Plan Estratégico 2026

Gestión de Urgencias

Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud - DUES

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

Problemática en la gestión de urgencias en salud

No disponibilidad de ambulancias.

Desconocimiento de los usuarios del servicio de urgencias a asistir.

Las EPS no están prestando el servicio de traslado primario incluido en Plan de Beneficios en Salud - PBS

Atención en urgencias de eventos que debían ser resueltos en atención ambulatoria

Falta de control sobre ambulancias privadas.

Falta de herramientas tecnológicas y de automatización de actividades del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias - CRUE

Sobreocupación de servicios de urgencias de alta complejidad.

Tiempo de atención prolongados en servicios de urgencias.



Torre de Control del sistema de Urgencias

1 **Central de regulación de servicios de salud de Bogotá**

Estrategias

2 Centro de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias - CCORUS

3 Fortalecimiento de los servicios de Urgencias

4 Telesalud – Telemedicina - Telemonitoreo

5 Rutas de Atención de Eventos Priorizados

6 Gestión y Coordinación de Vehículos de Emergencia

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

Canales de orientación

Canales habilitados para brindar orientación, ofrecer recomendaciones básicas en salud y guiar a la ciudadanía hacia el servicio adecuado.

Línea telefónica

WhatsApp

Página web

Triage IV y V

Agendamiento con ESP en línea

Triage III, II y I V

- Direccionar a servicio de urgencias pertinente
- Despacho de Vehículo de Emergencia.

Fases:

Ampliación de Fase de Alistamiento
31 de Marzo de 2026

Fase de expectativa
1er trimestre 2026

Lanzamiento
Abril 2026

Implementación del Centro de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias de Bogotá

1 Plataforma tecnológica:

Puesta en operación de la plataforma Wolkvox.

Inicio de pruebas y transición a producción.

2 Integración de canales de Voz:

Transferencia progresiva de llamadas 123 y plataformas de las EPS.

Articulación con operadores y entidades del sistema.

3 Gobierno de la línea de entrada:

Definición institucional del tipo de acceso (línea 123 / 125 / 104 u otra)

Coordinación interinstitucional y comunicación a la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC

4 Talento Humano

Entrenamiento y evaluación del personal en SET.

Preparación para el inicio de la operación

5 Canales Digitales

Habilitación de WhatsApp Business

Actualización de la página web institucional

Resultados esperados

- Plataforma operativa
- Modelo de acceso definido
- Integración de canales de atención
- Mejora en la oportunidad y calidad del servicio
- Talento humano preparado



Fortalecimiento de 13 los servicios de urgencias públicos de baja complejidad

- Dotación Básica de Consultorios de urgencias
- Ecógrafo básico para uso en cabecera de paciente.
- Pruebas rápidas de laboratorio (Troponina, Electrolitos, drogas de abuso, orina, cuadro hemático)
- Capacitación del talento humano
- Tecnólogo de radiología, lectura por teleradiología 24 horas.
- Equipo Portátil de Rayos X

Contrato infraestructura, Licitación 2do semestre 2026

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

Torre de control sistema de urgencias

- Seguimiento y gobernanza en la regulación (recepción y despacho) de los vehículos de emergencia.
- Análisis y seguimiento a ocupación hospitalaria y de urgencias
- Oferta de servicios, disponibilidad y novedades.
- Comunicación y articulación con otros CRUEs municipales y departamentales.



2do trimestre 2026

Bogotá salud digital
Rápido, fácil y seguro para todos

Telesalud - Telemonitoreo

Respuesta en Urgencias por Medio de Telemedicina interactiva **- Consulta Prioritaria -**

Apoyo de **telexperticia en la atención de urgencias** en los **servicios resolutivos** de urgencias

Telemonitoreo de pacientes de riesgo.



Estrategia rutas de atención de eventos priorizados

1. Ruta de atención de Agresiones, Accidentes y Trauma.
2. Ruta de atención al Accidente cerebrovasculares - ACV.
3. Ruta de atención al Infarto agudo del miocardio – IAM.
4. Ruta de atención de Urgencias Obstétricas.
5. Ruta de Atención de Urgencias Pediátricas.
6. Ruta de atención de Urgencias Oncológicas.
7. Ruta de atención de Urgencias de Salud Mental.

Primer Trimestre 2026

Insumo técnico, regulatorio para atención de eventos priorizados

Febrero 2026

Regulación y direccionamiento de los eventos priorizados desde el CRUE al prestador adecuado

Estrategia gestión y despacho de vehículos de emergencia

Acuerdo de voluntades con EPS – IPS mediar tarifa de traslados primarios	Febrero 2026
Implementar **Sistema de Información de Emergencias en Salud - SISEM**	Febrero 2026
Contrato interadministrativo con ETB para ajustar SISEM	Adjudicación Marzo 2026
Implementación QR	Enero 2026 1 año de termino de cumplimiento

Gestión estratégica de vehículos de emergencia – despacho

Propósito: Optimizar el despacho y la operación de ambulancias mediante criterios clínicos, articulación institucional y soporte tecnológico.

Capacidad Operativa del Sistema

- Disponibilidad de móviles de EPS
- Articulación del proceso SEM
- Acuerdos de coordinación y tarifas

Soporte tecnológico

- Plataforma de despacho y seguimiento
- App de emergencias e integración clínica
- Monitoreo en tiempo real de vehículos

Modelo de despacho clínico

- Clasificación previa de urgencias (Triage I y II)
- Asignación de recursos según nivel de criticidad

Impacto esperado

- Reducción de tiempos de respuesta
- Priorización adecuada de urgencias
- Uso eficiente de ambulancias
- Mejora en la calidad y oportunidad de la atención

Proceso de despacho

Objetivo: Garantizar un servicio de despacho de emergencias alineado con los lineamientos DUES, soportado por talento humano, tecnología y operación continua, que asegure oportunidad, trazabilidad y control.

1 Operación de Despacho (DUES)

- Gestión del talento humano para el despacho y monitoreo de vehículos de emergencia.
- Servicio de mensajería operativa para coordinación con usuarios.
- Infraestructura tecnológica habilitada para la central de despacho.

2 Gobierno y operación de la plataforma SISEM

- Administración funcional de usuarios y roles.
- Soporte técnico y mesa de ayuda **24/7**.
- Mantenimiento, actualizaciones, parametrización y seguridad de la plataforma.

3 Evolución y mejora continua

- Desarrollo y fortalecimiento de módulos y funcionalidades.
- Ajustes evolutivos según necesidades operativas y normativas.

Resultados esperado



Proceso de despacho

Resultado esperados

- Despacho de emergencias oportuno y alineado a la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud - DUES, con operación continua y controlada.
- Reducción de tiempos de respuesta mediante monitoreo y gestión centralizada.
- Trazabilidad integral y visibilidad en tiempo real de la operación y los recursos.
- Sostenibilidad y escalabilidad del servicio, soportadas por gobierno del SISEM y mejora continua



¿Qué se espera con este modelo de gestión de urgencias en salud?

1. Generar mecanismos de acceso y canalización de las solicitudes equitativo, ágil que permita contacto con todos los ciudadanos.
2. Implementación de triage validado que evite sub o sobre estimación de síntomas y protocolos de respuesta a las llamadas en el CRUE.
3. Usar herramientas tecnológicas que favorezcan la atención y resolutividad.
4. Informar y orientar en salud en situaciones de urgencia a los ciudadanos.
5. Regular y derivar las solicitudes de atención a los servicios de atención pertinentes.
6. Impactar ocupación de servicios de urgencias.
7. Uso adecuado de los servicios de urgencias de baja complejidad y consulta prioritaria.
8. Disminuir los tiempos de estancia en servicios de urgencias.

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

Gracias

MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD
+MAS Bienestar
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD
BOGOTÁ