Técnico Sistemas:

1. **Consolidación de información de GTAPS**

   El técnico de sistemas en GTAPS desempeña un papel fundamental en la integración y depuración de los datos del sistema, garantizando que la información registrada cumpla con los estándares de calidad requeridos. Este proceso inicia con la recopilación de datos desde múltiples fuentes, incluyendo los módulos internos de GTAPS (como caracterización familiar, registros de atenciones y seguimientos en los diferentes eventos etc) y sistemas externos vinculados (como Dinamica, PAI o SIRC). La prioridad es asegurar que la información sea consistente y compatible, validando estructuras de archivos, codificaciones y campos obligatorios durante la fase de generación de los datos.

   Una vez recopilados los datos, el técnico realiza una homologación exhaustiva para eliminar redundancias y corregir inconsistencias. Esto implica cruzar información entre sistemas, estandarizar campos críticos (como códigos de identificación de registros o fechas) y aplicar reglas de negocio que mantengan la integridad de los registros. Por ejemplo, verifica que un paciente esté correctamente asociado a una familia y territorio, o que las fechas de consulta no presenten anomalías temporales. Cuando se identifican discrepancias, se ejecutan procesos de depuración mediante diferentes mecanismos o herramientas, siempre documentando las correcciones para mantener la trazabilidad.

   El trabajo colaborativo con los profesionales de Apoyo es clave en esta etapa. El técnico contrasta los datos consolidados con los reportes de los profesionales de apoyo (médicos, enfermeros, equipos comunitarios, etc) para validar su precisión operativa. Esta retroalimentación permite ajustar casos específicos donde la información técnica puede divergir de la realidad territorial. Finalmente, los datos depurados se estructuran en bases unificadas que alimentaran dashboards, reportes gerenciales y sistemas de alertas del Ingeniero de sistemas, facilitando el análisis estratégico de indicadores como cobertura de atenciones o seguimiento de los usuarios.

   La consolidación técnica no solo optimiza la calidad de los datos, sino que también fortalece la confiabilidad de GTAPS como herramienta de decisión. Al garantizar que la información sea precisa, actualizada y coherente, el técnico de sistemas contribuye directamente a la eficiencia de la información, permitiendo intervenciones más oportunas y una gestión territorial basada en evidencia sólida. Cada ajuste y validación realizada impacta en la capacidad de los equipos médicos para planificar acciones, asignar recursos y monitorear resultados, convirtiendo los datos crudos en insumos estratégicos para la salud pública.

2. **Validación de la calidad y concordancia de la Información de GTAPS:**

   El técnico de sistemas realiza una validación técnica rigurosa de los datos registrados en GTAPS, asegurando su exactitud, coherencia temporal y cumplimiento con los parámetros establecidos. Este proceso se lleva a cabo en estrecha colaboración con los profesionales de apoyo, quienes proporcionan el contexto operativo necesario para verificar la integridad de la información.

   Durante la validación, el técnico examina meticulosamente los campos críticos de los registros, con especial atención a las fechas, códigos de identificación y relaciones entre entidades (pacientes-familias-predios). Se verifica que las fechas cumplan con la lógica del proceso (por

ejemplo, que un seguimiento o sesion, no esté registrada antes de la caracterización del usuario) y que los formatos sigan los estándares definidos. Cuando se detectan inconsistencias, el técnico aplica correcciones directas en el sistema si el error es atribuible a digitación o carga inicial.

Para casos que requieren intervención especializada o que indican posibles fallas en la herramienta, el técnico documenta la novedad con detalles técnicos precisos (pasos para reproducir el error, capturas de pantalla, impactos identificados) y la remite al área de sistemas mediante los canales establecidos. Esta gestión proactiva de incidencias permite mantener la confiabilidad de la plataforma y optimizar los procesos de atención primaria en salud.

El rol del técnico en esta actividad es fundamental como primer filtro de calidad, combinando conocimientos técnicos con comprensión de los flujos operativos en salud. Su trabajo no solo garantiza datos confiables para la toma de decisiones, sino que también contribuye a la mejora continua del aplicativo mediante la identificación sistemática de oportunidades de optimización. La validación permanente de la información establece un círculo virtuoso donde los equipos territoriales pueden confiar plenamente en los datos reportados por el sistema para su gestión diaria.

3. **Generación de las admisiones requeridas por los diferentes profesionales**:

El técnico de sistemas cumple una función clave en el proceso de generación de admisiones dentro de la plataforma GTAPS, actuando como enlace entre las necesidades operativas de los profesionales de salud y los requerimientos técnicos del sistema. Este proceso implica la creación y gestión de códigos de admisión que permiten el adecuado registro y seguimiento de las atenciones en salud.

Basándose en la información proporcionada por los profesionales a través del aplicativo Dinámica, el técnico genera en GTAPS los códigos correspondientes a cada tipo de consulta o sesión requerida. Estos códigos se configuran según la finalidad específica de la atención, ya sea control prenatal, Sesiones de Psicología, consulta médica general u otros servicios de salud pública.

El proceso técnico incluye la verificación cruzada de información entre ambos sistemas (GTAPS y Dinámica) para garantizar la consistencia de datos. El técnico valida que los parámetros de cada admisión -como tipo de servicio, profesional asignado, fecha y ubicación- coincidan perfectamente en ambas plataformas. Además, asegura que los códigos generados cumplan con los estándares establecidos y permitan el adecuado seguimiento de las atenciones.

Cuando se presentan discrepancias entre los sistemas o requerimientos especiales por parte de los profesionales, el técnico realiza las gestiones necesarias para resolverlas, ya sea mediante ajustes en la configuración o, cuando corresponde, escalando la situación al área de soporte técnico especializado.

La generación precisa de estas admisiones es fundamental para mantener la integridad de la información en GTAPS, permitiendo el correcto registro de actividades, la generación de indicadores confiables y la planificación adecuada de los servicios de salud en el territorio. El técnico, con su labor meticulosa, asegura que este proceso se realice con la eficiencia y exactitud que requiere la operación.

4. **Retroalimentación con los profesionales de apoyo frente a la información en GTAPS:**

El técnico de sistemas establece un proceso continuo de retroalimentación con los profesionales de apoyo, para garantizar la calidad, precisión y utilidad de la información registrada en GTAPS. Esta interacción se desarrolla mediante reuniones técnicas periódicas y comunicaciones directas, donde se analizan conjuntamente los hallazgos, inconsistencias y oportunidades de mejora detectadas en el sistema.

Durante estas sesiones de trabajo colaborativo, el técnico presenta reportes técnicos sobre el estado de la información, destacando casos específicos donde se requiera verificación o ajuste por parte del equipo operativo. A su vez, recoge las observaciones prácticas de los profesionales respecto al funcionamiento del aplicativo en su labor diaria, incluyendo dificultades operativas, necesidades no cubiertas o sugerencias de optimización.

Un componente clave de este proceso es la capacitación situada que el técnico proporciona a los usuarios, resolviendo dudas sobre el correcto diligenciamiento de formularios, interpretación de campos técnicos y aprovechamiento de las funcionalidades disponibles. Esta formación se adapta a las necesidades específicas detectadas en cada territorio o grupo profesional.

El técnico documenta sistemáticamente los resultados de estas interacciones, generando actas de reunión, registros de novedades y protocolos de solución que alimentan tanto el mejoramiento continuo del aplicativo como los procesos de toma de decisiones institucionales. Esta retroalimentación bidireccional fortalece la confiabilidad del sistema y su alineación con las realidades operativas.

Este mecanismo de comunicación permanente permite cerrar brechas entre los aspectos técnicos del sistema y las necesidades prácticas de los equipos territoriales, asegurando que GTAPS evolucione como una herramienta realmente útil para la gestión en salud. El técnico actúa así como puente entre ambos mundos, traduciendo requerimientos operativos en soluciones tecnológicas efectivas.

5. **Gestión de Traslados de Usuarios en GTAPS:**

El técnico de sistemas es responsable de gestionar y ejecutar los traslados de usuarios dentro de la plataforma GTAPS, tanto a nivel local como interlocal, asegurando que cada individuo o familia quede correctamente ubicado en el territorio que le corresponde según los registros oficiales. Este proceso es fundamental para mantener la integridad de la información y garantizar una adecuada planificación de los servicios de salud en cada área geográfica.

El procedimiento inicia con la identificación de usuarios o familias que aparecen registrados en predios, zonas o territorios incorrectos, ya sea por errores de digitación, cambios de residencia no actualizados o inconsistencias en los datos. El técnico verifica minuciosamente cada caso, contrastando la información disponible en GTAPS con otras fuentes confiables (como bases de datos complementarias o reportes de los profesionales de campo) para confirmar la necesidad del traslado.

Una vez validada la solicitud, el técnico realiza el movimiento dentro del aplicativo, actualizando todos los campos relacionados (dirección, sector, familia de pertenencia, entre otros) y asegurándose de que no se generen duplicados o inconsistencias derivadas del proceso. Este ajuste debe reflejarse inmediatamente en los módulos afectados (caracterización familiar, Formulario de creación de usuarios, entre otros) para mantener la coherencia del sistema.

Además, el técnico lleva un registro detallado de todos los traslados realizados, incluyendo el motivo, la fecha, el usuario afectado y los cambios aplicados. Esta documentación es crucial para auditorías posteriores y para el análisis de movilidad poblacional en el territorio.

Dado que los errores de ubicación pueden impactar significativamente en la asignación de recursos y en la calidad de la atención, esta tarea se realiza con frecuencia diaria, priorizando los casos que afectan indicadores críticos o la prestación de servicios.

Este proceso no solo mejora la precisión de la información en GTAPS, sino que también contribuye a una gestión más eficiente de los recursos en salud, asegurando que cada usuario reciba los servicios que le corresponden según su ubicación real. La labor del técnico en este aspecto es clave para mantener la confiabilidad del sistema como herramienta de planificación y toma de decisiones.

6. **Retroalimentación con Profesionales de Apoyo sobre la Información en GTAPS:**

El técnico de sistemas desempeña un rol fundamental en el proceso de recepción y validación de las planillas físicas o digitales que registran las visitas realizadas por los profesionales de apoyo en territorio. Esta actividad constituye un puente crítico entre el trabajo de campo y su correcto registro en el sistema GTAPS, asegurando que la información reportada coincida exactamente con lo consignado en la plataforma.

El proceso inicia con la recepción formal de las planillas entregadas por los equipos de salud y la profesional de Apoyo, donde el técnico verifica que los documentos cumplan con los formatos establecidos y contengan todos los campos obligatorios debidamente diligenciados. Se revisa minuciosamente la consistencia de los datos, incluyendo fechas, códigos de profesional, identificación y tipos de visita realizadas. Esta revisión previa es esencial para detectar posibles errores antes de contrastar la información con el sistema.

Posteriormente, el técnico realiza una comparación detallada entre las visitas registradas en las planillas y aquellas que aparecen efectivamente cargadas en GTAPS. Por parte de los Gestores de Acceso. Este cruce de información implica verificar coincidencias en cantidad, fechas y características de cada intervención. Cuando se identifican discrepancias (como visitas realizadas pero no digitadas, o registros duplicados), el técnico trabaja en coordinación con los Gestores de Acceso para resolverlas, ya sea completando la carga faltante o corrigiendo errores o notificando en el sistema.

Una vez garantizada la concordancia entre las planillas y los registros digitales, el técnico mostrara los resultados de la validación en un informe consolidado que detalla: el total de visitas

reportadas, las efectivamente registradas en GTAPS, las correcciones aplicadas y cualquier observación relevante. Este documento, acompañado de las planillas originales, se entrega formalmente al técnico administrativo para su procesamiento final.

Este mecanismo de control no solo fortalece la confiabilidad de la información en GTAPS, sino que también genera alertas tempranas sobre posibles dificultades operativas (como subregistro de actividades o problemas en la digitación).

La periodicidad y rigurosidad de este proceso son vitales para mantener la trazabilidad de las intervenciones y sustentar decisiones basadas en datos precisos. El técnico de sistemas, con su labor meticulosa, asegura que esta cadena de validación funcione como un circuito cerrado de calidad de información, donde cada visita reportada tenga su correlato exacto en el sistema de información.

7. **Fortalecimiento del aplicativo GTAPS**

El técnico de sistemas desempeña un papel activo en el proceso de mejora continua de la plataforma GTAPS, implementando acciones que optimicen su funcionamiento, usabilidad y capacidad de respuesta ante las necesidades de los usuarios. Esta labor va más allá del mantenimiento básico, enfocándose en potenciar las capacidades técnicas del sistema para que se convierta en una herramienta cada vez más eficiente y adaptada a los requerimientos de la gestión territorial en salud.

Como parte fundamental de este proceso, el técnico recopila y analiza las observaciones reportadas por los diferentes actores que interactúan con la plataforma (equipos de salud, gestores territoriales y técnicos administrativos). Estas retroalimentaciones, sumadas a su experiencia directa en el manejo del sistema, le permiten identificar oportunidades de mejora en aspectos como tiempos de respuesta, flujos de trabajo, interfaz de usuario o integración con otros sistemas. Con esta información, elabora propuestas concretas de optimización para el Ingeniero de sistemas, y que son elevadas al área de desarrollo para su evaluación e implementación.

El fortalecimiento técnico también incluye la participación activa en pruebas piloto de nuevas funcionalidades, donde el técnico verifica el correcto comportamiento de las actualizaciones antes de su despliegue masivo. Esta validación en entornos controlados permite detectar y corregir posibles errores que podrían afectar la operatividad del sistema. Adicionalmente, el técnico colabora en la documentación de procedimientos actualizados y en la elaboración de manuales técnicos que faciliten la adopción de las mejoras por parte de los usuarios finales.

Otra línea de trabajo importante es el monitoreo proactivo del desempeño del aplicativo, donde el técnico analiza indicadores como velocidad de carga, frecuencia de errores y uso de recursos del sistema. Estos datos técnicos sirven como base para proponer ajustes en la infraestructura o configuración que prevengan fallos críticos y garanticen la estabilidad de la plataforma, especialmente durante períodos de alta demanda.

El técnico también impulsa el fortalecimiento de GTAPS mediante la identificación y promoción de buenas prácticas entre los usuarios. Esto incluye la creación de protocolos estandarizados para el uso de funciones avanzadas, la optimización de procesos repetitivos y la implementación de salvaguardas que prevengan la pérdida o corrupción de información. Estas medidas contribuyen a elevar tanto la calidad de los datos como la eficiencia en el uso del sistema.

Este trabajo continuo de mejora transforma a GTAPS en una herramienta dinámica que evoluciona paralelamente a las necesidades cambiantes de la operación.

8. **Soporte Nivel I del aplicativo GTAPS**

El técnico de sistemas brinda el primer nivel de atención y resolución de incidencias relacionadas con el funcionamiento de la plataforma GTAPS, actuando como punto de contacto inicial para los usuarios y garantizando la continuidad operativa del sistema. Este soporte técnico básico se enfoca en resolver problemas frecuentes mediante protocolos establecidos, optimizando así el tiempo de respuesta y minimizando las interrupciones en los procesos de atención primaria en salud.

Cuando los usuarios del sistema (profesionales de salud, equipos territoriales o personal administrativo) reportan dificultades, el técnico realiza un diagnóstico inicial para clasificar la incidencia según su naturaleza y complejidad. Los casos más comunes que atiende incluyen problemas de acceso (olvido de contraseñas, bloqueos de usuario), dificultades en la navegación por la interfaz, errores en el llenado de formularios y consultas sobre el uso adecuado de funcionalidades específicas. Para cada situación, el técnico sigue procedimientos estandarizados de solución o escalar al ingeniero para incluir la reconfiguración de perfiles, la restauración de accesos o la guía paso a paso para el correcto uso de las herramientas.

Una parte fundamental de este soporte es la documentación meticulosa de cada incidencia reportada. El técnico registra en los sistemas de ticketing la descripción del problema, los pasos realizados para su solución y, cuando corresponde, las observaciones que podrían derivar en mejoras para el aplicativo. Para casos que escapan a su ámbito de resolución directa - como fallas complejas en módulos específicos o requerimientos de desarrollo nuevos - el técnico realiza un escalamiento ordenado al área de sistemas especializado (Nivel II) Ingeniero de Sistemas, proporcionando toda la información técnica recopilada que facilite la pronta solución.

Además de la atención reactiva a problemas reportados, el soporte Nivel I incluye actividades preventivas como la monitorización básica del sistema, la verificación periódica de accesos y la identificación temprana de patrones de error recurrentes. El técnico también participa en la difusión de conocimientos básicos sobre el uso de GTAPS mediante la elaboración de guías rápidas, la realización de capacitaciones puntuales y la atención a consultas frecuentes, contribuyendo así a reducir la ocurrencia de incidencias prevenibles.

Este primer nivel de soporte representa la primera línea de defensa para mantener la operatividad continua de GTAPS, filtrando y resolviendo eficientemente las incidencias más

comunes mientras deriva adecuadamente aquellas que requieren mayor expertise técnico. La labor del técnico en este ámbito no solo soluciona problemas inmediatos, sino que genera valiosa información para los procesos de mejora continua del aplicativo.

Gestor de Acceso:

1. **Creación de las frecuencias de uso de los usuarios reportados por el equipo operativo**

   El Gestor de Acceso, cumple una función operativa esencial en GTAPS al registrar y administrar las frecuencias de citas de los usuarios, alineadas con los criterios del curso de vida establecidos. Este marco normativo define las atenciones prioritarias para cada etapa del ciclo vital (infancia, adolescencia, adultez, vejez), garantizando una atención integral en salud pública.

   Mediante un módulo específico de GTAPS diseñado para este fin, el gestor ingresa las citas reportadas por el equipo operativo (enfermeros, gestores de salud), asignando cada una según la clasificación del usuario en su etapa correspondiente. Por ejemplo, para un recién nacido (0-28 días), registra controles de crecimiento y desarrollo; para una gestante, programa seguimientos prenatales; y para un adulto mayor, agenda evaluaciones geriátricas. Cada frecuencia se ajusta a los intervalos mínimos obligatorios definidos por la norma.

   El proceso técnico implica cruzar tres fuentes de información:
   Datos del usuario (edad, sexo, condiciones de salud) cargados previamente en GTAPS.
   Reportes del equipo operativo (que identifican necesidades concretas en territorio).

   El gestor verifica que las citas creadas no generen conflictos de agenda, superposiciones o duplicidades, utilizando alertas automáticas del sistema. Además, actualiza los estados de cumplimiento (cita realizada, inatención, no asistió o cancelo), lo que permite generar indicadores clave como:

   Cobertura por curso de vida (ej: % de niños con controles al día).
   Brechas de atención (ej: adultos mayores sin evaluación anual).

   Esta gestión es fundamental para operativizar el Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS), transformando los lineamientos en acciones concretas. El gestor asegura que cada usuario reciba las intervenciones preventivas y promocionales que le corresponden por derecho, contribuyendo directamente a reducir la morbilidad evitable y a optimizar los recursos del sistema.

   La trazabilidad que GTAPS proporciona en este proceso permite auditorías precisas sobre el cumplimiento normativo y la calidad de la atención. El gestor, aunque no requiere formación profesional, maneja competencias críticas: dominio de la Resolución 3280, precisión en el registro de datos y capacidad para resolver conflictos operativos básicos. Su labor convierte la política pública en realidad en el territorio, uniendo la norma con la atención directa a la comunidad.

2. **Creación y Seguimiento de las agendas de los usuarios en GTAPS**

El Gestor de Acceso desarrolla administrara las agendas de salud dentro de GTAPS, garantizando que cada cita programada se alinee con los cursos de vida definidos para los usuarios. Este proceso inicia con la programación estratégica de citas, donde el gestor utiliza módulos específicos del aplicativo para asignar atenciones según la etapa vital del paciente (infancia, adolescencia, gestación, adultez o vejez), los protocolos obligatorios de prevención y promoción, y la disponibilidad territorial de los servicios. El sistema facilita esta tarea mediante alertas en tiempo real que previenen conflictos operativos, como la superposición de citas para un mismo usuario o la sobrecarga de profesionales, asegurando que las frecuencias mínimas establecidas por la norma se cumplan rigurosamente.

Para reducir la inasistencia a las citas, el gestor implementa sistemas automatizados de recordación a través de GTAPS. notificaciones dentro del sistema que ayudan a la tarea , adaptándose a las preferencias y acceso tecnológico de los usuarios. Además, en casos críticos como acumulación de inasistencias o citas prioritarias. El gestor monitorea continuamente la efectividad de estas estrategias que miden el porcentaje de reducción de inasistencias.

El seguimiento de la efectividad constituye el tercer pilar de esta gestión. GTAPS genera métricas automatizadas que permiten evaluar el impacto real de las agendas, incluyendo la tasa de cumplimiento (citas atendidas versus programadas), la identificación de brechas por curso de vida (como niños menores de un año con controles insuficientes o diabéticos sin evaluaciones trimestrales), y indicadores de oportunidad como el tiempo promedio entre programación y atención. Estos datos se pueden visualizar en los planos generados y que realizando los cruces pertinentes,se podrian establecer tendencias mensuales de inasistencia y patrones de reprogramación. El gestor analiza estos insumos para priorizar intervenciones en grupos vulnerables y optimizar la asignación de recursos.

La integración de estas tres dimensiones programación, recordación y análisis de efectividad, transforma a GTAPS en una herramienta dinámica para la gestión de agendas. Cada cita cumplida no solo refleja el éxito operativo del gestor, sino que contribuye a metas estratégicas como el cumplimiento de frecuencias mínimas exigidas, la reducción de horas médicas ociosas mediante reprogramaciones ágiles, y la identificación temprana de familias que requieren acompañamiento intensivo. El Gestor de Acceso, con su manejo meticuloso del aplicativo, asegura que la planificación teórica de la atención primaria se traduzca en cobertura real, cerrando brechas y fortaleciendo el derecho a la salud en el territorio.

3. **Digitación de las planillas recibidas por el técnico en sistemas**

El Gestor de Acceso digitara en GTAPS al ingresar sistemáticamente los datos básicos contenidos en las planillas físicas o digitales entregadas por los equipos operativos. Estas planillas, previamente validadas por el técnico de sistemas, registran información esencial sobre usuarios intervenidos en territorio (como identificación, fecha de atención, tipo de servicio brindado y profesional responsable). La labor del gestor consiste en transcribir estos campos mínimos al aplicativo con precisión, asegurando que cada registro quede vinculado al perfil correcto del usuario dentro del sistema.

Esta digitación no es un mero trámite administrativo, sino el fundamento para la trazabilidad de las intervenciones en salud. Al cargar estos datos, GTAPS permite contrastar automáticamente la información reportada en las planillas con los registros históricos del usuario. Por ejemplo, l sistema verifica si una visita domiciliaria a una gestante coincide con sus controles prenatales

programados. Esta validación cruzada confirma que el abordaje reportado por los equipos operativos se alinea con las necesidades reales del paciente según su curso de vida.

El impacto operativo de esta tarea es significativo: cada dato digitado activa mecanismos de verificación en tiempo real. Si un usuario intervenido no aparece en las bases de GTAPS, el sistema genera alertas para investigar posibles subregistros; señala inconsistencias para corrección inmediata. Además, esta información alimenta indicadores clave como cobertura efectiva de atenciones y brechas territoriales, permitiendo a los gestores sanitarios identificar zonas con baja penetración de servicios.

La meticulosidad en este proceso es fundamental. Errores en la digitación (como dígitos mal consignados en cédulas o fechas incorrectas) distorsionarían la validación posterior y comprometerían la confiabilidad de los datos. Por ello, el gestor aplica técnicas de doble verificación y aprovecha funcionalidades de GTAPS como búsqueda predictiva de usuarios y validación de formatos en línea. Cada registro exitoso no solo certifica que "el abordaje sí ocurrió", sino que fortalece la inteligencia sanitaria para la toma de decisiones basada en evidencia concreta de campo.

4. **Generación de las agendas o cupos a los profesionales dentro del aplicativo GTAPS**

El Gestor de Acceso llevara a cabo una labor estratégica en GTAPS al configurar y administrar las agendas de los profesionales de salud, asignando meticulosamente los cupos disponibles según los días de atención. Este proceso comienza con el registro en el aplicativo de las ventanas de tiempo asignadas a cada profesional o equipo de salud, segmentando la disponibilidad por días de la semana, sedes territoriales y tipos de intervención (controles, visitas domiciliarias, actividades comunitarias). La asignación de cupos no solo considera la capacidad operativa.

Una vez establecida la estructura base de agendas, el gestor vincula cada cupo creado en GTAPS con los usuarios correspondientes, cruzando la información de caracterización previa para asegurar coherencia entre la necesidad del paciente y la especialidad del profesional asignado. El sistema facilita esta tarea mediante alertas automáticas que previenen sobreasignaciones, conflictos de horarios o incompatibilidades en perfiles clínicos. Esta planificación detallada transforma la disponibilidad teórica en capacidad operativa real, optimizando el uso de recursos humanos en el territorio.

La gestión de cupos habilita un proceso crítico de verificación previa: antes de cada cita programada, el gestor utiliza GTAPS para generar listados de usuarios asignados y realiza llamadas de confirmación. Estas comunicaciones no solo reducen la inasistencia, sino que permiten validar y actualizar en tiempo real datos clave como dirección actualizada, cambios en condición de salud o necesidad de reprogramación. Cada ajuste derivado de estas llamadas se registra inmediatamente en el aplicativo, mejorando la confiabilidad de la información y permitiendo la reasignación ágil de cupos liberados.

El impacto de este proceso es multidimensional. Por un lado, incrementa la efectividad de las intervenciones al garantizar que profesionales y usuarios coincidan en tiempo y lugar con información verificada. Por otro, fortalece la calidad de los datos en GTAPS, ya que las

llamadas previa detectan inconsistencias (direcciones erróneas, usuarios fallecidos o duplicados) que pueden corregirse mediante los diferentes mecanismos del sistema. Adicionalmente, los reportes de ocupación de cupos generados por el sistema proporcionan métricas valiosas sobre productividad profesional, demanda insatisfecha y eficiencia en la asignación de recursos, alimentando la planificación territorial.

Esta gestión activa de agendas convierte al Gestor de Acceso en un articulador clave entre la capacidad instalada del sistema de salud y las necesidades de la población. Cada cupo creado y validado en GTAPS no solo optimiza el trabajo de los equipos territoriales, sino que acerca los servicios de salud a quienes más los necesitan.

5. Llamar a usuarios nuevos para validar y actualizar la información dentro de los diferentes procesos.

El Gestor de Acceso ejecutara un proceso proactivo de verificación y actualización de datos mediante llamadas telefónicas a usuarios. Esta actividad, más allá de ser un simple contacto, constituye un mecanismo de garantía de calidad para asegurar que la información base de cada usuario (documento de identidad, dirección, contacto, curso de vida y condiciones de salud) sea precisa, completa y alineada a lo requerido en el sitema.

El proceso inicia con la identificación de usuarios nuevos en GTAPS, ya sea por registros recientes de caracterización familiar, derivaciones desde otras IPS o reportes de equipos territoriales. El gestor utiliza módulos específicos del aplicativo para filtrar estos casos y generar listados priorizados según criterios de vulnerabilidad (gestantes, menores de 5 años, adultos mayores con enfermedades crónicas). Al establecer contacto telefónico, el gestor sigue un protocolo estructurado de validación: confirma datos básicos como nombres completos, número de documento, dirección exacta y composición familiar; verifica información crítica para la atención primaria (condiciones preexistentes, pertenencia étnica) y actualiza variables dinámicas como cambios de residencia, número de contacto, etc.

Estas llamadas tienen un doble impacto operativo: certifican la validez de los datos iniciales y previenen errores en servicios futuros. Por ejemplo, al confirmar que un usuario sí reside en el territorio asignado, se evitan traslados innecesarios de equipos de salud; al rectificar un número de contacto incorrecto, se asegura la efectividad de futuras recordaciones de citas.

Además, la interacción telefónica genera insumos cualitativos valiosos: el gestor documenta observaciones sobre barreras de acceso, necesidades no cubiertas o sugerencias del usuario, información que se carga en GTAPS como "notas de verificación" y alimenta planes de mejora territorial. Esta labor transforma un registro inicial en un perfil dinámico y confiable, esencial para calcular indicadores como densidad poblacional por zona, prevalencia de enfermedades o cobertura real de servicios.

La rigurosidad en esta validación impacta directamente en la eficiencia de la atención primaria: reduce reprocesos por datos erróneos, optimiza rutas de visitas domiciliarias y asegura que intervenciones críticas, lleguen a quienes realmente las necesitan. Cada llamada exitosa no solo fortalece la base de datos de GTAPS, sino que humaniza el sistema al conectar técnicamente los registros digitales con la realidad vivencial de los usuarios.