- **Tema:** Mesa de Trabajo – Revisión de Propuesta de Distribución de Actividades Gestor en Línea y Definición de Casos de Alta Gestión

Dependencia (Dirección / Oficina)	**Proceso**
SUBSECRETARIA DE SALUD PÚBLICA/ SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO	GESTIÓN SOCIAL Y TERRITORIAL EN SALUD PÚBLICA

Objetivo	Fecha: 3 de febrero de 2026			
Revisar y ajustar la propuesta de distribución de actividades del gestor en línea en el marco del abordaje territorial, así como definir criterios para la identificación y gestión de los Casos de Alta Gestión por parte de los gestores de bienestar.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (x) Acompañamiento ( )		
		Otro () Reunión		
	Modalidad:	Presencial (x)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: SDS casa Blanca			
	Hora Inicio: 3:00pm Hora Fin: 5:30pm			
	Notas por: Diana Velandia			
	Próxima Reunión: Por confirmar			
	Quien cita: NA			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

1. Objetivo de la reunión

Revisar y ajustar la propuesta de distribución de actividades del gestor en línea en el marco del abordaje territorial, así como definir criterios para la identificación y gestión de los Casos de Alta Gestión por parte de los gestores de bienestar.

2. Desarrollo de la reunión

2.1 Revisión de la propuesta de distribución de actividades del Gestor en Línea

La jornada inició con la contextualización del modelo de abordaje territorial, el cual se estructura bajo dos modalidades complementarias: modalidad en línea y modalidad presencial. Se reiteró que ambas estrategias no operan de manera independiente, sino articulada, con el propósito de garantizar cobertura, continuidad, oportunidad e integralidad en la gestión del riesgo en salud.

Se destacó que la implementación del modelo contempla la distribución del talento humano por sectores catastrales, bajo la coordinación y orientación de los líderes operativos, quienes tendrán la responsabilidad de realizar seguimiento permanente a la ejecución de las actividades.



2.1 Revisión de la modalidad en línea

Se profundizó en el rol estratégico del gestor en línea como puerta de entrada al proceso de abordaje territorial. Esta modalidad tiene como finalidad establecer el primer contacto con los usuarios, realizar la verificación y actualización de información, clasificar el riesgo en salud y definir la pertinencia de intervenciones presenciales.

En este sentido, se ratificó que la organización de los gestores en línea se realizará por áreas de gestión del riesgo, atendiendo a la concentración de casos asignados por cohortes (materno, infancia, cáncer-salud mental, discapacidad-crónicos y población general), y al volumen de usuarios priorizados a través de la estrategia de ruteo. Esta distribución permitirá una organización flexible y ajustada a las dinámicas territoriales.

Al interior de cada área, se acordó que la capacidad operativa debe garantizar el desarrollo de tres actividades fundamentales:

a) Gestión de ruteo

Se estableció que el gestor en línea será responsable de:

- Realizar contacto telefónico a los usuarios asignados.
- Verificar y actualizar datos.
- Clasificar el riesgo.
- Orientar sobre la ruta de atención correspondiente.

- Registrar la gestión en los sistemas definidos (incluyendo GTAPS).
- Programar, cuando aplique, contacto presencial por parte de profesionales operativos.
- Organizar las agendas de los profesionales para los usuarios que acepten planes de bienestar.

Se enfatizó que esta actividad constituye el punto de articulación entre la gestión en línea y el abordaje territorial presencial.

b) Agendamiento

En este componente se acordó que el gestor en línea deberá:

- Validar la información requerida para programación de citas.
- Asignar las citas solicitadas por gestores de bienestar o profesionales operativos.
- Realizar recordación.
- Verificar asistencia.
- Registrar la gestión correspondiente.

Adicionalmente, se definió la asignación de un gestor en línea para apoyar de manera prioritaria el agendamiento de usuarios tipo 4, especialmente aquellos capitados con las SISS, garantizando oportunidad y continuidad en la atención.

c) Seguimiento remoto

Se precisó que el seguimiento remoto aplicará en los siguientes escenarios:

- Usuarios que rechacen la presencialidad.
- Familias prioritarias de estratos 1 y 2 que no acepten visita presencial (iniciando seguimiento un mes después del rechazo).
- Usuarios sanos de estratos 3 al 6 no caracterizados.
- Usuarios que acepten monitoreo telefónico, pero no intervención presencial.
- Adicionalmente se

Este seguimiento permitirá:

- Verificar compromisos.
- Identificar novedades.
- Orientar en gestión de riesgos.
- Ajustar o mantener planes de bienestar.
- Definir necesidad de escalamiento a modalidad presencial cuando se identifiquen cambios en la clasificación del riesgo.

3. Definición de Casos de Alta Gestión

Como segundo punto central de la mesa de trabajo, se abordó la necesidad de establecer criterios claros para la identificación de Casos de Alta Gestión.

Se definió que un Caso de Alta Gestión corresponde a aquel en el cual la respuesta del gestor de bienestar requiere acciones adicionales para garantizar la integralidad y continuidad del cuidado, que superan las actividades ordinarias de gestión del riesgo y que generalmente implican desplazamiento a unidades de prestación de servicios de salud o apoyo en trámites complejos de acceso.

Se estableció que estos casos suelen presentarse en contextos de alta vulnerabilidad social y familiar, tales como:

3.1 Actividades de Alta Gestión

Se acordó que dentro de este componente se incluyen:

- Solicitud de autorizaciones.
- Gestión de citas especializadas y supraespecializadas.
- Gestión de citas en IPS externas a las Subredes cuando no puedan tramitarse por gestor en línea.
- Solicitud y seguimiento de medicamentos.
- Acompañamiento presencial para garantizar acceso efectivo.

Se estableció como lineamiento que todas las acciones de alta gestión deberán ser documentadas en acta de subred o en la herramienta definida por la SDS, adjuntando órdenes médicas y soportes de gestión adelantada.

4. Conclusiones

La mesa de trabajo permitió consolidar una propuesta organizada y articulada del modelo de gestor en línea y presencial, estableciendo con claridad los alcances de cada actividad y definiendo criterios técnicos para la identificación y manejo de Casos de Alta Gestión.

Se resaltó la importancia de mantener coherencia operativa entre subredes, fortalecer el liderazgo del líder operativo y garantizar el registro adecuado de las gestiones realizadas, como elemento clave para la trazabilidad y seguimiento institucional.

6. Cierre

La sesión finalizó reiterando el compromiso de los equipos para implementar los ajustes acordados y continuar fortaleciendo la gestión del riesgo desde un enfoque territorial, integral y centrado en las necesidades de las familias.

5. Compromisos

- Socializar los ajustes realizados en cada Subred.
- Implementar la organización por áreas de gestión del riesgo.
- Definir herramienta unificada para registro de casos de alta gestión.
- Realizar seguimiento a la operativización del modelo en la próxima mesa técnica.

COMPROMISOS*

ACCION	RESPONSABLE	FECHA
Socializar los ajustes realizados en cada Subred.	SISS	Se implementará a partir de marzo 2026
Implementar la organización por áreas de gestión del riesgo.	SISS	Se implementará a partir de marzo 2026
Realizar seguimiento a la operativización de la propuesta	SISS-SDS	Continuo

ASISTENTES

Anexo listado de asistencia SDS-DFO-FT-004.

Nota: Cuando la asistencia es igual o superior a 10 personas, se debe hacer uso del formato Listado de asistencia a reuniones SDS-DFO-FT-004, según lo establecido en el lineamiento de Actas de Reunión.

Evaluación y cierre de la reunión

¿Se logró el objetivo?	Observaciones (si aplica)
Si (X) **No ( )**	Se cumplió con el objetivo de la reunión.

***** Se podrán incluir o eliminar filas de acuerdo con el requerimiento.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ACTA DE REUNIÓN			
	Código:	SDS-DFO-FT-001	Versión:	1
Elaborado por: Nury Leguizamón Amaya, Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo				

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Jaqueline Rodriguez	Jaquerodriguez@...	3105897795	SCO	
2	Ollinson Silva Guillen	acceso.ebsh...@gmail.com	3142524167	SDS SUR	
3	Joyce Echeverri	agendamiento ebsh@subred norte.gov.co	3144077052	Sub Red NORTE	
4	Diana Velandia	dmvelandia@saludcapital.gov.co	3125041916	SDS	
5					
6					
7					
8					
9					

ASISTENTES

Anexo listado de asistencia SDS-PYC-FT-002.

Nota: Cuando la asistencia es igual o superior a 10 personas, se debe hacer uso del formato Listado de asistencia a reuniones SDS-PYC-FT-002, según lineamiento SDS-PYC-LN-011

Evaluación y cierre de la reunión

¿Se logró el objetivo?		Observaciones (si aplica)
Si (X)	No ( )	3-2-26

* Se podrán incluir o eliminar filas de acuerdo con el requerimiento.

Powered by CamScanner

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	LISTADO DE ASISTENCIA REUNIONES			
	Código:	SDS-DFO-FT-004	Versión:	1
Elaborado por: Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo				

Tema: Orientación técnica - socialización propuesta distribución gestores Fecha: 3-2-26

Hora Inicio: 2:00 pm Hora Fin: 5:30 pm Lugar: Casa Blanca

No	NOMBRE	ENTIDAD O DEPENDENCIA	CARGO	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Paula Jaramillo Rojas	SSO	Prof. cohorte materno perinatal	3107825062	cohortegestantes ebehsso@gmail.com	
2	Monica Tatiana Castillo	Subred Suroccidente	Prof cohorte	3204024801	Profesionalcohortesebeh@gmail.com	Monica Castillo
3	Diofelca Mirlenas	Subred Sur	Lider operativo	3202327701	equipospsreabastos12@gmail.com	
4	Jorge Echeverri	Subred Norte	Lider Acceso	3144077052	agendamientocohorte@subrednorte.gov.co	
5	Irma Consuelo Ruiz Lara	Subred norte	cohorte materno perinatal	3108743690	idoirla materno infantil@gmail.com	
6	Patricia Estupiñan	Subred Norte	Lider operativo	3134715139	Lideroperativo03@gmail.com	
7	Victoria Vergara	Subred Norte	Lider Dinamizador	3102603203	espaciovivienda@subrednorte.gov.co	Victoria Vergara
8	Daniela Castro	Subred Norte	Profesional cohorte	3123274333	cohorteebehd@gmail.com	
9	Genny Garzón	Subred Norte	Lider operativo	3005667241	liderespacovivienda@subrednorte.gov	
10	Jeanny Paoleta Tellez	Subred Sur	Profesional Cohortes	3134778405	profesional.cohorte.ebeh@gmail.com	
11	Yeris Ardila	SubredCO	Líder agendamiento en salud	3043209114	agendamientoco@gmail.com	Yeris A
12	Jaqueline Rodriguez Vega	SubredCO	Líder operativo	3105892795	jaq-rodriguez@gmail.com	
13	Paulina Estupiñan Caballo	Subred Co	Lider dinamizador	3013700452	Dinamizadorebehco@gmail.com	
14	Daniela Rincón P	Subred Centro Oriente	cohorte Materno e inducción	3222034798	cohortesgestantes.espacio.ebeh@gmail.com	
15	Ollmon Silva Guillen	SISS SUR	PROF. CSP.	3142514452	acceso.ebeh.sur@gmail.com	
16	Natalia Gómez Castellanos	SISS Sur.	Prof. Cohorte TM.	3219511069	profesional.cohorte@gmail.com	

Nota: Cuando la asistencia es menor a 10 personas solo debe firmar acta de reunión según lineamiento de Actas de Reunión.

Powered by CamScanner

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	LISTADO DE ASISTENCIA REUNIONES			
	Código:	SDS-DFO-FT-004	Versión:	1
Elaborado por: Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo				

Tema: Orientación técnica - Socialización propuesta distribución Gestores Fecha: 3-2-26

Hora Inicio: 2:00pm Hora Fin: 5:30pm Lugar: Casa Blanca

No	NOMBRE	ENTIDAD O DEPENDENCIA	CARGO	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
17	Laura Lucia Rubio	Subred Suroccidente	Lider territorio	320516 2999	rubiorivillaslauralucia@gmail.com	
18	Paola Matiz Flores	Subred Suroccidente	Lider dinamizadora	3183864961	ebehocedh.de@gmail.com	
19	Sara A. Ottavano Fonseca	Subred Suroccidente	Profesional acceso y enlace EAPB	3107881064	agenciamiento.ebehsso@gmail.com	
20	Leonardo J. Vargas	Subred Sur	Lider Dinamizador	3203418490	liderdinamizadorsur@gmail.com	
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
32						

Nota: Cuando la asistencia es menor a 10 personas solo debe firmar acta de reunión según lineamiento de Actas de Reunión.

Powered by CamScanner