PLAN DE TRABAJO

ESTRATEGIA DE TELEASESORÍA COMUNITARIA

CORPORACIÓN PAZAPORTE

Contrato: 2240083

Ampliación de la respuesta nacional al VIH con enfoque de vulnerabilidad en Colombia

BARRANQUILLA.

Periodo: 12 de julio a 12 de agosto de 2024.

Contenido

1. **ESTRATEGIA** 4

Asistencia a Personas que viven con VIH: 4

Orientación a Personas Vulnerables al VIH: 4

Estrategias de Atención 4

Canales de Atención: 4

Respuesta y Gestión: 4

Estrategias de Difusión 4

Comunicación y Visibilidad: 4

Colaboración y Redes: 5

1.1. Equipo de trabajo 5

Coordinadora 5

Asesoras 5

1.2. Propuesta metodológica 5

Alistamiento 5

Desarrollo profesional continuo 5

Socialización rutas, directorio y proyecto Teleconecta 6

Habilitación de canales de comunicación 6

Suscripción de acuerdo de confidencialidad 6

Drive Exclusivo para el almacenamiento de información y seguimiento 6

Solicitudes a Enterritorio 7

Ejecución 7

Estrategia de atención 7

Confidencialidad de la información 7

Capacidades operativas 8

1.3. Rutas de atención y canalización a los servicios de salud y protección social 8

1.4. Estrategia de comunicaciones 8

Desarrollo de la estrategia de comunicaciones 8

Área Digital: 9

Área comunitaria y relacionamiento 10

Área estratégica o de confluencia 10

Plan de monitoreo y evaluación 11
2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 11
3. AVANCES EN DESARROLLO DE ACTIVIDADES 16
3.1. **Actividades realizadas** 16
3.2. **Demanda inducida** 25
Estrategias Implementadas 26
Redes Sociales: 26
Entrega de Material Informativo: 26
Participación en Eventos y Espacios Comunitarios: 26
Colaboración con EPS e IPS: 26
Otras estrategias: 26
Impacto y Resultados 26
3.3. Rutas 27
3.4. Resultados 27

1. ESTRATEGIA

El proyecto Teleconecta, implementado por la Corporación PazAporte, tiene como objetivo principal brindar una línea de ayuda para personas que viven con VIH/TB, facilitando la solución de cualquier inconveniente relacionado con la atención en salud, acceso a tratamientos y servicios de salud en general. Esta iniciativa busca disminuir el riesgo de abandono del tratamiento y garantizar el acceso continuo a los servicios de salud, abordando y superando barreras como autorizaciones, citas, orientación en general, entre otras.

Objetivos del Proyecto

Asistencia a Personas que viven con VIH:

Propósito: Reducir las barreras que enfrentan las personas que viven con VIH para asegurar que no abandonen su tratamiento ni el acceso a los servicios de salud.

Acciones:

- ✓ Solución de problemas relacionados con autorizaciones y citas.
- ✓ Orientación sobre el proceso de acceso a servicios de salud.
- ✓ Tramitación de gestiones necesarias para garantizar el acceso al tratamiento y servicios de salud.

Orientación a Personas Vulnerables al VIH:

Propósito: Proporcionar información y acceso a servicios preventivos a personas en riesgo de contraer VIH.

Acciones:

- ✓ Promoción y acceso a PrEP (Profilaxis Pre Exposición) y PEP (Profilaxis Post Exposición).
- ✓ Difusión de información educativa sobre la prevención del VIH.
- ✓ Facilitación del acceso a pruebas, paquetes de prevención y servicios psicológicos.

Estrategias de Atención

Canales de Atención:

- ✓ Redes Sociales: Facebook, Instagram y Twitter para recibir solicitudes de atención y brindar información a través de mensajes privados.
- ✓ Líneas Telefónicas: Dos líneas celulares para atención mediante llamadas, mensajes de texto, WhatsApp y Telegram.
- ✓ Correo Electrónico: Contacto institucional con EAPB, IPS y otras organizaciones.
- ✓ Aplicaciones Móviles: Perfil en Grindr para promover los servicios de Teleconecta mediante geolocalización y chat.
- ✓ Plataforma Virtual: Interactiva con código QR en material impreso y digital para acceso rápido a información y servicios.

Respuesta y Gestión:

- ✓ Tiempo de Respuesta: Todas las solicitudes de atención recibidas serán respondidas en un máximo de 24 horas.
- ✓ Tramitación: Aunque no siempre sea obligatorio, el equipo de Teleconecta realizará las gestiones necesarias para asegurar que los usuarios accedan efectivamente a los servicios de salud.

Estrategias de Difusión

Comunicación y Visibilidad:

- ✓ Pautas en Redes Sociales: Utilización de redes sociales para promocionar los servicios y llegar a un mayor número de personas.

- ✓ Material Informativo: Distribución de material impreso en puntos de alta afluencia para maximizar el alcance.
- ✓ Actividades Comunitarias: Organización de actividades culturales y de activación comunitaria para aumentar la visibilidad y el acceso a los servicios.

Colaboración y Redes:

- ✓ Colaboración con Líderes Locales: Trabajo conjunto con líderes comunitarios para difundir la información y los servicios.
- ✓ Red de Apoyo: Creación de redes de apoyo y grupos de ayuda mutua para beneficiarios del proyecto, facilitando la socialización de experiencias y la creación de un entorno de soporte.

El proyecto Teleconecta de la Corporación PazAporte está diseñado para ser una herramienta integral de apoyo y orientación tanto para personas que viven con VIH como para aquellas que son vulnerables al virus. A través de una combinación de estrategias comunicacionales, tecnológicas y comunitarias, se busca garantizar el acceso continuo y equitativo a los servicios de salud, contribuyendo significativamente a la reducción del impacto del VIH en la población.

1.1. Equipo de trabajo

El recurso humano es primordial para la ejecución de la presente estrategia, y es por ello que, contamos con los mejores profesionales y técnicos que garanticen una atención con enfoque de género, empático, libre de discriminación y con todos los conocimientos necesarios para la adecuada gestión de los casos.

Coordinadora

- ✓ Olga Leones Osorio, Psicóloga con mas de 5 años de experiencia en comunidad trabajando con población de personas que viven con VIH/TB. Se anexa hoja de vida.

Asesoras

- ✓ Yubixza Laugel López Muñoz, Psicóloga con más de 5 años de experiencia trabajando con personas que viven con VIH/TB. Se anexa hoja de vida.
- ✓ Lucia Teresa Espinoza Roa, Auxiliar de enfermería con más de 10 años de experiencia en trabajo con personas que viven con VIH/TB. Se anexa hoja de vida.

1.2. Propuesta metodológica

La implementación de la estrategia “Teleconecta” sugiere un reto para la Corporación PazAporte, que si bien se ha destacado en todos sus años de servicio en brindar asesoría, orientación y ayuda a las personas que viven con VIH y que además están coinfectadas con TB, es un reto en el sentido de amplificar estos servicios de manera masiva para lo cual ha estructurado una estrategia comunicación integral que cubre diferentes áreas de intervención, con estrategias desde las personas y comunitario hasta lo virtual y medios de comunicación, entre otros, para poder alcanzar la meta de beneficiar a más de 400 personas y sus familias.

De la misma forma, ha creado un plan metodológico para la implementación del proyecto Teleconecta, que incluye protocolo de atención al usuario, rutas de atención para remisiones a servicios de salud y protección social, entre otras actividades necesarias e indispensable para la ejecución del mismo, estas actividades fueron establecida en etapas de la siguiente manera:

Alistamiento

Desarrollo profesional continuo

Durante el primer mes de alistamiento y cada vez que se requiera en la ejecución del proyecto, el equipo en pleno reforzara sus conocimientos a través de capacitaciones auto suministradas, relacionadas con el virus del

VIH/SIDA, pruebas de VIH, prevención combinada en VIH, Terapias PREP y PEP, Tuberculosis, Primeros Auxilios Psicológicos, Violencia basada en género, Atención al usuario, ITS más frecuentes, ley de protección de datos (Ley 1581 de 2012) funcionamiento del sistema de salud y generalidades de la ley 100 relacionadas a la prestación de salud.

Socialización rutas, directorio y proyecto Teleconecta

Se llevarán a cabo reuniones iniciales con los asesores y el equipo ejecutor de Teleconecta para familiarizarlos con el proyecto en su totalidad. El propósito principal es asegurar que sus acciones estén alineadas con los objetivos del proyecto. Además, se realizará una presentación detallada de las rutas de atención en salud y protección social, así como la difusión de guías para resolver rápidamente las solicitudes frecuentes. También se establecerá un protocolo de atención al usuario que servirá como referencia para evaluar la correcta atención de las interacciones.

Habilitación de canales de comunicación

Se habilitarán los siguientes canales de comunicación definidos por Corporación PazAporte para la atención directa y confidencial de los usuarios:

- Redes sociales Facebook e Instagram @corporacionPazAporte y Twitter: @CPazaporte para recibir contacto y brindar información a las personas que asi lo requieran a través del chat privado.
- 2 líneas telefónicas celulares (de 8:00 AM A 1:00 PM y otra de 2:00 PM a 8:00 PM), las cuales estarán disponible para la atención al usuario a través de llamadas telefónicas, mensajes de texto, WhatsApp o Telegram.
- 1 correo electrónico para que los usuarios puedan contactarnos por ese medio si asi lo prefieren y para entrar en contacto institucional con las EAPB, IPS y demás instituciones u OBC que participen o tengan alguna relación en el desarrollo de las actividades de Teleconecta.
- Perfil en la APP móvil Grindr para que a través de la geolocalización se pueda promover los servicios de Teleconecta a la población HSH y recibir solicitudes de apoyo y orientación a través del chat de la misma.
- Plataforma virtual Interactiva con demanda inducida desde código QR habilitado en material impreso y de manera virtual.

La recepción de solicitudes a través de los canales virtuales será de manera ininterrumpida 24/7, por lo que los chats siempre estarán habilitados para recibir solicitudes de los usuarios, y se brindara respuesta en el horario comprendido desde las 9:00 am hasta las 9:00 pm en un tiempo no mayor a 24 horas.

Suscripción de acuerdo de confidencialidad

La Corporación PazAporte implementará un acuerdo de confidencialidad interno, el cual será remitido a Enterritorio para su aprobación y, posteriormente, suscrito por todos los miembros del proyecto Teleconecta. Asimismo, se gestionará y firmará el acuerdo de confidencialidad proporcionado por Enterritorio para asegurar el total cumplimiento de la confidencialidad de la información de los usuarios.

Drive Exclusivo para el almacenamiento de información y seguimiento

La Corporación PazAporte facilitará a los asesores un drive exclusivo para llevar a cabo Teleconecta. Esto tiene como fin central concentrar toda la información y documentos en un espacio en línea seguro, evitando que dicha información permanezca en computadoras individuales que, eventualmente, podrían ser accesibles por personas externas al proyecto. Esta medida asegura la confidencialidad tanto de la información como de los documentos proporcionados por los usuarios para el trámite de sus gestiones.

Solicitudes a Enterritorio

Se mantendrá un contacto frecuente con Enterritorio. Durante la etapa de alistamiento, se gestionarán reuniones iniciales con el equipo de comunicaciones con el fin de alinear estrategias comunicacionales para los servicios de Teleconecta. Además, se solicitará recapacitación sobre el uso de la plataforma SISCO SSR en el contexto específico de Teleconecta. Se tomarán en consideración las sugerencias y correcciones presentadas para mejorar el contenido relacionado con este proyecto.

Ejecución

Estrategia de atención

Siendo una estrategia de Tele-asesoría, la mayoría de los canales que se habilitaran de parte de la Corporación PazAporte, serán virtuales y contaran con todas las garantías posibles de confidencialidad para el manejo, uso y almacenamiento de los datos personas y gestiones realizadas, sin embargo, en caso de ser estrictamente necesario, está contemplado el acompañamiento presencial del usuario para el logro de la ruta o para el acceso a algún tratamiento o procedimiento.

- ✓ Como contribución al mejoramiento del desarrollo personal de los usuarios beneficiarios del proyecto, se establecerá grupos de apoyo, las cuales se desarrollarán cada en los meses de ejecución 5, 9 y 12 y contará con el acompañamiento de la Psicóloga coordinadora del proyecto y tendrán como objetivo socializar experiencias, brindar ayuda mutua entre pares y crear redes de apoyo.
- ✓ La no dependencia por parte de los usuarios al servicio de Teleconecta es uno de los puntos que a través de la educación y el acercamiento tecnológico se implementará, orientando al usuario a resolver sus barreras a través de los canales disponible de manera virtual, realizando un acompañamiento constante y en ultimas, realizando la gestión de manera interna si el usuario no es capaz de hacerla.
- ✓ Según el DANE “en el trimestre julio - septiembre 2023 la proporción de ocupados informales fue 56,1%” Fuente, esto quiere decir que más de la mitad de la población colombiana labora de manera informal, en este contexto, las personas que viven con VIH, Tuberculosis o son vulnerables a estas infecciones, tienen una alta probabilidad de no estar laborando o estar laborando de manera informal, es por ello que también se ha planteado el auxilio para movilización o para acceso a bono alimenticio en caso de no haber disponibilidad de apoyo dentro de las rutas de protección social, esto con el objetivo de eliminar la barrera económica por una única vez a las personas que manifiesten imposibilidad de asistir a sus citas médicas o acceder a alimentos, por tema económico producto de imposibilidad de conseguir recurso debido a diferentes factores (salud, climáticos, entre otros).
- ✓ Teleconecta Barranquilla, además de ser un referente en la asesoría y gestión de casos donde se presenten barreras y limitaciones a la prestación de servicio de salud a sus usuarios, también estará promoviendo la educación con respecto al VIH y la Tuberculosis para la reducción del estigma, atención psicosocial, activación rutas para la protección de derechos en caso de violencia basada en género, promoverá el acceso a los mecanismos de prevención combinada para el VIH y dará apoyo para enlazar a la comunidad con las actividades desarrolladas en la ciudad por Enterritorio - Mired Barranquilla IPS.
- ✓ Para la estandarización de la atención, ajustada a las necesidades del equipo, se anexa, protocolo de atención que indica aspectos importantes a tener en cuenta por parte de los asesores para la atención a los usuarios.

Confidencialidad de la información

En el tiempo en que la Corporación PazAporte ha estado en servicio a la comunidad, nunca se ha presentado algún inconveniente relacionado con la vulneración a la información o datos personales de los usuarios, sin embargo, se ha dispuesto para la ejecución del presente proyecto un acuerdo de confidencialidad que deberá

suscribirse por parte de todo el equipo involucrado en la ejecución de este proyecto, al mismo tiempo, se suscribirá el acuerdo de confidencialidad que desde Enterritorio sea suministrado para tal fin.

Se ha establecido que el material a utilizar y los documentos resultantes de las gestiones u orientaciones brindada a los usuarios, serán almacenados en un Drive Exclusivo al cual solo tendrán acceso los asesores y el coordinador del proyecto, esto con el fin de mantener en un solo sitio la información y resguardada con clave que solo las personas anteriormente mencionadas tendrán.

De la misma forma, se utilizará la plataforma SISCO SSR para el cargue de la información y las gestiones o asesorías realizadas por los asesores, esta gestión se realizará diariamente y las credenciales de acceso solo serán conocidas por el coordinador y los asesores según corresponda.

Capacidades operativas

La Corporación PazAporte y su grupo de trabajo dispone para el cumplimiento del contrato y facilidad de contacto con los usuarios los siguientes recursos:

✓ Redes sociales Facebook e Instagram @corporacionPazAporte Twitter: @CPazaporte.

✓ Líneas telefónicas exclusivas con la que los usuarios se podrán contactar por medio de llamada telefónica, mensaje de texto, WhatsApp o Telegram.

✓ Recursos tecnológicos como computadores, los cuales nos permitirá consultar la información de una manera eficaz, solucionando las consultas en el menor tiempo posible y permitiendo la redacción fácil de casos y gestiones.

✓ Video Beam

✓ Material impreso informativo

✓ Productos audiovisuales educativos (Videos)

✓ Foto documéntales

✓ Rotafolios y cajas de herramienta.

1.3. Rutas de atención y canalización a los servicios de salud y protección social

La Corporación PazAporte a estandarizado una ruta de atención y canalización a los servicios de salud y protección social clara y completa con el objetivo de permitir el acceso de manera efectiva y rápida a los diversos servicios y programas de protección social disponibles para los usuarios de Teleconecta. El documento se encuentra anexo a la presente y se puede consultar con el nombre de "Anexo 1 Rutas de atención".

1.4. Estrategia de comunicaciones

Desarrollo de la estrategia de comunicaciones

Al ser un servicio por demanda, se ha diseñado un plan estratégico dirigido a captar potenciales usuarios de nuestros servicios de tele-asesoría. Este plan contempla diversas áreas de acción con el objetivo primordial de ofrecer una cobertura integral que permita alcanzar el mayor número de usuarios posible, al tiempo que promueve el uso del servicio, el reconocimiento y la consolidación de nuestra marca, Teleconecta. Estas áreas de enfoque incluyen:

Área Digital:

1. Se creará imágenes o videos cortos que contengan información de los servicios ofrecidos por Teleconecta en Barranquilla, además, información relacionada que aborde la prevención combinada, acceso a servicios de salud, derechos, prevención de estigma, y promoción de la salud mental con el objetivo de dar a conocer y generar demanda de estos servicios, estas publicaciones serán publicadas con una frecuencia mínima semanal.

2. Se utilizará plataformas propias de la Corporación PazAporte (Facebook e Instagram @corporacionPazAporte Twitter: @CPazaporte) para compartir las imágenes o videos que se crearan para dar a conocer la estrategia y el material educativo para generar demanda de los servicios.

3. Se utilizará las plataformas de por lo menos 2 personas con influencia en redes sociales:

- ✓ Creadora de contenido: Instagram: @mildre_cartagena Facebook: @Mildrecartagena
- ✓ Cantante: Instagram y Facebook @Davidjulianmusica

A través de estas redes sociales, multiplicaremos la información de la estrategia con sus seguidores y así poder llegar a diferente tipo de público e incentivar la interacción con las redes sociales de la Corporación PazAporte y las líneas exclusivas habilitadas para la tele-asesoría.

4. Teniendo en cuenta las limitantes de las redes sociales, se implementará campañas digitales de Marketing, para que, a través de las redes sociales más utilizadas como Facebook, Instagram y Twitter, se paute publicaciones e historia que pueda llegar a los diferentes públicos que se encuentren en dichas redes en el área de Barranquilla.

5. Se creará un perfil en la APP Grindr para promover los servicios a través de la misma.

6. En la adaptación a las nuevas tecnologías de la información, la Corporación PazAporte creara y habilitara un código digital tipo QR el cual será impreso en medio físico y estará habilitado de manera digital, para al ser escaneado con el smartphone del usuario, Serán dirigidos a una plataforma interactiva que proporciona información clara y concisa sobre la estrategia Teleconecta TB y el VIH., prevención combinada en VIH, terapias PREP, terapia PEP e ITS más frecuentes; además, el usuario podrá de manera directa hablar con un asesor en vivo a través del link habilitado que lo direccionará a la aplicación WhatsApp, para solicitar orientación o gestión en cuanto a las barreras presentadas en su EAPB o IPS, agendamiento de pruebas o activación de ruta de prevención o de protección social.

Estos códigos QR estarán disponibles y ubicados en lugares estratégicos como carteles, folletos y productos relacionados con la salud.

La plataforma en línea es fácil de navegar, con elementos interactivos que hacen que la experiencia sea educativa y cautivadora.

7. Se realizará reuniones con el área de comunicaciones de Enterritorio para unificación de estrategias comunicacionales y promoción de los servicios de Teleconecta en la ciudad de Barranquilla a través de la página web y la APP habilitada por la entidad para la estrategia del Fondo Mundial “Tecuidamos.com.co”

8. Se propondrá la utilización del lema "Línea Conecta VIHdas QR+" y Slogan:” Conéctate a la salud, escanea y salva vidas." y través de las redes sociales creamos campañas con el hashtag #ConectavHidasQR para fomentar la participación y la concientización.

Área comunitaria y relacionamiento

9. Se realizarán 2 actividades de activación del servicio Teleconecta a través del arte, teatro o escenas visuales, en sitios estratégicos de la ciudad, para la concientización sobre el VIH/TB y reducir estigma y discriminación, al mismo tiempo se promoverá el servicio de Teleasesoria.

10. Se apalancará la estrategia en el voz a voz promovido entre los lideres con los que la Corporación PazAporte ha venido trabajando, al igual que, se seguirá en la búsqueda de nuevos referentes comunitarios que compartan la información de la estrategia con sus comunidades para así lograr llegar con información directa y confiable a la mayor cantidad de personas posibles.

11. Se realizará talleres comunitarios en los barrios, con lideres y lideresas que serán difusores de la estrategia Teleconecta.

12. Las IPS de atención integral tendrán un papel importante en la estrategia Teleconecta, en el entendido que serán ellas quienes nos faciliten las gestiones con los usuarios, y de la misma manera, será con quienes promoveremos los servicios de Teleconecta para que las y los referentes de las IPS al identificar aquellos usuarios que están presentando barreras o dificultades con sus EAPB puedan referir los servicios de Teleconecta, esto se logrará, realizando visitas a estas instituciones y estableciendo alianzas internas.

13. Desde las líneas exclusivas de atención de Teleconecta, se invitará a los beneficiarios de la tele-asesoría a promoverá los servicios, para que, entre pares, puedan compartir la información.

14. Se participará en aquellos eventos que nos sea posible y donde podamos compartir la información de la tele-asesoría y de la misma forma, educar con respecto al VIH, la Tuberculosis y todo lo asociado a estas dos infecciones.

Área estratégica o de confluencia

15. En Barranquilla existen diferentes sitios de esparcimiento y de homosocialización, estos son muy frecuentados por la población HSH y Trans, población que pudiera tener mayor barrera al momento de recibir atención médica por el estigma o la discriminación asociadas a su orientación sexual o identidad de género, es por ello que, nos reuniremos con los administradores de algunos sitios como discotecas o video bares, para entregar material informativo a clientes y pegar afiches en sitios claves con la promoción de los servicios.

16. Se entregará volantes o tarjetas informativas con los servicios de Teleconecta o información sobre prevención combinada en comunidades donde de manera independiente la Corporación PazAporte llegue a hacer incidencia, así mismo, en áreas de masiva afluencia de personas, para dar a conocer la información de la tele-asesoría de manera aleatoria.

Los volantes y tarjetas utilizamos colores vibrantes y un diseño moderno para atraer a un público diverso. Gráficos atractivos y legibles para garantizar una experiencia visual agradable.

17. Se creará un código digital QR donde al interactuar con los usuarios en las avenidas o comunidades, estos puedan escanearlo con sus Smartphone y será dirigidos a una plataforma interactiva que proporciona información clara y concisa sobre la estrategia Teleconecta y así mismo podrá dirigirse fácilmente a las líneas de atención. Este código se incluirá dentro de los volantes y tarjetas que serán instalado o distribuidos en sitios estratégicos.

Área medios comunitarios y masivos

18. Se establecerá contacto con medios de comunicaciones comunitarios radiales, como Vokaribe Radio (de los cuales hacemos parte de la junta de programación) y regionales como Telecaribe o medios impresos, entre

otros, para obtener un espacio donde se pueda hablar de la estrategia y transmitir información acerca del VIH, la TB y sus métodos de prevención con el fin de promover los servicios de Tele-asesoría.

Estas estrategias de comunicación y promoción de los servicios no solo tratan de abordar el mayor número de personas con información del proyecto Teleconecta, sino que también permite el Acceso rápido a información crucial, Asistencia inmediata a través del servicio de atención al cliente, Educación continua para la prevención y el cuidado de la salud, entre otros beneficios asociados que contribuyen de manera significativa en los entornos comunitarios.

El servicio Teleconecta "Línea ConectaVhIDA QR+" no solo salva vidas mediante el acceso rápido a información vital, sino que también contribuye a la concientización y la reducción del estigma asociado con la TB y el VIH.

Plan de monitoreo y evaluación

Con el fin de garantizar el buen desempeño y desarrollo de la estrategia Teleconecta, desde la Corporación PazAporte hemos diseñado un proceso de monitoreo y evaluación de las gestiones realizadas de la siguiente manera:

1. Los asesores de la estrategia tendrán un archivo de seguimiento y gestión almacenado en el drive exclusivo para la atención de los casos de Teleconecta, el cual será alimentado a diario y en el que se establezca el seguimiento y las fechas en las que se volverán a contactar a los usuarios para seguimiento. Este archivo será consultado frecuentemente por el coordinador para evidenciar el cumplimiento en cuanto a los seguimientos.

2. Se establecerá un proceso de revisiones quincenales de la plataforma SISCO SSR por parte del coordinador para verificar redacción, diligenciamiento de formulario virtual y pertinencia en las respuestas brindadas a las solicitudes realizadas por el usuario, esto con el objetivo de evaluar la calidad de la información brindada o gestión realizada por el asesor y la calidad del dato en el diligenciamiento del formulario virtual de SISCO SSR.

3. En el trascurso de los 3 primeros meses de ejecución del proyecto, se realizarán una reunión por semana entre la coordinadora y los asesores, esto con el objetivo de monitorear las gestiones realizadas, evidenciar barreras frecuentes, solución de dudas, retroalimentación del abordaje de ejecución, entre otros; a partir del mes 4 mes, las reuniones se realizarán 1 cada 15 días.

4. Se realizará monitoreos frecuentes por parte del coordinador a través de WhatsApp Web, Telegram Web, correo electrónico y redes sociales de la Corporación PazAporte, de las conversaciones sostenidas entre los asesores y los usuarios, donde se podrá comprobar los tiempos de respuestas y nivel de cumplimiento en cuanto a las gestiones realizadas.

5. Se llevará a cabo encuestas de satisfacción a través de formulario virtual, la cual será completada por el 15% de los usuarios seleccionados al azar cada dos meses. Estos usuarios habrán recibido atención durante el período correspondiente. La encuesta tiene como objetivo evaluar la satisfacción con los servicios ofrecidos por Teleconecta, así como la calidad de la orientación o gestión realizada por el asesor.

2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

A continuación, se presenta el cronograma de actividades:

ACTIVIDADES	MESES EN LOS QUE SE VA A DESARROLLAR											
	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
Socialización proyecto Teleconecta	1											
Promover el desarrollo profesional continuo	1											
Creación y suscripción de acuerdo de confidencialidad	1											
Contratar 2 líneas telefónicas con planes de telefonía móvil exclusivos para la atención de Teleconecta	1											
Habilitar 2 líneas telefónicas móviles para la interacción con usuarios	1											
Creación y puesta en marcha de perfiles en WhatsApp o Telegram y APP Grindr	1											
Creación de correo electrónico y drive exclusivo	1											
Habilitación de redes sociales para la atención de casos	1											
Creación y puesta en marcha de código QR			3									

Creación de plataforma en línea para oferta de servicios y enlace con QR			3									
Solicitudes que se requerirán a Enterritorio												
Crear y reunir de grupo de apoyo					5				9			12
Entrega de auxilio para movilización o bono alimenticio												
Monitorio y actualización continua de Directorio y ruta de servicio de salud y protección social	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Reunión con referentes del plan de mitigación de mortalidad por la coinfección TB/VIH y el Monitoreo Liderado por la Comunidad			3			6			9			
Creación de imágenes o videos cortos para la promoción de servicios	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Habilitación de redes sociales para la publicación de contenido (imágenes o videos)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Coordinar reunión con creadora de contenido y cantante para publicación de mensaje a través de sus plataformas						6						

Pauta pagada de los servicios de Teleconecta a través de Facebook, Instagram y Twitter		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Activación de la Teleconecta a través del artes, teatro o escenas visuales.				4		6						
Contacto a lideres y lideresas que han venido trabajando con la corporación para incentivar el voz a voz		2										
Realizar talleres comunitarios con lideres y lideraras			3			6			9		11	12
Reunión con IPS de atención integral en VIH y EAPB												
Participar en eventos desarrollados en la ciudad, donde se pueda intervenir para socializar proyecto Teleconecta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Visita y promoción de Teleconecta a través de sitios de esparcimiento y homosocialización					5							
Entrega de volantes o tarjetas informativas con información para la promoción de Teleconecta en sitios de alto tráfico peatonal			3	4	5	6	7	8	9	10		

Establecer contacto con medios de comunicación comunitarios y masivos para promoción de Teleconecta				4								
Revisión frecuente de archivo de seguimiento alojado en Drive exclusivo		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Revisión quincenal de la plataforma SISCO SSR		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Reunión de equipo de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Monitorio a medios de contacto habilitados por la corporación		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Creación y realización de encuestas virtuales a usuarios del servicio			3		5		7		9		11	

Elaboró	**Aprobó**
OLGA GEORGINA LEONES OSORIO CC.22551031	Nombre Gestor: MAGDA LUCY PEREZ VILLANUEVA CC 32.699.765 de Barranquilla
NOMBRE DEL COORDINADOR	Nombre Monitor EDER JESUS PATERNINA RODRIGUEZ CC 92.543.322 de Sincelejo.

3. AVANCES EN DESARROLLO DE ACTIVIDADES

3.1. Actividades realizadas

A continuación, se relacionará las actividades realizadas en el segundo mes de ejecución según el plan de trabajo, además, se relacionarán las que se han adelantado a lo propuesto inicialmente:

ACTIVIDADES	CONTENIDO información detallada sobre las acciones o tareas mencionadas en las actividades principales	DURACIÓN Tiempo estimado o planificado para la realización de cada actividad o tarea específica	CUMPLIMIENTO
Socialización proyecto Teleconecta	Se realizó una reunión inicial con el equipo de trabajo para socializar el proyecto Teleconecta, sus objetivos a alcanzar, retos, actividades prevista, socialización de rutas, directorios, protocolo de atención, entre otras generalidades.	Esta actividad se desarrolló en el primer mes de ejecución.	El pasado 2 de julio del 2024, se socializó de manera oficial la estrategia Teleconecta Barranquilla y la estrategia de comunicaciones con el grupo de trabajo. Anexo "Socialización de proyecto".

Promover el desarrollo profesional continuo	Se realizarán actividades de actualización y reforzamiento de conocimiento en los siguientes temas: virus del VIH/SIDA, pruebas de VIH, prevención combinada en VIH, Terapias PREP y PEP, Tuberculosis, Primeros Auxilios Psicológicos, Violencia basada en género, Atención al usuario, ITS más frecuentes, ley de protección de datos (Ley 1581 de 2012) funcionamiento del sistema de salud y generalidades de la ley 100 relacionadas a la prestación de salud.	Las actualizaciones con respecto a los temas propuestos se realizarán todos los miembros del equipo durante el primer mes. En caso de identificarse que se requiere volver a capacitar o actualizar la información, se reagendaría las jornadas necesarias dentro de los 12 meses de ejecución.	09 de julio de 2024: Se realizó la primera sesión de capacitaciones al equipo de trabajo para crear o reforzar conocimientos sobre los diferentes temas a abordar Anexo: Promover el desarrollo profesional continuo
Creación y suscripción de acuerdo de confidencialidad	Se creará acuerdo de confidencialidad por parte de la Corporación PazAporte y se solicitará revisión y autorización por parte de Enterritorio. Se suscribirá por parte de todos los integrantes del equipo el acuerdo creado y avalado por Enterritorio y el enviado por este último.	Esta actividad se desarrolló en el primer mes de ejecución.	Acuerdo fue creado y autorizado por Enterritorio para su firma por parte de los integrantes del equipo. Anexo: Carpeta "Acuerdo de confidencialidad"

Contratar 2 líneas telefónicas con planes de telefonía móvil exclusivos para la atención de Teleconecta	Se contrataron dos líneas telefónicas con planes de telefonía móvil con datos, mensajes de texto y llamadas a todo destino para estar a disposición de manera exclusiva de la estrategia Teleconecta.	Actividad a realizarse el primer mes de ejecución.	Se contrataron con el operador WOM dos números telefónicos con planes pospago con las que se va a realizar el contacto entre la tele-asesoría y los usuarios. Anexo "números telefónicos habilitados"
Habilitar 2 líneas telefónicas móviles para la interacción con usuarios	Se habilitarán las dos líneas móviles telefónicas exclusivas para la atención de Teleconecta, se probarán el funcionamiento de estas y se pondrán a disposición.	Actividad a realizarse el primer mes de ejecución.	Como parte de la estrategia de comunicación, se habilitaron las dos líneas y se realizaron las pruebas correspondientes para verificar su funcionamiento. Anexo "números telefónicos habilitados"
Creación y puesta en marcha de perfiles en WhatsApp o Telegrama y APP Grindr	Se crearán perfiles en redes sociales como WhatsApp o Telegram para la atención de usuarios y en la APP Grindr para la promoción de los servicios.	Actividad a realizarse el primer mes de ejecución.	Las dos líneas telefónicas se habilitaron para el uso de llamadas, mensajes de texto, mensajería a través de WhatsApp y Telegram, la plataforma de citas Grindr generó un bloqueo del perfil creado por lo que no se logró su efectivo uso. Anexo "números telefónicos habilitados"

Creación de correo electrónico y drive exclusivo	Se creará y pondrá a disposición de la estrategia, el correo electrónico y drive exclusivo para el manejo de la información, contacto institucional con otras organizaciones y resguardar los documentos suministrados por usuarios.	Actividad a realizarse el primer mes de ejecución.	Se creo el correo electronico teleconectacanal.baq@gmail.com para comunicación a través de ese medio, de la misma forma, se habilita drive exclusivo para el archivo de documentos digitales que se requieran en la atención de usuarios. Anexo: Correo y drive exclusivo
Habilitación de redes sociales para la atención de casos	Se habilitará y pondrá a disposición de la estrategia las redes sociales de la Corporación PazAporte para la interacción inicial con los usuarios que a través de ese medio nos contacten.	Actividad a realizarse el primer mes de ejecución.	Se habilito inicialmente la red social Instagram de la corporación PazAporte para la promoción y recepción de casos relacionados con Teleconecta. La red social Facebook y X actualmente no hay contenido publicado ya que se están adelantando reuniones previas para establecer la estrategia de comunicaciones. Anexo: Redes al servicio de Teleconecta
Creación y puesta en marcha de código QR	Se creará y pondrá en marcha un código QR que será habilitado de manera virtual y física a través de entregables a distribuir de manera presencial.	Se estima crear y habilitar código QR a partir del tercer mes de ejecución.	Código QR se creó y se puso a disposición desde la tercera semana del primer mes. Anexo: QR al servicio de Teleconecta

Creación de plataforma en línea para oferta de servicios y enlace con QR	Se construirá plataforma interactiva que proporciona información clara y concisa sobre la estrategia Teleconecta TB y el VIH, prevención combinada en VIH, terapias PREP, terapia PEP e ITS más frecuentes, esta plataforma será enlazada con el código QR.	Se pondrá a disposición de la estrategia la plataforma interactiva a finales del tercer mes.	Se creo y habilitó al servicio de Teleconecta a partir de la semana 3 del primer mes, la plataforma interactiva a través del siguiente enlace: Plataforma interactiva.
Solicitudes que se requerirán a Enterritorio	Se gestionarán reuniones iniciales con el equipo de comunicaciones con el fin de alinear estrategias comunicacionales para los servicios de Teleconecta. Se solicitará recapacitación sobre el uso de la plataforma SISCO SSR. A demás, se solicitará tener un link directo al servicio de Teleconecta en la ciudad de Barranquilla a través de la página web y la APP habilitada por la entidad para la estrategia del Fondo Mundial "Tecuidamos.com.co".	Se realizarán estas solicitudes en el primer mes de ejecución.	Se solicitaron y realizaron reuniones con equipo de comunicaciones y monitoreo. Anexo: Reunión equipo de comunicaciones y monitoreo de Enterritorio
Crear y reunir de grupo de apoyo	Convocar y reunir a grupo de apoyo de personas que viven con VIH de manera virtual o presencial con el objetivo de socializar experiencias, brindar ayuda mutua entre pares y crear redes de apoyo.	Esta actividad se desarrollará durante los meses de ejecución numero 5 9 y 12, de acuerdo al cronograma de actividades.	Pendiente desarrollo de actividad según cronograma de actividades.

Entrega de auxilio para movilización o bono alimenticio	Según necesidad identificada y diferentes variables que pudieran afectar el trabajo informal de los usuarios, se brindara bonos alimenticios o auxilio de movilización por única vez para evitar interrupción en la atención o no adherencia a los medicamentos.	Se realizarán entregas según disponibilidad del recurso y necesidades identificadas en los usuarios dentro de los 12 meses de ejecución.	Se le brindo apoyo a dos usuarios: 1. Auxilio de transporte para el traslado del usuario del Barrio primero de mayo a las instalaciones de la cruz roja para ingreso a programa VIH día 1 de agosto de 2024. Fue diagnosticado por el proyecto de Enterrotorio en el Elyon Yireh Barranquilla. 2. Auxilio de transporte para el traslado del usuario del municipio de Galapa a la IPS Vital salud de Barranquilla el día 8 de agosto de 2024. Fue diagnosticado en el Hospital Barranquilla. Anexo: Formato de auxilio de transporte
Monitorio y actualización continua de Directorio y ruta de servicio de salud y protección social y mapeo de actores claves (institucionales, comunitarios)	Se realizará monitoreo constante al directorio y rutas de atención para su continua actualización y rápida respuesta a solicitudes de los usuarios.	Esta actividad se desarrollará durante los 12 meses de ejecución del proyecto.	Al directorio se actualiza contacto de la referente de Salud en casa de Sura, ya que la referente cambio de lugar de trabajo. Anexo: DIRECTORIO DE SERVICIO Y PROTECCIÓN SOCIAL
Reunión con referentes del plan de mitigación de mortalidad por la coinfección TB/VIH y el Monitoreo Liderado por la Comunidad	Se convocará y reunirá a los referentes en temas relacionados la coinfección TB/VIH para compartir información relevante sobre el análisis de las principales razones de demanda de tele-asesoría, así como las estrategias más efectivas para superar las barreras identificadas.	Nos reuniremos de manera trimestral los meses 3, 6 y 9 de ejecución de acuerdo al cronograma de actividades.	Pendiente desarrollo de actividad según cronograma de actividades. Se iniciaron acercamientos en espacios y referentes de la ciudad de Barranquilla relacionados a coinfección TV/VIH

Coordinar reunión con creadora de contenido y cantante para publicación de mensaje a través de sus plataformas	Se coordinará reunión con creadora de contenido: Instagram: @mildre_cartagena Facebook: @Mildrecartagena Cantante: Instagram y Facebook @Davidjulianmusica Para contextualizarlos con respecto al proyecto y lograr la promoción de los servicios a través de sus redes sociales	Se coordinará la reunión y se compartirá los servicios de Teleconecta a través de las redes sociales de los creadores de contenido en el sexto mes de acuerdo al cronograma de actividades.	Pendiente desarrollo de actividad según cronograma de actividades
Activación de la Teleconecta a través del artes, teatro o escenas visuales.	Se realizarán 2 actividades de activación del servicio Teleconecta a través del arte, teatro o escenas visuales, en sitios estratégicos de la ciudad.	En los meses 4 y 6 de ejecución se realizarán 1 actividad de activación por cada mes.	En el primer mes de ejecicón en el contexto de la marcha LGBTI de Barranquilla y el Atlántico se realizó una actividad de activación de Teleconecta, donde el equipo de apoyo de PazAporte entrego tarjetas informativas con las lineas habilitadas. Anexo: https://www.instagram.com/p/C9I3PUEvWIu/?img_index=6
Contacto a lideres y lideresas que han venido trabajando con la corporación para incentivar el voz a voz	Se promoverá el voz a voz de los servicios ofrecidos a través de los lideres y lideresas que reposan en base de datos de la Corporación PazAporte.	Se realizará esta actividad en el segundo mes de acuerdo al cronograma de actividades.	Se realizo contacto telefónico con lideres y lideresas que previamente han colaborado con corporación PazAporte para la socialización de la estrategia y la implementación del voz a voz partiendo desde los lideres.

Realizar talleres comunitarios con lideres y lideraras	Se desarrollarán en las comunidades vulnerables, talleres trimestrales con lideres y lideresas, para llevarle información sobre VIH/TB y Prevención y, para promocionar los servicios y orientación del proyecto Teleconecta	Actividad a desarrollarse los meses 3, 6 y 9	Pendiente desarrollo de actividad según cronograma de actividades
Reunión con IPS de atención integral en VIH y EAPB	Se realizarán reuniones informativas y de trabajo con instituciones prestadoras de salud y EAPB, con el objetivo de presentar el proyecto Teleconecta y realizar alianzas que permitan promover el servicio ofrecido y permitan la solución de barreras de manera directa	La actividad se realizará durante los meses 2, 5 y 8 de ejecución.	Se realizó reuniones informativas y de trabajo con instituciones prestadoras de salud y EAPB, Se socializo la estrategia Teleconecta en diferentes espacios magistrales donde se contaba con presencia de referentes de los servicios de VIH y Tuberculosis. Anexo: Reuniones informativas y de trabajo con instituciones prestadoras de salud y EAPB
Participar en eventos desarrollados en la ciudad, donde se pueda intervenir para socializar proyecto Teleconecta	Se participará en aquellos eventos que nos sea posible y donde podamos compartir la información de la tele-asesoría y de la misma forma, educar con respecto al VIH, la Tuberculosis y todo lo asociado a estas dos infecciones	Esta actividad siempre se encontrará vigente	Se socializo la estrategia Teleconecta en diferentes espacios magistrales donde se contaba con presencia de referentes de los servicios de VIH y Tuberculosis. Anexo: Reuniones informativas y de trabajo con instituciones prestadoras de salud y EAPB Intervención en reunión con lideres de población VIH

Visita y promoción de Teleconecta a través de sitios de esparcimiento y homosocialización	Reunión con los administradores de algunos sitios como discotecas o video bares, para entregar material informativo a clientes y pegar afiches en sitios claves con la promoción de los servicios.	Se provee realizar la actividad inicialmente en el quinto mes de ejecución	Pendiente desarrollo de actividad según cronograma de actividades
Entrega de volantes o tarjetas informativas con información para la promoción de Teleconecta en sitios de alto tráfico peatonal	Se entregará volantes o tarjetas informativas con los servicios de Teleconecta o información sobre VIH/TB, prevención combinada, entre otros. En sitios de alta afluencia de personas, para la promoción del servicio Teleconecta	Se prevé realizar esta actividad en los meses tres al diez de ejecución	Actividad se desarrolló en el mes 1, en el marco de la marcha LGBTI y otros espacios con lideres y referentes de servicio. Anexo: Ver
Establecer contacto con medios de comunicación comunitarios y masivos para promoción de Teleconecta	Se establecerá contacto con medios de comunicaciones comunitarios, radiales, impresos y televisivos para establecer alianzas que nos permitan promocionar los servicios de Teleconecta y brindar mensajes educativos	Se desarrollará actividad en el cuarto mes de ejecución	Pendiente desarrollo de actividad según cronograma de actividades
Revisión frecuente de archivo de seguimiento alojado en Drive exclusivo	Se revisará archivo de seguimiento en Drive de manera quincenal por la coordinadora para evidenciar el cumplimiento en la gestión	Esta actividad se desarrollará desde el segundo mes y hasta el último mes de ejecución	Debido a la autosuficiencia del SISCO SSR, la base de datos almacenada en el drive exclusivo no está siendo utilizada, las revisiones y seguimiento se están realizando directamente en el aplicativo SISCO SSR.

Monitorio a medios de contacto habilitados por la corporación	Se realizará monitoreos frecuentes por parte del coordinador a través de WhatsApp Web, Telegram Web, correo electrónico y redes sociales de la Corporación PazAporte, de las conversaciones sostenidas entre los asesores y los usuarios, donde se podrá comprobar los tiempos de respuestas y nivel de cumplimiento en cuanto a las gestiones realizadas	Actividad para realizarse desde el segundo mes de ejecución y hasta el mes 12	Se anexa formato de seguimiento
Creación y realización de encuestas virtuales a usuarios del servicio	Se llevará a cabo encuestas de satisfacción a través de formulario virtual, la cual será completada por el 15% de los usuarios seleccionados al azar cada dos meses	Se estima realizar esta actividad cada dos meses iniciando desde el mes número 3, continuando con el 5, 7, 9 y 11	Pendiente desarrollo de actividad según cronograma de actividades
Otros documentos administrativos generados durante el mes			Anexo: Solicitudes administrativas primer mes En el transcurso del segundo mes de ejecución, se desarrollaron diferentes reuniones con el monitor para la estrategia, con el fin de solucionar inquietudes con respecto al uso del aplicativo SISCO SSR Anexo: Acta primera reunión Anexo: Acta segunda reunión

3.2. Demanda inducida

Con el objetivo de incentivar la demanda de los servicios de Teleconecta, la Corporación PazAporte ha implementado diversas estrategias de promoción y difusión. Estas acciones buscan visibilizar y generar interés en la comunidad sobre los servicios que ofrece Teleconecta, asegurando así un mayor alcance y efectividad en la atención de las personas que viven con VIH o que están en situación de vulnerabilidad al VIH y TB.

Estrategias Implementadas

Redes Sociales:

Para aprovechar el amplio alcance y la interacción que permiten las plataformas digitales, se puso inicialmente al servicio de la estrategia el Instagram de la Corporación PazAporte. A través de esta plataforma, se ha comenzado a publicar información relevante y actualizada sobre el proyecto Teleconecta, incluyendo detalles sobre los servicios ofrecidos, horarios de atención, y formas de contacto. Esta iniciativa permite a los usuarios mantenerse informados y acceder fácilmente a la tele-asesoría.

Entrega de Material Informativo:

En la marcha LGBTI de Barranquilla y el Atlántico, se realizó una distribución masiva de tarjetas informativas sobre los servicios de Teleconecta. Estas tarjetas contienen información clara y concisa sobre cómo acceder a la tele-asesoría, los tipos de apoyo disponibles, y los canales de comunicación habilitados. La entrega de este material se llevó a cabo estratégicamente en puntos de alta afluencia de personas, asegurando que la información llegara a un público amplio y diverso.

Participación en Eventos y Espacios Comunitarios:

La Corporación PazAporte ha participado activamente en diferentes eventos y espacios donde se ha coincidido con líderes de la población objetivo. En estos encuentros, se ha socializado el proyecto Teleconecta, destacando su importancia y beneficios. La interacción directa con los líderes comunitarios ha sido clave para generar confianza y asegurar la difusión de la información de manera efectiva en sus respectivas comunidades.

Colaboración con EPS e IPS:

Se ha participado en espacios donde se encuentran referentes de servicios de diferentes EPS e IPS de atención integral relacionadas al VIH y TB. Estas instituciones juegan un papel crucial en la referencia de casos y en la promoción de los servicios de Teleconecta. A través de reuniones y presentaciones, se ha socializado el proyecto, asegurando que los profesionales de la salud estén al tanto de los recursos disponibles y puedan orientar adecuadamente a los usuarios hacia la tele-asesoría.

Otras estrategias:

Publicación en los estados de WhatsApp y redes sociales personales los servicios que se prestan en Teleconecta, además se envió imagen creada con los servicios ofrecidos por Teleconecta a líderes de las poblaciones vulnerables y entidades que lideran programas de tuberculosis y VIH, asi mismo a entidades como Wolrd visión, AFA y Humanity Inclusion.

Impacto y Resultados

Estas estrategias de promoción y difusión han sido fundamentales para aumentar la visibilidad del proyecto Teleconecta y para generar una mayor demanda de sus servicios. La utilización de redes sociales, la distribución de material informativo en eventos clave, la participación en espacios comunitarios, y la colaboración con instituciones de salud, han permitido que la información sobre Teleconecta llegue de manera efectiva a las personas que más lo necesitan.

La Corporación PazAporte continúa comprometida con la implementación de acciones que promuevan el acceso a la atención integral para las personas que viven con VIH o que están en situación de vulnerabilidad al VIH y TB. A través de estas estrategias de promoción y difusión, se busca asegurar que todos los usuarios potenciales conozcan y utilicen los servicios de Teleconecta, contribuyendo así a la mejora de su calidad de vida y al fortalecimiento de la respuesta comunitaria frente al VIH y TB.

3.3. Rutas

Durante la ejecución del segundo mes de Teleconecta, se identificaron necesidades que requerían la activación de rutas de protección social o acceso a servicios de salud. En respuesta a estas necesidades, se llevaron a cabo las siguientes remisiones:

Entidad receptora del caso	Motivo de remisión	Cantidad de usuarios remitidos
Aid For Aids	Acceso a tratamiento antirretroviral	3
Cruz Roja	Atención Psicosocial	5
Oficina de aseguramiento Soledad	Afiliación sistema al sistema de salud	4
LAC, liga antituberculosa del Atlántico	Bienestar nutricional durante tratamiento	3

Fuente: SISCO SSR (Corte: 12/08/24)

3.4. Resultados : corte del 12 de julio al 12 de agosto 2024

Ítems	Población	Servicio/Estado	Cantidad
Personas únicas atendidas	HSH	Sisben, afiliación, ingresos a Tar, psicoscial/ Cerrado exitosamente	9
	TRANS	Atención psicosocial/ Cerrado exitosamente	2
	PGRAL	Acc salud, psicosocial, pruebas rápidas, SISBEN.	15
	INMIGRA		21

Total, personas únicas atendidas			42
Total, número de casos atendidos			79
Total, llamadas recibidas, ws, voz a voz, redes sociales, RI			82
Total, gestiones o tramites iniciados	HSH	Asesoría	3
		Tramite	5
	TRANS	Asesoría	1
		Tramite	1
	TS	Asesoría	0
		Tramite	1
	HC	Asesoría	0
		Tramite	0
	PGRAL	Asesoría	5
		Tramite	7
	INMIGRA	Asesoría	12
		Tramite	10
Total, gestiones concluidas	HSH	Cerrado por gestión exitosa	6
		Abierta	0
	TRANS	Cerrado exitosamente	1
	TS	Cerrado por gestión exitosa	0
		Abierto	0

	HC	Cerrado por gestión exitosa	0
		Abierto	0
	PGRAL	Cerrado por gestión exitosa	12
		En proceso (ya se inició tipo de gestión	1
	INMIGRA	Cerrado por gestión exitosa	23
		En proceso (ya se inició tipo de gestión	1
Total, asesorías realizadas	HSH	Cerrado por gestión exitosa	9
	TRANS	Cerrado por gestión exitosa	2
		Abierto	0
	PGRAL	Cerrado por gestión exitosa	14
		Abierto	0
	INMIGRA	Cerrado por gestión exitosa	21
		No asignado	0
Barreras identificadas		Acceso al tratamiento	15
		Administrativas	18

		Cultural	8
		Discriminación y/o violencia	9
		Falta de cupos (citas médicas)	5
		Interrupción de la atención	5
		Largos tiempos de espera y respuesta no satisfactoria	3
		Negación de la atención	1
		No fue atendida su solicitud	5
		Otra	6
		Socioeconómico	7
Barreras según su estado	Acceso al tratamiento	En proceso (ya se inició tipo de gestión	6
		Cerrado por gestión exitosa	9
	Administrativas	Cerrado por gestión exitosa	14
		Cierre por disentimiento	1
		En proceso (ya se inició tipo de gestión	3
	Cultural	Cerrado por gestión exitosa	8

	Discriminación y/o violencia	Cerrado por gestión exitosa	8
	Falta de cupos	Cerrado por gestión exitosa	4
		En proceso (ya se inició tipo de gestión	1
	Interrupción de la atención	Cerrado por gestión exitosa	3
		En proceso (ya se inició tipo de gestión	2
	Largos tiempos de espera y respuesta no satisfactoria	Cerrado por gestión exitosa	4
	Negación de la atención	Cerrado por gestión exitosa	2
	No fue atendida su solicitud	Cerrado por gestión exitosa	4
		En proceso (ya se inició tipo de gestión	1
	Otra	Cerrado por gestión exitosa	5
		En proceso (ya se inició tipo de gestión	4
	Socioeconómico	Cerrado por gestión exitosa	6

		En proceso (ya se inició tipo de gestión)	2

Fuente: SISCO SSR (Corte: 12/08/24)