



Outlook

---

## Monitoreo jlgonzalez noviembre


---

**Desde** Edwin, Gonzalez Pedroza <E4Gonzalez@saludcapital.gov.co>

**Fecha** Dom 2025-12-07 15:29

**Para** Karol Tatiana Mancillas Sarmiento <karol.mancillas@happybpo.co>; Gepshiba Zarify Herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>; Adriana Becerra Perez <adriana.becerra@happybpo.co>; Claudia Alejandra Guerrero Molina <claudia.guerrero@happybpo.co>

**CC** Katherine Garzón Joya <katherine.garzon@happybpo.co>; Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co>

 1 archivo adjunto (60 KB)

jlgonzalez (1).xlsx;

Cordial saludo  
Coordinación BPO

En el marco del apoyo a la supervisión del contrato para la Operación del Contact Center de los procesos de atención a la ciudadanía de la Línea 106 "el poder de ser escuchado" se sugieren acciones de seguimiento a la calidad de las intervenciones del profesional **José González**

Resultado de acciones de monitoreo aleatorio de las intervenciones realizadas durante noviembre. Los hallazgos se asocian con la calidad de los registros.

Se adjunta base de hallazgos, se resalta el siguiente:

- id 740245, registro inconsistente, indica una referenciación a Referente de Salud Mental Villavicencio Cordial Saludo, vía correo electrónico, sin embargo, la comunicación electrónica no se encuentra enviada en el correo electrónico de la Línea 106, no se cuenta con soporte.

Requiere envío de referenciación a Referente de Salud Mental Villavicencio.

- 1) El registro de la narrativa en el SIL, captado mediante el canal telefónico, inicialmente es inconsistente, no refiere de quién está hablando la persona informante y el tipo de vínculo. 2) La narrativa registrada en la comunicación de activación de ruta a Comisaría de Familia, no es consistente con lo registrado en la narrativa del SIL, refiere: "Necesitamos ayuda inmediata porque mi nieta". Este tipo de inconsistencias, pueden representar hallazgos por parte de entes de control o autoridad judicial. 2) id 743459. Con el número de documento de la abuela de la persona que presenta la conducta suicida no se ubica la ficha SIRC. Se verificó el número de documento y sí corresponde a la usuaria. En este caso se evidencia que la activación de ruta en el SIRC se registró con error en el número de documento, inconsistencia que se debe ajustar.

Requiere ajuste de la ficha SIRC por número de documento.

- Se identifica adolescente, residente fuera de Bogotá, con presunto trastorno de la conducta alimentaria, de alto riesgo, correspondía como parte de la intervención realizar la referenciación vía correo electrónico a referente territorial de salud mental, con la información

disponible. De acuerdo con el relato, la adolescente no expone con si familia los riesgos en salud mental identificados, asociados con la conducta alimentaria

Requiere envío de referenciación a Referente de Salud Mental mesitas del colegio. Cundinamarca.

- 1) Se encuentran fragmentos del relato de intervención en la narrativa, lo cual afecta la calidad del registro en caso de seguimiento por parte de entes de control o autoridad judicial. Se identifica evento de presunta violencia sexual contra NNA, sin embargo, no se entiende el relato de la usuario dada la mezcla con los fragmento de la intervención, lo que puede conducir a anular lo referido por la usuaria. 2) La adolescente que presenta el evento es residente de la ciudad de Medellín. El profesional registra la referenciación a ente territorial, sin embargo, no se cuenta con evidencia de la acción, al revisar el correo electrónico de la Línea 106, no se encuentra el correo enviado a la referente de Medellín.

Requiere envío de referenciación a Referente de Salud Mental Medellín

- Se identifica evento de VIF con la mujer, hace falta activar ruta de Línea Púrpura

La sugerencia se realiza de acuerdo con las acciones que corresponden a la previsión del riesgo número 4. del Anexo N° 3 Análisis de Riesgos, Matriz de Riesgos: *"Incumplimiento de obligaciones y especificaciones técnicas establecidas en el anexo técnico"*.

Quedo atento

Cordialmente

**Edwin González Pedroza**  
**Psicólogo Especializado Línea 106**





Outlook

---

## Monitoreo gacamargo noviembre


---

**Desde** Edwin, Gonzalez Pedroza <E4Gonzalez@saludcapital.gov.co>

**Fecha** Dom 2025-12-07 15:38

**Para** Karol Tatiana Mancillas Sarmiento <karol.mancillas@happybpo.co>; Gepshiba Zarify Herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>; Adriana Becerra Perez <adriana.becerra@happybpo.co>; Claudia Alejandra Guerrero Molina <claudia.guerrero@happybpo.co>

**CC** Katherine Garzón Joya <katherine.garzon@happybpo.co>; Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co>

 1 archivo adjunto (159 KB)

gacamargo.xlsx;

Cordial saludo  
Coordinación BPO

En el marco del apoyo a la supervisión del contrato para la Operación del Contact Center de los procesos de atención a la ciudadanía de la Línea 106 "el poder de ser escuchado" se sugieren acciones de seguimiento a la calidad de las intervenciones del profesional **Gabriela Camargo**

Resultado de acciones de monitoreo aleatorio de las intervenciones realizadas durante noviembre. Los hallazgos se asocian con la calidad de los registros.

Se adjunta base de hallazgos, se resalta el siguiente:

- 1) Se reitera la necesidad que las comunicaciones a entidades de protección y justicia sean revisadas por parte del equipo de supervisoras, y garanticen la calidad del documento, por medio del cual se realiza la activación de ruta. La comunicación enviada por la profesional se encuentra un texto sin justificar, se visualiza desordenado e informal. 2) De acuerdo con el evento de alto riesgo psicosocial identificado en la narrativa, correspondía activar ruta de Fiscalía. 3) Hace falta activar las rutas de SISVECOS, SIVIM y Línea Púrpura, que corresponden a los eventos de riesgo en salud mental y de tipo psicosocial identificados en la narrativa. 4) 738826, error en motivo de consulta, corresponde a Seguimiento a caso, aplica para Remisión. 5) El motivo de consulta corresponde a idea suicida. El motivo de la remisión a Comisaría de Familia es VIF.

Requiere rutas de SISVECOS, SIVIM y Línea Púrpura.



- 1) El registro en el SIL es inconsistente, la narrativa del usuario: *"Hola Ok Me voy a matar. Mira lo que pasa es que la ayuda no es para mí Es más para mí novia"*. Hace parte de una misma interacción mediante el canal WhatsApp, correspondía registrarla en el id 740432 asociado con el motivo de consulta de Búsqueda de red de apoyo, el cual, adicionalmente, presenta error en el campo canal de atención. En el id 740437, correspondía registrar el intento de comunicación telefónica que refiere en el id 740432, el cual es inconsistente, hace falta registrar la hora y número de intentos para establecer la comunicación. 2) De acuerdo con el reporte generado por el uContac, el registro realizado en el SIL omite parte de la interacción del profesional, lo cual constituye en una inconsistencia con la fidelidad de la comunicación establecida con la usuaria, y puede ser objeto de hallazgo por parte de los entes de control o autoridad judicial. La información que se omite es: *"Mira esto que escribiste es grave. es una falta de respeto que escriban eso y no respondan, es SERIO cuando dicen eso. la proxima vez los reporto por irresponsables con este tema"*. 3) No se comprende las expresiones omitidas, no se encuentran en concordancia con el objetivo de atención de la Línea 106, no constituye en una pauta de comunicación asertiva por parte de un profesional de la salud mental, con una persona que establece contacto con una línea de atención psicológica, refiriendo una conducta suicida. 4) Por medio del canal WhatsApp, una vez identificado el evento de conducta suicida, el profesional no realiza acciones de intervención para el evento, ni realiza oferta institucional para activar rutas.

Requiere acciones de seguimiento por parte de equipo de supervisoras y coordinación de BPO

Fecha	Mensaje	Respuesta	Canal
10/12/25 10:40	Hola, he llamado a la Línea 106. Soy una línea de escucha, atención y intervención psicológica en presencia de la Secretaría de Salud de Bogotá. Te hablo la psicóloga Gabriela Trujillo, ¿me puedes contar un poco mejor...? ¿Podrías decirme la nombre, edad y en qué estás en una situación de riesgo? Estoy leyendo lo que me escribes al 106?	10670432	No
10/12/25 10:40	como te puedo ayudar	10670432	No
10/12/25 10:40	Hola te voy a pasar lo que la ayuda no es para mí	10670432	Si
10/12/25 10:40	Es todo para el riesgo	10670432	Si
10/12/25 10:40	Hola esto que escribiste es grave	10670432	No
10/12/25 10:40	es una falta de respeto que escriban eso y no respondan, es SERIO cuando dicen eso	10670432	No
10/12/25 10:40	te voy a pasar los reportes por irresponsables con este tema	10670432	No
10/12/25 10:40	Te voy a la parte que se contacto directamente con la Línea 106 y que me escribiste a esta número 10670432 y si es una emergencia, llámame directamente al 106.	10670432	No
10/12/25 10:40	Recordando que el número de la Línea 106 está disponible para cuando desees volver a comunicarte, recuerda que nos escuchas los 24 horas, pero por este mismo canal o puedes contactar por el canal telefónico, llamado desde celular o fijo al 106, equivalente por correo electrónico a lineas106@saludbogota.gov.co o por Facebook a la Línea 106. Si sigues a earth que todos o puedes estar en línea por comunicarte con la Línea 106. Si puedes de ser necesario, ¿me puedes contar lo que estás sintiendo nuestra atención?	Edw_Fernandez	No

- 1) Se reitera la necesidad que las comunicaciones a entidades de protección y justicia sean revisadas por parte del equipo de supervisoras, y garanticen la calidad del documento, por medio del cual se realiza la activación de ruta. La comunicación enviada por la profesional se encuentra un texto sin justificar, se visualiza desordenado e informal. 2) De acuerdo con el evento de alto riesgo psicosocial, reiteración en la VIF y VBG identificado en la narrativa, correspondía activar ruta de SIVIM y Línea Púrpura. 3) La oferta institucional realizada por la profesional es incoherente, refiere: *"Dame los datos de las personas que quieres denunciar"*. La Línea 106 no es una línea de denuncias y realiza activaciones de ruta para el acceso a los



servicios de protección y justicia. 4) La usuaria refiere en el motivo de consulta: *"Estoy buscando métodos para intentar suicidarme Como deseo hacerlo hoy Por varios sucesos que he llevado la mayoría de mi vida"*. La profesional limita la intervención al proceso de activación de ruta de Comisaría de Familia, SIRC y SISVECOS, sin realizar la correspondiente intervención de orientación psicológica al evento identificado de conducta suicida, a pesar que, la usuaria responde de forma activa a la interacción. Del mismo modo, la profesional no realiza acciones para identificar y reducir riesgos de un posible intento de suicidio, para el cual se requiere la activación de la Línea 123 de urgencias para la atención inmediata.

Requiere rutas de SIVIM y Línea Púrpura.

- En el registro de la intervención refiere: *"se solicita la dirección y se llama al 123 para solicitar la presencia en la unidad residencial de la usuaria"*. Sin embargo, no se ubica en el SIL el registro de la activación de ruta a Línea 123. No es claro en el registro si se logran obtener o no los datos para la activación de ruta. En caso contrario, se evidencia que, se contactó a la Línea 123 sin contar con los datos requeridos, que permita a las autoridades realizar una intervención efectiva, a pesar de la necesidad expresa referida en la narrativa de la usuaria. No se evidencia una gestión adecuada de la interacción.

Se requieren acciones de seguimiento con la usuaria. De acuerdo con la narrativa, es posible inferir alto riesgo de tipo psicosocial asociado a violencia intrafamiliar y riesgos en salud mental en la adolescente.

- El usuario refiere: *"Vivo en manangué Bolívar"*. La profesional le brinda información que no corresponde para el acceso a líneas de servicios de salud, le indica la Línea del distrito de Cartagena, la cual no aplica para los municipios del departamento. Correspondía informar la Línea "Hablemos" número 3183122456

La sugerencia se realiza de acuerdo con las acciones que corresponden a la previsión del riesgo número 4. del Anexo N° 3 Análisis de Riesgos, Matriz de Riesgos: *"Incumplimiento de obligaciones y especificaciones técnicas establecidas en el anexo técnico"*.

Quedo atento

Cordialmente

**Edwin González Pedroza**  
**Psicólogo Especializado Línea 106**





Outlook

---

**Monitoreo id1romero noviembre**

---

**Desde** Edwin, Gonzalez Pedroza <E4Gonzalez@saludcapital.gov.co>**Fecha** Dom 2025-12-07 15:45**Para** Karol Tatiana Mancillas Sarmiento <karol.mancillas@happybpo.co>; Gepshiba Zarify Herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>; Adriana Becerra Perez <adriana.becerra@happybpo.co>; Claudia Alejandra Guerrero Molina <claudia.guerrero@happybpo.co>**CC** Katherine Garzón Joya <katherine.garzon@happybpo.co>; Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co>

1 archivo adjunto (63 KB)

id1romero (2).xlsx;

Cordial saludo  
Coordinación BPO

En el marco del apoyo a la supervisión del contrato para la Operación del Contact Center de los procesos de atención a la ciudadanía de la Línea 106 "el poder de ser escuchado" se sugieren acciones de seguimiento a la calidad de las intervenciones del profesional **Iván Romero**

Resultado de acciones de monitoreo aleatorio de las intervenciones realizadas durante noviembre. Los hallazgos se asocian con la calidad de los registros.

Se adjunta base de hallazgos, se resalta el siguiente:

- 1) id 744006, intervención no corresponde con una Orientación psicológica, se imita a realizar la oferta institucional, activar rutas y referenciar a los consultorios de la red de universidades. 2) Se identifica en la narrativa de la informante y en los registros previos asociados con el núcleo familiar, una presunta VIF contra el joven hijo de la persona que presenta la conducta suicida, evento que no es abordado en la intervención, ni se activaron las correspondientes rutas de atención por violencia. La informante refiere: *"El pelado ya tiene 18 Está cansado de la violencia de la mamá lo agrede grita y el le da miedo porque lo amenaza que ella se quiere morir"*. 3) Correspondía realizar la orientación psicosocial para el evento de VIF, y realizar la oferta para activar ruta de Comisaría de Familia, a partir de la identificación de riesgos asociados con heteroagresividad.

Requiere activar ruta de SIVIM para el hijo de la persona que presenta la conducta suicida. Requiere acciones de seguimiento con el usuario y activar ruta de Comisaría de Familia.

- 1) id 736480, intervención no corresponde con una Orientación psicológica, se imita a realizar la oferta institucional, activar rutas y referenciar a los servicios de urgencias de la EAPB

Requiere acciones de seguimiento para realizar oferta de afiliación por oficio.

- El motivo de consulta del usuario refiere: *"he tenido pensamientos de hacerme daño porque desde niño he sido gordo y siempre me he sentido rechazado. Tengo 21 años y siento que nunca he podido tener una vida normal ni que nadie me quiera."* Las acciones de orientación no son claras en el marco de una atención en salud mental. El profesional refiere: *"Pedir ayuda no siempre es fácil, y cambiar hábitos costumbres que llevan con nosotros mucho tiempo,*

*requiere en su mayoría, acompañamiento de los profesionales, por que esto no es solo algo de voluntad o de decisión, si no que requiere poder ver esto como un problema de salud y no un capricho".* Se desconoce a cuál condición en salud se encuentra asociada a su sobrepeso, del mismo modo, de acuerdo con la narrativa, se desconoce si el usuario presenta alguna condición que comprometa sus capacidades cognitivo intelectual, que le permita comprender de forma adecuada lo referido por el profesional, que no le genere sentimiento de desesperanza.

Por favor, recordar que las activaciones de ruta o seguimiento a los usuarios, con el fin de dar alcance a la intervención, que se realizan posterior a la intervención inicial, deben contener la nota aclaratoria indicando que se realiza el registro resultado de acciones de mejora, a partir de hallazgo derivado del monitoreo por parte del apoyo a la supervisión de la SDS (se indica el nombre del apoyo a la supervisión). El objetivo es conservar la coherencia de las acciones, soportando la justificación de los registros posteriores a la intervención inicial.

Quedo atento

Cordialmente

**Edwin González Pedroza**  
**Psicólogo Especializado Línea 106**





Outlook

---

## Monitoreo daygrast noviembre


---

**Desde** Edwin, Gonzalez Pedroza <E4Gonzalez@saludcapital.gov.co>

**Fecha** Lun 2025-12-08 15:09

**Para** Gepshiba Zarify Herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>; Claudia Alejandra Guerrero Molina <claudia.guerrero@happybpo.co>; Adriana Becerra Perez <adriana.becerra@happybpo.co>; Karol Tatiana Mancillas Sarmiento <karol.mancillas@happybpo.co>

**CC** Katherine Garzón Joya <katherine.garzon@happybpo.co>; Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co>

 1 archivo adjunto (94 KB)

daygrast (2).xlsx;

Cordial saludo  
Coordinación BPO

En el marco del apoyo a la supervisión del contrato para la Operación del Contact Center de los procesos de atención a la ciudadanía de la Línea 106 "el poder de ser escuchado" se sugieren acciones de seguimiento a la calidad de las intervenciones del profesional **Dayana Grast**.

Resultado de acciones de monitoreo aleatorio de las intervenciones realizadas durante noviembre. Los hallazgos se asocian con los objetivos de la atención de la Línea 106 coherencia de los registros en el SIL. Es necesario resaltar que la profesional presenta calidad de las intervenciones en el marco de los objetivos de atención integral en salud mental e intervención psicosocial de la Línea 106.

No obstante se presenta un hallazgos significativo:

- 1) Hace falta registrar en el campo de observaciones del SIL la justificación por la cual se activan rutas de SIVIGILA y SIRC sin la dirección de residencia de la usuaria, la cual es requerida por el instructivo de diligenciamiento de las fichas de notificación de cada sistema de vigilancia. De acuerdo con la narrativa se registra una dirección de un establecimiento educativo cercano. 2) De acuerdo con el reporte del uContac, la interacción con la usuaria se cierra de forma abrupta, la usuaria refiere: *"Y que va a pasar con el que intento hacerme daño"*. La profesional no da respuesta a la usuario y cierra con un mensaje preestablecido: *"Gracias por comunicarte con la Línea 106 "El poder de ser escuchado", Nos gustaría conocer tu opinión sobre nuestra atención"*, y envía la encuesta de satisfacción, en la cual la usuaria refiere: **"Tengo miedo"**. Lo cual no corresponde con los objetivos de atención de la Línea 106. Resulta necesario recordar que hace parte de la intervención las acciones de orientación y psicoeducación con el propósito que los usuarios comprendan la importancia del acceso a los servicios de salud y protección, la garantía de su derecho a recibir una atención integral, con el fin de cuidar de su bienestar físico, emocional y mental, y el acceso a redes de apoyo para la atención institucional, a partir de la cual es posible brindar orientación a su red de apoyo familiar y reducir la posibilidad de la reincidencia o persistencia de evento de riesgo en salud mental o de tipo psicosocial. Adicionalmente, el registro realizado en el SIL omite esta interacción final, lo cual constituye en una inconsistencia con la fidelidad de la comunicación

establecida por la usuaria, y puede ser objeto de hallazgo por parte de los entes de control o autoridad judicial.

Requiere acciones de seguimiento por parte de equipo de supervisoras y coordinación de BPO

[illegible]

La sugerencia se realiza de acuerdo con las acciones que corresponden a la previsión del riesgo número 4. del Anexo N° 3 Análisis de Riesgos, Matriz de Riesgos: *"Incumplimiento de obligaciones y especificaciones técnicas establecidas en el anexo técnico"*.

Quedo atento

Cordialmente

**Edwin González Pedroza**  
**Psicólogo Especializado Línea 106**





Outlook

---

## Monitoreo jjpalomino noviembre


---

**Desde** Edwin, Gonzalez Pedroza <E4Gonzalez@saludcapital.gov.co>

**Fecha** Lun 2025-12-08 15:17

**Para** Karol Tatiana Mancillas Sarmiento <karol.mancillas@happybpo.co>; Gepshiba Zarify Herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>; Adriana Becerra Perez <adriana.becerra@happybpo.co>; Claudia Alejandra Guerrero Molina <claudia.guerrero@happybpo.co>

**CC** Katherine Garzón Joya <katherine.garzon@happybpo.co>; Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co>

 1 archivo adjunto (62 KB)

jjpalomino.xlsx;

Cordial saludo  
Coordinación BPO

En el marco del apoyo a la supervisión del contrato para la Operación del Contact Center de los procesos de atención a la ciudadanía de la Línea 106 "el poder de ser escuchado" se sugieren acciones de seguimiento a la calidad de las intervenciones del profesional **jjpalomino**

Resultado de acciones de monitoreo aleatorio de las intervenciones realizadas durante noviembre. Los hallazgos se asocian con la calidad de los registros.

Se adjunta base de hallazgos, se resalta el siguiente:

- 1) De acuerdo con la narrativa de la persona informante, progenitora de la adolescente con el evento, el motivo de consulta corresponde a Intento de suicidio, en concordancia con la estrategia de priorización. 2) No se encuentra justificación por la cual no se realizó la correspondiente orientación psicológica, a partir de identificar los eventos de conducta suicida y violencia sexual. La intervención se centra en el proceso de activación de ruta, recolección de la información y referenciación a consultorios de red universitaria. La progenitora responde de forma activa a la interacción y requería recibir la orientación a fin de reducir riesgos de reincidencia o persistencia de la conducta suicida, y del evento de presunta violencia sexual, teniendo en cuenta el tipo de vínculo y la posibilidad de contacto con el presunto agresor. 3) Del mismo modo, correspondía desarrollar la orientación psicosocial encaminada a que la progenitora comprendiera el proceso de acceso a los servicios de protección y justicia, así como el derecho a la denuncia, atención integral, justicia y reparación, en el marco de la protección del bienestar de su hija. 4) Los registros id 744854 y id 744855, se evidencia que fueron editados, realizando la trazabilidad de la hora final del registro con los registros posteriores. Adicionalmente, se requiere revisar los tiempos de gestión dedicados a la intervención, la edición de los registros se encuentra cerca de 3 horas posterior al registro de la intervención inicial.

Requiere acciones de seguimiento por parte de equipo de supervisoras y coordinación de BPO.

- Se evidencia que la profesional no realiza la correspondiente revisión de los registros previos en el SIL, se encuentra usuario residente fuera de Bogotá, el cual ya recibió la intervención de orientación y referenciación vía correo electrónico a ente territorial. Correspondía reiterar la información de los canales de atención en salud en su departamento. Por el contrario, responde con la plantilla predeterminada, como si la interacción fuera por Bot, volviendo a invitar a la usuaria a que se conecte con la Línea 106, lo cual es consistente.

La sugerencia se realiza de acuerdo con las acciones que corresponden a la previsión del riesgo número 4. del Anexo N° 3 Análisis de Riesgos, Matriz de Riesgos: *"Incumplimiento de obligaciones y especificaciones técnicas establecidas en el anexo técnico"*.

Quedo atento

Cordialmente

**Edwin González Pedroza**  
**Psicólogo Especializado Línea 106**





Outlook

---

## Monitoreo fagudelo noviembre


---

**Desde** Edwin, Gonzalez Pedroza <E4Gonzalez@saludcapital.gov.co>

**Fecha** Lun 2025-12-08 15:27

**Para** Karol Tatiana Mancillas Sarmiento <karol.mancillas@happybpo.co>; Gepshiba Zarify Herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>; Adriana Becerra Perez <adriana.becerra@happybpo.co>; Claudia Alejandra Guerrero Molina <claudia.guerrero@happybpo.co>

**CC** Katherine Garzón Joya <katherine.garzon@happybpo.co>; Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co>

 1 archivo adjunto (70 KB)

fagudelo.xlsx;

Cordial saludo  
Coordinación BPO

En el marco del apoyo a la supervisión del contrato para la Operación del Contact Center de los procesos de atención a la ciudadanía de la Línea 106 "el poder de ser escuchado" se sugieren acciones de seguimiento a la calidad de las intervenciones del profesional **Nahomi Agudelo**.

Resultado de acciones de monitoreo aleatorio de las intervenciones realizadas durante noviembre. Los hallazgos se asocian con la calidad de los registros.

Se adjunta base de hallazgos, se resalta el siguiente:

- 1) id 744126, registro inconsistente. Realiza el registro en el SIL de intento de comunicación telefónica con la usuaria, dos horas después de la acción, lo cual afecta la consistencia de la trazabilidad de las intervenciones en tiempo real en caso de seguimiento por parte de entes de control o autoridad judicial. 2) De acuerdo con la narrativa, se identifica evento de presunta VIF de alto riesgo, que compromete el vínculo entre padres e hijos y entre hermanos, presentando diferentes formas de violencia al interior del núcleo familiar. La ruta que correspondía activar era Comisaría de Familia, a fin de a atención integral del evento de VIF. La profesional activa ruta de ICBF, la cual se dirige a la presunta negligencia contra la adolescente.

Requiere activar ruta de Comisaría de Familia.

- Se evidencia que no es clara la identificación del evento de negligencia y la justificación para la activación de ruta a ICBF por parte de la profesional en la intervención. Id 749042, en respuesta a la activación de ruta, se recibe por parte de la entidad solicitud de ampliación, que refiere: *"Con el presente nos permitimos informarle que la información suministrada no es lo suficientemente clara para poder brindarle la orientación o trámite requerido"*. A la fecha no se ha dado respuesta a la solicitud. No vincular a un NNA a servicios particulares de atención en salud, como único hecho, no se constituye en base para caracterizar una presunta violencia por negligencia. De acuerdo con la narrativa de la progenitora, es posible identificar un presunto ciclo de violencia intrafamiliar, del cual hace parte el niño como presunta víctima de violencia psicológica, además de a la progenitora. Correspondía realizar la oferta institucional para



activar ruta de Comisaría de Familia, para la atención integral de la presunta VIF. Del mismo modo, realizar la orientación psicosocial a la usuaria respecto al derecho de los NNA que sus progenitores o acudientes establezcan acuerdos de custodia y asistencia.

Requiere dar respuesta a Seguimiento institucional. No se evidencian acciones de acompañamiento por parte de equipo de supervisión

- Se identifica presunto evento de VBG, generado por la expareja, que establece en posible detonante de conducta suicida de alto riesgo en la usuaria, que se encuentra en episodio de crisis. La profesional registra en el campo de observaciones: *"NO SE TIENEN MÁS DATOS DE IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN PARA LA RESPECTIVA ACTIVACIÓN DE RUTA"*. No obstante, la usuaria cuenta con intervenciones previas registradas en el SIL, incluyendo activación de ruta. Se evidencia que no realiza la correspondiente revisión de los registros en el SIL. Correspondía activar rutas con los datos aportados para la activación de ruta del septiembre del presente año.

Requiere acciones de seguimiento con la usuaria y activar rutas de Línea Púrpura, SIVIM, SISVECOS y SIRC. No se evidencian acciones de acompañamiento por parte de equipo de supervisión

- 1) De acuerdo con la narrativa y la intervención, el motivo de consulta corresponde a Pautas de crianza. 2) Se identifican para el adolescente riesgos asociados con el consumo inicial de sustancias psicoactivas, evento que no es abordado por la profesional en la intervención.

Evento no aplica para la notificación al SIVIM, no corresponde la activación de ruta, dado que no se caracteriza un evento de VIF o VBG.

- A partir de la narrativa se identifica evento de alto riesgo de tipo psicosocial y en salud mental asociado a presunta VIF. De acuerdo con la nota en el campo de observaciones la usuaria no acepta compartir sus datos de identificación y de contacto, no acepta la oferta institucional, refiere comunicarse fuera de Bogotá. Correspondía realizar la intervención de referenciación a entidades y servicios de orientación, protección y justicia: Línea 155 y Línea 122

La sugerencia se realiza de acuerdo con las acciones que corresponden a la previsión del riesgo número 4. del Anexo N° 3 Análisis de Riesgos, Matriz de Riesgos: *"Incumplimiento de obligaciones y especificaciones técnicas establecidas en el anexo técnico"*.

Quedo atento

Cordialmente

**Edwin González Pedroza**  
**Psicólogo Especializado Línea 106**





Outlook

---

## Monitoreo yinmarc noviembre


---

**Desde** Edwin, Gonzalez Pedroza <E4Gonzalez@saludcapital.gov.co>

**Fecha** Mié 2025-12-10 13:29

**Para** Karol Tatiana Mancillas Sarmiento <karol.mancillas@happybpo.co>; Gepshiba Zarify Herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>; Adriana Becerra Perez <adriana.becerra@happybpo.co>; Claudia Alejandra Guerrero Molina <claudia.guerrero@happybpo.co>

**CC** Katherine Garzón Joya <katherine.garzon@happybpo.co>; Leidy Tatiana Orjuela Mesa <supervisor.subred@innovatechit.com.co>; Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co>

 1 archivo adjunto (217 KB)

yinmarc.xlsx;

Cordial saludo  
Coordinación BPO

En el marco del apoyo a la supervisión del contrato para la Operación del Contact Center de los procesos de atención a la ciudadanía de la Línea 106 "el poder de ser escuchado" se sugieren acciones de seguimiento a la calidad de las intervenciones del profesional **Yineth Marcela**.

Resultado de acciones de monitoreo aleatorio de las intervenciones realizadas durante noviembre. Los hallazgos se asocian con la calidad de las intervenciones de Orientación y activaciones de ruta, de acuerdo con los eventos de riesgo en salud mental o de tipo psicosocial identificados.

Se adjunta base de hallazgos.

Se resaltan los siguientes hallazgos que **requiere acciones de seguimiento por parte de equipo de supervisoras y coordinación de BPO**:

- 1) Se identifica adolescente con presunto trastorno depresivo. La narrativa de la informante (progenitora) refiere: *"Yo ya había identificado que cuando él tenía entre 7 y 8 años decía cosas que me preocupaban. Él me ha dicho que ha pensado en quitarse la vida...— lo decía como con curiosidad, preguntando qué pasaba cuando uno se muere. Pero ahora lo noto más desestabilizado no quiere hacer las cosas"*. En la intervención la identificación del riesgo de conducta suicida no es clara, registra: *"¿Tu hijo te ha manifestado ideas de no querer vivir, deseos de morir, ha hecho intentos de autolesión o ha dejado cartas de despedida? Entiendo"*. Es posible entender que lo referido por la progenitora es la respuesta a esta pregunta, evidenciando que se identificó el antecedente de la conducta suicida, sin embargo, no se abordó el riesgo de la reincidencia o persistencia de los pensamientos de muerte en el adolescente, teniendo en cuenta lo referido por la informante respecto al actual estado de salud mental del adolescente y el presunto episodio depresivo, con el fin de fortalecer la orientación para identificación oportuna de idea suicida y realizar la correspondiente activación de ruta a SISVECOS y SIRC de acuerdo con el evento.

Requiere ruta de SISVECOS

- 1) id 738476, realiza dos registros de información con a partir de la misma narrativa del usuario, no se encuentra justificación para el segundo registro se evidencia que es una única interacción 2) El motivo de consulta no corresponde con Juego, se requiere revisar el Manual de Atención de la Línea. Aplica Búsqueda de red de apoyo. 3) El usuario pregunta por "*La psicóloga Ángela Alejandra Ayala*". Resulta de especial atención el hecho que pregunta por una profesional con nombres y apellidos. A pesar que actualmente en la planta de la Línea no existe una profesional con este nombre (se encuentra una profesional que coinciden con un nombre y el apellido), no es adecuado que en estos casos se valide o confirme el nombre completo de uno de los profesionales de atención, tal como lo hizo la profesional, de acuerdo con el registro de la intervención. Con fines de seguridad, es que se indica que los profesionales se presenten a los usuarios únicamente con un nombre. Correspondía informarle al usuario que posiblemente se encuentra equivocado en la información que posee o que la profesional que pregunte pertenezca a otra entidad, e indicarle que la única coincidencia es que en la planta de la Línea contamos con la profesional "Alejandra" quien en el momento no se encuentra en atención. Al identificar la persistencia del usuario, procedía mediante una pauta de comunicación asertiva, recordar el objetivo de atención de la Línea 106, a fin de brindar la claridad que el presente espacio tiene como objetivo la orientación en salud mental. La profesional le indica al usuario: "si tú no me quieres dar tu número de teléfono o no quieres hablar sobre la situación, entonces te invito a que te comuniques después" Lo cual no corresponde con lo anteriormente mencionado y puede constituir como evidencia de una barrera de acceso o rechazo a brindar la atención. Aplicaba informar al usuario que el espacio queda disponible para abordar cualquier situación que el usuario desee compartir, y a partir de la escucha activa avanzar con la orientación en salud mental, quedamos atentos a un nuevo contacto. 4) Finalmente, la nota que refiere: "*AMENAZA LA PROFESIONAL POR NO PASARLE A LA PSICÓLOGA*". No coincide con lo referido por el usuario: "*voy a hablar con la Secretaría de Salud para que la despidan*". Lo cual puede constituir en una petición de un usuario, ante la cual se le responderá en el marco de la normatividad vigente, sin que esto represente que la respuesta deba ser el despido de la profesional. La nota registrada por la profesional permite inferir un juicio de valor, que es improcedente e innecesario para acompañar el registro del SIL, y puede otorgar un valor de interpretación a la interacción realizada por la profesional en cuanto a la calidad y asertividad de la pauta de comunicación desarrollada. Correspondía, únicamente, referir que se le informó al usuario que los canales de atención de la entidad se encuentran a disposición para resolver cualquier inquietud que se encuentra dentro de su competencia administrativa.
- id 735214. Se ha indicado a equipo de supervisoras que los mensajes de voz que se dejan a los usuario con los cuales se intenta establecer contacto telefónico, debe consistir en invitar al usuario a establecer contacto con los canales de la Línea 106, a fin de contar con un espacio de orientación en salud mental. De acuerdo con lo registrado por la profesional, deja un extenso mensaje de voz al usuario, desconociendo el contexto de la situación que requiere la orientación en salud mental y los riesgo que pueda ocasionar el mensaje de voz , realizando inferencias, generalizaciones y afirmaciones que no tiene alcance, el usuario únicamente refiere "Necesito ayuda".
- mediante canal WhatsApp, el usuario no da respuesta a la interacción, no cuenta con intervenciones previas. De acuerdo con el registro en el SIL, únicamente refiere en la narrativa: "*Hola Como inosio El proseso*". La profesional desconociendo el contexto de la situación que requiere la orientación en salud mental, realiza acciones aproximadas a una

orientación en salud mental a partir de inferencias, generalizaciones y afirmaciones que no son concordantes con la narrativa del usuario. Refiere: *"Es importante que puedas observar qué situaciones o emociones podrían estar influyendo en tus dificultades para dormir. Reconocer lo que estás sintiendo es un primer paso para recuperar tu bienestar. También te recomiendo solicitar una valoración médica con tu EPS, para que un profesional pueda revisar tu medicación y orientarte sobre el manejo del sueño. Mientras tanto, puedes practicar algunas estrategias que ayudan a calmar la mente, como la respiración profunda y la escritura terapéutica, que permiten liberar tensión y organizar tus pensamientos."*

- La profesional registra en el SIL nota en el campo de observaciones que resulta inconsistente. Refiere: *"SE CONSULTA A LA SUPERVISORA ADRIANA BECERRA SOBRE LA PERTINENCIA DE REALIZAR UNA LLAMADA TELEFÓNICA FRENTE A LO IDENTIFICADO EN EL MENSAJE DE WHATSAPP Y LO EVIDENCIADO EN EL SIL EN INTERACCIONES ANTERIORES"*. ¿A qué hace referencia con "lo identificado en el mensaje de WhatsApp"? En el registro de la narrativa, únicamente, se encuentra *"Hola"*. No se evidencia relación entre la nota registrada y la narrativa.
- La usuaria refiere en su narrativa: *"me acabé comunicar y quiero saber por qué ahí me dijeron que me iban a activar unas Rutas para mi mamá y quiero saber cuándo van a venir"*. De acuerdo con lo registrado en el relato de la intervención, la profesional le realimenta a la persona que establece el contacto información confidencial de la persona que presenta el evento, refiere: *"Permíteme un momento mientras verifico: aquí se reporta que el motivo de consulta estuvo relacionado con ideación suicida por parte de tu mamá"*. No se encuentra justificación para compartir esta información, la pregunta de la persona que establece el contacto es específica, con el fin de brindar la información no se justifica vulnerar la confidencialidad de la persona que presenta el evento. La respuesta que correspondía brindar era concreta y de forma generalizada, en relación con indicar que: Las activaciones de ruta que activa la Línea 106, tiene como fin el acceso a los servicios de salud, protección o justicia, a partir de lo cual cada entidad que tiene la competencia asigna y programa el inicio de la atención. Estas entidades realizan sus atenciones en el marco de la confidencialidad y consentimiento informado de los usuarios.
- 1) Id 746279, registro inconsistente, refiere: *"Remisión a ... HOSPITAL SIMON BOLIVAR"* No aplica como remisión, del mismo modo, no corresponde realizar un registro de referenciación, teniendo en cuenta que se realiza remisión a su EAPB, y se realiza referenciación a los servicios de urgencias en salud. 2) id 746247, error en el registro de la entidad, corresponde a remisión Comisaría de Familia no a Línea Púrpura. 3) No se identifica un consumo problemático de sustancias psicoactivas, la usuaria refiere consumo de amitriptilina, y tramadol, sin referir un consumo superior a 12 meses y un patrón en los últimos 6 meses, que justifique la activación de VESPA. Adicionalmente, se encuentra en la ficha 1872050, consumo de alcohol, lo cual no es referido en la narrativa de la usuaria, evidenciando inconsistencia entre la intervención y la activación de ruta. 4) De acuerdo con la narrativa, no se encuentra justificación a para activar ruta de ICBF, no se identifica evento de negligencia. Resultó procedente activar ruta de Comisaría de Familia, a fin de la atención integral, del evento de VIF que compromete a diferente presuntas víctimas del núcleo y diferentes formas de violencia y presuntos agresores, incluyendo al progenitor de los hijos de la usuaria. Se identifica en el id 747716, seguimiento institucional, el cual refiere: *"Con el presente nos permitimos informarle que la información suministrada no es lo suficientemente clara para poder brindarle la orientación o trámite requerido"*. Para el cual no se cuenta con registro en el SIL de respuesta al ICBF ampliando o

indicando que no se cuenta con más información. 5) La profesional registra la siguiente nota en el campo de observación: “, AL REALIZAR LA VERIFICACIÓN EN EL COMPROBADOR DE DERECHOS, NO SE OBTIENE INFORMACIÓN QUE PERMITA COMPLETAR EL REGISTRO” en relación con las activaciones de ruta de los hijos de la progenitora. Resulta inconsistente y no se comprende el objetivo de esta. Se realiza la verificación en Comprobador de Derechos y si se ubica la información de números de contacto de los hijos de la usuaria. 6) No se encuentra justificación para los tiempos de gestión superior a 3 horas, entre la intervención inicial y el registro de la remisión inconsistente de id 746279.

La sugerencia se realiza de acuerdo con las acciones que corresponden a la previsión del riesgo número 4. del Anexo N° 3 Análisis de Riesgos, Matriz de Riesgos: *"Incumplimiento de obligaciones y especificaciones técnicas establecidas en el anexo técnico"*.

Quedo atento

Cordialmente

**Edwin González Pedroza**  
Psicólogo Especializado Línea 106





Outlook

---

## Monitoreo nohelnaspi noviembre


---

**Desde** Edwin, Gonzalez Pedroza <E4Gonzalez@saludcapital.gov.co>

**Fecha** Mié 2025-12-10 14:41

**Para** Karol Tatiana Mancillas Sarmiento <karol.mancillas@happybpo.co>; Gepshiba Zarify Herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>; Adriana Becerra Perez <adriana.becerra@happybpo.co>; Claudia Alejandra Guerrero Molina <claudia.guerrero@happybpo.co>

**CC** Katherine Garzón Joya <katherine.garzon@happybpo.co>; Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co>

 1 archivo adjunto (47 KB)

nohelnaspi.xlsx;

Cordial saludo  
Coordinación BPO

En el marco del apoyo a la supervisión del contrato para la Operación del Contact Center de los procesos de atención a la ciudadanía de la Línea 106 "el poder de ser escuchado" se sugieren acciones de seguimiento a la calidad de las intervenciones del profesional **nohelnaspi**

Resultado de acciones de monitoreo aleatorio de las intervenciones realizadas durante noviembre. Los hallazgos se asocian con la calidad de los registros.

Se adjunta base de hallazgos, se resalta el siguiente:

- 1) Se evidencia que la profesional no realiza la correspondiente revisión de los registros previos en el SIL. La usuaria informante en la semana anterior reportó evento de alto riesgo asociado con heteroagresividad y conducta suicida por parte de su hermana. Error en motivo de consulta, correspondía dar continuidad con la intervención, motivo de consulta que aplica es Seguimiento a caso y caracterizar a la persona que presenta el evento. 2) A partir de lo anterior, no se encuentra justificación por la cual no se activaron las correspondientes rutas de SISVECOS, SIRC y VESPA (de acuerdo con el patrón de consumo). El principal motivo de consulta de la usuaria informante es el evento de salud mental de su hermana, refiere: *"Tengo una hermana psiquiátrica, ella consume drogas, toma agua de la calle, está en el hospital de Fontibón y hoy le dan la salida"*. De acuerdo con lo registrado en el SIL, la usuaria refiere: *"Por ahora solo ellas, cuando salga mi hermana yo llamo de nuevo"*, el registro es inconsistente. Del mismo modo, es posible establecer que la usuaria informante no comprende con claridad la oferta institucional para activar rutas de atención para la hermana, teniendo en cuenta que, a fin que la atención sea efectiva por parte de las entidades (SIVIGILA-SIRC), se desarrolla un proceso de recepción, asignación y programación para la intervención, no consiste en una atención inmediata. Según el id 747107, del mismo día de la presente intervención, la usuaria informante refiere: *"Hola ya le dieron salida Muchas gracias"*. La profesional que recepciona la interacción no solicita los datos, como consecuencia, a la fecha continúa la persona que presenta el evento sin la activación de rutas. 3) De acuerdo con la narrativa, se identifica alto riesgo de VIF asociado con el estado de salud de la hermana de la informante, que

compromete como presuntas víctimas a la abuela y progenitora. El evento no es abordado en la intervención, no se realiza la correspondiente orientación psicosocial y acceso a los servicios de las entidades de protección. Corresponde activar rutas de SIVIM y realizar oferta institucional para activar ruta de Comisaría de Familia. Se requiere realizar seguimiento con la usuaria informante, dar alcance a la intervención y activar las correspondientes rutas de atención.

Requiere acciones de seguimiento con la usuaria

- 1) Se identifica evento de VIF de alto riesgo, requiere activar ruta de Línea Púrpura. 2) Teniendo en cuenta que no se activó la ruta de Comisaría de Familia, correspondía realizar la intervención de Referenciación a los servicios de entidades de protección y justicia. 3) El registro de la intervención es inconsistente, la profesional indica en el campo de observaciones: *"USUARIA RECHAZA ACTIVACIÓN DE RUTAS LEGALES CON CONTRA DE SU PAREJA"*. No obstante, en el relato de intervención refiere: *"La usuaria refiere estar viviendo una situación de violencia con su pareja y expresa interés en iniciar acciones legales debido a los episodios de agresión"*. No es claro si la oferta institucional se realizó acorde con los riesgos psicosociales identificados y si la usuaria comprendió la orientación de forma adecuada. Del mismo modo, no se encuentra en el registro a cuál entidad se refirió como parte de la orientación psicosocial para la activación de ruta. Refiere en la narrativa: *"No quiero acciones legales para él, yo no quiero problemas para él"*. De acuerdo con las características del ciclo de violencia identificado que compromete a todo el núcleo familiar, correspondía activar ruta de Comisaría de Familia. Resulta necesario recordar que, el acceso a los servicios de esta entidad tiene como propósito inicial definir medidas de protección para todas las presuntas víctimas que conforman el núcleo familiar, los cuales son el centro de la atención.

Requiere activar ruta de Línea Púrpura.

- 1) Error en motivo de consulta, se identifica un evento de Maltrato infantil, Negligencia, física y psicológica. No aplica Vulneración de derechos, se requiere revisar el Manual de Atención de la Línea. 2) El relato de intervención se estructura principalmente en referenciar la información que se describe en la narrativa de la usuaria. El relato de la narrativa debe corresponder a las acciones desarrolladas por el profesional de acuerdo con la línea de intervención. Para el caso de la orientación, se requiere que contenga las acciones de orientación psicológica, estrategias, pautas, recomendaciones, etc, en concordancia con el motivo de consulta y la identificación de riesgos en salud mental o de tipo psicosocial. 3) Se evidencian tiempos de gestión desproporcionados, posterior a la intervención inicial, transcurren 4 horas para el registro de la activación de ruta a ICBF.
- 1) id 739826, error en el registro, corresponde a una Remisión y en el campo entidad SISVECOS. La profesional lo registra como una referenciación a Aseguramiento. Resulta necesario recordar la importancia de realizar registros en el SIL que reflejen coherencia y consistencia con las acciones desarrolladas, lo cual permita garantizar la trazabilidad de las intervenciones, así como generar indicadores de atención. Adicionalmente, constituye en el soporte de la calidad de la intervención brindada a los usuarios. 2) Se identifica usuaria con presunto episodio depresivo, idea suicida semiestructurada, y antecedente de intento de suicidio en la última semana. Correspondía activar ruta de urgencias Línea 123 para la atención inmediata por el sector salud.

La sugerencia se realiza de acuerdo con las acciones que corresponden a la previsión del riesgo número 4. del Anexo N° 3 Análisis de Riesgos, Matriz de Riesgos: *"Incumplimiento de obligaciones y*

*especificaciones técnicas establecidas en el anexo técnico".*

Quedo atento

Cordialmente

**Edwin González Pedroza**  
**Psicólogo Especializado Línea 106**







Outlook

## Monitoreo luzmedi noviembre

Desde Edwin, Gonzalez Pedroza <E4Gonzalez@saludcapital.gov.co>

Fecha Jue 2025-12-11 16:15

Para Karol Tatiana Mancillas Sarmiento <karol.mancillas@happybpo.co>; Gepshiba Zarify Herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>; Adriana Becerra Perez <adriana.becerra@happybpo.co>; Claudia Alejandra Guerrero Molina <claudia.guerrero@happybpo.co>

CC Katherine Garzón Joya <katherine.garzon@happybpo.co>; Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co>

1 archivo adjunto (114 KB)

luzmedi.xlsx;

Cordial saludo

Coordinación BPO

En el marco del apoyo a la supervisión del contrato para la Operación del Contact Center de los procesos de atención a la ciudadanía de la Línea 106 "el poder de ser escuchado" se sugieren acciones de seguimiento a la calidad de las intervenciones del profesional **Luz Dary Medina**.

Resultado de acciones de monitoreo aleatorio de las intervenciones realizadas durante noviembre. Los hallazgos se asocian con la calidad de los registros.

Se adjunta base de hallazgos, se resalta el siguiente:

- 1) La comunicación enviada por la profesional se encuentra un texto sin justificar, se visualiza desordenado e informal. Se reitera en indicar que el correo electrónico de la Línea 106 es un canal de comunicación formal a nombre de la Secretaría Distrital de Salud. La comunicación enviada por la profesional no cuenta con presentación. 2) La respuesta no es pertinente, al constituir en una petición que no era competencia de la Línea 106, correspondía referir al usuario que en caso de solicitudes similares se comunique al correo electrónico de Contactenos SDS y realizar la referenciación al correo [contactenos@saludcapital.gov.co](mailto:contactenos@saludcapital.gov.co).

y conecta hacia los servicios de atención oportuna de riesgo para la salud mental como conducta suicida, diferentes formas de violencia (física, sexual, psicológica, negligencia, intimidación escolar, explotación sexual comercial a niños, niñas y adolescentes, acoso informático por redes sociales, entre otras), alteraciones de la conducta alimentaria, conflictos en casa y en la escuela, dificultades en los pases de crianza, entre otras situaciones de interés. Nuestros canales de contacto son los siguientes: Teléfono, marcando el número 106 desde cualquier teléfono fijo o celular, la llamada es totalmente gratis; WhatsApp, al número celular 3037548533. La atención es únicamente de forma escrita: Facebook, nos encuentran como @Linea106, puedes escribir por el chat de Facebook. Nos pueden escribir también al correo electrónico: [linea106@saludcapital.gov.co](mailto:linea106@saludcapital.gov.co). Queremos informarte que, con respecto a tu solicitud, actualmente te encuentras en comunicación con la Línea 106, Línea de escucha y atención psicológica de la Secretaría de Salud de Bogotá. Dado que no tenemos competencia en este ámbito, no podemos intervenir directamente en tu solicitud.

Atentamente,  
Equipo Línea 106  
Secretaría Distrital de Salud  
ID 736841



- No es claro el ejercicio de validación emocional desarrollado por la profesional, refiere: "Aunque la situación económica haya sido dura y no pudiste cumplir con la manutención por un tiempo, tu hijo pudo haber sentido abandono o distancia, incluso si no fue tu intención. Hay

que entenderlo ya que él puede tener emociones acumuladas que hoy le hacen tomar distancia. Has pensado en que puedes hacer para reparar el vínculo, aunque el proceso sea lento?". Se identifica a un usuario con presunto episodio depresivo, detonado por el rechazo de su hijo y la no invitación a su grado de bachiller. Es posible inferir que, con el ejercicio de validación emocional se responsabiliza al usuario por la comunicación distante de su hijo. Posterior a que el usuario refiere ideas suicidas, abandona la interacción, refiere: *"Lo que sea para dejar en paz a mi hijo"*. Se recomienda delimitar este tipo de ejercicios, considerando posibles riesgos de incrementar un cuadro sintomático de ansiedad o depresión.

- Se evidencia que la profesional no realiza la correspondiente revisión de los registros previos en el SIL. Se encuentra que la usuaria se comunicó en la franja de atención anterior y se identificó la alerta de conducta suicida y los presuntos detonantes, en la presente interacción la usuaria retoma las situaciones asociadas con las ideas suicidas. Correspondía desarrollar la intervención de orientación a partir de pautas y estrategias encaminadas a reducir los riesgos asociados con la reincidencia de las ideas suicidas, presuntamente desencadenadas por su desempeño académico. Posteriormente, avanzar con acciones de psicoeducación con el objetivo de comprender la importancia de retomar el acceso a los servicios terapéuticos y de acompañamiento en salud mental, a partir de lo cual realizar la oferta institucional. Por el contrario la intervención se desarrolló a partir de una recapitulación de la narrativa de la usuaria y la oferta institucional, sin acciones de orientación. Posteriormente, de acuerdo con el reporte de la interacción, la usuaria pierde el interés en recibir la orientación y abandona la interacción.

Quedo atento

Cordialmente

**Edwin González Pedroza**  
**Psicólogo Especializado Línea 106**





Outlook

---

**Monitoreo alexvilla noviembre**

---

**Desde** Edwin, Gonzalez Pedroza <E4Gonzalez@saludcapital.gov.co>**Fecha** Vie 2025-12-12 14:51**Para** Gepshiba Zarify Herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>; Claudia Alejandra Guerrero Molina <claudia.guerrero@happybpo.co>; Adriana Becerra Perez <adriana.becerra@happybpo.co>; Karol Tatiana Mancillas Sarmiento <karol.mancillas@happybpo.co>**CC** Katherine Garzón Joya <katherine.garzon@happybpo.co>; Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co> 1 archivo adjunto (60 KB)

alexvilla (1).xlsx;

Cordial saludo

Coordinación BPO

En el marco del apoyo a la supervisión del contrato para la Operación del Contact Center de los procesos de atención a la ciudadanía de la Línea 106 "el poder de ser escuchado" se sugieren acciones de seguimiento a la calidad de las intervenciones del profesional **Alexander Villarraga**

Resultado de acciones de monitoreo aleatorio de las intervenciones realizadas durante noviembre. Los hallazgos se asocian con los objetivos de la atención de la Línea 106, activaciones de ruta y coherencia de los registros en el SIL.

Se presentan dos hallazgos significativos:

- 1) Se identifica presunto evento de VBG y VIF de alto riesgo, correspondía activar ruta de Línea Púrpura. 2) A partir de la orientación psicosocial, correspondía realizar intervención de Referenciación a Comisaría de Familia, de acuerdo con lo indicado en la intervención realizó la usuaria rechaza la ruta a la entidad de protección.

Requiere ruta de Línea Púrpura

- Se identifica presunto evento de VIF contra la usuaria y su hijo. Refiere en la narrativa: *"ya ha pasado varias veces a los golpes y humillaciones hacia mí y mi hijo"*. 1) Intervención no realiza la correspondiente orientación psicosocial, se limita a la oferta institucional y a compartir recomendaciones de hábitos de vida saludable. 2) No se realizan acciones dirigidas a abordar la presunta violencia contra el hijo de la usuaria, así como realizar las correspondientes activaciones de ruta. 3) id 747463, registro de referenciación se encuentra incompleto, hace falta registrar dirección de la entidad, horario y canal de atención.
- Se identifica patrón de consumo asociado con consumo problemático de alcohol, correspondía activar ruta de VESPA
- 1) Registro guardado con un número adicional en el campo número de contacto, lo cual no permite realizar trazabilidad. 2) El profesional realiza la siguiente pregunta a la usuaria: *"¿cree que te han llegado pensamientos negativos, como el querer atentar contra tu vida?"* La usuaria

responde: *"Si sobretudo cuando voy en la moto"*. El profesional no aborda el evento de conducta suicida identificado, cierra la interacción con la oferta institucional.

- La usuaria da respuesta a la interacción con el profesional, expone evento de riesgo en salud mental asociado con proceso de pérdida o duelo, no se encuentra justificación para limitar la intervención al acompañamiento y no realizar acciones de orientación psicológica a pesar que la usuaria describe con detalle su motivo de consulta.
- ¿cuál es la justificación para realizar el registro 8 días después de la intervención? La intervención se realiza el 20/nov, el SIL se habilitó el 21/nov, el profesional realiza el registro el 28/nov

La sugerencia se realiza de acuerdo con las acciones que corresponden a la previsión del riesgo número 4. del Anexo N° 3 Análisis de Riesgos, Matriz de Riesgos: *"Incumplimiento de obligaciones y especificaciones técnicas establecidas en el anexo técnico"*.

Quedo atento

Cordialmente

**Edwin González Pedroza**  
**Psicólogo Especializado Línea 106**





Outlook

---

## Monitoreo nacamore noviembre


---

**Desde** Edwin, Gonzalez Pedroza <E4Gonzalez@saludcapital.gov.co>

**Fecha** Vie 2025-12-12 16:08

**Para** Karol Tatiana Mancillas Sarmiento <karol.mancillas@happybpo.co>; Gepshiba Zarify Herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>; Adriana Becerra Perez <adriana.becerra@happybpo.co>; Claudia Alejandra Guerrero Molina <claudia.guerrero@happybpo.co>

**CC** Katherine Garzón Joya <katherine.garzon@happybpo.co>; Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co>

 1 archivo adjunto (68 KB)

nacamore.xlsx;

Cordial saludo

Coordinación BPO

En el marco del apoyo a la supervisión del contrato para la Operación del Contact Center de los procesos de atención a la ciudadanía de la Línea 106 "el poder de ser escuchado" se sugieren acciones de seguimiento a la calidad de las intervenciones del profesional **Natalia Moreno**

Resultado de acciones de monitoreo aleatorio de las intervenciones realizadas durante noviembre. Los hallazgos se asocian con la calidad de las intervenciones.

Se adjunta base de hallazgos, se resalta el siguiente:

- Se identifica evento de presunta VIF de alto riesgo contra adolescente de 16 años, de acuerdo con la narrativa se presenta ciclo de violencia que compromete a su progenitora y abuela, se identifican diferentes tipos de violencia. De acuerdo con el relato, refiere antecedente de intervención por parte del ICBF, sin acción para mitigar la VIF. De acuerdo con la dinámica de la violencia en el contexto intrafamiliar correspondía activar ruta de Comisaría de Familia.

Requiere activar ruta de Comisaría de Familia.

- De acuerdo con la narrativa, se identifica que la custodia del hijo de la usuaria se encuentra asignada al progenitor. En la narrativa es posible identificar evento de presunta violencia psicológica contra el hijo de la usuaria, como parte del ciclo de violencia contra ella por parte del progenitor de su hijo. En la intervención se aborda la presunta violencia contra la usuaria, sin embargo, no se evidencia que se aborde la violencia contra el hijo, se desconoce cuál entidad otorgó la custodia, correspondía realizar la orientación psicosocial y exponer a partir de identificar una presunta violencia contra el hijo puede solicitar seguimiento a la custodia por parte de la entidad. Del mismo modo, orientarla para incluir en la intervención que refiere tiene asignada por parte de Comisaría de Familia, la presunta violencia ejercida por el progenitor contra su hijo, en el marco de la violencia intrafamiliar contra ella. Falto la activación de Línea Púrpura, además de identificar VIF se evidencia como parte de la dinámica, una presunta violencia sexual.

Requiere activar ruta de Línea Púrpura

- Intervención a través de canal WhatsApp. El usuario refiere en su narrativa: *“Estoy pasando por una etapa difícil de profunda soledad y pues este año perdí a mi mamá, una relación amorosa que ya terminó y problemas económicos”*. La profesional indica como parte de la intervención: *“pero para poder dar inicio a este proceso es muy importante como te he mencionado tratar de tomar poco a poco Un poco de distancia de esta persona Respecto al tema de tu mamá es la misma situación estás **pagando** por un proceso de duelo el cual no tiene un tiempo determinado sé cómo te debes estar sintiendo actualmente con esta situación que sucedió con tu mamá pero quiero que sepas yo te lo dije anteriormente que cada persona lleva este proceso de manera diferente”*. Resulta necesario recordar que las acciones de orientación psicológica deben realizarse en el marco de comprender el impacto y aporte que puede representar en el usuario, mediante una comunicación clara y justificada en el ámbito profesional. El fallecimiento de la progenitora no se trata de un “tema”, es un profundo dolor del usuario, y no es equivalente a otros procesos de duelo, cada pérdida se transita de forma diferente y no es posible establecer equivalencias que invaliden el dolor emocional. Adicionalmente, se encuentra un error de redacción en la intervención que el usuario puede interpretar de diversos modos, *“estás pagando por un proceso de duelo”* incrementando la sintomatología de un posible episodio de ansiedad o depresión.
- El usuario refiere en su motivo de consulta: *“Me siento muy preocupado , mal . Mi novia tiene 2 semanas de atraso. Me preocupa mucho , solo tenemos 14 años los dos. No se que hacer con mi vida. Muchas gracias por no contestar”*. La profesional realiza una extensa intervención, sin interactuar con el usuario, en la que se incluye las siguientes referencias: *“...varias opciones en este momento junto con tu pareja dar continuidad al embarazo donde van a poder criar a su niño van a observar algunos cambios físicos y emocionales adquirir algunas responsabilidades y compromisos a largo plazo... Otra opción que tienen es abandonar el embarazo que es algo que deben hablar los dos y asesorarse en un centro de salud... presente que esto puede presentar riesgos para la salud física y emocional posibles sentimientos de culpa o arrepentimiento... Sea cual sea la decisión que tomen es importante considerar la salud física emocional de tu pareja la situación financiera actualmente la edad y la madurez para tener el bebé y la posibilidad de apoyo que tengan ustedes como pareja su familia y amigos para ustedes... es importante recordar que la educación es un paso importante para el futuro de ustedes y del bebé si la decisión en su momento es dar continuidad al proceso de embarazo y si no igual es muy importante que continúen pensando en su futuro”*

Se brinda esta orientación sin considerar factores de riesgo en salud mental o de tipo psicosocial en el adolescente, que se puedan desencadenar a partir de las diferentes alternativas expuestas en la orientación, desconociendo si el adolescente las puede comprender de forma adecuada, evitando miedos irracionales, sentimientos de desesperanza, impotencia o frustración anticipadas a partir de interpretaciones distorsionadas, así como condicionar la toma de decisiones. Para el desarrollo de acciones de orientación psicológica, se requiere contemplar posibles riesgos desencadenados por la información que indique el profesional de atención, de acuerdo con las características de edad, capacidad intelectual y cognitiva, antecedentes en salud mental y de tipo psicosocial, vulnerabilidad social, etc . Se aclara que es posible compartir pautas y recomendaciones para el cuidado de la salud mental y el bienestar físico, en el marco de la psicoeducación.

La sugerencia se realiza de acuerdo con las acciones que corresponden a la previsión del riesgo número 4. del Anexo N° 3 Análisis de Riesgos, Matriz de Riesgos: *“Incumplimiento de obligaciones y especificaciones técnicas establecidas en el anexo técnico”*.

Quedo atento

Cordialmente

**Edwin González Pedroza**  
**Psicólogo Especializado Línea 106**





---

## Monitoreo viamaya noviembre


---

Desde Edwin, Gonzalez Pedroza <E4Gonzalez@saludcapital.gov.co>

Fecha Jue 2025-12-18 09:17

Para Adriana Becerra Perez <adriana.becerra@happybpo.co>; Karol Tatiana Mancillas Sarmiento <karol.mancillas@happybpo.co>; Claudia Alejandra Guerrero Molina <claudia.guerrero@happybpo.co>; Gepshiba Zarify Herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>

CC Katherine Garzón Joya <katherine.garzon@happybpo.co>; Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co>

 1 archivo adjunto (61 KB)

viamaya.xlsx;

Cordial saludo  
Coordinación BPO

En el marco del apoyo a la supervisión del contrato para la Operación del Contact Center de los procesos de atención a la ciudadanía de la Línea 106 "el poder de ser escuchado" se sugieren acciones de seguimiento a la calidad de las intervenciones del profesional **Viviana Amaya**.

Resultado de acciones de monitoreo aleatorio de las intervenciones realizadas durante noviembre.

**El ID 747934**, no deriva en hallazgo para la profesional, sin embargo, se evidencian evento de alto riesgo en salud mental y de tipo psicosocial, requiere de acciones de seguimiento con la usuaria, intentar el contacto telefónico a fin de dar alcance a la intervención.

En relación con el resultado del monitoreo se presentan los siguientes hallazgos significativos:

- La usuaria refiere en su narrativa: *"necesito hablar con alguien, me siento apagada y quiero recuperar mi memoria y mis ganas de vivir."* La profesional intenta el contacto telefónico sin éxito. Correspondía previo a cerrar la interacción a través del canal WhatsApp, indicar a la usuaria la importancia del acceso a los servicios de salud mental, como parte de una pauta de psicoeducación. Así como informar de la oferta institucional para el acceso a los servicios de salud a partir de la activación de ruta por parte de la Línea 106.
- La profesional refiere en el campo de observaciones del SIL: *"USUARIO FRECUENTE EN CANAL DE CONTACTO WHATSAPP, POR LAS CARACTERÍSTICAS DE SU NARRATIVA Y NOMBRE EN CORREO ELECTRÓNICO"*. A partir de lo anterior, le indica al usuario en la respuesta a través del correo electrónico: *"Queremos informarte que ya te has comunicado en varias ocasiones por el canal de contacto de WhatsApp y nos has compartido la misma situación. En esos momentos se han activado las rutas de apoyo en salud mental correspondientes y es importante que continúes con ellas para recibir una acompañamiento y valoración presencial adecuada."* El usuario no aporta números de identificación o de contacto para asegurar que corresponde a la misma persona. Resulta válido vincular los registros en el SIL, lo que no se admite es que mediante un canal de atención diferente a las atenciones previas, se brinde información a un usuario de las interacciones realizadas a través de otros canales de atención, independiente de



la narrativa. En este caso puede tratarse de un homónimo. Del mismo modo, es inconsistente dar respuesta a un motivo de consulta por un canal de atención determinado, indicando al usuario que por este motivo ya ha sido atendido, reiterándole la información recolectada y las acciones de intervención que se han brindado por otro canal de atención. Lo anterior puede constituir en evidencia de vulneración a la confidencialidad a la información de un usuario. Correspondía, únicamente, dar respuesta al motivo de consulta, como a un usuario nuevo y de forma consistente a lo indicado por otros canales de atención frente a la narrativa, sin precisar que ya ha sido atendido.

- No se encuentra en la intervención acciones de orientación y psicoeducación, asociadas con el acceso a los servicios de salud mental, procesos diagnósticos, terapéuticos y atención por urgencias en salud mental, para la sintomatología exacerbada de presunto cuadro de ansiedad, de acuerdo con la narrativa es detonante de la conducta suicida. Se requiere abordar la sintomatología de ansiedad a fin de reducir riesgos de persistencia de la idea suicida.

La sugerencia se realiza de acuerdo con las acciones que corresponden a la previsión del riesgo número 4. del Anexo N° 3 Análisis de Riesgos, Matriz de Riesgos: *"Incumplimiento de obligaciones y especificaciones técnicas establecidas en el anexo técnico"*.

Quedo atento

Cordialmente

**Edwin González Pedroza**  
**Psicólogo Especializado Línea 106**





Outlook

---

## Monitoreo yalejayala noviembre


---

**Desde** Edwin, Gonzalez Pedroza <E4Gonzalez@saludcapital.gov.co>

**Fecha** Jue 2025-12-18 09:29

**Para** Karol Tatiana Mancillas Sarmiento <karol.mancillas@happybpo.co>; Gepshiba Zarify Herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>; Adriana Becerra Perez <adriana.becerra@happybpo.co>; Claudia Alejandra Guerrero Molina <claudia.guerrero@happybpo.co>

**CC** Katherine Garzón Joya <katherine.garzon@happybpo.co>; Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co>

 1 archivo adjunto (52 KB)

yalejayala (1).xlsx;

Cordial saludo  
Coordinación BPO

En el marco del apoyo a la supervisión del contrato para la Operación del Contact Center de los procesos de atención a la ciudadanía de la Línea 106 "el poder de ser escuchado" se sugieren acciones de seguimiento a la calidad de las intervenciones del profesional **Alejandra Ayala**.

Resultado de acciones de monitoreo aleatorio de las intervenciones realizadas durante noviembre.

Se adjunta base de hallazgos, se resalta los siguientes:

- 1) Se identifica presunta VBG en el contexto intrafamiliar, incluyendo presunta violencia sexual, correspondía activar ruta de Línea Púrpura. 2) Correspondía realizar intervención de Orientación, realizar acciones de orientación psicológica para los eventos de alto riesgo identificados en salud mental y de tipo psicosocial. Se limita a realizar preguntas exploratorias y la oferta institucional. No se encuentra justificación para limitar la intervención al acompañamiento. 3) La usuaria refiere en su motivo de consulta *"Me siento mal emocionalmente Anoche me agredí Estoy en plena separación con el papá de mi hijo"*. La profesional no indaga por riesgos de conducta suicida, no realiza acciones a fin de identificar conducta suicida. 4) La oferta institucional a Comisaría de Familia, se plantea sin realizar orientación psicosocial, que permita a la usuaria comprender la importancia del acceso a los servicios de protección. Refiere: *"Si deseas, podemos remitir el caso a comisaría de familia por lo que estas viviendo con tu pareja"*. Complementa: *"No quieres que remitamos el caso con Comisaría de Familia?"*

Requiere activar ruta de Línea Púrpura

- Registro inconsistente. La profesional registra en el campo de intervención del SIL, la narrativa de la usuaria. En el campo de narrativa deja el contenido de una interacción de julio. Lo anterior se constituye en un significativo hallazgo de calidad para el SIL, no permite la trazabilidad de acciones ante seguimiento por parte de entes de control o autoridad judicial. Se desconoce la intervención de orientación realizada. Se identifica evento de alto riesgo en salud mental, asociado con conducta suicida en la pareja de la usuaria. Del mismo modo, se

identifican factores de riesgo en la salud mental de la usuaria informante. Se requiere establecer comunicación telefónica con la usuaria y realizar la correspondiente intervención de orientación en salud mental y activación de rutas.

Se evidencian evento de alto riesgo en salud mental y de tipo psicosocial, **requiere de acciones de seguimiento con la usuaria, intentar el contacto telefónico a fin de dar alcance a la intervención.**

- La usuaria refiere en su motivo de consulta: *"no me siento bien He llorado mucho Me duele el pecho Siento que no puedo respirar"*. 1) ¿Por cuál motivo la usuaria presentó la crisis? ¿presenta riesgo de conducta suicida u otros riesgos en salud mental o de tipo psicosocial? ¿se consideró la posibilidad de acudir a los servicios de urgencias? ¿cuáles situaciones hacen parte del momento presente de la usuaria para los cuales sea posible realizar acciones de orientación psicológica, a fin de contribuir a reducir riesgos de reincidencia o persistencia de episodios de crisis de ansiedad? ¿requiere psicoeducación para el acceso a servicios de salud o terapéuticos en salud mental? La intervención no aborda ninguno de estos aspectos o aproximados, se limitó a realizar en la interacción dos ejercicios de regulación emocional. 2) Si la usuaria posterior al primer ejercicio de regulación refiere: *"Ya lo hice, ya estoy calmada"*. ¿por cuál motivo no se facilitó el espacio de escucha activa, a partir de la cual realizar acciones de orientación psicológica o de acompañamiento? ¿la usuaria quería ser escuchada? Por el contrario, procede a copiar otro ejercicio de regulación y a cerrar la interacción.

La sugerencia se realiza de acuerdo con las acciones que corresponden a la previsión del riesgo número 4. del Anexo N° 3 Análisis de Riesgos, Matriz de Riesgos: *"Incumplimiento de obligaciones y especificaciones técnicas establecidas en el anexo técnico"*.

Quedo atento

Cordialmente

**Edwin González Pedroza**  
**Psicólogo Especializado Línea 106**





Outlook

---

## Monitoreo yucarmona noviembre


---

**Desde** Edwin, Gonzalez Pedroza <E4Gonzalez@saludcapital.gov.co>

**Fecha** Vie 2025-12-19 16:01

**Para** Claudia Alejandra Guerrero Molina <claudia.guerrero@happybpo.co>; Karol Tatiana Mancillas Sarmiento <karol.mancillas@happybpo.co>; Gepshiba Zarify Herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>; Adriana Becerra Perez <adriana.becerra@happybpo.co>

**CC** Katherine Garzón Joya <katherine.garzon@happybpo.co>; Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co>

 1 archivo adjunto (118 KB)

yucarmona.xlsx;

Cordial saludo  
Coordinación BPO

En el marco del apoyo a la supervisión del contrato para la Operación del Contact Center de los procesos de atención a la ciudadanía de la Línea 106 "el poder de ser escuchado" se sugieren acciones de seguimiento a la calidad de las intervenciones del profesional **Yudi Carmona**

Resultado de acciones de monitoreo aleatorio de las intervenciones realizadas durante noviembre. Los hallazgos se asocian con la calidad de los registros.

Se adjunta base de hallazgos, se resalta el siguiente:

- Se evidencia que la profesional no realiza la correspondiente revisión de los registros previos en el SIL. La usuaria refiere en su narrativa: " Seguir el proceso En serio necesito". Lo cual hace referencia a la oferta institucional, realizada por la profesional de la intervención anterior, de la misma franja de atención. La profesional en la presente intervención refiere: *" lo que si tengo clarísimo es que para que puedas hacer un proceso de rehabilitación y desintoxicación debes ir a tu EPS, pues ellos son los que tienen la competencia de atender este tipo de casos"*. Correspondía reiterar con la usuaria la oferta institucional para activar rutas de acceso a los servicios de salud mental de su EAPB y la red de salud pública. Presenta evento de conducta suicida y consumo de SPA. Requiere realizar seguimiento con la usuaria a fin de dar alcance a la intervención.

Se evidencian evento de alto riesgo en salud mental y de tipo psicosocial, **requiere de acciones de seguimiento con la usuaria, intentar el contacto telefónico a fin de dar alcance a la intervención.**

- 1) Se identifica adolescente con evento de conducta suicida, refiere en su narrativa: *"tengo 16 años y vivo en ciudad Bolívar Bogotá Tengo problemas en mi casa los cuales no se si pueda seguir afrontando, mi mamá piensa que los problemas se solucionan con golpes o amenazandome"*. La usuaria no da continuidad a la interacción. Correspondía activar ruta de ICBF con la información disponible. 2) La oferta institucional con la usuaria no es clara, comparte un único y extenso mensaje, en el que mezcla todos los servicios de salud y

protección, que no le permite tener comprender fácilmente la importancia del acceso a cada uno de los servicios, así como contar con las redes de apoyo institucional para la atención en salud, protección y justicia. La usuaria responde a la oferta institucional, indicando: *"Tengo que ir con mi mamá al psicólogo?"*. Ante la respuesta de la profesional la adolescente abandona la interacción. Resulta necesario recordar que un adolescente de 16 años con capacidades intelectuales y cognitivas que no impidan el ejercicio de su autonomía, y que es presunta víctima de violencia, tiene el derecho al acceso a la atención integral. 3) Intervención no corresponde con una Orientación, se limitó a preguntas exploratorias y a informar la oferta institucional.

**Requiere activar ruta de ICBF.** Se evidencian evento de alto riesgo en salud mental y de tipo psicosocial, requiere de acciones de seguimiento con la usuaria, intentar el contacto telefónico a fin de dar alcance a la intervención.

- Registro incoherente. El relato de la usuaria, únicamente refiere: *"Hola Necesito ayuda"*. La interacción del profesional refiere: *"Recuerda que vivir una enfermedad, una separación de pareja, perder un empleo, la vida en ocasiones reparte malos momentos de forma aleatoria, y a menudo, cuando menos te los esperas. Pero, aunque parezca contradictorio, de los malos momentos de la vida podemos extraer los mejores aprendizajes. Ahora bien. Esta en nuestras manos decidir qué hacer con estos momentos....."* Lo cual no tiene relación con la narrativa registrada en el SIL.
- Campo de interención se encuentra en blanco. Lo anterior se constituye en un significativo hallazgo de calidad para el SIL, no permite la trazabilidad de acciones ante seguimiento por parte de entes de control o autoridad judicial. Se desconoce la intervención de orientación realizada.
- De acuerdo con la narrativa del motivo de consulta por parte del usuario, correspondía informarle al usuario la Línea de Servicio a la Ciudadanía.

La sugerencia se realiza de acuerdo con las acciones que corresponden a la previsión del riesgo número 4. del Anexo N° 3 Análisis de Riesgos, Matriz de Riesgos: *"Incumplimiento de obligaciones y especificaciones técnicas establecidas en el anexo técnico"*.

Quedo atento

Cordialmente

**Edwin González Pedroza**  
**Psicólogo Especializado Línea 106**

