



Re: Monitoreo nohelnaspi mayo 26

Desde Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co>

Fecha Lun 2026-06-22 14:33

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

CC adriana.becerra <adriana.becerra@happybpo.co>; gepshiba.herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>; katherine.garzon <katherine.garzon@happybpo.co>; karol.mancillas <karol.mancillas@happybpo.co>

 1 archivo adjunto (335 KB)

Formato Retroalimentación Operativa Nohelia Naspiran - mayo 22-06-20226.pdf;

Cordial saludo, Edwin

Espero te encuentres muy bien.

De acuerdo con el espacio de fortalecimiento realizado, se remite el acta de retroalimentación, en la cual se consolidan los aspectos abordados durante la sesión, así como los compromisos establecidos para el fortalecimiento de la calidad, coherencia y pertinencia en la atención y el registro.

Se invita a realizar la revisión del documento y dar cumplimiento a los compromisos definidos, en el marco de los lineamientos del modelo de atención.

En caso de requerir alguna aclaración o acompañamiento adicional, quedo atenta.

Cordialmente
Yeni Milena Santa Barrero
Formadora Línea 106

El lun, 22 jun 2026 a la(s) 1:39 p.m., Paola Nohelia Naspirán Bejarano (paola.naspiran@happybpo.co) escribió:

Cordial saludo para todos,

Adjunto el formato de Acta de Retroalimentación Individual debidamente diligenciado, correspondiente a los hallazgos identificados en el monitoreo realizado por la SDS del mes de mayo.

Agradezco la retroalimentación brindada, la cual me permite fortalecer mi proceso de atención y registro correspondiente.

Quedo atenta a cualquier observación adicional.

Cordialmente,

Nohelia Naspirán

Agente Profesional- Línea 106

El lun, 22 jun 2026 a la(s) 11:46 a.m., Gepshiba Zarify Herrera (gepshiba.herrera@happybpo.co) escribió:

Cordial saludo, estimado(a) profesional.

Favor dar respuesta a este correo mediante el diligenciamiento y envío del formato de Acta de Retroalimentación Individual, posterior a la validación y análisis de los hallazgos consignados en el archivo Excel adjunto, correspondientes al monitoreo realizado por la SDS.

En el acta deberán registrarse las acciones de mejora y los compromisos derivados de cada hallazgo identificado. Los compromisos deberán redactarse en primera persona, iniciando preferiblemente con la expresión "Me comprometo a...", de manera clara y directamente relacionada con el hallazgo identificado. Se recomienda evitar observaciones generales como "tendré más cuidado", "prestaré mayor atención" o "lo tendré en cuenta", privilegiando compromisos específicos, detallados y verificables.

Por ejemplo:

"Me comprometo a fortalecer la validación de factores de riesgo durante la atención para garantizar la pertinencia de la intervención. Para esto me dispondré a ____."

"Me comprometo a garantizar el registro completo y oportuno de la información en el SIL conforme a los lineamientos establecidos. Para esto me dispondré a ____."

En los casos en que se requiera realizar activaciones de ruta o seguimientos derivados de los hallazgos identificados, deberá incluirse en el registro del SIL la siguiente nota aclaratoria:

"Se realiza la activación de ruta como resultado de acciones de mejora, a partir de hallazgo derivado del monitoreo por parte del apoyo a la supervisión de la SDS a la Línea 106 (Edwin González)".

Agradecemos realizar el envío del acta diligenciada con copia a todo el equipo de Supervisoras y al área de Formación para su respectiva revisión y seguimiento.

Posteriormente, una vez sea posible coordinar el espacio con la Líder correspondiente, se llevará a cabo la retroalimentación individual, el cierre del acta y la consolidación de la respuesta a la SDS.

Adicionalmente, se requiere de manera inmediata relacionar las acciones efectuadas mediante respuesta a este mismo hilo de correo, utilizando el siguiente formato:

- Frente al hallazgo con ID ___, se realizaron las siguientes acciones: SIRC ID ___ N.º de ficha ___.
- Frente al hallazgo con ID ___, se realizó seguimiento bajo el ID ___.

Para la ejecución de estas actividades, el profesional deberá ubicarse en estado "Reunión" en Ucontact, realizar las gestiones de manera inmediata y remitir posteriormente los soportes y la información requerida con copia a todos los remitentes relacionados en este hilo conductor. Por favor.

Hasta pronto 😊📧

----- Forwarded message -----

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

Date: lun, 22 jun 2026 a la(s) 10:21 a.m.

Subject: Monitoreo nohelnaspi mayo 26

To: karol.mancillas <karol.mancillas@happybpo.co>, gepshiba.herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>, adriana.becerra <adriana.becerra@happybpo.co>, Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co>, liliana.espinoza <liliana.espinoza@happybpo.co>

Cc: katherine.garzon <katherine.garzon@happybpo.co>

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 mayo.

Se adjunta base de hallazgos, se resalta el siguiente:

- Se encuentra en el campo de intervención un contenido presuntamente elaborado con inteligencia artificial, que a lo largo del texto repite la misma información de acciones en el rol de psicólogo ajustando la redacción. Hace referencia a pautas que no tiene la referencia del contexto de la situación en salud mental que un profesional puede identificar, por ejemplo: *"Se valida positivamente el reconocimiento de estos antecedentes y la intención explícita de no ejercer violencia física hacia la pareja o la menor, promoviendo estrategias de regulación emocional y manejo del conflicto desde la pausa y el diálogo"*. El no ejercer violencia no es algo que se deba exaltar como un logro. De acuerdo con lo referido por el texto, el usuario puede ejercer diferentes formas de violencia mientras no tenga una intención explícita. Se evidencia que la profesional no comprende lo que copia en el texto. Continúa: *"Se explora riesgo en salud mental, descartando ideación suicida activa, conductas autolesivas o intención de agresión física hacia la pareja o la hija menor"*. La profesional no distingue en el texto que copia la diferencia entre riesgo de conducta suicida y una idea suicida activa, la primera se identifica a partir de las situaciones de riesgo narradas por el usuario (por ejemplo una posible depresión postparto), la segunda hace referencia al resultado de una valoración clínica a partir de la cual se determinan acciones de intervención hospitalaria en salud mental. De acuerdo con lo anterior, la profesional no identifica los riesgos de una posible depresión postparto, ni realiza acciones de psicoeducación para identificar posibles riesgos de una conducta suicida en la pareja del usuario. Adicionalmente, el texto se contradice con lo referido en la narrativa, el cual indica que el usuario sí considera que existen riesgos que su pareja actúe con la intención de violencia física. El texto que toma la profesional para registrar

la intervención no distingue las acciones de identificación de riesgos en la persona que presente el evento en salud mental, la pareja del usuario, de la identificación de riesgos en salud mental en el informante. Este tipo de texto elaborado por IA toma generalidades que redacta de forma estructurada en un rol de salud mental sin evidenciar realmente acciones de orientación psicológica conforme a las situaciones de riesgo identificadas. Del mismo modo, la oferta institucional es confusa, refiere: *"Comisaría de Familia ante eventuales dificultades de convivencia o escalamiento del conflicto familiar, sin embargo, usuario manifiesta que desea inicialmente buscar acompañamiento psicológico"*. Se evidencia que confunde la intervención psicosocial con la atención en salud mental, igualmente, resulta necesario indicar que es diferente el escalamiento del conflicto a la violencia intrafamiliar, la cual es competencia de la Comisaría de Familia.

No se evidencian acciones de acompañamiento técnico por parte de supervisora BPO

- 1) id 821221, el registro no corresponde a una Remisión a SIRC, es una Remisión a SISVECOS, duplica la remisión a SIRC en el SIL. Este tipo de inconsistencias afecta los indicadores del sistema. 2) El contenido de la intervención consiste un texto elaborado que toma la narrativa del usuario y la describe a partir de términos psicológicos, sin evidenciar acciones de orientación psicológica concordantes con los riesgos asociado con la conducta suicida identificada, como son sus vínculos afectivos y redes de apoyo, ajustes en el desarrollo de su proyecto de vida y la dinámica de presunta violencia psicológica en la relación de pareja, así como las expectativas respecto a la permanencia de esta. Se limita a referir generalidades respecto a estilos y hábitos de vida saludable.

No se evidencian acciones de acompañamiento técnico por parte de supervisora BPO

- 1) El contenido de la intervención consiste en un texto elaborado que toma la narrativa del usuario y la describe a partir de términos psicológicos, sin evidenciar acciones de orientación psicológica. A lo largo del texto repite este contenido en el rol de psicólogo. Se presenta un contenido sin un hilo conductor, se encuentran recortes con acciones diferentes de intervención dejando puntos inconclusos, para pasar a un apartado con una acción ya desarrollada con otra forma de redacción. 2) Se evidencia que la oferta institucional no es clara, en relación con la intervención de entidades de protección, complementario a la atención en salud mental, de acuerdo con los riesgos que es posible identificar en la narrativa, refiere: *"presión emocional relacionada con la convivencia y el apartamento, explicando a la usuaria la posibilidad de activar rutas institucionales de protección y acompañamiento por presunta violencia intrafamiliar psicológica. Usuaría rechaza dichas rutas"*, se encuentra que la usuaria no tiene claridad de la oferta institucional a pesar de la extensión de la intervención registrada por la profesional.

No se evidencian acciones de acompañamiento técnico por parte de supervisora BPO

- 1) No se encuentra un nuevo patrón de consumo para activar ruta de VESPA. 2) La siguiente referencia no es clara: *"Se explora percepción de riesgo, descartando ideación suicida, intención autolesiva o conductas de daño hacia sí mismo o terceros"*. Al parecer se toma una fuente que no tiene contexto de la intervención y las acciones que le corresponden a un

profesional, a fin de abordar situaciones de riesgo en salud mental e identificar posibles riesgo de conducta suicida.

No se evidencian acciones de acompañamiento técnico por parte de supervisora BPO

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





Re: Monitoreo yessicar mayo 26

Desde Gepshiba Zarify Herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>

Fecha Vie 2026-06-19 20:15

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

CC karol.mancillas <karol.mancillas@happybpo.co>; adriana.becerra <adriana.becerra@happybpo.co>; Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co>; liliana.espinoza <liliana.espinoza@happybpo.co>; katherine.garzon <katherine.garzon@happybpo.co>

Cordial saludo Dr. Edwin.

- Frente al hallazgo con ID 833476, se realizaron las siguientes acciones: se intentó establecer contacto telefónico con la usuaria en repetidas oportunidades sin obtener respuesta, procediendo a dejar el mensaje correspondiente en el buzón de voz. Esta gestión quedó registrada en el sistema de información SIL bajo el ID 849880.

- Frente al hallazgo con ID 838790, se realizaron las siguientes acciones: se efectuaron diferentes intentos de contacto. En la primera llamada, la comunicación se cortó antes de poder dejar un mensaje; en el segundo intento, la usuaria finalizó la llamada al momento de la presentación de la profesional; finalmente, en el tercer contacto, se dejó en el buzón de voz al no recibir respuesta por parte de esta. Esta gestión quedó registrada en el sistema de información SIL bajo el ID 849881.

- Frente al hallazgo con ID 837067, se realizaron las siguientes acciones: en el primer y segundo intento no se obtuvo respuesta y se dejó mensaje en el buzón de voz. En el tercer contacto, tampoco fue posible establecer comunicación con la usuaria. Esta gestión quedó registrada en el sistema de información SIL bajo el ID 849885

Cabe señalar que en el momento la profesional se encuentra en periodo vacacional, tras su reintegro se generará el espacio de retroalimentación correspondiente.

Cordialmente

El vie, 19 jun 2026 a la(s) 5:08 p.m., Edwin, Gonzalez Pedroza (E4Gonzalez@saludcapital.gov.co) escribió:

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 **yessicar**.

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

Se adjunta base de hallazgos, se resalta el siguiente:

- 1) Error en el motivo de consulta, de acuerdo con la narrativa se identifica un evento de violencia intrafamiliar. 2) Se identifica un presunto evento de VIF entre madre-hija, la narrativa refiere: *"Me sentí acorralada y la mordí para que me soltara. Ahora las dos estamos mal, peleamos feo, me siento muy sola No quiero seguir así"*. La profesional refiere en el campo de observaciones: *"Supera tiempo de respuesta y no se evidencia situación de riesgo"*. Correspondía intentar el contacto telefónico con la usuaria, a fin de dar alcance a la intervención. La interacción de la profesional no contiene pautas encaminadas a no validar los hechos de violencia intrafamiliar.

Se requiere intentar el contacto telefónico con la usuaria, a fin de dar alcance a la intervención.

- 1) id 838785 el registro de la narrativa se encuentra en blanco, lo cual constituye un hallazgo de la calidad del registro ante seguimiento por parte de autoridad judicial o ente de control. 2) En el id 838790, registro la narrativa, que refiere: *"me intoxique intencionalmente me tome muchas pastillas"*. De acuerdo con el riesgo identificado, correspondía activar la ruta de Línea 123 con la información disponible. 3) La profesional cierra la interacción por medio del canal WhatsApp sin informar al usuario de la posibilidad de activar rutas para el acceso a los servicios de salud.

No se evidencian acciones de acompañamiento técnico por parte de supervisora BPO

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





Re: Monitoreo yalejayala mayo 26

Desde Gepshiba Zarify Herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>

Fecha Vie 2026-06-19 18:36

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

CC karol.mancillas <karol.mancillas@happybpo.co>; adriana.becerra <adriana.becerra@happybpo.co>; Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co>; liliana.espinoza <liliana.espinoza@happybpo.co>; katherine.garzon <katherine.garzon@happybpo.co>

Cordial saludo Dr. Edwin.

Frente al hallazgo con ID 830492 se realizó seguimiento bajo el ID 849852. Cabe señalar que el contacto suministrado por la usuaria figura cómo no activo.

Tras el nuevo ingreso del profesional a turno, se generará el respectivo espacio de retroalimentación.

Cordialmente.

El mar, 16 jun 2026 a la(s) 10:34 a.m., Edwin, Gonzalez Pedroza (E4Gonzalez@saludcapital.gov.co) escribió:

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 **yalejayala**.

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

Se adjunta base de hallazgos, se resalta el siguiente:

- 1) id 830492, registro de remisión a ICBF duplicado. Este tipo de inconsistencias afectan negativamente los indicadores del SIL. 2) La profesional realiza afirmaciones que corresponden a una autoridad judicial, refiere: *"Comprendo Fernanda, pero tu esposo esta incurriendo en en muchos delitos, uno de ellos es negligencia a menor de edad"*. Resulta necesario recordar que los eventos de violencia se deben abordar desde la presunción, a partir de lo cual se realiza la activación de rutas de protección y justicia. 3) No se evidencian acciones de escucha activa ni orientación psicológica, la intervención se reduce a preguntas confrontativas contra la presunta víctima, entre otras refiere: *"¿haz pensado en denunciarlos? ¿Por qué te da miedo enfrentarte a estar sola con tus hijos? igual siempre haz estado sola con tus hijos Fernanda, ¿pero qué más mal te puede hacer?"* La usuaria abandona la interacción. Realiza la oferta institucional para activar rutas de protección sin realizar la correspondiente orientación psicosocial, no se entiende la justificación por la cual le indica la ruta de ICBF, usuaria abandona la interacción, a pesar del alto nivel de riesgo por la violencia contra ella y sus hijos. Correspondía orientar para

realizar activación de ruta de Comisaría de Familia. Finalmente, le indica a la usuaria que puede buscar ayuda psicológica en líneas de atención para la violencia, lo cual es inconsistente.

Se requieren acciones de seguimiento telefónico con la usuaria, a fin de dar alcance a la intervención

- 1) Se encuentran fragmentos de la intervención en la narrativa, lo cual altera la calidad de registro ante seguimiento por parte de autoridad judicial o ente de control. 2) Usuario con proceso de pérdida o duelo, conflicto de autoestima y autoconcepto, antecedentes de conducta suicida. La profesional no indaga por presencia de ideas suicidas, a pesar de los factores de riesgos descritos. 3) La profesional acude a la siguiente expresión como parte de su intervención: *"Que no pueden saber tu nombre real porque eres un delincuente o un homicida"*. La cual no es claro ni pertinente, no se ajusta como parte de una orientación psicológica.

No se evidencian acciones de acompañamiento técnico por parte de equipo de supervisión de BPO.

- No se valida justificación por la cual se limita la intervención al acompañamiento, la usuaria describe en su narrativa situaciones de alto riesgo en salud mental, que comprometen el vínculo con su hijo, el cuidado de su bienestar, presunto consumo inicial de SPA, intermediación de entidades de protección, conflicto con el progenitor de su hijo, entre otras, para las cuales correspondía realizar la orientación psicosocial.
- 1) id 822903, el registro es incoherente, no se entiende si se logra o no el contacto telefónico con la usuaria, en la interacción de WhatsApp se encuentran los datos para activar rutas. 2) Se encuentran fragmentos de la intervención en la narrativa, lo cual altera la calidad de registro ante seguimiento por parte de autoridad judicial o ente de control. 3) La intervención se reduce a realizar preguntas exploratorias, no se evidencian acciones de orientación psicológica para abordar las situaciones de riesgo en salud mental detonantes de la conducta suicida, cierra la intervención copiando un extenso ejercicio de regulación emocional. 4) No es clara la situación expuesta con el intento de suicidio de su hijo, del mismo modo, no se evidencian acciones de orientación para el evento.

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





Re: Monitoreo viamaya mayo 26

Desde Gepshiba Zarify Herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>

Fecha Mar 2026-06-16 15:28

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

CC karol.mancillas <karol.mancillas@happybpo.co>; adriana.becerra <adriana.becerra@happybpo.co>; Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co>; liliana.espinosa <liliana.espinosa@happybpo.co>; katherine.garzon <katherine.garzon@happybpo.co>

Cordial saludo, Dr. Edwin.

Según los hallazgos referidos se generaron las siguientes acciones:

- Frente al hallazgo con ID 828935, se realiza activación de ruta por Comisaría de Familia por VIF Física, se realizó seguimiento bajo el ID 847881.

Cabe señalar que la profesional implicada se encuentra en periodo vacacional, una vez retorne se procederá desde formación al respectivo proceso

Cordialmente

El mar, 16 jun 2026 a la(s) 11:09 a.m., Edwin, Gonzalez Pedroza (E4Gonzalez@saludcapital.gov.co) escribió:

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 **viamaya**.

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

Se adjunta base de hallazgos, se resalta el siguiente:

- 1) La activación de ruta a ICBF no es clara, no permite identificar si el comportamiento referido del adolescente se encuentra relacionado con falta de asistencia en salud mental, cuidado o pautas de crianza adecuadas, del mismo modo se desconoce si se encuentra escolarizado, y el consumo de SPA que se informa se asume como exploratorio no problemático. Consecuencia de lo anterior, ICBF cierra el caso por falta de competencia para intervenir, no se identifica un evento asociado con Negligencia. Se identifica una dinámica familiar basada en patrones de presunta VIF, adicionalmente, el adolescente se encuentra cerca de cumplir la mayoría de edad, a partir de todo lo anterior, se considera pertinente activar ruta de Comisaría de Familia. 2) La orientación no es clara, la profesional refiere: *"El Instituto de Bienestar Familiar busca el bienestar de los niños, niñas y adolescentes y su función principal es velar por los derechos de los"*

misimos, también de ayudarles a los padres cuando se salen de control, les pueden brindar pautas de crianza" El ICBF no es una entidad para escuela de padres, correspondía orientar respecto a la diferencia entre una posible negligencia contra el adolescente y un posible patrón de VIF ejercida por este.

Requiere activar ruta de Comisaría de Familia

- 1) La profesional le pregunta a la usuaria: *"Me gustaría que te pudieras hacer algunas preguntas ¿Qué tan real es este deseo de morir? "* No se entiende el propósito de la pregunta, puede incrementar los riesgos en salud mental no saber cómo gestionar la respuesta, dejar en evidencia vulnerabilidad y falta de recursos por parte del usuario, sin el debido acompañamiento. Del mismo modo, el usuario puede interpretarla pregunta como una forma de subvalorar su idea suicida o que no identifique riesgos reales que le generan alertar para el acceso oportuno a los servicios de urgencias en salud mental. 2) La usuaria refiere: *"Cómo hago esto sin que mi familia se entere, ya he intentado hablar con ellos pero no entienden lo que tengo...mi familia no sabe de esto, como te digo lo he logrado controlar y solo necesito ayuda para mantenerlo así"*. Factor de alto riesgo que no es abordada por la profesional.

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





Re: Monitoreo nacamore mayo 26

Desde Adriana Becerra Perez <adriana.becerra@happybpo.co>

Fecha Sáb 2026-06-13 01:58

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

CC karol.mancillas <karol.mancillas@happybpo.co>; gepshiba.herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>; Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co>; liliana.espinoza <liliana.espinoza@happybpo.co>; katherine.garzon <katherine.garzon@happybpo.co>

 1 archivo adjunto (637 KB)

Formato Retroalimentación Operativa Natalia _ mayo.pdf;

Cordial saludo Edwin

Se envía acta de retroalimentación realizada a la profesional.

Se realizan las activaciones de ruta solicitadas:

838962

Ficha 1149681

ID 845627

823466

Ficha 1150152

ID 846191

835721

Ficha 1150150

ID 846177

Atte.

Adriana Becerra
Supervisora

El vie, 12 jun 2026 a la(s) 5:55 p.m., Edwin, Gonzalez Pedroza (E4Gonzalez@saludcapital.gov.co) escribió:

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 **nacamore**.

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

Se adjunta base de hallazgos, se resalta el siguiente:

- La profesional realiza solicitud de afiliación por oficio, por medio de la Dirección de Aseguramiento, no obstante, pasados 11 días del mes siguiente no ha activado la ruta SIRC, a pesar que en el ADRES la usuaria se encuentra activa



Requiere activar ruta de SIRC

- Respecto a este tipo de situaciones de riesgo en salud mental, es importante identificar posibles riesgos asociados a la persona que informa el evento, en este caso la progenitora, en quien se evidencia afectación emocional producto de los riesgos referidos en su hijo

Requiere activar ruta de SIRC

- 1) id 835723, registro de intento de comunicación con la usuaria a fin de dar alcance a la intervención es inconsistente, se guarda en el sistema posterior a activar la ruta de SISVECOS. La prioridad era atender la situación de crisis. 2) En el campo de Narrativa se registra una información que corresponde al campo de Observaciones en relación con la fuente de los datos para activar rutas. 3) La profesional refiere: *"Usuaria cuenta con ruta SIRCEAPB ID: 1139547 con fecha 2026-05-16 de donde se solicita incluir rias 7 por conducta suicida"* Lo cual no corresponde con lo registrado en la ficha, la acción no se realizó o no aplicó. correspondía activar la ruta SIRC incluyente la ruta de conducta suicida.

Requiere activar ruta de SIRC

- 1) Se identifica en la narrativa una amenaza de feminicidio, no se encuentra justificación por la cual la profesional persiste en Referenciar a la usuaria a que establezca contacto a los canales de atención de las Comisarías de Familia, toda vez que el caso es de competencia de la Fiscalía correspondía enfocar la orientación psicosocial a que la usuaria comprendiera su derecho de acceso a la justicia y solicitud de medidas de protección. 2) La intervención no corresponde a una orientación psicológica, se enfoca y limita la oferta institucional, sin realizar la correspondiente orientación psicosocial. La profesional no le indica a la usuaria que la ruta a activar es de Fiscalía, le refiere que se realizará por medio de la Comisaría de Familia, lo cual es inconsistente.
- Se identifica usuario con conducta suicida, con un factor precipitante, relacionado con su vínculo de pareja, refiere: *"estoy bajo mucho estres a mi esposa le diagnosticaron epilepsia y el impacto sobre ella ha sido enorme por el lado de ella el medico ya la mando con psiquiatria pero"*

a mi me recomendo iniciar tratamiento psicológico siento que tiene un cuadro depresivo grande". En la intervención no se evidencia que se aborde la situación de riesgo en salud mental referida por el usuario, se orienta a partir de generalidades asociadas con hábitos y estilo de vida.

- Se identifica usuaria con conducta suicida, la profesional avanza en la intervención con preguntas exploratorias y en seguida prosigue con la oferta institucional, no se evidencian acciones de escucha activa a partir de lo narrado por la usuaria, avanza con generalidad asociadas con hábitos y estilos de vida saludable, a manera de plantilla: *"esto quiere decir que hagas actividades diferentes a las que sueles hacer habitualmente, puede ser leer, caminar, ver una serie que te guste o simplemente comer algo que te antoje, ya que de esta manera",* y pautas de gestión y contención emocional, sin abordar de forma concreta las situaciones expuestas por la usuaria en su narrativa, en particular su relación sentimental, en la cual, a partir del viaje de su pareja le detonó sensaciones de frustración y fracaso.
- 1) Se identifica una presunta VBG, contra adolescente en estado de gestación, por parte de la expareja de su actual pareja y progenitor de su embarazo. Correspondía activar ruta de ICBF. 2) La profesional refiere "Usuaria no brinda datos para activación de rutas ". No obstante, al revisar la oferta institucional realizada por la profesional esta no es clara, mezcla la atención en salud y el acceso a los procesos de protección y justicia, no prioriza el acceso a salud, y no brinda claridades respecto a la intervención por parte de las entidades de protección. 3) No se realizan acciones de orientación psicológica, se limita a informar la oferta institucional.
- 1) id 831739, realiza el registro de la activación de ruta de Línea 123, una hora después de realizar la llamada. Se evidencian tiempos desproporcionados de gestión, completa más 2 horas y 27 minutos, además de la ruta de urgencias la única ruta que activa es de SISVECOS. 2) La intervención no corresponde a una orientación psicológica, la profesional refiere generalidades a manera de plantilla: *"Es importante recordar que siempre habrá personas que te necesitan, lugares donde puedes marcar una diferencia y experiencias",* la cual es usada en diferentes intervenciones.

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





Re: Hallazgo 828163 fagudelo

Desde Adriana Becerra Perez <adriana.becerra@happybpo.co>

Fecha Vie 2026-06-12 20:12

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

CC gepshiba.herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>; karol.mancillas <karol.mancillas@happybpo.co>; Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co>; liliana.espinosa <liliana.espinosa@happybpo.co>; katherine.garzon <katherine.garzon@happybpo.co>

Cordial saludo Edwin.

Se envía hallazgo a la profesional. Una vez retorne a turno se realizará la respectiva retroalimentación.

Muchas gracias.

El vie, 12 jun 2026 a la(s) 6:03 p.m., Edwin, Gonzalez Pedroza (E4Gonzalez@saludcapital.gov.co) escribió:

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 **nacamore** .

Resultado de acciones de monitoreo aleatorio de las intervenciones realizadas durante mayo. **Hallazgo 828163**

La profesional emitió una respuesta por medio del correo electrónico a un usuario que presentó formalmente la solicitud que le sea entregado copia de sus intervenciones por medio de los diferentes canales de contacto de la Línea 106, desde el año 2023. Se ha indicado que en estos casos el proceder corresponde a enviar la comunicación electrónico a Contactenos, solicitando que la petición sea asignada a Línea 106 por ser de su competencia y se brinde la respuesta mediante oficio.

Se aclara que, por decisión en reunión de seguimiento a la supervisión del día 12 de junio, no se gestionara la respuesta mediante oficio formal con el usuario, pero sí aplica la acción de mejora con la profesional por el incumplimiento del protocolo.

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





Re: Monitoreo id1romero mayo 26

Desde Liliana Camila Quiñones Espinoza <liliana.espinoza@happybpo.co>

Fecha Mié 2026-06-10 22:52

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

CC karol.mancillas <karol.mancillas@happybpo.co>; gepshiba.herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>; adriana.becerra <adriana.becerra@happybpo.co>; Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co>; katherine.garzon <katherine.garzon@happybpo.co>

Cordial saludo Edwin

Agradecemos la información. Se envía el archivo Excel al profesional para que realice su respectiva revisión, así mismo se programará espacio de retroalimentación en el momento que ingrese a turno.

Atte.

Camila Quiñones

Supervisora

El mié, 10 jun 2026 a la(s) 10:52 a.m., Edwin, Gonzalez Pedroza (E4Gonzalez@saludcapital.gov.co) escribió:

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 **id1romero**.

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

Se adjunta base de hallazgos, se resalta el siguiente:

- El motivo de consulta refiere: *"Es que me quiero matar Por fa vor tengo 11"*. La profesional cierra la interacción con plantillas, sin abordar la narrativa de la usuaria, no identifica el riesgo. El profesional señala en el campo de Observaciones: *"Supera el tiempo de respuesta y no se evidencia riesgo"*. Cierra la interacción sin informar la oferta institucional para activar rutas de atención en salud mental.

Se requieren acciones de intentar el contacto telefónico con el usuario a fin de dar alcance a la intervención

- El registro de la orientación no es claro, hace mención a una diversidad de temas y descripciones conceptuales sin relación, que no facilita la comprensión por parte del usuario en el marco de una escucha activa y orientación en salud mental, se encuentra cargado de expresiones circulares, repetición de preguntas exploratorias, registro de expresiones que no aportan a la pertinencia de la intervención, se muestra desorganizado, no evidencia un hilo coherente de las acciones de orientación psicológica, no permite precisar las acciones de orientación realizadas. Se encuentran términos que no se relacionan con la interacción, la transcripción se estructura de un modo tal como lo entrega una aplicación de edición textos, lo cual se ha indicado no se encuentra permitido.
- No se encuentra el registro, ni se evidencia en la intervención, de la referenciación a entidades de protección y justicia, a fin que la usuaria pueda interponer las denuncias relacionadas con las presuntas situaciones de riesgo que se presentan por parte del propietario del bar en donde trabaja. De acuerdo con la transcripción que plasma en la intervención, no se realiza la orientación psicosocial que permita a la usuaria comprender su derecho a convivir en espacios libres de violencia, la garantía de derechos a no recibir agresiones por el hecho de ser mujer, así como las rutas de acceso para el apoyo.
- El registro de la activación de ruta de Comisaría de Familia es incoherente, no cuenta con información que permita aclarar la trazabilidad de los registros, se evidencian dos intervenciones previas realizadas por otros profesionales que no tiene un hilo con la activación de ruta. Hace falta la nota en el campo de observaciones que permita comprender la inoportunidad en la activación de la ruta, la relación con la intervenciones previas y las acciones de seguimiento técnico.

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





Re: Monitoreo daygrast mayo 26

Desde Liliana Camila Quiñones Espinoza <liliana.espinoza@happybpo.co>

Fecha Mié 2026-06-10 22:51

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

CC karol.mancillas <karol.mancillas@happybpo.co>; gepshiba.herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>; adriana.becerra <adriana.becerra@happybpo.co>; Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co>; katherine.garzon <katherine.garzon@happybpo.co>

Cordial saludo Edwin

Agradecemos la información suministrada. Se envía el archivo Excel a la profesional para que realice su respectiva revisión y aclaración así mismo se programará espacio de retroalimentación en el momento que ingrese a turno.

Atte.

Camila Quiñones

Supervisora

El mié, 10 jun 2026 a la(s) 9:55 a.m., Edwin, Gonzalez Pedroza (E4Gonzalez@saludcapital.gov.co) escribió:

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 **daygrast**.

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

Se adjunta base de hallazgos, se resalta el siguiente:

- No se encuentra justificación para la activación de ruta de ICBF, no corresponde el motivo de la remisión con el contenido del oficio remisorio. Es posible considerar que se activa la ruta señalando al adolescente como presunto agresor de violencia sexual.

De acuerdo con lo observado se indica que la supervisora Liliana le indica la activación de ruta a ICBF, se requiere aclarar.

- El correo de la referenciación no llega a su destino, es rechazado, se debe verificar y realizar un nuevo envío. (situación que se presenta en dos intervenciones diferentes).

Se requiere dar alcance a la Referenciación vía correo electrónico

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





Re: Monitoreo gacamargo mayo 26

Desde Liliana Camila Quiñones Espinoza <liliana.espinoza@happybpo.co>

Fecha Mié 2026-06-10 22:46

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

CC karol.mancillas <karol.mancillas@happybpo.co>; gepshiba.herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>;
adriana.becerra <adriana.becerra@happybpo.co>; Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co>;
katherine.garzon <katherine.garzon@happybpo.co>

Cordial saludo Edwin

Agradecemos la información suministrada. Se envía el archivo Excel a la profesional para que realice su respectiva revisión, así mismo se programará espacio de retroalimentación en el momento que ingrese a turno.

Atte.

Camila Quiñones

El mié, 10 jun 2026 a la(s) 9:49 a.m., Edwin, Gonzalez Pedroza (E4Gonzalez@saludcapital.gov.co) escribió:

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 **gacamargo**.

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

Se adjunta base de hallazgos, se resalta el siguiente:

- 1) La profesional de forma reiterativa envía comunicaciones electrónicas oficiales por medio del correo electrónico de la Línea 106 sin criterios de calidad en forma y presentación. 2) No se valida justificación por la cual la profesional limita la intervención al acompañamiento, correspondía realizar la orientación a fin de reducir los riesgos de conducta suicida y el acceso a los servicios de salud.



- 1) De acuerdo con la intervención, el motivo de consulta corresponde a Pérdida o duelo, a partir de la cual se realiza la Referenciación a referente territorial. 2) No se encuentra la justificación por la cual la intervención se limitó al acompañamiento, se identifica progenitora quien refiere situación de alto riesgo en salud mental en su hijo asociado con pérdida sentimental, a partir de la narrado, corresponde indagar por presuntos riesgos de conducta suicida.
- 1) Se identifica adolescente presunta víctima de VIF, con antecedentes de autolesiones y con su autoconcepto y autoestima, correspondía indagar por presunta conducta suicida. 2) No se evidencian acciones de orientación psicológica encaminadas al cuidado y regulación emocional. Realiza preguntas orientadoras relacionadas con la identificación de la VIF, concluyendo la intervención con la oferta institucional, sin embargo, no se realizan acciones de orientación psicológica.
- No se valida justificación por la cual la intervención se limitó al acompañamiento, se identifica evento de riesgo en salud mental asociado con Pérdida o duelo, a partir de la narrado, corresponde indagar por presuntos riesgos de conducta suicida. La intervención se centra en la activación de rutas, sin realizar intervención.

Se evidencia una reiteración por parte de la profesional por establecer como línea de intervención Acompañamiento, en caso que no aplican y en contravía de lo definido en el Manual de atención. Se requieren acciones de seguimiento por parte de Formación.

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





Re: Monitoreo fagudelo mayo 26

Desde Liliana Camila Quiñones Espinoza <liliana.espinoza@happybpo.co>

Fecha Mar 2026-06-16 23:28

Para Edwin, Gonzalez Pedroza <E4Gonzalez@saludcapital.gov.co>; katherine.garzon <katherine.garzon@happybpo.co>; adriana.becerra <adriana.becerra@happybpo.co>; gepshiba.herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>; karol.mancillas <karol.mancillas@happybpo.co>; Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co>

 1 archivo adjunto (606 KB)

Acta retroalimentacion_Supervision_Faxuly Agudelo.pdf;

Cordial saludo, Edwin

En relación con lo expuesto, nos permitimos informar las acciones realizadas por parte de la profesional Faxuly Agudelo. Se llevó a cabo la respectiva acta de retroalimentación, así como un acta de compromiso por faltas disciplinarias, derivadas de los hallazgos identificados y del posterior error presentado en el diligenciamiento.

A continuación, se relacionan las acciones ejecutadas por la profesional:

- Envío de las remisiones correspondientes mediante correo electrónico a las entidades competentes (Comisaría de Familia y Línea Púrpura), ID: 845544, ID: 845546, respectivamente.

Quedamos atentos a cualquier indicación adicional.

Muchas gracias.

Camila Quiñones

El mié, 10 jun 2026 a la(s) 12:07 p.m., Edwin, Gonzalez Pedroza (E4Gonzalez@saludcapital.gov.co) escribió:

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 **fagudelo**.

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

Se adjunta base de hallazgos, se resalta el siguiente:

- 1) No se encuentra evidencia en el correo electrónico de la Línea 106 de la activación de ruta de la Línea Púrpura y Comisaría de Familia, las rutas no fueron activadas. 2) Error en el motivo de consulta, de acuerdo con la estrategia de priorización, corresponde a VIF.

Requiere activar ruta de Línea Púrpura y Comisaría de Familia

NO SE DEBE DUPLICAR LOS REGISTROS EN EL SIL, DADO QUE ESTAS REMISIONES YA SE ENCUENTRA EN EL SISTEMA. Corresponde realizar un (1) registro de seguimiento - Información, sobre el cual se indique que: Derivado de las acciones de monitoreo realizadas por el apoyo a la supervisión de la Secretaría Distrital de Salud (SDS), a cargo de Edwin González, se evidenció que la profesional responsable de la intervención de orientación con el ID 837728, del 28 de mayo de 2026, no realizó el envío por correo electrónico de las activaciones de ruta a la Comisaría de Familia (ID 837772) ni a la Línea Púrpura (ID 837773), conforme a lo establecido en el Manual de Atención. A partir de lo anterior se solicita realizar la gestión correspondiente, el 10 de junio de 2026 dichas activaciones fueron gestionadas y remitidas por correo electrónico desde la Línea 106, con el fin de garantizar la continuidad de la atención y la intervención interinstitucional requerida.

- 1) No se encuentra justificación para la activación de ruta de ICBF, la progenitora describe la justificación por la cual se encuentra desescolarizado, del mismo modo, se indica que ha contado con acceso a los servicios de salud mental (Trastorno Negativista Desafiante (TND) y TDAH). Progenitora en condición de discapacidad, con escasas redes de apoyo. La usuaria se comunica a fin de buscar red de apoyo institucional. 2) Error en el motivo de consulta, de acuerdo con la narrativa corresponde a Manejo de la enfermedad mental, a partir del cual correspondía encaminar la intervención. 3) A partir de lo anterior, correspondía indagar una presunta violencia contra el núcleo familiar, que comprometa las escasas redes de apoyo, teniendo en cuentas que se encuentra la progenitora sola responsable del cuidado de sus dos hijos y discapacidad.

No se evidencian acciones de acompañamiento técnico por supervisión BPO

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





Re: Monitoreo alcortes mayo 26

Desde Liliana Camila Quiñones Espinoza <liliana.espinoza@happybpo.co>

Fecha Vie 2026-06-05 20:15

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

CC gepshiba.herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>; adriana.becerra <adriana.becerra@happybpo.co>; karol.mancillas <karol.mancillas@happybpo.co>; Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co>; katherine.garzon <katherine.garzon@happybpo.co>

Cordial saludo, Edwin.

Por medio de la presente me permito informarle que se realizaron las activaciones de las rutas correspondientes; en este caso, dichas gestiones fueron efectuadas por otro profesional.

Se ejecutó la acción sugerida en relación con los siguientes hallazgos:

-ID: 842261 – Línea Púrpura.

-ID: 842259 – SISVECOS: 2040569

Asimismo, se generará un espacio de retroalimentación con el profesional durante su próximo ingreso a turno.

Cordialmente,

Camila Quiñones

El vie, 5 jun 2026 a la(s) 11:06 a.m., Edwin, Gonzalez Pedroza (E4Gonzalez@saludcapital.gov.co) escribió:

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 **alcortes**.

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

Se adjunta base de hallazgos, se resalta el siguiente:

- 1) La caracterización inicial del registro es inconsistente, se registra a la informante como la persona con el evento de conducta suicida, el evento corresponde a su primo. 2) Se identifica un presunto evento de violencia contra la mujer, correspondía activar la ruta de Línea Púrpura.

Hace falta la activación de ruta de Línea Púrpura

- 1) Registro inconsistente, el usuario refiere como dirección de residencia la localidad de Bosa, con la cual se activa ruta de atención de SIRC, no obstante, el profesional no ajusta el campo de localidad, guarda sin verificar. 2) Registra en el campo de observaciones: "Usuario rechaza ruta SIVIGILA SISVECOS". Lo cual no aplica, se debe recordar que en el cumplimiento de la norma la notificación a SIVIGILA es obligatoria. En caso que el usuario no desee recibir la intervención de campo, se registra en el campo de observaciones.

Se requiere activar ruta de SISVECOS

- No se encuentra justificación por la cual se realiza una doble notificación, a Comisaría de Familia y Fiscalía. La activación de ruta que corresponde es de Comisaría de Familia. No se encuentra evidencia en el registro de intervención que soporte que la usuaria comprende y acepta la activación de ruta de Fiscalía. Se evidencia un tiempo de gestión total que supera las 3 horas.

No se evidencian acciones de acompañamiento técnico para la activación de rutas

- Se requiere revisar por parte de equipo de supervisión los tiempos de gestión empleados por el profesional, en total se evidencia 2 horas y 20 minutos desde el registro de la intervención inicial, lo cual no corresponde con las acciones de intervención realizadas.

Se requiere seguimiento con equipo de supervisión

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





Re: Monitoreo alcruz mayo 26

Desde Adriana Becerra Perez <adriana.becerra@happybpo.co>

Fecha Vie 2026-06-05 14:32

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

CC karol.mancillas <karol.mancillas@happybpo.co>; gepshiba.herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>; Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co>; liliana.espinoza <liliana.espinoza@happybpo.co>; katherine.garzon <katherine.garzon@happybpo.co>

Cordial saludo Edwin

La profesional se encuentra en periodo de vacaciones, sin embargo se realizará la revisión de los hallazgos para fortalecer acciones con el equipo y cuando retome se hará la respectiva retroalimentación.

Atte

Adriana Becerra
Supervisora

El vie, 5 jun 2026 a la(s) 11:05 a.m., Edwin, Gonzalez Pedroza (E4Gonzalez@saludcapital.gov.co) escribió:

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 **alcruz**.

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

Se adjunta base de hallazgos, se resalta el siguiente:

- El registro de la narrativa se encuentra conformado por frases simples, no corresponde con la descripción de las situaciones mencionadas por la usuaria, se encuentra inconcluso, que permita soportar las acciones de orientación psicológica para la gestión del duelo.
- La intervención no evidencian las acciones de orientación psicológica para mitigar riesgos de conducta suicida, del mismo modo, no se evidencia la orientación psicosocial para reducir los riesgos de VIF, los cuales constituyen en los detonantes de la conducta suicida, y con el manejo inadecuado de la enfermedad mental al interior del núcleo familiar.
- La intervención no corresponde a una orientación, de acuerdo con el reporte uContac no se tiene interacción con el usuario, corresponde a un extenso mensaje por parte del usuario asociado a la interacción anterior, al cual la profesional responde en ausencia de este.

- 1) El registro de la narrativa se encuentra conformado por frases simples, no corresponde con la descripción de las situaciones mencionadas por la usuaria, se encuentra inconcluso, que permita soportar las acciones de orientación psicológica para la reducción de riesgos de violencia intrafamiliar. A qué hace referencia: "mi esposa es ama de ogra". 2) La profesional registra en el campo de observaciones: "no se remite el caso porque usuario9 no acepta oferta institucional", sin embargo, en la narrativa no se evidencia que el usuario rechace la oferta institucional.
- La intervención no es coherente con la narrativa, no corresponde a un seguimiento. Se informa de la oferta insitucional, no se evidencia la orientación para el acceso a los servicios de justicia.
- 1) El registro de la narrativa se encuentra conformado por frases simples, no corresponde con la descripción de las situaciones mencionadas por la usuaria, se encuentra inconcluso, que permita soportar las acciones de orientación psicológica para la gestión del duelo. 2) De acuerdo con la profesional refiere que la usuaria rechaza oferta de SIRC, sin embargo, no se encuentra en la narrativa del usuario.

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





Re: Monitoreo alexvilla mayo 26

Desde Adriana Becerra Perez <adriana.becerra@happybpo.co>

Fecha Vie 2026-06-05 14:15

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

CC katherine.garzon <katherine.garzon@happybpo.co>; gepshiba.herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>; karol.mancillas <karol.mancillas@happybpo.co>; liliana.espinosa <liliana.espinosa@happybpo.co>; Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co>

Cordial saludo Edwin

Agradecemos la información. Se envía el archivo excel al profesional para que haga la respectiva revisión y se programará espacio de retroalimentación el martes 9 de junio.

Atte.

Adriana Becerra
Supervisora

El vie, 5 jun 2026 a la(s) 11:05 a.m., Edwin, Gonzalez Pedroza (E4Gonzalez@saludcapital.gov.co) escribió:

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 **alexvilla**.

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

Se adjunta base de hallazgos, se resalta el siguiente:

- La referenciación vía correo electrónico es inconsistente, no registra el número de teléfono por medio del cual el referente territorial puede establecer el contacto con la persona que presente el evento en salud mental.

Se requiere dar alcance a la referenciación registrando los datos de contacto

- 1) La intervención no corresponde a Acompañamiento, se brindó información respecto a los objetivos de atención. 2) La información suministrada no es clara, refiere: "Qué es necesario tener contacto con esa persona Qué es necesario tener contacto con esa persona" - "Teniendo en cuenta que los sobres no cuenta con los datos requeridos". No se comprende a qué hacer referencia, la oferta institucional no es clara, así como el contacto con redes de apoyo institucional a fin de reducir riesgos de conducta suicida en la persona que presenta el evento.

- La usuaria refiere en la narrativa: "deje de tomarme la medicación, se que no es un berrinche, no se si es normal, no estoy dx con esquizofrenia, siento las voces más fuerte, o sea mi mente, pensé en tomarme el medicamento pero mi mamá me dice que los medicamentos me convertirían adicta". En la intervención no se evidencian acciones de orientación psicológica dirigidas al manejo de la enfermedad mental y la psicoeducación para la adherencia al proceso farmacológico, lo cual constituye en factor de riesgo de salud mental.

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

