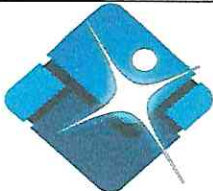


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ACTA DE REUNIÓN			
	Código:	SDS-DFO-FT-001	Versión:	

Elaborado por: Nury Leguizamon Amaya, Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo

Tema: Monitoreo presencial operador UT BPO Saud – Línea 106

Dependencia (Dirección / Oficina)	Proceso
Subdirección de Determinantes en Salud	Gestión Social y Territorial en Salud Pública

Objetivo	Fecha: junio 23 de 2026			
Realizar acciones de monitoreo presencial a cargo de los apoyos a la supervisión Línea 106 de la SDS a las intervenciones por los diferentes canales de contacto de la Línea 106 por los agentes profesionales en sede del operador UT BPO Salud	Tipo de reunión	Asistencia Técnica:		Capacitación ()
		Asesoría ()		
		Orientación ()		
		Acompañamiento ()		
	Otro () __Monitoreo__			
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ()	Mixta ()
Hora Inicio: 9.00 am Hora Fin:11.30 am				
Notas por: Apoyos a la supervisión SDS				
Próxima Reunión: Por agendar				
Quien cita: Apoyos a la supervisión SDS				

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

Se inicia el monitoreo presencial, se encuentra el profesional Felipe en un proceso de inducción se habla con él se realiza la presentación por parte de Patricia y él refiere que en este momento está en el proceso de activación de rutas que ya hizo la apropiación conceptual del Manual de atención.

Seguidamente mediante barrido se evidencia que los profesionales que tienen atención mediante canal WhatsApp cuentan con una o dos interacciones, dos profesionales tienen asignado canales escritos (WhatsApp, correo electrónico y Facebook)Se habla con el profesional Daniel y se indaga respecto de como le ha ido en la atención, refiere que se siente más cómodo y conversa en relación con la atención que brindó a dos casos que tenían el mismo motivo de consulta resaltando la importancia de estar atento para no cometer errores, adicional a lo anterior indica que cuando tres atenciones en WhatsApp se le facilita más. Patricia hace mención a la practica y la necesidad de estar muy atentos toda vez que es posible que se confundan las narrativas y se de la respuesta a la persona equivocada, por ello se hace necesario estar muy atentos a fin de que esto no suceda, pero reitera que es cuestión de práctica y mucha atención.

Patricia pregunta en relación con los registros en el SKILL teniendo en cuenta que se evidenciaron hallazgos en este sentido así como el uso de IA en los registros . El profesional indica que el ha hecho uso de IA para corregir errores ortográficos. Patricia hace referencia en relación a las consecuencias que esto puede acarrear desde lo legal, le recuerda al

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ACTA DE REUNIÓN			
	Código:	SDS-DFO-FT-001	Versión:	
Elaborado por: Nury Leguizamon Amaya, Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo				

profesional que este aspecto ya se había trabajado en el anterior monitoreo presencial, y nuevamente explica en detalle cómo y por qué razones esto no se valida para la atención que brinda la Línea 106.

Seguidamente Patricia solicita a la supervisora Gepshiba revisar el panel de control de Ucontact, allí se evidencia: Ingreso de agentes, ausencias estados o auxiliares como baño, pausas activas, break, reunión, entrenamiento entre otros.

Resumen de canales, se valida cada canal de atención y allí permite evidenciar las respuestas, desde allí se puede solicitar la gestión de repuestas. Se realiza ejercicio de visualización al canal WhatsApp encontrando 6 profesionales para la atención, esto permite evidenciar los tiempos de respuesta, así como los debidos cierres.

Se procede a revisar atención mediante canal telefónico, encontrando 9 profesionales en atención, Gepshiba hace el ejercicio de visualizar pantalla y allí se observan las acciones que en el momento realizan los profesionales (edición y ajustes para el debido registro en el SIL. Se habla del uso de IA en el cual se han evidenciado otras modalidades que no pueden detectadas desde la visualización en Ucontact (uso de celular con envío de interacción al correo para ser modificado).

Patricia realiza escucha a atención brindada por el profesional Ricardo quien ingresó el 28 de mayo de 2026 hace y lleva dos semanas en atención. Caso de CS narrativa de un amigo respecto de situación de su amigo.

No indaga respecto de los antecedentes, procede a indicarle Línea 123, que se comuniquen con la Línea 106, habla de persuadir al adolescente 16 años, indica es común que la conducta suicida traiga pensamientos catastróficos, indaga por consumo de SPA.

Se le sugiere al profesional enfocar las preguntas hacia la persona que esta narrando la situación de su amigo toda vez que es probable que sea la persona que tiene la CS esto en razón a su narrativa. Efectivamente se evidencia que la persona comienza a hablar de su situación y los intentos que ha tenido (consumo de medicamentos) Dx depresión y ansiedad, se indica al profesional que indague redes de apoyo, que pregunte por el padre, se van escribiendo en un papel para que el profesional visualice aspectos a tener en cuenta: Red de apoyo, factores protectores, factores de riesgo, relación con el padre y la madre, afectaciones a nivel emocional, consumo de SPA, connotar de manera positiva (su gusto por el tejido, la música, el deporte) expresión de sentimientos en relación con los vínculos, en especial con el padre, oferta institucional, seguimiento SISVECOS.

Una vez el profesional termina la intervención se habla con él, se brindan herramientas y se aclaran los aspectos trabajados durante la interacción, destacando la importancia de estar muy atentos a la narrativa para la identificación de situaciones que son claves, se plantea la situación presentada de la cual él estaba centrado en la versión de la adolescente en la cual ella hablaba de un amigo, dejando en evidencia que la formulación de una pregunta abrió el espacio para la usuaria hablara de su situación. Se connota de manera positiva el tono de voz, la calidez y el desenvolvimiento evidenciado cuando se le dieron las indicaciones escritas respecto del manejo del caso.

Se realiza acompañamiento a las intervenciones realizadas por medio del canal de atención WhatsApp, de la profesional Karfan, quien aborda un evento de conducta suicida. El usuario refiere una idea suicida, sin embargo, no da respuesta a la interacción por parte del profesional. El mensaje inicial del usuario recibe respuesta oportuna por parte del

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ACTA DE REUNIÓN				
	Código:	SDS-DFO-FT-001	Versión:	1	
Elaborado por: Nury Leguizamon Amaya, Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo					

profesional. Teniendo en cuenta el nivel de riesgo identificado, la profesional determina la necesidad de intentar el contacto telefónico con el usuario sin obtener respuesta, realiza el correspondiente registro de la acción indicando que no fue posible el contacto y que se dejó mensaje de voz. Se evidencian acciones por parte del profesional de acuerdo con lo indicado en el Manual de Atención y las indicaciones por parte del equipo de Supervisión.

Edwin realiza acompañamiento a la intervención por medio del canal Teléfono de la profesional Anyequi, se evidencia un adecuado abordaje de la situación de riesgo identificada, la cual corresponde a una presunta violencia intrafamiliar, realiza la oferta institucional de forma clara. No obstante, realiza la referenciación a la Línea Púrpura, indicando únicamente el objetivo de atención, sin informar los canales de contacto a la usuaria, lo cual corresponde a una intervención de Referenciación.

Se realiza acompañamiento a proceso inducción por parte de la formadora a profesional Juan Felipe, le presenta las rutas para activar entidades de protección y justicia, le presenta la plataforma de SDQS del ICBF, le capacita en la forma adecuada de proyectar un oficio remititorio a esta entidad que se envía por medio de la plataforma a la entidad, así como el registro en el Sistema de Información de la Línea. Como parte del ejercicio, se toma como referencia in registro en el SIL en que se identifica una situación de presunta violencia sexual. En el registro se evidencia como el profesional que realizó la intervención, una vez identifica el evento se enfoca, se enfoca en indicarle al usuario que el evento es objeto de denuncia ante autoridad judicial, sin priorizar las acciones de escucha activa y orientación psicológica, el adolescente no aporta datos para la activación de ruta.

Se realiza acompañamiento a la profesional gcarmargo, quien se encuentra en canal escrito correo electrónico, se le reitera la importancia de dar respuesta a las comunicaciones por medio del correo electrónico de la Línea 106 con la formalidad que corresponde a un canal que representa a la Entidad

Se toma el registro en el SIL como un ejemplo para ser tenido en cuenta en el proceso de indicción, indicando la importancia de evitar abrumar a los usuarios con la oferta institucional, antes que las acciones de orientación psicológica, a partir de la cual es posible realizar una oferta institucional como parte de una orientación psicosocial. Se sugiera a la Formadora tener como referencia este tipo de registros con el fin que los profesionales en inducción a fin de indicar el proceso que corresponde para una atención integral.

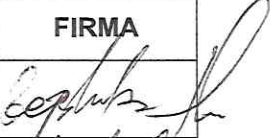
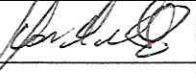
COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Realizar acta de Monitoreo presencial	Apoyos a la supervisión SDS	23/06/2026
Tener en cuenta las indicaciones brindadas en el monitoreo presencial y hacer los seguimientos respectivos	Supervisión BPO	Permanente

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ACTA DE REUNIÓN				
	Código:	SDS-DFO-FT-001	Versión:	1	

Elaborado por: Nury Leguizamon Amaya, Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Gepshiba Herrera Ramírez	Gepshiba.Herrera@happy	3183955082	BPO Salud	
2	Yenni Santa	yeni.santa@happybo.co	3107749588	BPO Salud	
3	Edwin González Pedroza	E4gonzalez@saludcapital.gov.co	9752	SDS	
	Patricia Ramírez Cubillos	P3ramirez@saludcapital.gov.co	9752	SDS	

ASISTENTES

Se anexa listado de asistencia SDS-DFO-FT-004 V1

Nota: Cuando la asistencia es igual o superior a 10 personas, se debe hacer uso del formato Listado de asistencia a reuniones SDS-PYC-FT-002, según lineamiento SDS-PYC-LN-011

Evaluación y cierre de la reunión

¿Se logró el objetivo?	Observaciones (si aplica)
Si (X) No ()	

* Se podrán incluir o eliminar filas de acuerdo con el requerimiento.

		lun, 22 de jun	
Cedula	Nombre	Entrada	Salida
1033774856	Ángel Nicolás Calderón Barragán	0:00	7:00
1019114183	Camila Alexandra Lizcano Narváez	0:00	7:00
1012446390	Carmen Rosa Calvo Bustos	0:00	7:30
52555539	Mayerline Vargas Alvarez	0:00	7:00
52540564	Yudy Andrea Carmona Grisales	0:00	7:30
52813331	Jasbleidy Johanna Jimenez Palomino	6:00	13:30
1098789561	Gabriela del Rocio Camargo Caicedo	6:00	13:00
1233498174	Ingrid Dayanna Grast Cordoba	6:00	13:00
1022421713	Juan Felipe Araque Posada	7:00	17:00
1033724757	Karen Yiset Franco Méndez	7:00	14:30
1000602793	Gilian Michelle Bravo Barrero	7:00	14:30
1001279445	Ricardo Alfonso Torres	7:30	15:00
1140850353	Heledis Cecilia Escobar Munive	8:00	14:30
79719751	Jhon Jairo Martinez Plaza	9:00	16:00
80031234	Robinson Tarazona Ardila	9:30	17:00
52540454	Alba Lucia Cruz Cárdenas	9:30	18:00
1018451962	Rodrigo Oswaldo Acosta Cepeda	10:30	19:00
1030669466	Daniel Santiago Lavao Montenegro	11:00	18:00
1020786408	Anyela Lizeth Quiroga Poveda	11:00	18:00
1073245380	Andrés Libardo Cortés Valencia	11:00	14:00
1032397761	Paola Andrea Garzón Caviedes	11:00	18:00
80312204	Alexander Villarraga	11:00	18:00
52977939	Paola Nohelia Naspirán Bejarano	11:00	18:00
1020785061	Laura Camila Segura Sandoval	11:00	18:00
1022933483	Jenny Paola Hurtado Torres	12:00	20:00
52755495	Nelly Johanna Martinez Perez	12:00	19:00
1010176638	Christian Evaristo Aguilar Castiblanco	12:00	19:00
1024535701	Paula Andrea Ayala Torres	13:00	20:00
1018511579	Faxuly Nahomi Agudelo Peñuela	13:00	20:30
1033810254	Slendy Julieth Salazar Martínez	13:30	20:30
1016101657	Maria Camila Clavijo Torres	13:30	22:00
52857452	Jenny Andrea Chavarro Buitrago	15:00	22:00
1000469081	Karen Lorena Galeano Santamaria	16:00	1:00
80255029	Nicolas Alejandro Pulido Umbarila	16:30	0:00
1077090647	Brayan Alejandro Herrera Hortua	17:00	0:00
52467912	Clelia Eliveth Ramírez Morales	17:00	0:00
1070022727	Lina Paola Rodríguez Palacio	17:30	1:00
1019102732	Jose Luis González Santamaría	18:00	1:00
1023933882	Ivan Dario Romero Sisa	18:00	1:00

Leynor team 2028.