ABECÉ SOBRE LA LÍNEA 125

2026

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD
BOGOTÁ

CONTRAPORTADA

Gloria Eugenia García Pinillos
Directora Urgencias y Emergencias en Salud

José Vicente Guzmán Gómez
Subdirector Encargado Centro Regulador Urgencias y Emergencias en Salud

Elaboró
Camila Echeverri Rodríguez

Revisó y aprobó
Gloria Eugenia García Pinillos
Directora Urgencias y Emergencias en Salud

ABECÉ sobre la Línea urgencias y el Centro de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud

¿Qué es la Línea de urgencias en salud?

Es una línea de orientación y atención gratuita para **urgencias en salud**, disponible las 24 horas de los 7 días de la semana; opera como un canal de **acceso telefónico,** así como con acceso **vía WhatsApp y página Web** que comunican con el equipo de salud del **Centro de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud (CCORUS)** de la Secretaría de Salud de Bogotá.

¿Qué es el Centro de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud (CCORUS)?

Es una sala operativa del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias de Bogotá equipada tecnológicamente con la capacidad de recibir las solicitudes de orientación en urgencias en salud de los ciudadanos de Bogotá las 24 horas de los 7 días de la semana.

¿Cómo activar la Línea 125 y acceder al Centro de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud (CCORUS)?

- Llamando desde cualquier teléfono celular al 125.
- Escribiendo al WhatsApp de la Línea 125.
- Accediendo a la página Web de la Secretaria Distrital de Salud- Línea 125.

¿Qué es una urgencia en salud?

Una urgencia en salud es la alteración de la integridad física o mental de una persona, causada por un trauma o por una enfermedad de cualquier origen que necesita de una atención médica inmediata o temprana, efectiva y oportuna para disminuir la probabilidad de muerte y discapacidad.

¿Qué es la Línea 123?

La Línea 123 es el numero único de **Seguridad y Emergencias** de Bogotá, el cual es operado y coordinado por la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia y está ubicada en el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4 Bogotá); a su vez integra seis agencias: la Policía Metropolitana de Bogotá, el Centro de Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE) de la Secretaría de Salud, la Secretaría de Movilidad, el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático (IDIGER), el Cuerpo Oficial de Bomberos, la Secretaría de la Mujer; y a una entidad adscrita, el Instituto Distrital de Protección y bienestar Animal – IDPYBA.

¿Qué es una emergencia?

Una emergencia es una situación que cambia de manera repentina y grave la vida y el funcionamiento de una comunidad, causada por un hecho inesperado o por la amenaza de que ocurra, que obliga a una reacción inmediata y que requiere la respuesta de las instituciones del Estado (como policía, movilidad, salud, bomberos, entre otros), los medios de comunicación y de la comunidad en general.

La ciudadanía debe llamar a la Línea 123 cuando sea víctima o testigo de un accidente de tránsito con o sin heridos, un incendio, un hurto, una riña, un deslizamiento de tierra o inundación, si una mujer está en peligro por acoso o violencias, si es testigo de maltrato hacia cualquier persona (en especial niños, mujeres y ancianos), si ve maltrato animal o que el animal esté en estado de abandono, entre otros.

¿Cuál es la diferencia entre la Línea de urgencias en salud y la Línea 123? (hacer un cuadro)

La línea de urgencias en salud está disponible para **orientar** la atención de las **urgencias en salud** de los ciudadanos de Bogotá, indicando:

- A cuál servicio de urgencias desplazarse o
- Si es necesario esperar la llegada de una ambulancia
- Si su urgencia puede ser resuelta por su EPS el mismo día de su comunicación a través de una consulta prioritaria, una consulta por telemedicina (virtual) o una consulta en el hogar.

La Línea 123 está disponible para **recibir** la información de las **emergencias** de los ciudadanos de Bogotá y coordinar la respuesta de varias **agencias,** como:

- Policía
- Movilidad
- Salud,
- Bomberos,
- Entre otros

¿Cuáles son las funciones del Centro de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud (CCORUS)?

1. Recibir las solicitudes de atención de urgencias en salud de los ciudadanos por llamada telefónica, WhatsApp o página Web.
2. Clasificar el tipo de solicitud de los ciudadanos que se contactan e identificar la gravedad de la urgencia a través de un triage telefónico.

3. En relación con la necesidad y la gravedad identificada, el CCORUS pone en contacto en línea a los ciudadanos con la EPS para el agendamiento de una consulta médica prioritaria, u orienta al ciudadano al servicio de urgencias al cual debe asistir, así como determinará la necesidad de enviar una ambulancia para atender y trasladar al paciente al servicio de urgencias.
4. Orientar a los ciudadanos respecto a los servicios de urgencias disponibles en la ciudad y cuándo y a cuál acudir en caso de ser necesario.
5. A todas las personas que se comuniquen con el CCORUS, se les dará una orientación y recomendaciones básicas en salud, así como se orientará hacia cuál es el mejor servicio al que debe consultar (urgencias o consulta prioritaria), cuáles son los signos de alarma para volver a comunicarse con el CCORUS, así como se brinda información de los canales de atención de las EPS.

¿Cuándo utilizar la Línea de urgencias en salud?

La Línea de orientación y regulación de urgencias en salud, puede ser usada por cualquier persona en Bogotá, sea habitante o visitante, si presenta una situación de urgencia en salud o si considera necesario desplazarse a un servicio de urgencias de Bogotá. También debe utilizarse cuando los ciudadanos de Bogotá tengan dudas o preguntas sobre salud y necesiten una orientación.

Mensajes clave sobre cuándo utilizar la Línea de urgencias en salud:

- ¿Tienes dudas sobre tu salud? Te orientaremos para que tomes la mejor decisión antes de ir a urgencias.
- Las urgencias están llenas. ¡Queremos ayudarte a que no tengas que ir si no es necesario!
- ¿Tienes una urgencia en salud y desconoces a dónde ir por tu ESP? ¡Calma! A todos nos ha pasado, te podrás contactar para recibir orientación al instante.
- A veces creemos necesitar una ambulancia, pero no siempre es así. Podrás llamarnos para brindarte ayuda y atender tu solicitud.

El uso adecuado de la Línea de urgencias en salud de Bogotá permitirá:

- Una atención más rápida y oportuna en los servicios de urgencias de Bogotá.
- Agendamiento rápido por parte de las EPS para recibir atención medica prioritaria en las situaciones de salud que lo ameritan.
- Identificar si es o no necesaria la atención y el transporte en ambulancia.
- Asistencia y acompañamiento a los habitantes y visitantes de Bogotá durante situaciones de urgencias en salud.