



Hallazgos base SIL mayo 26

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

Fecha Mar 2026-06-02 18:00

Para Johnathan Mauricio Rojas Romero <johnathan.rojas@happybpo.co>

CC katherine.garzon <katherine.garzon@happybpo.co>; karol.mancillas <karol.mancillas@happybpo.co>; adriana.becerra <adriana.becerra@happybpo.co>; gepshiba.herrera <gepshiba.herrera@happybpo.co>; Yeni Marcela Santa Barrero <yeni.santa@happybpo.co>; Patricia, Ramirez Cubillos <P3Ramirez@saludcapital.gov.co>

 1 archivo adjunto (85 KB)

Depuración plano Línea 106 mayo.xlsx;

Cordial saludo

Johnathan Mauricio Rojas Romero

Líder de Calidad

Unión Temporal BPO Salud

Reporte hallazgos campos Sistema de Información Línea 106 (SIL), intervenciones mayo 2026.

Los cuales se encuentran asociados con el incorrecto diligenciamiento de los campos del SIL de acuerdo con la intervención realizada, en el marco del Manual de Atención Línea 106. Los registros con hallazgos derivados de la depuración del plano SIL reflejan que no se implementa la guía operativa Sistema de Información Línea 106 (SIL).

- **sin registro campo de nombre:** En caso de no contar con el nombre del usuario, se debe registrar Anónimo.
- **Error canal de atención:** El canal de atención debe corresponder con la interacción realizada con el usuario, los canales Presencial, Skype y Chat en el momento no se encuentran en operación
- **Error # de contacto:** El canal de atención debe corresponder con la interacción realizada con el usuario, los canales Presencial, Skype y Chat en el momento no se encuentran en operación.
- **Error MC Vs línea intervención:** El 100% de los registros de Remisión y Referenciación se deben registrar con motivo de consulta Seguimiento a caso.
- **Error Remi Entidad Vs evento:**
 1. Toda Remisión debe contar con el motivo de la remisión, en el campo Observaciones, no se admite el campo sin diligenciar.
 2. El motivo de la remisión debe corresponder con la entidad, por ejemplo:
 - * ICBF, aplica, únicamente, para eventos de maltrato contra niños, niñas o adolescente.
 - * Línea Púrpura, aplica, únicamente, para eventos de violencia contra la mujer mayor de edad.
 - * Entidades de protección o justicia, aplica, únicamente, para eventos de violencia.
 - * VESPA, aplica, únicamente, para eventos de consumo problemático de sustancias psicoactiva o consumo problemático de alcohol.
- **Error Entidad Vs (Remi):**
 - * Remisión a referentes de salud mental fuera de Bogotá, no aplica, corresponde a Referenciación
 - * Remisión a Dirección de Aseguramiento, no aplica, corresponde a Referenciación
 - * Remisión a consultorios psicológicos o red de universidades, no aplica, corresponde a Referenciación
 - * Remisión SAC o puntos para aseguramiento, no aplica, corresponde a Referenciación
 - * El nombre de las entidades se debe registrar de modo coherente, (en blanco no es una entidad)
 - * El nombre de la entidad debe corresponde con la activación de ruta realizada
- **Error Entidad Vs (Refer):**
 - * Referenciación a SIVIM, SISVECOS, SIRC, VESPA, no aplica, corresponde a Remisión
 - * Debe existir coherencia entre la entidad y la Referenciación, así como coherencia entre la acción y la línea de intervención: se encuentran registros de Referenciación a entidades cuya intervención corresponden a Remisión.
 - * Referenciación a SIVIM, SISVECOS, SIRC, VESPA, no aplica, corresponde a Remisión
 - * Debe existir coherencia entre la entidad y la Referenciación, así como coherencia entre la acción y la línea de intervención: se encuentran registros de Referenciación a entidades cuya intervención corresponden a Remisión.
 - * Intervención de Referenciación a líneas de atención fuera de Bogotá, aplica, únicamente, posterior a intervenciones de Orientación o Acompañamiento. En casos de interacciones de usuarios fuera de Bogotá que no exponen un evento en salud mental para la intervención en el marco de los objetivos de atención de la Línea 106, y se limita a indicar su lugar de residencia, se registra como Búsqueda de Apoyo, línea de intervención Información, no requiere registro adicional de Referenciación.
- **Sin localidad, sin observación:**

* Resultado de la intervención es posible obtener datos de localidad de residencia del usuario, si el usuario manifiesta no querer suministrar la información se registra la nota en el campo de Observaciones.

* En todos los casos en los cuales se realizan registros de remisión se cuenta con el dato de localidad, la cual se debe registrar en la caracterización del SIL (con excepción de la Línea 123).

* Si el usuario refiere residencia fuera de Bogotá, se debe elegir la opción, Fuera de Bogotá.

- **Error relato intervención:** Campo de intervención no debe quedar en blanco, debe contener el relato de la intervención realizada.

- **Error relato narrativa:** Campo de narrativa:

* No debe quedar en blanco, debe contener el relato del usuario captado a través de la intervención.

* No debe contener direcciones electrónicas.

* Si la interacción se limita a un punto (.) o caracteres especiales, no se debe realizar el registro.

* En caso que la interacción contenga un audio, se debe transcribir el contenido del audio.

* No se debe realizar registros de intervenciones que se limiten a mensajes con contenidos de publicidad.

- **Error # de contacto:** El registro del campo teléfono corresponde al número de contacto del usuario, no debe incluir ninguna información adicional. En caso que el usuario no acepte aportar el número de contacto se debe implementar la serie indicada en la GUÍA OPERATIVA SISTEMA DE INFORMACION LÍNEA 106 (SIL).

* No se deben registrar números incompletos.

* No se debe registrar información diferente al número de contacto.

Profesional	Error # de contacto	Error canal de atención	Error Entidad Vs (Refer)	Error Entidad Vs (Remi)	Error MC Vs línea interven	Error relato intervención	Error relato narrativa	Error Remi Entidad Vs evento	Sin localidad, sin observación	sin registro campo de nombre	Total general
daygrast	0	0	0	0	0	1	1	1	24	0	27
karfran	1	0	0	0	2	0	4	1	19	0	27
jjplazas	1	0	1	0	1	0	0	1	20	0	24
chreagular	0	0	0	0	12	0	0	4	0	1	17
cecicom	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	15
jjpalomino	3	0	4	0	1	0	1	1	5	0	15
pgcaviedes	0	1	0	1	0	0	2	3	7	0	14
alcruz	0	0	1	1	2	0	3	2	4	0	13
alepulido	0	1	0	0	0	0	2	10	0	0	13
balejo	0	0	1	0	0	0	0	0	12	0	13
danlavao	0	0	0	0	2	0	0	1	10	0	13
id1romero	0	0	0	0	0	0	1	1	11	0	13
yoayas	0	0	1	1	2	0	1	1	7	0	13
gacamargo	1	0	0	0	1	0	0	4	5	1	12
jesmatiz	0	0	0	0	2	0	1	3	6	0	12
maclav	0	0	0	6	0	0	2	0	4	0	12
alexvilla	2	1	1	0	2	0	0	0	3	0	9
clizcano	1	0	0	2	2	0	1	2	1	0	9
nohelnaspi	0	0	0	0	1	0	0	2	6	0	9
fagudelo	1	0	0	0	0	0	0	2	5	0	8
milbravo	0	0	0	0	1	0	0	2	5	0	8
nellmartinez	1	0	0	0	4	0	0	1	2	0	8
alcortes	2	0	1	0	0	0	1	3	0	0	7
cleramirez	0	0	0	0	2	0	0	2	2	0	6
anyequi	0	0	0	0	1	0	0	0	4	0	5
jphurtado	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	5
luzmedi	0	0	1	0	3	0	1	0	0	0	5
mavaal	0	0	0	0	0	0	1	1	3	0	5
paayala	0	0	1	0	3	0	1	0	0	0	5
ja3chavar	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	4
ilgonzalez	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	4
linarodri	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	4
nacamore	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	4
yessicar	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	4
klgaleano	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	3
yalejayala	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	3
lausegura	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
nicalderon	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
julitsalaz	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1

viamaya	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Total general	14	5	15	12	47	1	26	58	193	3	374

Porcentaje id con hallazgo, correspondiente a mayo	2,05%
--	-------

Para los profesionales que se evidencian como reincidentes con cualquier tipo de hallazgo o con un número significativo de registros con error se recomienda adelantar acciones de mejora.

Los siguientes profesionales requieren acciones de mejora y seguimiento:

- Chreaguilar: Se evidencian falencias en el proceso de inducción, a razón de presentarse hallazgos relacionados con inconsistencias en el registro SIL en campos relacionados con el motivo de consulta y la línea intervención.
- Alepulido: Se requieren acciones de seguimiento de los campos relacionados con el motivo de consulta y la línea intervención.
- Karfran: Se requieren acciones de seguimiento del campo de narrativa.

A partir de los resultados obtenidos, es necesario fortalecer las acciones y estrategias dirigidas a reducir la posibilidad que los hallazgos se repitan en nuevos registros, mediante el acompañamiento y seguimiento a la calidad. Del mismo modo, se requiere definir puntos de control de este fortalecimiento, que permita un seguimiento por parte de la supervisión.

Cordialmente

Edwin González Pedroza
Psicólogo Especializado Línea 106

