EQUIPOS MAS BIENESTAR EN TU HOGAR

15 DE JULIO DE 2025

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

Contenido

GESTIÓN DE CASOS
MODALIDAD REMOTA

Enero – Julio 2026

Análisis acumulado de la gestión de casos realizada en modalidad remota a través de la estrategia de ruteo y teleorientación.

97.742
EFECTIVOS
Usuarios contactados de manera efectiva.

76.933
FALLIDOS
Intentos sin contacto efectivo con el usuario.

17.277
RECHAZADOS
Usuarios que rechazaron la gestión realizada.

COMPORTAMIENTO MENSUAL POR ESTADO



Desde abril se evidencia un **incremento sostenido** en los contactos efectivos, alcanzando su mayor valor en julio con **17.842** casos.

HALLAZGOS ESTRATÉGICOS

Incremento sostenido: Desde abril se evidencia un aumento constante de los contactos efectivos, logrando su pico en julio (17.842 casos).

Efectividad: El 50,3% de los intentos realizados fueron efectivos, reflejando un desempeño positivo de la estrategia de ruteo y teleorientación.

Oportunidad de mejora: El 39,6% de los intentos no tuvieron contacto efectivo (fallidos). Se requiere continuar fortaleciendo las estrategias de contacto y actualización de datos.

Rechazados: El 8,9% de los usuarios rechazaron la gestión. Se recomienda reforzar la comunicación y educación sobre la importancia del seguimiento.

El comportamiento muestra una tendencia positiva en la efectividad de los contactos, con una oportunidad clara en la reducción de intentos fallidos y la disminución de rechazos.

Total intentos realizados
191.952

Fuente: Aplicativo GTAPS | **Fecha de corte:** 31 de julio de 2026

GESTIÓN REMOTA
ESTADOS DE GESTIÓN

Enero – Julio 2026

Análisis de la gestión realizada en modalidad remota a través de la estrategia de ruteo y teleorientación.

Para consulta

97.742
EFECTIVOS
Usuarios contactados de manera efectiva.

76.933
FALLIDOS
Intentos sin contacto efectivo con el usuario.

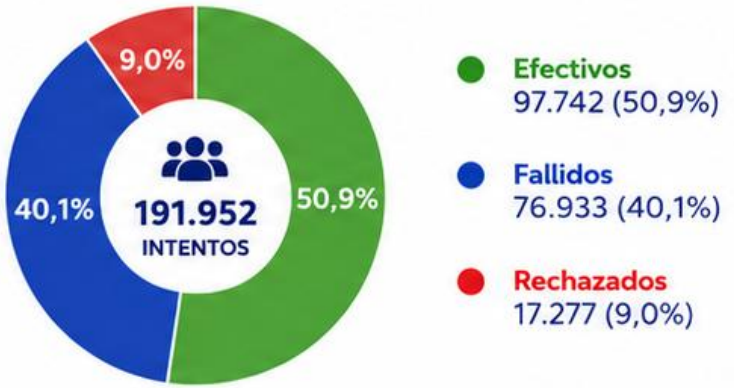
17.277
RECHAZADOS
Usuarios que rechazaron la gestión realizada.

191.952
TOTAL INTENTOS REALIZADOS

LÍNEA DE TIEMPO – COMPORTAMIENTO DE ESTADOS



COMPORTAMIENTO DE ESTADOS (ACUMULADO)



EFECTIVIDAD POR COHORTE DE RIESGO (RESUMEN)

CCVM	Materno Perinatal	Salud Mental	Infancia	Discapacidad	Cáncer
50,7%	61,2%	40,8%	58,6%	78,0%	47,1%
41.006 / 80.392	29.004 / 51.971	15.084 / 36.365	12.267 / 20.779	256 / 329	125 / 265

Efectividad = (% Efectivos sobre total de intentos)

Total intentos por cohorte: **191.952**

Cifras acumuladas del 1 de enero al 31 de julio de 2026. **Fuente:** Aplicativo GTAPS.

ABORDAJE EQUIPOS MAS BIENESTAR EN TU HOGAR

COMPARATIVO I SEMESTRE vs I SEMESTRE

Abordajes realizados por prioridad

Más cobertura, más contacto, más bienestar



PRIORIDAD DE ABORDAJE	I SEMESTRE 2025			I SEMESTRE 2026			VARIACIÓN TOTAL (%)	VARIACIÓN TOTAL (ABSOLUTA)
	Abordaje Presencial	Abordaje Telefónico	Total abordaje	Abordaje Presencial	Abordaje Telefónico	Total abordaje		
Gestantes	2.643	3.083	5.726	7.698	11.211	18.909	+231%	+13.183
Infancia	14.646	1.761	16.407	12.334	24.828	37.162	+126%	+20.755
Cáncer	0	0	0	56	54	110	—	+110
Salud Mental	7.173	90	7.263	13.879	9.214	23.093	+218%	+15.830
Discapacidad	9.776	24	9.800	5.919	62	5.981	-39%	-3.819
Crónicos	65.010	5.051	70.061	28.580	21.685	50.265	-28%	-19.796
TOTAL GENERAL	**102.341**	**10.009**	**109.257**	**70.406**	**67.054**	**135.520**	**+24%**	**+26.263**

VISIÓN GENERAL DEL AVANCE

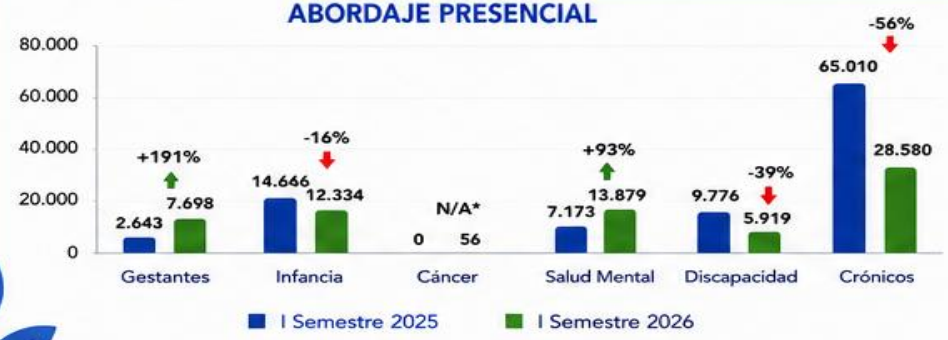
+569%

Aumento total de abordajes telefónicos (67.054 vs 10.009)

+24%

Aumento total de abordajes (135.520 vs 109.257)

COMPARATIVO DE ABORDAJES 2025 vs 2026





Comparativo I semestre 2025 (01/01/2025 al 30/06/2025) vs I semestre 2026 (01/01/2026 al 30/06/2026).

*N/A: No aplica. No se registraron abordajes en 2025.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SALUD

BOGOTÁ

RENDIMIENTOS – ANGIE



ACCIÓN DE BIENESTAR

ACERCÁNDONOS CON MAS BIENESTAR

Recuperación activa de población priorizada con barreras de contacto

Estrategia innovadora que utiliza teleorientación y gestión integral del riesgo para recuperar usuarios previamente clasificados como fallidos o rechazados, fortaleciendo la continuidad del cuidado y el acceso efectivo a las Rutas Integrales de Atención en Salud.

¿QUÉ PROBLEMA RESOLVIMOS?

ANTES

- Usuarios clasificados como fallidos o rechazados
- Gestantes y población materno-perinatal sin seguimiento
- Barreras para localizar usuarios
- Riesgo de interrupción de la atención

CON ACERCÁNDONOS CON MAS BIENESTAR

- Búsqueda activa
- Teleorientación
- Gestión del riesgo
- Educación en salud
- Derivación y canalización
- Seguimiento hasta la activación de la ruta

RESULTADO

Recuperación de usuarios

Continuidad del cuidado y acceso efectivo a servicios de salud

VALOR AGREGADO PARA EL MODELO MAS BIENESTAR

Fortalecemos cinco capacidades institucionales clave

RECUPERACIÓN DE USUARIOS PERDIDOS
Volvemos a conectar con quienes estaban fuera del alcance del modelo.

IDENTIFICACIÓN TEMPRANA DEL RIESGO
Análisis y clasificación para intervenciones oportunas.

ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN POBLACIONAL
Datos más completos y confiables para mejor toma de decisiones.

ACTIVACIÓN DE RUTAS DE ATENCIÓN
Derivación a servicios y acompañamiento hasta su acceso.

ARTICULACIÓN ENTRE SUBREDES
Coordinación territorial para una atención integral y efectiva.

Mayor impacto en salud materno-perinatal y bienestar de las familias.

PRINCIPALES RESULTADOS

(24 de junio al 8 de julio de 2026)

ASIGNACIÓN DE CASOS

17.482 casos asignados para la estrategia Acercándonos con Mas Bienestar.

GESTIÓN DE LOS CASOS

658 registros gestionados correspondientes a población priorizada.

322 usuarios contactados

49% del total

336 usuarios no contactados

51% del total

85 derivaciones efectivas entre Subredes y otros territorios

MENSAJE FINAL

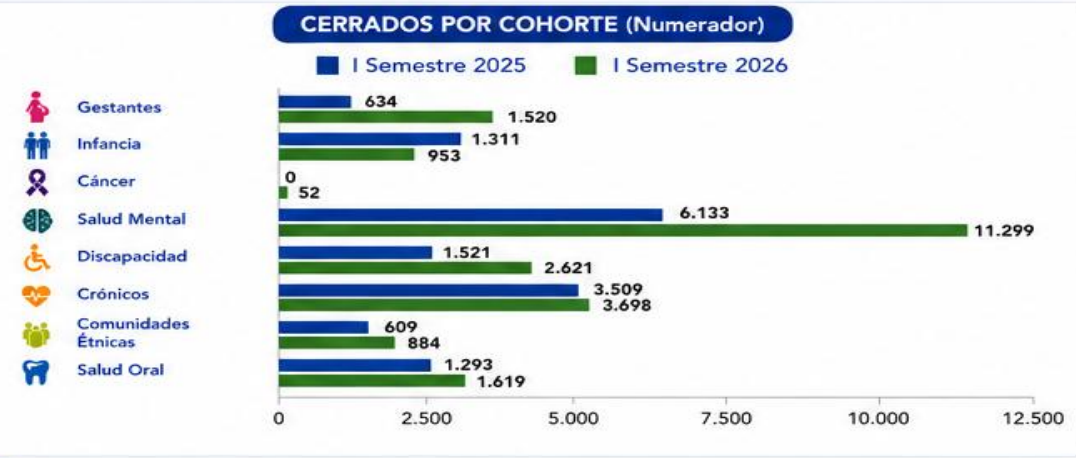
Acercándonos con MAS Bienestar representa una **nueva capacidad institucional** para recuperar población priorizada previamente no localizada, **fortaleciendo la continuidad del cuidado** mediante estrategias digitales, teleorientación y gestión integral del riesgo. Los resultados iniciales demuestran la viabilidad del modelo y proporcionan una base sólida para su **escalamiento progresivo a otras cohortes poblacionales priorizadas del Distrito.**

PLANES DE BIENESTAR CON CIERRE
CON REDUCCIÓN DE RIESGOS POR COHORTE

Comparativo I Semestre 2025 vs I Semestre 2026

Total cerrados	Total cerrados	Variación absoluta	Variación porcentual
17.021	25.705	8.684	+51,1 %
I Semestre 2025	I Semestre 2026	(2026 vs 2025)	(2026 vs 2025)

COHORTE	I SEMESTRE 2025 (01/01/2025 – 30/06/2025)			I SEMESTRE 2026 (01/01/2026 – 30/06/2026)			VARIACIÓN ABSOLUTA (Numerador)
	Numerador	Denominador	Resultado	Numerador	Denominador	Resultado	
Gestantes	634	643	98.60 %	1.520	1.559	97.50 %	↑ 886
Infancia	1.311	1.373	95.48 %	953	1.024	93.07 %	↓ -358
Cáncer	0	0	0.00 %	52	54	96.30 %	↑ 52
Salud Mental	6.133	6.258	98.00 %	11.299	11.554	97.79 %	↑ 5.166
Discapacidad	1.521	1.552	98.00 %	2.621	2.737	95.76 %	↑ 1.100
Crónicos	3.509	3.652	96.08 %	3.698	3.965	93.27 %	↑ 189
Comunidades Étnicas	609	638	95.45 %	884	913	96.82 %	↑ 275
Salud Oral	1.293	1.309	98.78 %	1.619	1.657	97.71 %	↑ 326
TOTAL GENERAL	**16.559**	**17.021**	**97.29 %**	**24.869**	**25.705**	**96.75 %**	**↑ 8.310**





El resultado corresponde al porcentaje de planes de bienestar **concertados** con reducción del riesgo respecto al total de planes de bienestar por cohorte.

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

Activación efectiva a los SER

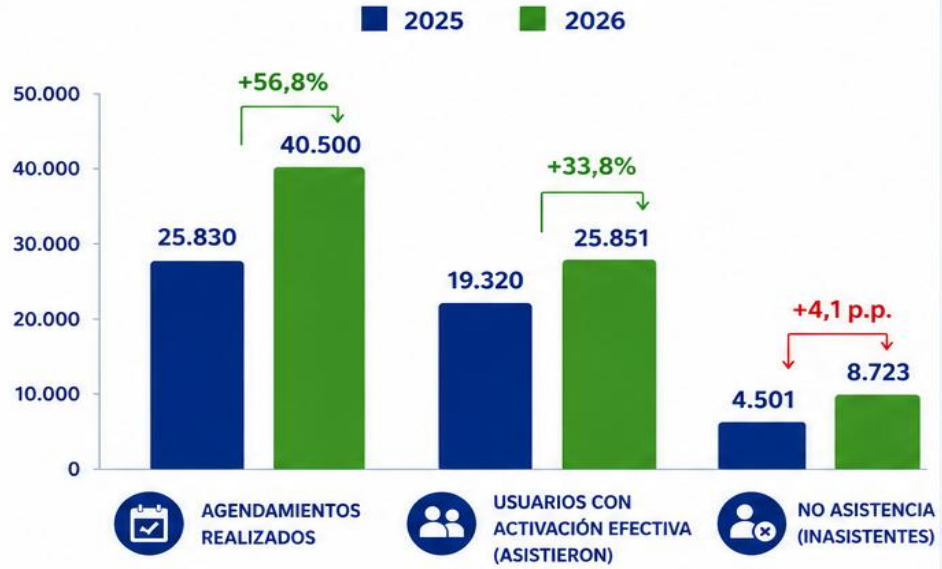
AGENDAMIENTOS REALIZADOS

2025	2026	
25.830	40.500	+56,8%

USUARIOS CON ACTIVACIÓN EFECTIVA (ASISTIERON)

2025	2026	
19.320	25.851	+33,8%

EVOLUCIÓN GENERAL 2025 vs 2026



CRECIMIENTO EN AGENDAMIENTOS POR TIPO DE ACTIVACIÓN

TIPO DE ACTIVACIÓN	AGENDAMIENTOS 2025	AGENDAMIENTOS 2026	VARIACIÓN
PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO	12.168	22.822	+87,6%
CRÓNICOS	8.405	8.395	≈ ESTABLE
ESPECIALIDADES	2.696	3.843	+42,5%
APOYO DIAGNÓSTICO	1.108	2.455	+121,6%
INFANCIA	629	1.446	+129,9%
SALUD MENTAL	566	989	+74,7%
GESTANTES	258	550	+113,2%

+56,8% más agendamientos realizados en 2026

+6.531 usuarios más con activación efectiva frente a 2025

Mayores crecimientos en: **Infancia, Apoyo Diagnóstico, Gestantes y Promoción y Mantenimiento**

Retamos la no asistencia:
63,8% de cumplimiento en 2026.
Fortalecer confirmación, adherencia y seguimiento.

Fuente: Base de Agendamiento GTAPS | **Corte:** Abril 2025 a Junio 2026

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

AVANCES ESTRATEGIA GESTORES EN LÍNEA

Mesa de trabajo EPS – Secretaría Distrital de Salud

9 EPS
socializaron sus estrategias y avances

Enfoque común
fortalecer canales digitales y modelos de contacto

Todas cuentan
con estrategias de demanda inducida y gestión del riesgo

Objetivo compartido
mejorar oportunidad, acceso y continuidad en la atención

¿QUÉ INFORMARON LAS EPS?

compensar
Call center estructurado, demanda inducida, gestores de caso y seguimiento por cohortes. Fortalecerá WhatsApp, chatbots y nuevos canales digitales.

sura
Estrategia consolidada de gestión del riesgo, chatbot para nuevos afiliados, programas específicos y telemonitoreo para gestantes de muy alto riesgo.

Famisanar
Enfoque en línea 137 con apoyo de la Cruz Roja para agendamiento de citas prioritarias y seguimiento a hospitalizados y retoma.

Capital Salud EPS-S
No contempla nuevos gestores. Cuenta con gestores de riesgo para diferentes cohortes y población diferencial.

nueva eps
Avances en demanda inducida y gestores hospitalarios. Piloto exitoso por WhatsApp con >90% de cobertura. Jornadas de promoción y mantenimiento.

aliansalud eps
Modelo multicanal con gestores, enfermeras gestoras y navegadores oncológicos. Seguimiento a gestantes, crónicas, salud mental, VIH y otras cohortes.

Sanitas
137
Línea 137 operada 24/7 con 6 agentes exclusivos. Monitoreo de indicadores, seguimiento a inasistencias y chatbot para caracterización de nuevos afiliados.

COOSALUD En Pos de tu bienestar
Acciones de demanda inducida y gestión del riesgo por llamadas, mensajes y seguimiento desde la red. Prioriza fortalecer coordinación con IPS y optimizar mecanismos actuales.

SaludTotal
Modelo articulado con IPS Virrey Solís. Múltiples canales de agendamiento y seguimiento de cohortes. Continuará fortaleciendo procesos actuales sin crear nuevos equipos de gestores en línea.

CONCLUSIONES GENERALES

- Todas las EPS tienen estrategias de demanda inducida y gestión del riesgo en marcha.
- La contactabilidad telefónica ha disminuido; los usuarios no contestan o desconfían de las llamadas.
- WhatsApp, chatbots, robots y otros canales digitales son la principal oportunidad de comunicación.
- Varias EPS cuentan con gestores especializados, navegadores de pacientes, telemonitoreo y programas para gestantes, cáncer y crónicas.
- La propuesta de Gestores en Línea será un modelo flexible, adaptable a la capacidad instalada de cada asegurador.
- Ninguna EPS contratará nuevos Gestores en Línea por restricciones presupuestales.

PRÓXIMOS PASOS

1. Continuar articulación con cada EPS para fortalecer canales digitales
2. Intercambio de experiencias exitosas entre aseguradores
3. Fortalecer la educación transformadora en salud a usuarios mediante canales digitales
4. Seguimiento a indicadores de oportunidad y acceso a servicios
5. Evaluación conjunta del modelo flexible de Gestores en Línea

Sistema de Referencia y Contrarreferencia (SIRC)

Resultados de la gestión intersectorial y la prescripción social

1.110 respuestas intersectoriales registradas

Cohorte 1 (Ene–Jun 2025): **370** respuestas

Cohorte 2 (Ene–Jun 2026): **740** respuestas

COHORTE 1: ENERO – JUNIO 2025

Total de respuestas registradas: 370

¿CÓMO RESPONDIERON LAS ENTIDADES?

Gestión Intersectorial	Acceso efectivo	Persona, familia o comunidad sin acceso	Sin respuesta	Rechazado
167	102	31	11	59
45,1 %	27,6 %	8,4 %	3,0 %	15,9 %

ENTIDADES CON MAYOR INTERACCIÓN

- Secretaría Distrital de Integración Social: 204
- Alcaldías Locales: 87
- Secretaría Distrital de Educación: 35
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico: 14
- Secretaría Distrital de la Mujer: 11

Las demás entidades concentraron el 7,6 % restante (28 respuestas).

COHORTE 2: ENERO – JUNIO 2026

Total de respuestas registradas: 740

¿CÓMO RESPONDIERON LAS ENTIDADES?

Gestión Intergectorial	Acceso efectivo	Persona, familia o comunidad sin acceso	Sin respuesta	Rechazado
244	172	113	199	12
33,0 %	23,2 %	15,3 %	26,9 %	1,6 %

ENTIDADES CON MAYOR INTERACCIÓN

- Secretaría Distrital de Integración Social: 205
- Migración Colombia: 363
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico: 44
- Secretaría Distrital de la Mujer: 31
- Secretaría Distrital de Educación: 32

Las demás entidades concentraron el 14,6 % restante (108 respuestas).

ANÁLISIS COMPARATIVO

Enero – junio 2025 vs. Enero – junio 2026

1 MAYOR GESTIÓN INTERSECTORIAL

Se registró un incremento del **100 %** en el número de respuestas en el SIRC: de **370** en 2025 a **740** en 2026.

2025: 370 → 2026: 740

2 LA GESTIÓN INTERSECTORIAL LIDERA LA RESPUESTA

Es el tipo de respuesta con mayor frecuencia en ambos periodos, evidenciando la importancia de la articulación entre entidades.

2025: 167 (45,1 %) → 2026: 244 (33,0 %)

3 FORTALECER EL SEGUIMIENTO

Se evidenció un incremento de remisiones que aún no registran respuesta en el sistema, resaltando la importancia de fortalecer el seguimiento y la retroalimentación entre las entidades.

2025: 11 (3,0 %) → 2026: 199 (26,9 %)

4 MÁS ACCESOS EFECTIVOS

Los accesos efectivos aumentaron de **102** a **172**, reflejando una mayor materialización de la oferta institucional.

2025: 102 (27,6 %) → 2026: 172 (23,2 %)

5 MEJOR CALIDAD DE LAS REMISIONES

Las respuestas rechazadas disminuyeron de **59** a **12**, lo que evidencia una mejora en la calidad de las remisiones y en la aplicación de los criterios técnicos.

2025: 59 (15,9 %) → 2026: 12 (1,6 %)

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

Gracias!!

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