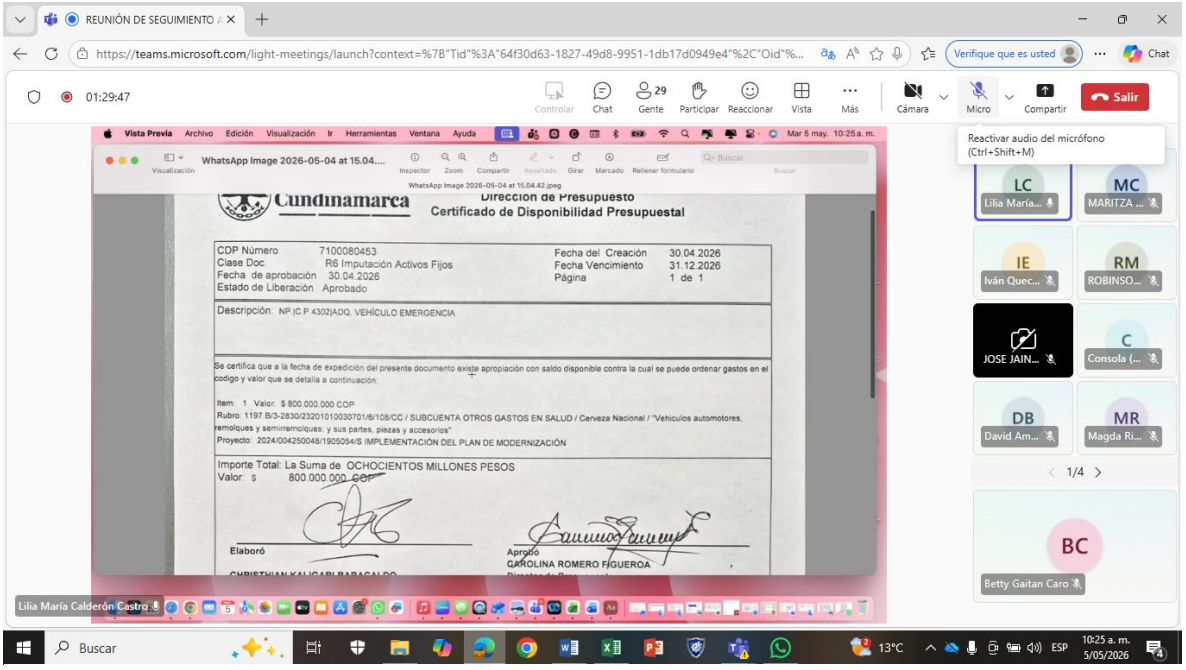


Aspectos destacados:

- Recuperación de 96 ambulancias deshabilitadas.
- Gestión de adquisición:
  - 18 ambulancias en 2024.
  - 37 ambulancias en 2025.
- Fortalecimiento de ambulancias medicalizadas.
- Apoyo a zonas rurales y municipios priorizados.

Propuesta presentada:





Implementación del:

“Plan de modernización tecnológica del CRUE”.

Recursos proyectados:

- $1.500 millones:
    - $1.000 millones: modernización tecnológica.

- $500 millones: fortalecimiento de talento humano.

Objetivos del fortalecimiento:

- Mejorar respuesta operativa.
- Incrementar cobertura.
- Fortalecer asistencia técnica.
- Optimizar atención pre hospitalaria.
- Consolidar primeros respondientes comunitarios.

4.3 Importancia del uso de tecnologías y herramientas digitales

Se enfatizó en:

- Uso de inteligencia artificial.
- Automatización de informes.
- Capacitación permanente en herramientas tecnológicas.
- Optimización de procesos mediante tecnologías digitales.

La coordinadora invitó al equipo a:

- Capacitarse continuamente.
- Adoptar nuevas metodologías.
- Mejorar calidad técnica de informes y análisis

Cierre:

La reunión concluyó a las 10:46 am, agradeciendo a todos los asistentes por su participación y compromiso con el CRUE.

CONCLUSIONES

1. El CRUE mantiene una operación de alta exigencia y capacidad de respuesta.
2. Existe sobrecarga operativa especialmente en horarios nocturnos y eventos masivos.
3. Se identifican riesgos por concentración de funciones en pocos actores.
4. La inteligencia artificial constituye una herramienta útil para análisis técnico y operativo.
5. Se requiere fortalecimiento del recurso humano y tecnológico.
6. El CRUE evidencia impacto en indicadores estratégicos departamentales.
7. La disciplina, organización y capacitación son fundamentales para mantener el desempeño

institucional.

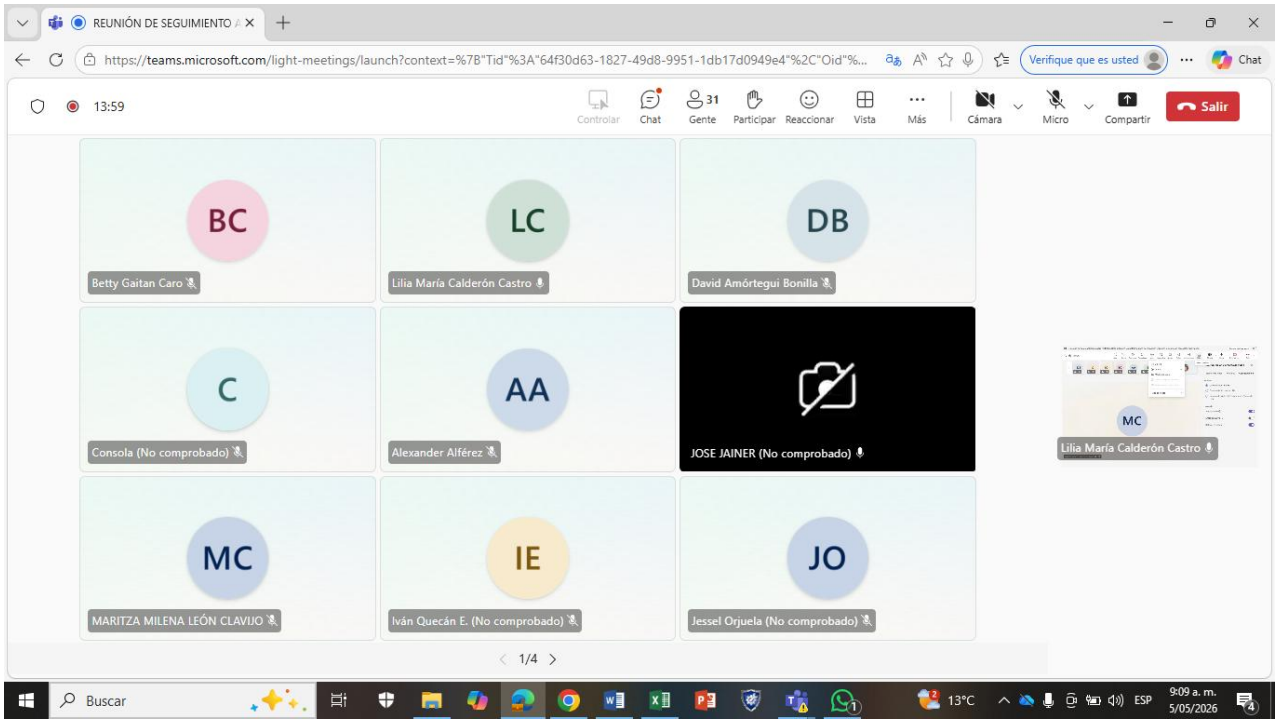
COMPROMISOS ADQUIRIDOS:

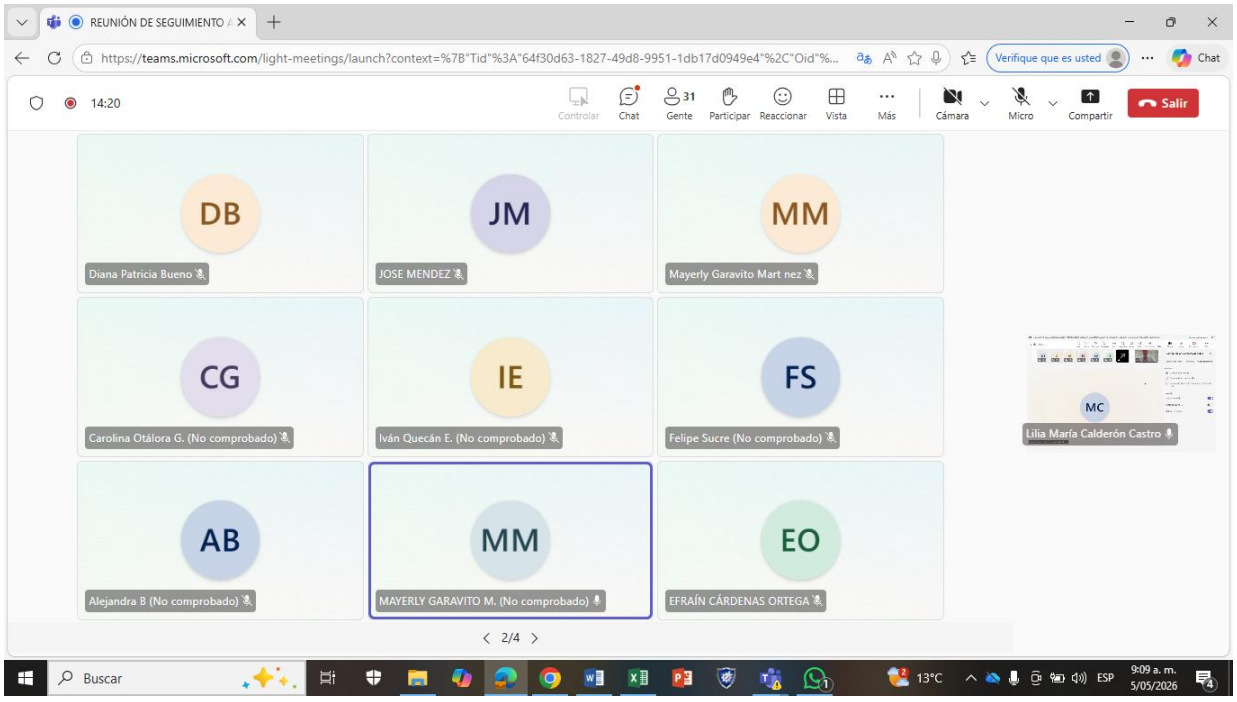
COMPROMISOS		
Compromiso	**Responsable**	**Observación**
Evaluar fortalecimiento de personal operativo	Coordinación CRUE	Prioridad horarios críticos
Continuar implementación tecnológica	Coordinación CRUE	Uso de IA y automatización
Fortalecer roles de respaldo operativo	Equipo CRUE	Mitigar dependencia operativa
Mejorar calidad técnica de informes	Todo el equipo	Evitar reprocesos
Continuar capacitaciones	Funcionarios CRUE	Tecnología y gestión operativa

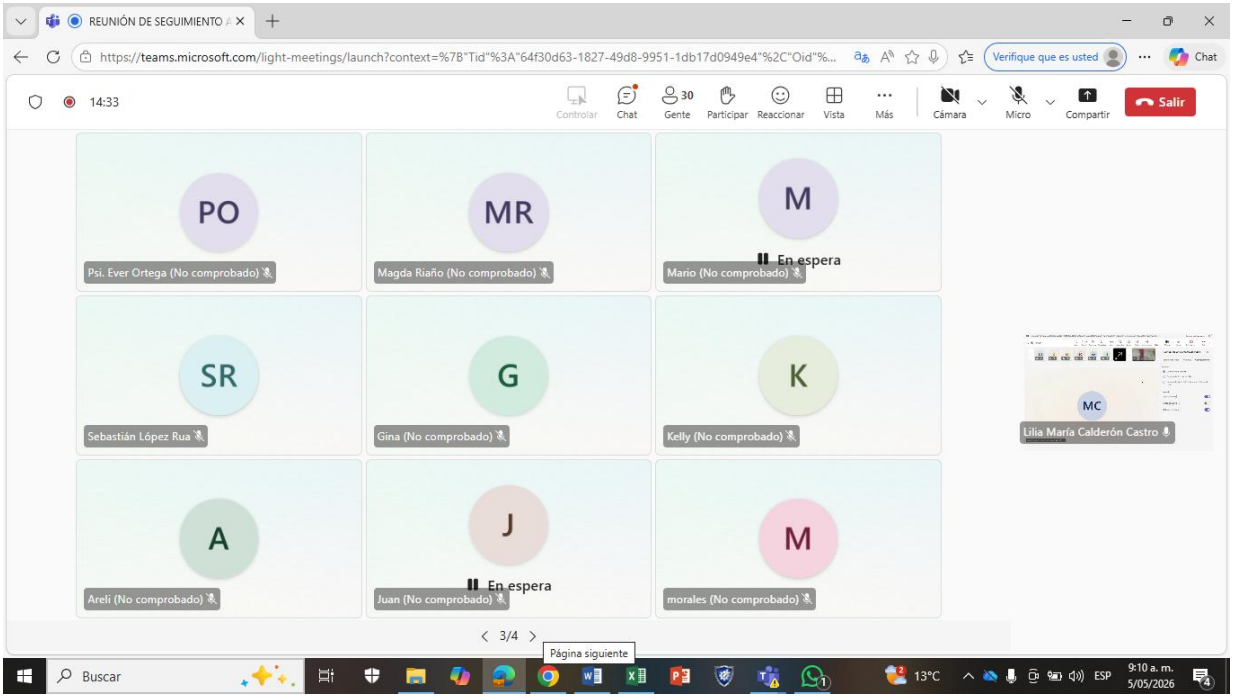
ASISTENTES:

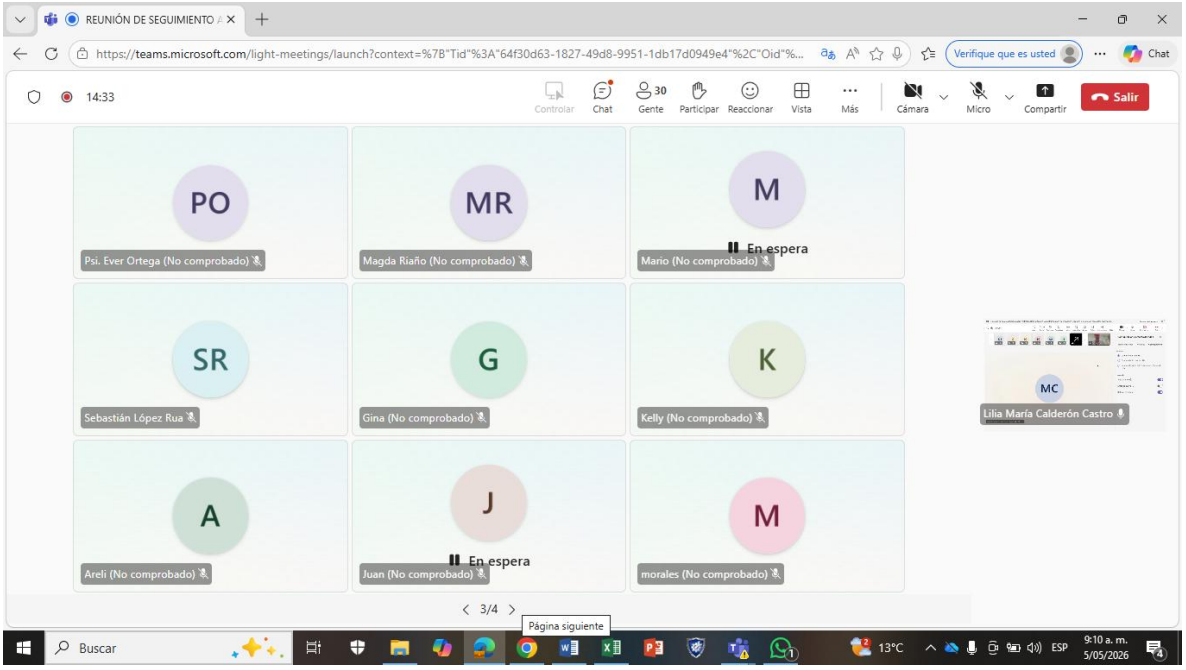
NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD	FIRMA
Lilia María Calderón Castro	Directora Operativo	CRUE	Reunión virtual
Magda Flor Riaño	Profesional Especializado	CRUE	Reunión virtual
Efraín Cárdenas Ortega	Técnico Operativo	CRUE	Reunión virtual
Alba Lucia Rincón Novoa	Técnico Operativo	CRUE	Reunión virtual
José Jainer Méndez Peña	Profesional Especializado	CRUE	Reunión virtual
Juan Carlos Cabezas Cabezas	Técnico Operativo	CRUE	**Posturno**
Sebastián López Rúa	Técnico Operativo	CRUE	Reunión virtual
Carolina Báquiro Arenas	Auxiliar Administrativo	CRUE	**Capacitación**
Mery Yurley Pedraza Pardo	Profesional Especializado	CRUE	**Incapacidad**
Jhon Alexander Morales Devia	Técnico Operativo	CRUE	Reunión virtual
Gina Paola Guzmán Martínez	Técnico Operativo	CRUE	Reunión virtual
Maritza Milena León Clavijo	Profesional Universitario	CRUE	Reunión virtual
Yumi Alejandra Barreto Segura	Técnico Operativo	CRUE	Reunión virtual
Betty Gaitán Caro	Secretaria Ejecutiva	CRUE	Reunión virtual

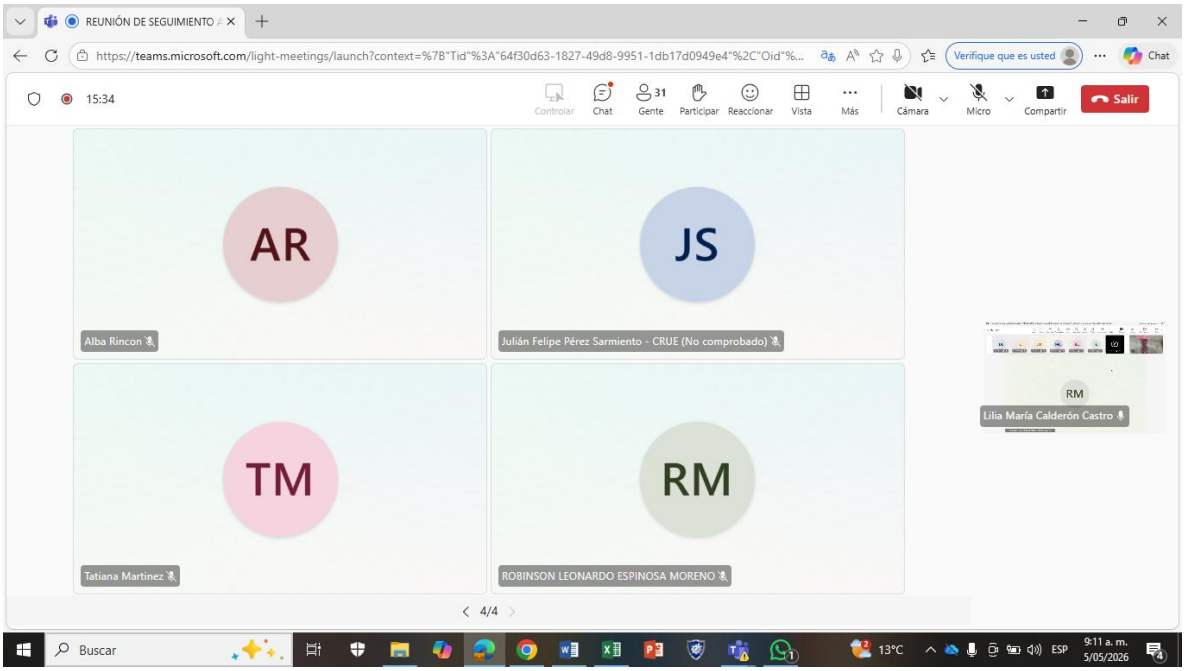
NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD	FIRMA
Mario Alberto Cañón	Conductor	CRUE	Reunión virtual
Juan de Jesús Garzón Gómez	Conductor	CRUE	Reunión virtual
Diana Patricia Bueno	Medico Regulador	CRUE	Reunión virtual
Kelly Johanna Aguirre	Medico Regulador	CRUE	Reunión virtual
Alexander Alférez Alayón	Medico Regulador	CRUE	Reunión virtual
Andrés Felipe Rodríguez Sucre	Psicólogo	CRUE	Reunión virtual
Ever Fernando Ortega Torres	Psicólogo	CRUE	Reunión virtual
David Amórtegui Bonilla	Auxiliar Administrativo	CRUE	Reunión virtual
Jessel Tatiana Orjuela	APH	CRUE	Reunión virtual
Areli Johana Robles	APH	CRUE	Reunión virtual
Julián Felipe Pérez Sarmiento	Economista	CRUE	Reunión virtual
Marco Nel Vargas	Economista	CRUE	Reunión virtual
Ángela Tatiana Martínez	Psicóloga	CRUE	Reunión virtual
Kelly Mayerly Garavito Martínez	APH	CRUE	Reunión virtual
Ivan Fernado Quecan Escobar	Técnico Sistemas	CRUE	Reunión virtual
Robinson Leonardo Espinosa	Abogado	CRUE	Reunión virtual
José Octavio López Gallego	Médico	CRUE	**Capacitación**
Laura Mayerly Obando Castillo	Aux de Enfermería	CRUE	Reunión virtual
Jenny Paola Peñuela Beleño	Aux de Enfermería	CRUE	Reunión virtual
Carolina Otálora Garzón	Ingeniera Industrial	CRUE	Reunión virtual
Henry Cubides González	Ingeniero sistemas	CRUE	Reunión virtual


REUNIÓN DE SEGUIMIENTO
https://teams.microsoft.com/light-meetings/launch?context=%7B"Tid"%3A"64f30d63-1827-49d8-9951-1db17d0949e4"%2C"Oid"%...
Verifique que es usted
Chat
13:59
Controlar
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
BC
Betty Gaitan Caro
LC
Lilia María Calderón Castro
DB
David Amórtegui Bonilla
C
Consola (No comprobado)
AA
Alexander Alférez
JOSE JAINER (No comprobado)
MC
MARITZA MILENA LEÓN CLAVIJO
IE
Iván Quecán E. (No comprobado)
JO
Jessel Orjuela (No comprobado)
1/4
MC
Lilia María Calderón Castro
Buscar
13°C
ESP
9:09 a. m.
5/05/2026


REUNIÓN DE SEGUIMIENTO
https://teams.microsoft.com/light-meetings/launch?context=%7B"Tid"%3A"64f30d63-1827-49d8-9951-1db17d0949e4"%2C"Oid"%...
Verifique que es usted
Chat
14:20
Controlar
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
DB
Diana Patricia Bueno
JM
JOSE MENDEZ
MM
Mayerly Garavito Mart nez
CG
Carolina Otálora G. (No comprobado)
IE
Iván Quecán E. (No comprobado)
FS
Felipe Sucre (No comprobado)
AB
Alejandra B (No comprobado)
MM
MAYERLY GARAVITO M. (No comprobado)
EO
EFRAÍN CÁRDENAS ORTEGA
2/4
MC
Lilia María Calderón Castro
Buscar
13°C
ESP
9:09 a. m.
5/05/2026


REUNIÓN DE SEGUIMIENTO
https://teams.microsoft.com/light-meetings/launch?context=%7B"Tid"%3A"64f30d63-1827-49d8-9951-1db17d0949e4"%2C"Oid"%...
Verifique que es usted
Chat
14:33
Controlar
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
PO
Psi. Ever Ortega (No comprobado)
MR
Magda Riaño (No comprobado)
M
En espera
Mario (No comprobado)
SR
Sebastián López Rua
G
Gina (No comprobado)
K
Kelly (No comprobado)
MC
Lilia María Calderón Castro
A
Areli (No comprobado)
J
En espera
Juan (No comprobado)
M
morales (No comprobado)
3/4
Página siguiente
Buscar
13°C
ESP
9:10 a. m.
5/05/2026


REUNIÓN DE SEGUIMIENTO
https://teams.microsoft.com/light-meetings/launch?context=%7B"Tid"%3A"64f30d63-1827-49d8-9951-1db17d0949e4"%2C"Oid"%...
Verifique que es usted
Chat
14:33
Controlar
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
PO
Psi. Ever Ortega (No comprobado)
MR
Magda Riaño (No comprobado)
M
En espera
Mario (No comprobado)
SR
Sebastián López Rua
G
Gina (No comprobado)
K
Kelly (No comprobado)
MC
Lilia María Calderón Castro
A
Areli (No comprobado)
J
En espera
Juan (No comprobado)
M
morales (No comprobado)
3/4
Página siguiente
Buscar
13°C
ESP
9:10 a. m.
5/05/2026


REUNIÓN DE SEGUIMIENTO
https://teams.microsoft.com/light-meetings/launch?context=%7B"Tid"%3A"64f30d63-1827-49d8-9951-1db17d0949e4"%2C"Oid"%...
Verifique que es usted
Chat
15:34
Controlar
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
AR
Alba Rincon
JS
Julián Felipe Pérez Sarmiento - CRUE (No comprobado)
TM
Tatiana Martinez
RM
ROBINSON LEONARDO ESPINOSA MORENO
RM
Lilia María Calderón Castro
4/4
Buscar
13°C
ESP
9:11 a. m.
5/05/2026