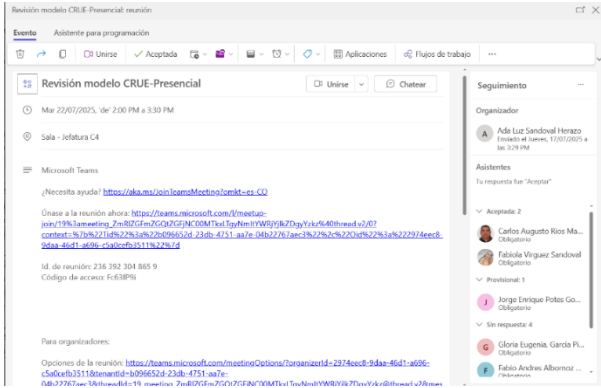


Fecha y Hora de la Reunión	22/07/2025	Hora de Inicio:	Hora de Finalización:		
		02:00 pm	04:00 pm		
Lugar de la Reunión	SALA GABINETE	Tipo Reunión	Virtual <input type="checkbox"/>		
			Presencial <input checked="" type="checkbox"/>		
<b>OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN</b>					
Presentación por parte de C4 a la AGENCIA CRUE la propuesta que analizo el equipo técnico y operativo sobre la solicitud con oficio radicado No. 2025-EE-62834 01-07-205, cuyo asunto es <i>“Remisión de documentación para validación previa Centro de Contacto y Regulación de Urgencias en Salud, Servicio de Centro de Contacto para la orientación y regulación de urgencias en salud de los habitantes de Bogotá”</i> .					
<b>TEMA(S) TRATADO(S) (ORDEN DEL DÍA)</b>					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de asistentes</li> <li>2. Presentación de Propuesta para modelo de servicio de EMERGENCIAS y URGENCIAS de CRUE.</li> <li>3. Compromisos</li> </ol>					
<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asisten a la presente reunión los funcionarios de C4, Ada Luz Sandoval Herazo, Fabio Andrés Albornoz Quintero, Sady Sofia Moreno Munévar, Carlos Augusto Ríos Malavera (virtual), Oscar Elvin Téllez Betancourt, Jorque Enrique Potes González (virtual) y Fabiola Virguez Sandoval, por parte de la SDS la Doctora Gloria Eugenia, García Pinillos de la DUES, Jose Vicente Guzman Subdirector CRUE, ingeniero Luis Alberto Valencia de Direccion TIC y equipo técnico de la Subdirección CRUE.</li> </ol>					



2. Presentación de Propuesta para el modelo de servicio de EMERGENCIAS y URGENCIAS de CRUE.

La directora de C4, indica que el equipo después de revisar el documento “2025-EE-62834\_V10 22-05-2025 Anexo Técnico - Centro contacto Urgencias C4”; se presentan las siguientes propuestas considerando la viabilidad técnica, operativa y funcional desde el servicio que se presta en NUSE 123.

**Se presenta la Propuesta con la línea 125:** En este modelo se propone tener una troncal SIP de la línea 125, que se conectaría con la infraestructura de C4 donde se encuentra VESTA e incluye el sistema de grabaciones. Se sugiere que la llamada ingresa por esta línea y es recibida en la sala de recepción – CRUE, desde este punto se sugiere que el operador clasifique a llamada si es EMERGENCIAS se transfiere la llamada a la sala de despacho donde se registra el incidente en PREMIERONE y continua con el proceso de despacho, si el operador define que es una URGENCIA, se tramita el proceso de la aplicación misional de Triage. Adicional en este proceso se debe incluir una integración de VESTA con la aplicación misional de CRUE – Triage.

Con respecto al tema que incluye el procedimiento de OMNISCANALIDAD el equipo pudo evidenciar y estimar que el porcentaje más alto son las llamadas que ingresan el 80%, los demás servicios son WhatsApp que cubre un 10%, servicios WEB que cubre un 5%, servicio a través de correo electrónico un 5% y el servicio adicional que requieren que es por VIDEOLLAMADA.

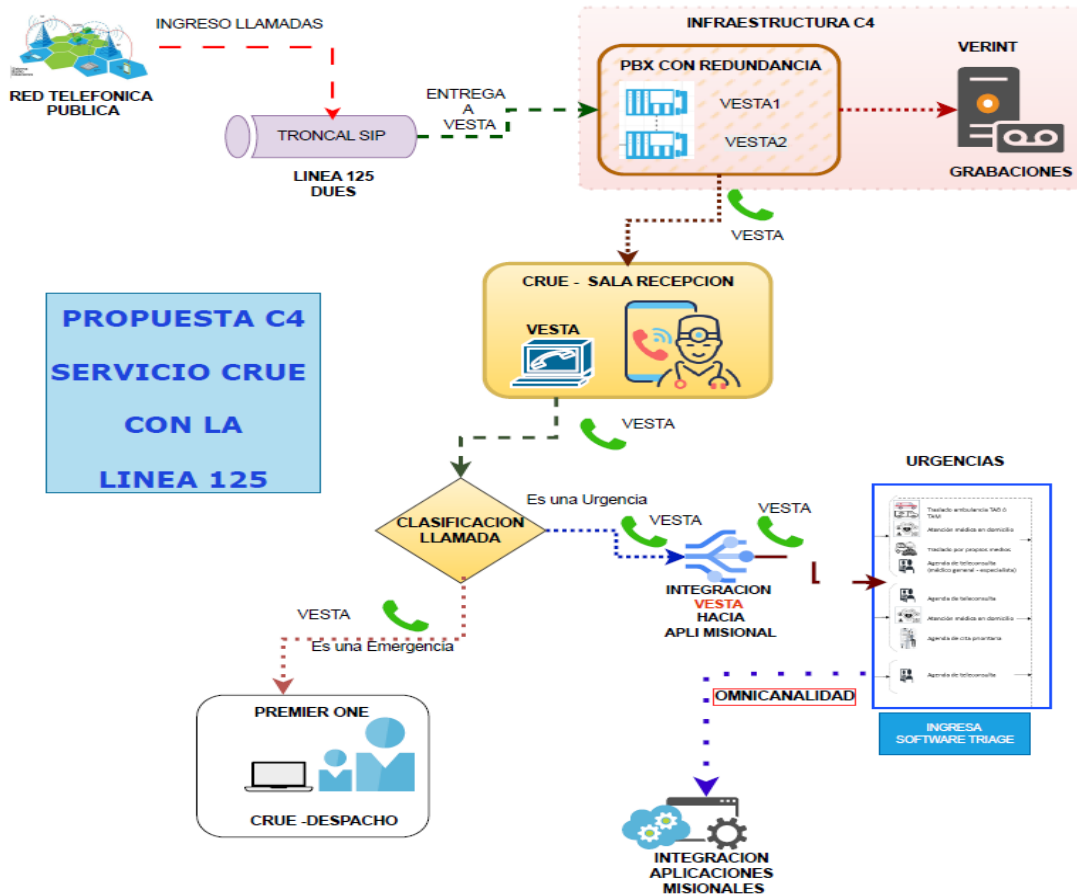
Para esta opción se debe considerar varios factores como la estimación el Almacenamiento de voz grabadoras VERINT y REDBOX. Cálculo de costos que deben ser asumidos por CRUE.

CRUE debe disponer de equipos, VIUS y demás capacidades para la implementación.

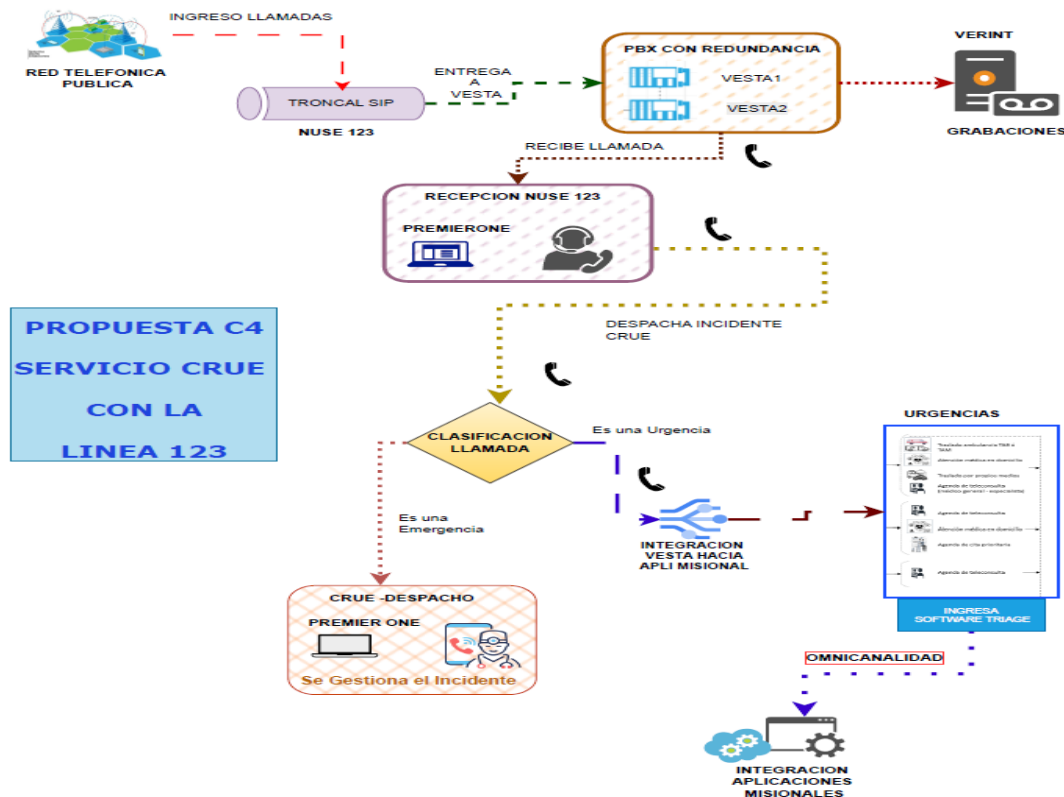
Dentro de las recomendaciones que hace C4 a CRUE, están:

- a. Asumir el costo del servicio de la Troncal SIP línea 125.
- b. Se debe contemplar el costo del componente para las grabaciones VERINT, así como el costo de las VIUS, la licencia de VESTA.
- c. El canal de comunicaciones que lleva la telefonía al Centro de contacto de Urgencias se debe incluir en los servicios que CRUE.
- d. Integración para interfaz entre VESTA y el Sistema Misional Triage.
- e. La bolsa de minutos para hacer rellamadas, las debe asumir CRUE.
- f. Del documento anexo se debe verificar el numeral 6, directamente con Motorola.
- g. Se debe revisar más adelante la integración ya sea tecnológica o procedimental de las líneas 125 y 106.
- h. Se debe contemplar una campaña de divulgación a la ciudadanía para lo que representaría el lanzamiento de la nueva línea de urgencias.

- i. Sofia Moreno sugiere desarrollar una estrategia para la gestión del cambio por parte del CRUE para la implementación del servicio del Centro de Contrato.



Se presenta la propuesta con la línea 123, se expone que a pesar de que es igual al proceso actual en la operación NUSE 123, lo que cambia es



3. Las llamadas ingresan tal como está actualmente por la línea 123.
4. Si es del caso se transfiere a CRUE.
5. CRUE realiza la clasificación si es urgencia o emergencia.
6. CRUE despliega su servicio de Software Triage de ser necesario para las urgencias.

En la intervención de CRUE la Doctora Gloria manifiesta que esta opción no se había presentado antes, y que la Secretaria de Salud ya tiene un proceso contractual que está ya en los tiempos y en un cronograma que deben revisar si es posible ajustarlo, sin embargo, considera que se pueda hacer algún ajuste.

Para el CRUE es fundamental que se indique la cantidad de puestos VIUS que deben incluirse con el fin de cubrir la necesidad de atención de los operadores que actualmente no logran responder las llamadas transferidas desde NUSE 123 – SUR. No obstante, según esta propuesta, se debería considerar la instalación de VIUS en los 50 puestos estimados para la sala de recepción. Adicional iniciar mesas de trabajo para el ajuste de protocolos de transferencia desde NUSE 123 – SUR a Centro Regulator de Urgencias y emergencias.

Sin embargo, C4, le sugiere que debería cubrir solo un porcentaje de VIUS y proyectar el crecimiento progresivo para poder evaluar el comportamiento de las llamadas que ingresarían por esta línea 125 de urgencias y emergencias.

**CONCLUSIONES**

**Compromisos:**

- a. El ingeniero Jorge Potes queda con el compromiso de proyectar las capacidades para la integración de la troncal telefónica con el sistema VESTA.
- b. CRUE revisará las propuestas presentadas por C4.
- c. Agendar reunión con Motorola y CRUE para revisar detalle de anexo técnico para la infraestructura.
- d. Se debe solicitar el tráfico que viaja por la línea 125 y línea 106, hacia el 123 a ETB y CRC.
- e. Se debe enviar un oficio para hacer una consulta a la CRC, donde que se indique cual es el procedimiento para desagregar el enrutamiento de la línea 125, para CRC y MINTIC.
- f. Consultar cual es el procedimiento administrativo para desvincular a línea 125 de la línea 123, para CRC y MINTIC.
- g. Solicitar un oficio para revisar la capacidad que se contrató y la que en realidad se está usando actualmente en VESTA y PREMIERONE actual de uso, para ETB.

**COMPROMISOS**


COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
Gestionar las comunicaciones oficiales para CRC, MINTIC, ETB	JORGE POTES		
Revisión de propuestas presentadas por C4.	CRUE		
Borrador de oficio respuesta para CRUE	Fabiola Virgüez		

**PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN**

## ACTA DE REUNIÓN

F-FI-1380

V.1

 <b>LISTADO DE ASISTENCIA</b> <span style="float: right;">F-F</span>							
TIPO DE SESIÓN: Reunión <input checked="" type="checkbox"/> Sensibilización <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Cual ? <input type="checkbox"/>		MODALIDAD: Presencial <input checked="" type="checkbox"/> Virtual <input type="checkbox"/>		Lugar: C4 -		HORA INICIO: 2:30	
NOMBRE DEL EVENTO: Reunión Modelo CRUE		RESPONSABLE: Ada Luz Sandoval		FECHA: 22.07.2025		HORA FIN:	
HOJA 1 de 1							
No.	NOMBRE	N° DE IDENTIFICACIÓN	DEPENDENCIA/ ENTIDAD	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA	Autorización de Datos Personales
1	Ada Luz Sandoval H.	50931793	C4-SDSCJ	-	ada.sandoval@sej.gov.co		<input checked="" type="checkbox"/>
2	Fabiola Virquez S.	39760339	CA-SDSCJ	-	fabiola.virquez@scj.gov.co		<input checked="" type="checkbox"/>
3	Fanny Argüez	741808925	C2-SDSCJ	-	fanny.arguez@scj.gov.co		<input checked="" type="checkbox"/>
4	Sofía Moreno H.	1022952125	CA-SDSCJ	-	Sofia.moreno@scj.gov.co		<input checked="" type="checkbox"/>
5	Samuel Casas H.	1033715472	CRUE	-	scasas@saludcapital.gov.co		<input checked="" type="checkbox"/>
6	Luz Alberto Valencia M.	7970857	SDS-TIC	3108846729	lvalencia@saludcapital.gov.co		<input checked="" type="checkbox"/>
7	Edwin David Rodríguez	80750965	CRUE	-	edrodriguez@scj.gov.co		<input checked="" type="checkbox"/>
8	Diana Carolina Torres	1030527390	CRUE	-	dcarolina@scj.gov.co		<input checked="" type="checkbox"/>
9	Yessica Bouillon	22821352	CLJA	8125679846	ybouillon@saludcapital.gov.co		<input checked="" type="checkbox"/>
10	Clara Eugenia García	1107043836	SDS-DUES	9257	gegarcia@saludcapital.gov.co		<input checked="" type="checkbox"/>
11	Jaime Jaquez S.	79838485	SDS-CRUE	-	jjaquez@saludcapital.gov.co		<input checked="" type="checkbox"/>
12	José Ernesto Fajardo	19402349	SDS-CRUE	9420	jefajardo@scj.gov.co		<input checked="" type="checkbox"/>
13	Oscar Elvin Gálvez B.	79711337	CA-SDSCJ	-	oscar.galvez@scj.gov.co		<input checked="" type="checkbox"/>
							<input type="checkbox"/>
							<input type="checkbox"/>
							<input type="checkbox"/>
							<input type="checkbox"/>

**Nota.** Cuando se use un formulario como registro de asistencia en el marco de este formato, este, deberá contener la información acá registrada.  
 Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1561 de 2012 y normas reglamentarias, se comunica que los datos personales suministrados por el asistente se utilizarán para soportar evidencia de asistencia a la reunión, sesión, evento o capacitación aquí descrita. Por consultas y reclamos relacionados con el régimen de protección de datos personales y solicitar en cualquier momento, la revocación de esta autorización podrá presentarse a través de los formatos F-GCT-1133 (Consultas) y F-GCT-1134 (Reclamos). Así mismo, podrá conocer nuestra Política de Tratamiento de los Datos Personales en cualquier momento a través de [www.scj.gov.co](http://www.scj.gov.co)

**BOGOTÁ**

**Nota.** La sección "Participantes de la reunión" estarán en blanco cuando la reunión **NO** implique toma de decisiones, así:

**Medios Virtuales:** se anexará el listado de asistencia que genera el aplicativo Teams o el formulario de asistencia desarrollado en el aplicativo Forms.

**Medio Presencial:** se anexará al acta el formato de listado de asistencia F-FI-1381.