PLAN DE TRABAJO

ESTRATEGIA DE TELEASESORÍA COMUNITARIA

FUNDACIÓN PLATAFORMAS

Contrato: 2240217

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

Período de cobro:
8 de enero al 8 de febrero de 2025

PEREIRA, 12 DE FEBRERO DE 2025

1. ESTRATEGIA

1.1. Equipo de trabajo

Para el desarrollo del trabajo y la propuesta realizada para la ejecución del presente contrato, se estableció la contratación del personal relacionado en el informe inicial, los cuales no han tenido novedad durante este período, estando conformado el equipo de la siguiente manera:

- Diego Alejandro García. Psicólogo. Está a cargo de la atención psicosocial y de la coordinación del equipo de trabajo.
- Juan José Melo. Psicólogo. Encargado de la atención telefónica a través de una línea, actividades de campo y registro de usuarios y casos en SISCO SSR.
- Ximena Mejía. Enfermera. Encargada de la atención telefónica a través de una línea, actividades de campo y registro de usuarios y casos en SISCO SSR.
- Fernando Ramos. Abogado. Tiene a su cargo la asesoría jurídica derivada de los casos de acuerdo con el alcance de este proyecto.
- Elisabeth Castaño. Comunicadora Social. Coordina el plan de comunicaciones diseñado para la difusión de los servicios de teleasesoría.
- Pablo Andrés Burbano. Diseñador Gráfico. Se encarga del diseño de las piezas promocionales y publicitarias para la difusión de los servicios y del seguimiento de la línea gráfica de acuerdo a la estrategia nacional.

Además, el equipo cuenta con el direccionamiento y acompañamiento de José Fernando Giraldo, quien es el representante legal de la Fundación y director de proyectos.

Ver anexo 1. Equipo de trabajo
Carpeta Anexos Informe 3
Ruta electrónica:
https://drive.google.com/drive/folders/1c3UjaMraWgDwQmAUaWwIPdgloDK3frBI?usp=sharing

1.2. Propuesta metodológica

Atención en línea:
Las líneas habilitadas para Pereira - Dosquebradas: 3164602627 y 3104916660 estuvieron en funcionamiento de lunes a viernes entre las 9 am y las 9 pm durante el período en mención de este informe.
Cada línea ha sido atendida por un agente comunitario/teleasesor.

Gestión de medicamentos:

Se activaron redes de apoyo con entes nacionales como la red de organizaciones sociales que trabajan en prevención de VIH, ACOBCS, con el fin de hacer efectiva la gestión de medicamentos para los usuarios que lo requieren.

Esto ha permitido dar respuesta positiva a las solicitudes realizadas por usuarios que no cuentan con acceso al sistema de protección social o que presentan barreras para la consecución de sus tratamientos antirretrovirales.

Acompañamiento psicosocial:

Se brindó el respectivo acompañamiento a los usuarios que así lo solicitaron según su caso y necesidad.

Así mismo se diseñó una encuesta con el fin de conocer las necesidades de las personas para la conformación del grupo de apoyo para personas que viven y conviven con VIH y así estructurar este espacio que se ajuste a las posibilidades de los usuarios, estableciendo una periodicidad de encuentros cada 15 días, por medio de modalidad virtual inicialmente y realizándolos en la noche de acuerdo a los resultados obtenidos.

Ver anexo 2. Resultados Encuesta necesidades grupo de apoyo Carpeta Anexos Informe 3.

Ruta electrónica:

https://drive.google.com/drive/folders/1c3UjaMraWgDwQmAUaWwIPdgloDK3frBI?usp=sharing

Articulación de actores

En este período se realizó el evento de socialización con los diferentes actores de las ciudades de Pereira – Dosquebradas que tienen que ver con la respuesta en VIH y la activación de rutas a usuarios. En este sentido participaron entes territoriales, secretarías de salud, ESE, EPS, IPS, Personerías y OBC.

En el evento se socializó la estrategia desde Enterritorio, la estrategia de Teleconecta con la Fundación Plataformas, se presentó el equipo de trabajo de Teleconecta y se compartió el nuevo News Letter “En Frecuencia” como medio de difusión con información propia de la estrategia. Así mismo, de manera simbólica se le hizo entrega a los asistentes del árbol de la VIHDA con el fin de generar compromiso por parte de todos los actores en la articulación de acciones.

Ver anexo 3. Evento de socialización
Ver acta 18. Anexo 7. Actas de reuniones y capacitaciones
Carpeta Anexos Informe 3
Ruta electrónica:
https://drive.google.com/drive/folders/1c3UjaMraWgDwQmAUaWwIPdgloDK3frBI?usp=sharing

Promoción de servicios:

A través de esta línea se direccionan los usuarios según su necesidad o requerimiento. Para tal fin se actúa en dos frentes: libre demanda de usuarios y búsqueda activa o demanda inducida.

En la libre demanda de usuarios se oferta la línea telefónica de teleasesoría y sus servicios a través de plataformas digitales y redes sociales. Los agentes comunitarios o teleasesores recepcionan las llamadas, registrándolas en el SISCO - SSR, brindando información oportuna y redireccionando el caso. En la libre demanda los usuarios pueden llegar a través de llamada telefónica, chat de whats app, chat de la red de Facebook y de Instagram de la Fundación o en actividades de campo.

En el frente de búsqueda activa, los profesionales miembros del equipo han hecho presencia en campo en diferentes actividades articuladas con otros actores para ofrecer información y los servicios de la línea de teleasesoría, además brindando kits de protección.

- Trazabilidad y Gestión del conocimiento: con el fin de llevar la trazabilidad y control de los servicios y hacer seguimiento a los casos, se ha registrado la información de los usuarios en el sistema SISCO-SSR, según las indicaciones de la supervisora / monitora para este tema.

- Control de Gestión: Se desarrolló protocolo de confidencialidad de estricto cumplimiento por parte del equipo de la estrategia. Así mismo se llevaron a cabo reuniones de retroalimentación para ajustar la estrategia, con miras al logro de las metas propuestas y la cobertura del programa.

Actividades extramurales: Durante este período se realizaron jornadas de búsqueda activa en sitios de homosocialización a saber el sauna Phisicus.
-

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

Para la ejecución de la estrategia de tele asesoría, durante el mes de enero, se retoma el mapeo de actores realizado en el primer mes de ejecución de Teleconecta, el cual es actualizado para el presente mes, de acuerdo a la información obtenida en el evento de socialización con actores. Dicho mapeo, ha permitido incorporar mejores rutas para el cierre de casos de forma exitosa.

De igual manera, se añade una nueva ficha técnica que permitirá trazar la guía de remisión de casos que lleguen de otros departamentos donde se cuente con servicio de Teleasesoría.

Ver anexo 4. Matriz Mapeo de actores actualizado
Carpeta Anexos Informe 3.
Ruta electrónica:
https://drive.google.com/drive/folders/1c3UjaMraWgDwQmAUaWwIPdgloDK3frBI?usp=sharing

Ver anexo 5. Fichas técnicas para la guía y la atención Carpeta Anexos Informe 3.
Ruta electrónica:

https://drive.google.com/drive/folders/1c3UjaMraWgDwQmAUaWwIPdgloDK3frBI?usp=sharing

1.4. Estrategia de comunicaciones

En el marco de la Estrategia nacional de Teleasesoría, en el mes de enero el equipo de comunicaciones desarrolló diversas acciones comunicativas, con el fin de llegar a los stackeholders, que requieren de los servicios que se han definido a través de Teleconecta, siendo priorizadas personas que viven con VIH: adultos y jóvenes diagnosticados con VIH, individuos que pueden estar en riesgo de infección, incluyendo población LGBTQ+, trabajadores sexuales, y personas que usan drogas inyectables, grupos que trabajan con poblaciones en riesgo, actores clave y prestadores de servicios de salud.

En concordancia con lo anterior, los actores clave y prestadores de servicios de salud, se constituyeron en una audiencia fundamental, con el fin de convertirlos en aliados del proceso que se viene desarrollando en Risaralda, y así recibir direccionamiento de dichos actores de usuarios. A su vez, se desarrolló un encuentro que permite el acercamiento a Teleconecta con estos actores, donde se realizó un acto simbólico denominado “ÁRBOL DE LA VIHDA”, en el cual pudieron expresar su compromiso frente al abordaje que realizarán en el marco de la ejecución de la estrategia.

Por otro lado, desde el equipo de comunicaciones de la estrategia, se trazaron puentes con las entidades y la red de emisoras de interés público: Emisora Risaralda 100.2 FM, la cual es una emisora de interés público del departamento de Risaralda, Emisora de la Polícia Nacional, Emisora Pereira al Aire y Emisora Cultural de Pereira.

Se obtuvo respuesta positiva de la Emisora Risaralda 100.2, la Emisora Pereira al Aire y la Emisora Cultural de Pereira, las cuales están emitiendo mensajes diarios sobre la estrategia, permitiendo cobertura del mensaje en públicos diversos con alcance a nivel departamental.

Durante este período se realizó la difusión de acciones así:

- Socialización de la estrategia de Teleconecta en Risaralda con actores.
- Acceso a la PrEP.
- Actualización de números de la línea de teleconecta.
- Cuña- video reel de la estrategia de Teleconecta.
- Dos programas radiales de EN FRECUENCIA CON LA VIHDA.
- Uso del condón y acceso.
- Sociedad civil invita al grupo de apoyo.
- Se emitieron dos comunicados de prensa.
- Acceso a la PEP
- Inicio de actividades de la línea.
- Se realizó cubrimiento al cual arroja un banco de imágenes del proyecto
- Se publicó la primera edición del News Letter “En Frecuencia” donde se socializaron las cifras de las atenciones realizadas en el departamento, se contó con columnistas que abordaron diversos temas de educación en información frente a los temas que aborda Teleconecta.

Desde la estrategia se fue recurrente, en los mensajes a través de copy, imágenes y

mensajes sonoros, en promover el acceso a los servicios en confiabilidad y de forma gratuita, al igual que los mensajes secundarios establecidos en la estrategia de comunicaciones. De esta manera, promovemos el autocuidado, acceso a los servicios, reducción de estigma y discriminación.

Se pudo evidenciar que en términos de visualizaciones de los contenidos en redes como facebook presentó un incremento de 221%, frente a una alza de 134% en las nuevas interacciones, para un total de 33 publicaciones en las diferentes redes sociales que administra la Fundación.

1.4.1. Mensajes Clave

1.4.1.1. Mensaje Central

- "Accede a apoyo confiable y confidencial desde cualquier lugar. La línea de teleasesoría en VIH está aquí para ayudarte."
- Se reforzó la confianza de los usuarios, publicando el newsletter.
- Se difundieron artículos sobre el acceso a la PrEP.
- Se realizó la producción y difusión de cuatro cuñas radiales en diversos medios de comunicación pública.
- Se realizó la difusión de reels y post en redes sociales, con mensajes alusivos al autocuidado, acceso a pruebas rápidas entre otras.
- Se dio inicio a la promoción del grupo de apoyo.

1.4.1.2. Mensajes Secundarios

Confidencialidad y Seguridad:
"Tu privacidad es nuestra prioridad. Recibe asesoría médica, psicológica y legal en un entorno seguro y confidencial."

Se reforzó la confianza de los usuarios, publicando el newsletter.

- Acceso Inmediato:

"No estás solo. Conéctate con expertos desde la comodidad de tu hogar y obtén la ayuda que necesitas, cuando la necesitas."

Se difundió el Inicio del grupo de apoyo.

Acceso a pruebas de diagnóstico de VIH y Acceso a la línea.

- Empoderamiento y Apoyo:

"Vivir con VIH no te define. Estamos aquí para apoyarte en cada paso del camino hacia una vida saludable y plena."

- Reducción del Estigma:

"El VIH no discrimina. Todos merecemos acceso a una atención digna y respetuosa."

- Se promovieron hábitos y estilos de vida saludables frente al acceso a las pruebas diagnósticas de VIH, propósito de vida, y nutrición de personas que viven con VIH en programa radial.

- Promoción del diagnóstico temprano:
"Hacerte la prueba es tu mayor acto de amor".

Se realizó la promoción de hábitos y estilos de vida saludables frente al acceso a las pruebas diagnósticas de VIH, propósito de vida, y nutrición de personas que viven con VIH en programa radial.

1.4.2. Canales de Comunicación

1.4.2.1. Blog Digital

https://fundacionplataformas.wordpress.com/

- Se difundieron dos artículos tipo comunicados de prensa, informando sobre la línea de Teleasesoría en Pereira y Dosquebradas
- Se difundió el newsletters con la posibilidad de descarga par los lectores y usuarios

Newsletter

Se diseñó y difundió la primera edición del newsletter "En Frecuencia", el cual fue distribuido a través de diversos medios y correos electrónicos a los actores claves, alizados, instituciones de salud y usuarios potenciales.

.

Redes Sociales:

Se realizó la publicación de 33 piezas informativas en las diversas redes sociales de la fundación, en multiformato entre los que se encuentran reels, banners y podcasts

Redes casuales de ligue y sexo

- Se reforzó la difusión en la plataforma Grindr con la difusión de la información a través de un perfil en la app.

- Se envió información a tres grupos de Telegram y 16 grupos de diversidad sexual en Whats app

Mensajería Instantánea:

A través de grupos de periodistas, líderes sociales LGBTIQ+ de la región y nivel nacional, ligues, grupo de telegram, entre otros se remitió información con las diferentes piezas comunicativas de la estrategia de teleasesoría.

1.4.2.2. Canales Tradicionales Radio y Televisión:

- Se emitieron dos comunicados de prensa FREE PRESS, los cuales fueron difundidos por diversos medios de comunicación en la región.
-

Se realizó ronda de medios, a través de diversos medios de comunicación.

1.4.2.3. Impresos

.

Impresos

Se diseñó afiche con información e la línea para ser exhibidos en los sitios de homosocialización y de os diferentes actores, los cuales lo recibieron el día del evento de socialización de la estrategia.

Material educativo

Se realizó video con experiencia de vida de un usuario que vive con VIH, invitando a los grupos de apoyo.

Acuerdos editoriales

Se remite información constante a los diversos medios de comunicación para la difusión de información Free Press. En este período se emitieron cuatro comunicaciones dirigidas a medios de interés público.

Se emiten 2 programas de EN FRECUENCIA CON LA VIHDA en el mes de enero con información relacionada a Teleconecta, el cual es emitido en la Emisora Cultural Remigio Antonio Cañarte.

1.4.3. Comunitarios Charlas y Talleres:

Se remite información a través de grupos de whatsapp con participación de líderes de las diversas organizaciones sociales de la región.

1.4.4. Estrategias de Participación y Sensibilización

1.4.4.1. Campañas de Testimonios

Crear y difundir videos y publicaciones en redes sociales con testimonios de personas que han utilizado la línea de teleasesoría y han encontrado apoyo. Esto ayudará a reducir el estigma y a generar empatía.

Esta actividad se tiene programada después del sexto mes de operación de la estrategia.

1.4.4.2. Concursos y Retos

Organizar concursos o retos en redes sociales que incentiven a las personas a compartir información sobre la teleasesoría o a participar en actividades relacionadas con la educación sobre el VIH.

Esta actividad se tiene programada después del sexto mes de operación de la estrategia.

1.4.4.3. Días Internacionales de Concienciación

Se realizará comunicaciones especiales en días que tengan que ver con la salud y la prevención

Ver anexo 6. Estrategia de comunicación

Carpeta Anexos Informe 3.
Ruta electrónica:
https://drive.google.com/drive/folders/1c3UjaMraWgDwQmAUaWwIPdgloDK3frBI?usp=sharing

1.5. Plan de monitoreo y evaluación

Con relación a las acciones ejecutadas para el mes de enero de acuerdo al plan de monitoreo, se tiene en cuenta el objetivo planteado inicialmente donde se busca evaluar la eficacia, eficiencia e impacto de la estrategia de Tele asesoría en VIH, TB y sífilis, asegurando la mejora en el acceso a información, diagnóstico, tratamiento, apoyo psicosocial y asesoría legal para los usuarios a través de la medición del alcance, cobertura y accesibilidad de la estrategia, la evaluación de la calidad, eficiencia y satisfacción del servicio ofrecido, el análisis del impacto en el conocimiento, comportamiento, salud y calidad de vida de los usuarios, la identificación de barreras y áreas de mejora en la implementación y operación del servicio y la promoción del trabajo articulado con actores clave del sistema de salud.

A continuación, se relacionan por indicadores, los resultados obtenidos para el mes de enero.

1.5.1. Indicadores clave.

1.5.1.1. Indicadores de Proceso

Número de usuarios atendidos:

Total de interacciones recopiladas en el sistema de registro (SISCO-SSR) y desglosadas por motivo (medicamentos, asesoría legal, pruebas, apoyo psicosocial, entre otros) llevando un conteo semanal y mensual de las llamadas o interacciones atendidas. **Meta 100 atenciones mensuales.**

Tabla 1. Número de usuarios atendidos y llamadas y atenciones realizadas, enero 2025.

Población / indicadores		HSH	INM	TRANS	TS	HC	GENERAL	TOTAL
Personas únicas		33	3	2	2	1	11	52
Llamadas		51	0	5	4	3	14	77
Otros canales		26	0	0	0	0	6	49
Total atenciones realizadas		83	9	6	4	3	21	126
Barreras	Acceso tratamiento	4	1	0	1	0	3	9
	Largos tiempos espera	6	0	0	0	0	3	9
	Negación atención	5	0	1	0	0	0	6

	Administrativa	0	0	0	0	0	3	3
	Cultural	1	0	0	0	0	0	1
	Interrupción de la atención	0	0	1	0	0	0	1
	Otras	17	2	0	1	1	2	23

Fuente: SISCOSSR, reporte 1 a 31 de enero 2025.

Frente al conteo mensual de las llamadas o las interacciones atendidas se observan un total de 126, donde se identifica que hubo 77 interacciones por llamadas y 49 interacciones por otros medios como Whatsapp. Es menester tener en cuenta que estos valores se generan teniendo presente que algunos usuarios tienen hasta más de 3 registros de atención y seguimiento en la plataforma.

Frente al alcance de la meta, se habían proyectado 100 atenciones mensuales, por lo que para el presente mes, se logran generar 126 atenciones más las realizadas en la actividad de demanda inducida del mes, logrando obtener allí 19 atenciones para un total de 145 atenciones en enero logrando alcanzar y superar la meta en un 45%. El aumento en las cifras se puede deber a los ejercicios de difusión que se han venido realizando tanto de manera multimedia como de manera presencial, además de las diferentes gestiones interinstitucionales que se han llevado a cabo.

Atenciones por demanda	Atenciones por demanda inducida	Total de atenciones
126	**19**	**145**

Tiempo promedio de respuesta:
Tiempo promedio desde el primer contacto del usuario hasta la solución o referencia. Frente a este indicador, se tienen en cuenta:

- El tiempo en que se realiza contacto con el usuario.
- El tiempo en que se demora dar trámite a la solicitud y se logra el cierre efectivo del caso.

Por lo que, con relación al primer punto, se identifica que el contacto con el usuario se realiza de inmediato, teniendo en cuenta la metodología de la línea de atención al ser de modalidad virtual. donde se recepcionan a través de vía telefónica o whatsapp directo con los teleasesores.

Frente al segundo punto, se identifica que el promedio de respuesta entre la solicitud y el cierre del caso es de **1.9** días, valor calculado sumando el total de días que transcurren entre estos dos eventos de parte de todos los usuarios que generaron una solicitud y que se cerró el mismo mes por gestión exitosa o disentimiento, sobre la cantidad de solicitudes generadas. Se observa dicha información en la siguiente tabla.

Tabla 2. Días transcurridos entre la solicitud y el cierre del caso por usuario.

Usuario	Fecha solicitud	Fecha de cierre	Días transcurridos entre solicitud y cierre
109358	2/01/2025	3/01/2025	1
109404	2/01/2025	4/01/2025	2
109405	9/01/2025	14/01/2025	5
109428	10/01/2025	12/01/2025	2
109458	10/01/2025	14/01/2025	4
109591	10/01/2025	13/01/2025	3
109593	8/01/2025	10/01/2025	2
109594	11/01/2025	13/01/2025	2
109660	17/01/2025	22/01/2025	5
109662	13/01/2025	13/01/2025	0
109663	16/01/2025	21/01/2025	5
109664	14/01/2025	14/01/2025	0
109667	16/01/2025	18/01/2025	2
109669	18/01/2025	27/01/2025	9
109779	23/01/2025	27/01/2025	4
109786	13/01/2025	14/01/2025	1
109808	25/01/2025	27/01/2025	2
109820	20/01/2025	21/01/2025	1
109821	20/01/2025	21/01/2025	1
109849	27/01/2025	28/01/2025	1
109850	27/01/2025	28/01/2025	1
109851	27/01/2025	28/01/2025	1
109852	27/01/2025	28/01/2025	1
109853	27/01/2025	28/01/2025	1
109856	27/01/2025	28/01/2025	1

109858	24/01/2025	29/01/2025	5
109860	23/01/2025	23/01/2025	0
109861	23/01/2025	23/01/2025	0
109862	24/01/2025	28/01/2025	4
109863	24/01/2025	25/01/2025	1
109866	27/01/2025	28/01/2025	1
109901	28/01/2025	29/01/2025	1
109904	20/01/2025	21/01/2025	1
109905	22/01/2025	23/01/2025	1
109935	29/01/2025	29/01/2025	0
109942	28/01/2025	30/01/2025	2
109943	31/01/2025	31/01/2025	0
109945	27/01/2025	27/01/2025	0

Fuente: SISCOSSR, reporte 1 a 31 de enero 2025.

Para el mes de enero se reportan 52 usuarios, sin embargo, en la tabla 2 se observan solo 38. Esto ocurre teniendo en cuenta que hay varias solicitudes que aún no han tenido el cierre debido a la gestión de las mismas por lo que no se incluyen.

Capacitación del personal:

Número de capacitaciones y el porcentaje de personal capacitado en temas de VIH, TB y uso de la plataforma.

Meta: 90% del personal capacitado en el primer mes.

Se observa el cumplimiento de este indicador al 100%, al remitirse al anexo de reuniones y capacitaciones realizadas durante el primer mes de ejecución, donde en cada acta desarrollada para cada reunión, se encuentra la evidencia de asistencia de los dos teleasesores, el supervisor psicosocial y el abogado, a la totalidad de espacios generados.

Pese a lo anterior, en el desarrollo del proceso se identificado o surgen nuevas necesidades, las cuales son tenidas en cuenta para garantizar una atención idónea por parte del personal, es por este motivo que durante el mes de enero el equipo recibió capacitación en construcción e indicadores, primeros auxilios psicológicos, ruta de implementación de PREP.

Ver anexo 7. Actas de reuniones y capacitaciones
Carpeta Anexos Informe 3.
Ruta electrónica:
https://drive.google.com/drive/folders/1c3UjaMraWgDwQmAUaWwIPdgloDK3frBI?usp=sharing

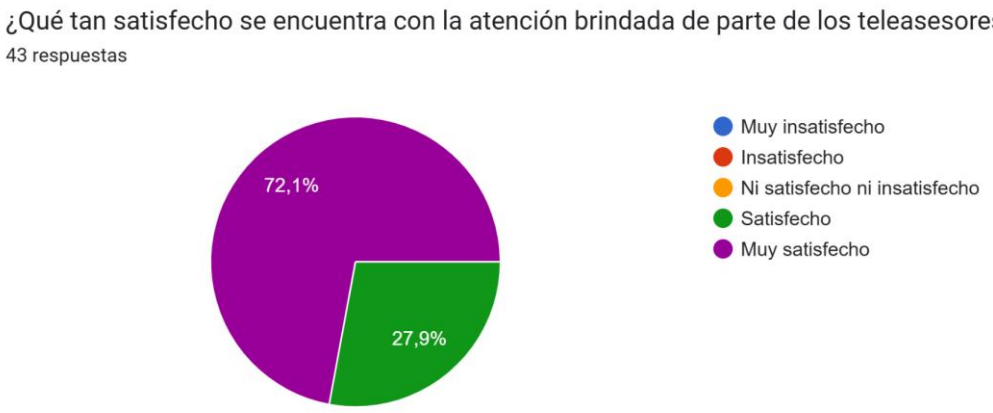
1.5.1.2. Indicadores de Resultado:

Satisfacción del usuario:
Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio recibido, medido mediante encuestas tipo 13ikert (1= muy insatisfecho, 5=muy satisfecho), realizadas en el cierre de los casos. **Meta: 85% de usuarios satisfechos.**

Para este indicador, se elabora encuesta de satisfacción a través de Google forms, la cual es enviada a los usuarios posterior a su atención para el respectivo diligenciamiento.

A continuación, se detallan gráficamente los resultados de este período.

Gráfico 1. Nivel de satisfacción de usuarios que hacen uso del servicio.



Fuente: Encuesta de satisfacción del servicio. Elaboración propia

Con relación a la tabla anterior, se evidencian 43 respuestas de los 72 usuarios que se reportan para el periodo 15 noviembre 2024 – 31 de enero de 2025. No se cuenta aún con las 29 respuestas faltantes debido a que varios de los usuarios no la han respondido y algunos de ellos tienen pendientes gestiones para dar el cierre exitoso.

Adicional a lo anterior, se evidencia que el 100% de los usuarios que diligencian la encuesta, refieren encontrarse satisfechos o muy satisfechos con relación a la atención brindada de parte de los teleasesores, lo que pone en manifiesto el cumplimiento de la meta.

Seguimiento a casos:

Porcentaje de casos referidos que completan las acciones necesarias (acceso a pruebas, medicamentos, asesorías legales, etc.).
Meta: 80% de usuarios completan las acciones.

Este indicador puede ser medido teniendo en cuenta la cantidad de solicitudes que son cerradas con éxito, esto puede ser verificado en la siguiente tabla, donde se observan el 90% de las atenciones generadas con un cierre exitoso, lo que indicaría que el usuario completó las acciones requeridas en caso de necesitarlas, para la satisfacción de la necesidad manifestada.

Tabla 3. Gestiones iniciadas y concluidas durante el periodo 1 enero - 31 enero 2025.

Población / indicadores	HSH	INM	TRANS	TS	HC	GENERAL	TOTAL
Personas únicas	33	3	2	2	1	11	52
Gestiones iniciadas	33	3	2	2	1	11	52
Gestiones concluidas	31	3	2	2	1	10	46

Fuente: SISCOSSR, reporte 1 a 31 de enero 2025.

Mejora en el conocimiento:

Porcentaje de usuarios que reportan mayor comprensión sobre VIH/TB tras usar el servicio mediante encuesta verbal antes y después de la asesoría dependiendo del servicio solicitado.
Meta: 70% de los usuarios reportan aumento de conocimiento tras usar el servicio.

Para este indicador se emplea la encuesta de satisfacción referida anteriormente, que permite observar la cantidad de usuarios que refieren aumento en el conocimiento tras usar el servicio.

Gráfico 2. Porcentaje de usuarios que refieren haber adquirido un mayor nivel de conocimiento frente a temas y situaciones asociadas al VIH/TB.



Fuente: Encuesta de satisfacción del servicio. Elaboración propia

El gráfico anterior muestra que el 76, 7% de usuarios refieren mayor conocimiento, permitiendo identificar la superación de la meta propuesta para el mes. De igual manera se identifica que no todas las atenciones o asesorías, requieren brindar información específica con relación al VIH o la tuberculosis, debido a que son solicitudes que se resuelven con gestiones y no brindando información, lo que explicaría presuntivamente el 23,3% de personas que refieren no haber obtenido un mayor nivel de conocimiento ante las temáticas.

1.5.2. Mejora continua.

Reuniones internas: Análisis semanal de casos abiertos y resultados de seguimiento.

Para el mes de enero se desarrollan 2 reuniones de seguimiento y planificación que se realizan de acuerdo al poco flujo de usuarios reportados para el mes.

Articulación externa: Reuniones bimensuales con actores del sistema de salud para optimizar referencias y servicios.

Para el presente mes se lleva a cabo la reunión inicial con los actores implicados en brindar servicios asociados al VIH y a la Tuberculosis, contando con la participación de 30 invitados de diversas entidades, a los cuales se les socializa la estrategia de Teleconecta y se les brinda información respecto a los servicios que se pueden prestar y cuáles son los canales disponibles para que puedan reportar usuarios. Además se facilitó información respecto al funcionamiento de la Fundación Plataformas, cuál es su estructura interna y cómo se podrían generar las articulaciones pertinentes para poder brindar una atención sin barreras en el servicio a estas poblaciones.

Ver anexo 7. Actas de reuniones y capacitaciones
Carpeta Anexos Informe 3.
Ruta electrónica:
https://drive.google.com/drive/folders/1c3UjaMraWgDwQmAUaWwIPdgloDK3frBI?usp=sharing

Ajustes al plan: Uso de resultados para actualizar estrategias de capacitación, distribución de recursos y procesos operativos.
Para el presente mes no se reportan actividades con relación a esta acción.

2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Para el desarrollo de la estrategia con relación a las actividades propuestas para el mes de enero, se desarrollaron las siguientes actividades conforme al cronograma.

Tabla 4. Actividades realizadas en el mes de diciembre acorde al cronograma de actividades.

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN MES 3 - ENERO 2025			
TELECONECTA PEREIRA-DOSQUEBRADAS			
ACTIVIDAD PROGRAMADA	**SE EJECUTÓ**	**NO SE EJECUTÓ**	**OBSERVACIONES**
Direccionamiento de usuarios a los teleasesores para atención y asesoramiento.	X		Sin observaciones
Direccionamiento para atención y acompañamiento psicológico	X		Sin observaciones
Direccionamiento y acompañamiento en mecanismos de accesibilidad	X		Se dio trámite a un mecanismo de tutela
Articulación de actores y socialización programa	X		
Actividades extramurales	X		Jornada de visita a sauna
Reunión mensual con los enlaces de VIH, TB de las EAPB	X		
Creación de newsletter con temas	X		
Ejecución plan de comunicaciones	X		Se realizó ronda de medios, comunicado free press difundido a medios de comunicación, al igual que se difundieron 33 publicaciones ATL y BTL a través de distintos canales de comunicación.
capacitación al equipo de trabajo	X		

3. AVANCES EN DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Actividades realizadas.

En el mes de enero se llevaron a cabo las actividades establecidas en el cronograma.

Se relacionan a continuación las actividades realizadas:

Capacitación Equipo

Para el mes de enero, se desarrollaron en total 4 reuniones de equipo con el objetivo de fortalecer los conocimientos y herramientas relacionados con la atención integral a la población objeto de la estrategia de teleasesoría, por lo que para el presente mes, se realizan 4 capacitaciones al personal en temas de interés:

- Socialización fichas técnicas.
- Primeros auxilios psicológicos.
- Construcción de indicadores
- Implementación ruta PREP.
-

Ver anexo 7. Actas de reuniones y capacitaciones

Carpeta Anexos Informe 3.

Ruta electrónica:

https://drive.google.com/drive/folders/1c3UjaMraWgDwQmAUaWwIPdgloDK3frBI?usp=sharing

Fichas técnicas y rutas de atención

Para el mes de enero se genera la actualización del listado de fichas técnicas, incluyéndose ahora la Ficha técnica de guía de orientación para la actuación en caso de solicitudes de atención de usuarios de otros departamentos, de acuerdo a necesidad identificada durante el periodo.

A continuación, se reporta el listado de fichas técnicas dispuestas para brindar la atención junto con la nueva ficha desarrollada.

- Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de solicitud de profilaxis pos exposición (Pep)
- Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de solicitud de Profilaxis pre exposición (Prep)
- Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de violencia de género
- Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de requerir apoyo jurídico
- Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de solicitud de tamizaje y pruebas de infecciones de transmisión sexual (ITS)
- Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de

solicitud de entrega de medicamentos
- Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de adquisición de paquetes de prevención
- Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de situaciones de crisis
- Ficha técnica vinculación al Sistema de seguridad social
- Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de solicitudes realizadas por menores de edad.
- Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de solicitudes de usuarios de otros departamentos.

Ver anexo 5. Fichas técnicas para la guía y la atención Carpeta Anexos Informe 3.
Ruta electrónica:
https://drive.google.com/drive/folders/1c3UjaMraWgDwQmAUaWwIPdgloDK3frBI?usp=sharing

Articulación de actores

En el presente mes se lleva a cabo la reunión inicial con los actores implicados en brindar servicios asociados al VIH y a la Tuberculosis, contando con la participación de 30 invitados de diversas entidades de salud, organizaciones de base comunitaria, empresarios y líderes sociales, a los cuales se les socializa la estrategia de Teleconecta y se les brinda información respecto a los servicios que se pueden prestar y cuáles son los canales disponibles para que puedan reportar usuarios. Además, se facilitó información respecto al funcionamiento de la Fundación Plataformas, cuál es su estructura interna y cómo se podrían generar las articulaciones pertinentes para poder brindar una atención sin barreras en el servicio a estas poblaciones.

De la misma manera se presentó el equipo de trabajo de la estrategia.

Ver anexo 7. Actas de reuniones y capacitaciones
Carpeta Anexos Informe 3.
Ruta electrónica:
https://drive.google.com/drive/folders/1c3UjaMraWgDwQmAUaWwIPdgloDK3frBI?usp=sharing

Grupo de apoyo

En el mes de enero se da inicio con la apertura del grupo de apoyo para personas que viven con VIH como una estrategia que permitirá construir redes de apoyo para esta población, además de fortalecer herramientas asociadas a la resiliencia, a la autoestima, la adherencia al tratamiento, la información en ámbitos de salud y otras temáticas de importancia. Para la construcción del grupo de apoyo se realiza inicialmente un sondeo que permite identificar cuáles son las temáticas de interés y los perfiles de las personas interesadas en poder vincularse. Asimismo, se da inicio al grupo de apoyo el día 23 de enero donde se vinculan los participantes y el facilitador orientará temática central relacionada con la resiliencia.

Ver anexo 8. Grupo de apoyo
Carpeta Anexos Informe 3.
Ruta electrónica:
https://drive.google.com/drive/folders/1c3UjaMraWgDwQmAUaWwIPdgloDK3frBI?usp=sharing

Acciones de comunicación

A lo correspondiente del mes de enero en el marco de la Estrategia de Comunicaciones planteada para el desarrollo de Teleasesoría en Risaralda, se ejecutaron las siguientes acciones:

- Socialización de la estrategia de Teleconecta en Risaralda con actores.
- Acceso a la PrEP.
- Actualización de números de la línea de Teleconecta.
- Cuña- video reel de la estrategia de Teleconecta.
- Dos programas radiales de EN FRECUENCIA CON LA VIHDA.
- Uso del condón y acceso.
- Sociedad civil invita al grupo de apoyo.
- Se emitieron dos comunicados de prensa.
- Acceso a la PEP
- Inicio de actividades de la línea.
- Se realizó cubrimiento al cual arroja un banco de imágenes del proyecto
- Se publicó la primera edición del News Letter “En Frecuencia” donde se socializaron las cifras de las atenciones realizadas en el departamento, se contó con columnistas que abordaron diversos temas de educación en información frente a los temas que aborda Teleconecta.

Se pudo evidenciar que en términos de visualizaciones de los contenidos en redes como facebook presentó un incremento de 221%, frente a una alza de 134% en las nuevas interacciones, para un total de 33 publicaciones en las diferentes redes sociales que administra la Fundación.

Ver anexo 10. Publicaciones y alcance
Ver anexo 11. Diseños y piezas publicitarias
Ver anexo 12. Canales de difusión
Ver anexo 13. Notas de prensa y radio
Carpeta Anexos Informe 3.
Ruta electrónica:
https://drive.google.com/drive/folders/1c3UjaMraWgDwQmAUaWwIPdgloDK3frBI?usp=sharing

Demanda inducida

En el presente mes se realiza salida de campo el día 30 de enero hacia el sauna Phisicus 21 con previa autorización del administrador, con el objetivo de poder dar a conocer el servicio de teleasesoría de la estrategia Teleconecta, logrando entrar a las instalaciones de dicho sauna, para poder hacer entrega de 57 preservativos

y volantes como elementos de autocuidado, ofertando también los servicios a 19 personas a las cuales se logró abordar.

La información recopilada de las personas que fueron abordadas en el espacio, se encuentra diligenciada en el formato A1 del que dispone ENTerritorio y cargado en la plataforma SISCOSSR. De igual manera se adjunta junto con la ficha técnica de la actividad de campo que puede ser encontrada en el siguiente enlace:

Ver anexo 14. Actividades de campo
Carpeta Anexos Informe 3.
Ruta electrónica:
https://drive.google.com/drive/folders/1c3UjaMraWgDwQmAUaWwIPdgloDK3frBI?usp=sharing

Rutas

Para el mes de enero, se tienen en cuenta las rutas previamente establecidas para la remisión a instituciones y entidades detalladas en el mapeo de actores y de acuerdo con las necesidades de los usuarios, al tiempo que se tuvieron en cuenta las fichas técnicas desarrolladas que brindan la guía de actuaciones para situaciones específicas e identificadas en quienes reciban la asesoría.

Por lo anterior, se acota que para el mes de enero se realizan activaciones de rutas con base en las fichas técnicas mencionadas anteriormente, de acuerdo con los procedimientos requeridos frente a cada usuario:

- 8 activaciones de la ficha técnica: Guía de orientación para la actuación en caso de solicitudes de entrega de medicamentos antirretrovirales.
- 21 activaciones de la ficha técnica: Guía de orientación para la actuación en caso de solicitud de pruebas rápidas para el diagnóstico de infecciones de transmisión sexual.
- 4 activación de la ficha técnica: Guía de orientación para la actuación en caso de solicitud de apoyo jurídico o protección de derechos fundamentales.
- 1 activación de la ficha técnica: Guía de orientación para la actuación en situaciones de crisis, asesoría/orientación psicológica.
- 3 activaciones de la ficha técnica: Guía de orientación para la actuación en caso de aseguramiento.
- 10 activaciones de la ficha técnica: Guía de orientación para la actuación en caso de solicitudes de PREP.

Tabla 5. Relación de activaciones de ruta con solución, enero, 2025.

Ruta activada	Barrera identificada	Solución	Estado de caso
Solicitud de entrega	Desabastecimiento de medicamentos antirretrovirales en las EPS.	Se hace entrega de medicamentos requeridos por los usuarios, solicitando soportes como fórmula médica y foto del	

de medicamentos		documentos de identidad.	Cerrado por gestión exitosa
	Asignación de controles médicos fuera de los tiempos requeridos para continuidad de tratamiento farmacológico	Se hace entrega de medicamentos requeridos por la usuaria y se envía correo electrónico a la EAPB respectiva con el fin de solicitar oportunidad en la atención de controles médicos para no interferir con tratamiento médico.	
Solicitud de pruebas rápidas para el diagnóstico de ITS	Desconocimiento frente a los servicios de salud enfocados en prevención como tamizajes, que son desarrollados por la secretaría de salud y enterritorio.	Se realizó enlace directo con enterritorio en dónde se brindaron tomas de pruebas domiciliarias y asistencia a los lugares en los que se encontraban realizando jornadas de tamizajes.	Cerrado por gestión exitosa
	Poca disponibilidad de citas para realización de exámenes de ITS y baja respuesta por parte de las EAPBS	Se contacta las EAPBS involucradas en el proceso, solicitando oportunidad en el agendamiento de citas médicas dando prioridad a los tamizajes preventivos de ITS.	
Solicitud de apoyo jurídico o protección de derechos fundamentales	Negación de la atención para casos especiales como negación en la entrega de medicamentos formulados, no agendamiento de citas con especialistas y dilatación de intervenciones quirúrgicas de alta prioridad.	Se remitieron los usuarios al área jurídica. Desde allí se elaboró y presentó tutela a las EAPBS respectivas, por lo que se garantizó el acceso a la atención y el inicio de gestiones para agendamientos de citas ye entregas pertinentes de medicinas.	Cerrado por gestión exitosa
Actuación en situación de crisis, asesoría/orientación psicológica	Falta de acompañamiento psicosocial a usuarios recién diagnosticados con VIH	Se remitió el caso al profesional psicosocial, quien realizó abordaje al usuario solicitante, quien se encontraba en negación debido a diagnóstico reciente	Abierto en seguimiento

		de VIH, se brindó acompañamiento constante y se le brindó la posibilidad de ingresar a grupo de apoyo	
Solicitud de profilaxis pre exposición (PREP)	Desconocimiento por parte de algunos funcionarios de las EAPBS, en dónde manifiestan que no pueden acceder o que ya no está dicho programa en la entidad.	Se hace envío de correos electrónicos respectivos a las EAPBS, solicitando de manera prioritaria la atención para iniciar el proceso pertinente que permita a los usuarios acceder a la PREP, en casos de otros territorios se realizó empalme con el teleasesor del territorio específico y remisión del usuario para iniciar gestión..	Abierto en espera de respuesta por parte de la entidad.
Afiliación al sistema de salud	Desvinculación automática por terminación de contrato	Se realizó contacto respectivo con el SISBÉN para realizar cambio de régimen y según situación específica de cada usuario se procedió a realizar cambio y vinculación al sistema de salud.	Cerrado por gestión exitosa

Resultados

- Total personas únicas atendidas: 52
- Total llamadas recibidas: 36
- Total gestiones o trámites iniciados: 52
- Total gestiones concluidas: 46
- Total asesorías realizadas: 126

Barreras identificadas:

- - Barreras en la entrega y dispensación de medicamentos de la IPS Sportmedical que está contratada por Asmetsalud; audifarma, contratado por la NUEVA EPS y droguerías Colsubsidio contratado por SURA EPS
- - Largos tiempos de espera y respuesta no satisfactoria por parte de las EAPBS Asmet salud, NUEVA EPS, salud total, SOS, SURA y sanitas para pruebas de VIH y citas médicas..
- - Negación de la atención para acceder a programa PREP por parte de Asmet salud, desinformación de NUEVA EPS Y SURA frente a programas PREP.
- - Desconocimiento con relación al acceso a pruebas rápidas.

El seguimiento específico y detallado a cada usuario junto con las gestiones pertinentes se encuentra registrado en SISCO SSR.

A continuación se presentan las tablas relacionadas con los indicadores del mes de enero:

Tabla 6. Seguimientos Teleconecta por grupo poblacional, enero, 2025

Población / indicadores		HSH	INM	TRANS	TS	HC	GENERAL	TOTAL
Personas únicas		33	3	2	2	1	11	52
Llamadas		51	0	5	4	3	14	77
Otros canales		26	0	0	0	0	6	49
Gestiones iniciadas		33	3	2	2	1	11	52
Gestiones concluidas		28	3	2	2	1	10	46
Asesorías realizadas		83	9	6	4	3	21	126
Barreras	Acceso tratamiento	4	1	0	1	0	3	9
	Largos tiempos espera	6	0	0	0	0	3	9
	Negación atención	5	0	1	0	0	0	6
	Administrativa	0	0	0	0	0	3	3
	Cultural	1	0	0	0	0	0	1
	Interrupción de la atención	0	0	1	0	0	0	1
	Otras	17	2	0	1	1	2	23

Fuente: SISCOSSR a 31 de enero de 2025

De acuerdo a la tabla anterior, se infiere que la mayoría de estos se contactaron por medio de llamadas, por lo que para el presente mes se identifican 126 asesorías realizadas. Asimismo, se evidencia que la población que más solicita el servicio de Teleconecta pertenecen al grupo poblacional HSH. Adicionalmente, se identificó que la barrera que más presentan los usuarios se enmarca dentro del componente de otros, entre ellos se encuentra, información sobre grupos de apoyo, toma de pruebas rápidas, acceso a PREP y en algunos casos solicitudes que no se brindan directamente en Teleconecta por lo que se han tenido que remitir a las respectivas entidades. En segundo lugar, se encuentra el acceso al tratamiento como otro motivo por el cual los usuarios contactan la línea.

Tabla 7. Seguimientos Teleconecta por EAPBS, enero, 2025

Población / indicadores	Asmet salud	Compensar	Coosalud	Emsanar	Sanitas	Sura	Famisanar	Nueva eps	Salud total	SOS	No afiliado	TOTAL
HSH	2	1	2	1	3	5	2	8	6	2	1	33
INM	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	3
TRANS	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
GENERAL	3	0	0	0	0	5	0	2	0	0	1	11
TS	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2
HC	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

Fuente: SISCOSSR a 31 de enero 2025

Según la anterior tabla se evidencia que la mayoría de los usuarios atendidos por la línea Teleconecta, se encuentran afiliados a la EAPB NUEVA EPS, y en segundo lugar usuarios de SURA EPS.

Tabla 8. Seguimientos Teleconecta por régimen de afiliación, enero, 2025

Población / indicadores	Contributivo	Subsidiado	No afiliado	Especial	TOTAL
HSH	20	12	1	0	33
INM	0	2	1	0	3
TRANS	1	1	0	0	2
GENERAL	3	7	1	0	11
TS	2	0	0	0	2
HC	0	1	0	0	1

Fuente: SISCOSSR a 31 de enero 2025

Por lo anterior, se identifica que la cantidad de usuarios afiliados al régimen contributivo que accede a los servicios de Teleconecta es mayor que la cantidad que se encuentran afiliados al régimen subsidiado y en dos ocasiones se atendieron usuarios que no estaban afiliados al sistema de salud.

Tabla 9. Seguimientos Teleconecta por tipo de solicitud, enero, 2025

Población / indicadores	Acceso a medicamentos	Toma de pruebas rápidas	Acompañamiento jurídico	Acompañamiento psicosocial	Grupos de apoyo	Acceso a PREP	Solicitud de citas	Afiliación SGSSS	Otra	TOTAL
HSH	3	12	0	0	5	10	1	2	0	33
INM	1	1	0	0	1	0	0	0	0	3

TRANS	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
TS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
HC	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
GRAL	2	4	4	0	0	0	0	1	0	11

Fuente: SISCOSSR a 31 de enero 2025

Según la tabla anterior, se evidencia que la mayoría de la población solicita los servicios de Teleconecta para acceder a toma de pruebas rápidas de VIH, pues la mayoría manifiestan que sus EAPBS, dilatan constantemente los procesos y las agendas están colapsadas por lo que se les dificulta agendar citas para toma de exámenes, identificándose como la barrera principal, sin embargo, en el mes de enero es el segundo tipo de solicitud que se recibió con más frecuencia fue acceso a programa PREP, en dónde los usuarios manifiestan que se les niega en sus EAPBS o indican que este programa ya no se encuentra funcionando.

A continuación, se relaciona el acumulado a la fecha del mes de noviembre, diciembre 2024 y enero 2025.

Tabla 10. Seguimientos Teleconecta por grupo poblacional, acumulado de noviembre, diciembre 2024 y enero 2025

Población / indicadores		HSH	INM	TRANS	TS	HC	GENERAL	TOTAL
Personas únicas		40	4	5	2	1	20	72
Llamadas		62	0	11	4	3	31	111
Otros canales		41	3	8	0	0	27	79
Gestiones iniciadas		40	4	5	2	1	20	72
Gestiones concluidas		35	4	4	2	1	20	66
Asesorías realizadas		94	12	19	4	3	58	190
Barreras	Acceso tratamiento	8	2	1	1	0	7	19
	Largos tiempos espera	8	0	0	0	0	6	14
	Negación atención	5	0	2	0	0	0	7
	Dificultades acompañamiento Prep	0	0	1	0	0	0	1
	No cumple criterios de inclusión	0	0	0	0	0	2	2
	Administrativas	0	0	0	0	0	3	3
	Culturales	1	0	0	0	0	0	1
	Interrupción de la atención	0	0	1	0	0	0	1

	Otras	18	2	0	1	1	2	24

Fuente: SISCOSSR a 31 de enero 2025

Según la tabla anterior, se puede decir que, de los usuarios atendidos, la mayoría de estos se contactaron por llamada telefónica, asimismo se evidencia que la población que más solicita el servicio de Teleconecta pertenece a HSH, en segundo lugar se encuentra la población general. Adicionalmente, se identificó que la barrera que más presentan los usuarios se enmarca dentro del componente de otros, entre ellos se encuentra, información sobre grupos de apoyo, toma de pruebas rápidas, acceso a PREP y en algunos casos solicitudes que no se brindan directamente en Teleconecta por lo que se han tenido que remitir a las respectivas entidades. En segundo lugar, se encuentra el acceso al tratamiento como otro motivo por el cual los usuarios contactan la línea.

Tabla 11. Seguimientos Teleconecta por EAPB, acumulado de noviembre, diciembre 2024 y enero 2025

Población / indicadores	Asmet salud	Compensar	Coosalud	Emsanar	Sanitas	Sura	Famisanar	Nueva eps	Salud total	SOS	No afiliado	Sist afil extranjeros	TOTA
HSH	4	1	2	1	4	6	2	8	9	2	1	0	40
INM	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	4
TRANS	1	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	5
GENERAL	6	0	0	0	1	5	0	3	3	1	1	0	20
TS	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
HC	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1

Fuente: SISCOSSR a 31 de enero 2025

Según la anterior tabla se evidencia que la mayoría de los usuarios atendidos por la línea Teleconecta, se encuentran afiliados a la EAPB salud total y en segundo lugar usuarios de la EAPB NUEVA EPS, después de estos se encuentra SURA y Asmetsalud con la misma cantidad de usuarios.

Tabla 12. Seguimientos Teleconecta por régimen de afiliación, acumulado de noviembre, diciembre 2024 y enero 2025

Población / indicadores	Contributivo	Subsidiado	No afiliado	Especial	TOTAL
HSH	25	14	2	0	40
INM	0	2	1	1	4
TRANS	2	3	0	0	5
TS	2	0	0	0	2

HC	0	1	0	0	1
GENERAL	9	10	1	0	20

Fuente: SISCOSSR a 31 de enero 2025

Por lo anterior, se identifica que la mayor cantidad de usuarios que acceden a los servicios de Teleconecta, se encuentran afiliados al régimen contributivo.

Tabla 13. Seguimientos Teleconecta por tipo de solicitud, acumulado de noviembre, diciembre 2024 y enero 2025

Población / indicadores	Acceso a medicamentos	Toma de pruebas rápidas	Acompañamiento jurídico	Acompañamiento psicosocial	Grupos de apoyo	Acceso a PREP	Solicitud de citas	Afiliación SGSSS	Solicitud autorización	Otra	TOTAL
HSH	7	15	0	0	5	10	1	2	0	0	40
INM	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	4
TRANS	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	5
TS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
HC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
GRAL	6	9	4	0	0	0	0	1	0	0	20

Fuente: SISCOSSR a 31 de enero 2025

Según la tabla anterior, se evidencia que la mayoría de la población solicita los servicios de Teleconecta para acceder a toma de pruebas rápidas de VIH, pues la mayoría manifiestan que sus EAPBS, dilatan constantemente los procesos y las agendas están colapsadas por lo que se les dificulta agendar citas para toma de exámenes, identificándose como la barrera principal, sin embargo, en el mes de enero el segundo tipo de solicitud recibida con frecuencia es el acceso a medicamentos, indicando que las EAPBS, están desabastecidas o les asignan cita fuera de los tiempos que les cubre el medicamento, y en un tercer momento se recibió solicitudes para el acceso a programa PREP, en dónde los usuarios manifiestan que se les niega en sus EAPBS o indican que este programa ya no se encuentra funcionando.

Ver anexo 15. Gráficas gestión de casos
Carpeta Anexos Informe 3.
Ruta electrónica:
https://drive.google.com/drive/folders/1c3UjaMraWgDwQmAUaWwIPdgloDK3frBI?usp=sharing

4. Conclusiones y resultados:

Ejecución y cumplimiento de metas:
-Se superó la meta de atenciones mensuales, logrando 145 atenciones frente a las 100 proyectadas, con un incremento del 45%
.
-Se realizaron 126 asesorías, con una reducción en el tiempo de respuesta promedio a 1.9 días, lo que mejora la eficiencia del servicio.

-El 90% de las gestiones iniciadas fueron cerradas exitosamente, asegurando acceso a servicios de salud y asesoramiento.

Impacto:
-Se fortaleció la red de apoyo con la apertura del grupo de apoyo para personas con VIH.

-Se aumentó la cobertura a través de alianzas estratégicas con actores clave y la actualización de fichas técnicas para la atención.

-El 76.7% de los usuarios reportaron haber adquirido mayor conocimiento sobre VIH/TB tras la asesoría.

Barreras identificadas:
-Falta de acceso a medicamentos debido a desabastecimiento en EPS y demoras en citas médicas.

-Negación de atención para acceso a la PrEP por parte de algunas EAPB y desconocimiento del programa en varias entidades.

Alcance de la estrategia de comunicación:
-Se incrementaron las interacciones en redes sociales en un 221%, con 33 publicaciones estratégicas.

-Se realizaron 3 programas radiales y una ronda de medios para ampliar la difusión del servicio.

-Se integraron canales digitales y comunitarios para mejorar el alcance y la confianza en el servicio.

Recomendaciones:

Ampliación del acceso y cobertura:
-Seguir fortaleciendo alianzas con EPS y actores comunitarios para mejorar el acceso a medicamentos y citas médicas.

-Explorar mecanismos de acción legal para garantizar la entrega de medicamentos sin dilaciones.

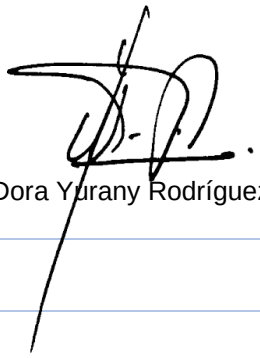
-Realizar actividades en campo con mayor frecuencia para llegar a poblaciones vulnerables.

- Fortalecimiento de la estrategia de comunicación:

-Aumentar la producción de contenido educativo en redes sociales sobre acceso a PrEP y pruebas rápidas.

-Implementar campañas más directas en redes sociales y apps de ligue para captar nuevos usuarios.

-Seguir promoviendo testimonios de usuarios para reducir estigma y fomentar el acceso a servicios.

Elaboró	Aprobó
 José Fernando Giraldo Hernández Representante Legal	 Nombre Gestor: Líder Giovany Cano Bedoya CC 10.021.648  Nombre Monitor : Dora Yurany Rodríguez Sánchez
NOMBRE DEL COORDINADOR	CC 53.167.582

enterritorio Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.	**INFORME DE ACTIVIDADES PARA CONTRATISTAS**	CÓDIGO:	**F-PR-16**
		VERSIÓN:	**04**
		VIGENCIA:	**2024-04-08**
	GESTIÓN DE PROVEEDORES	CLASIFICACIÓN:	**IPC**

DATOS GENERALES DEL CONTRATISTA			
Nombres y apellidos del contratista:	**FUNDACION PLATAFORMAS**	Número de identificación	NIT 901.177.830-5
Fecha de inicio contrato:	*2024/11/08*	Fecha de finalización contrato:	*2025/11/08*
Fecha de presentación del informe:	*2025/02/10*	Numero de contrato:	2240217
Numero de Planilla de seguridad social	*N/A*	Fecha de pago	*N/A*
Periodo del informe: (Escriba la fecha desde y hasta cuando reporta la ejecución de avance de sus obligaciones)	*2025/01/08- 2025/02/08*	Informe número:	*3* de 12
Objeto del contrato:	DISEÑAR E IMPLEMENTAR UNA ESTRATEGIA DE TELE-ASESORÍA COMUNITARIA DIRIGIDA HACIA LAS POBLACIONES CLAVES Y VULNERABLES QUE VIVEN O SE ENCUENTRAN EN CONTEXTOS DE VULNERABILIDAD AL VIH/SIDA Y COINFECCIÓN TB/VIH DESDE EL ENFOQUE DE LA PREVENCIÓN COMBINADA, PARA QUE ACCEDAN A LOS SERVICIOS DE SALUD O DE PROTECCIÓN SOCIAL, EN EL MARCO DEL PROYECTO AMPLIACIÓN DE LA RESPUESTA NACIONAL AL VIH CON ENFOQUE DE VULNERABILIDAD" DEL ACUERDO DE SUBVENCIÓN NO. COL-H-ENTERRITORIO 3042 SUSCRITO CON EL FONDO MUNDIAL EN LA CIUDAD DE PEREIRA-DOSQUEBRADAS.		

Obligaciones específicas		**Actividades realizadas (Hacer descripción cualitativa y cuantitativa)**	**Producto y/o Soportes y/o ruta electrónica**	**Observaciones**
1	Diseñar e implementar una estrategia de tele-asesoría comunitaria en el marco de la prevención combinada dirigida principalmente a las poblaciones claves que permita tener información para superar las barreras de acceso a los servicios de salud y protección social. Se espera que las acciones se centren en la prestación de servicios de teleasesoría que favorezcan la derivación a espacios que respondan a las necesidades del usuario del servicio.	Se diseñó el enfoque técnico que contiene la propuesta metodológica de la implementación de la estrategia en la ciudad de Pereira - Dosquebradas, de acuerdo a los lineamientos y requerimientos técnicos establecidos en los términos de referencia de esta estrategia, el cual no tuvo modificación durante este período	No Aplica	
2	Formular un plan de trabajo y un cronograma de actividades para la ejecución de la estrategia	Se formuló un plan de trabajo de acuerdo a la propuesta técnica y metodológica presentada. En este plan de trabajo se definen las acciones, el mapa de actores, rutas de atención, fichas		Se evidenció en Informe No. 1

	considerando sus objetivos y las poblaciones a abordar. El plan debe tener en cuenta: una respuesta de atención diferencial y orientada por pares para el acceso a los servicios de salud y protección social en Colombia, así como un mecanismo de seguimiento de las canalizaciones realizadas que permita verificar el efecto de la intervención	técnicas y protocolos de canalización de casos en aspectos como : atención de usuarios, asesoría psicológica, asesoría jurídica, gestión de medicamentos, tamizaje y pruebas. Así mismo contiene el plan de seguimiento, monitoreo y control para asegurar la efectividad de la estrategia. El plan contiene el cronograma de actividades para la vigencia del proyecto. Se realizó cronograma específico de actividades para el mes de enero con todos los componentes del proyecto	Ver anexo No. 16 Cronograma enero. Carpeta Anexos Informe 3 Ruta electrónica https://drive.google.com/drive/folders/1c3UjaMraWgDwQmAUaWwIPdgloDK3frBI?usp=sharing	
3	Formular e implementar una estrategia de comunicaciones para la promoción de la línea de atención garantizando por lo menos de manera semanal por cualquier mecanismo, la divulgación del servicio a la comunidad. Esta estrategia de comunicación debe tener coherencia con la propuesta comunicativa del proyecto.	Por otro lado, desde el equipo de comunicaciones de la estrategia, se trazaron puentes con las entidades y la red de emisoras de interés público: Emisora Risaralda 100.2 FM, la cual es una emisora de interés público del departamento de Risaralda, Emisora de la Polícia Nacional, Emisora Pereira al Aire y Emisora Cultural de Pereira. Se obtuvo respuesta positiva de la Emisora Risaralda 100.2, la Emisora Pereira al Aire y la Emisora Cultural de Pereira, las cuales están emitiendo mensajes diarios sobre la estrategia, permitiendo cobertura del mensaje en públicos diversos con alcance a nivel departamental. Durante este período se realizó la difusión de acciones así: - Socialización de la estrategia de Teleconecta en Risaralda con actores. - Acceso a la PrEP. - Actualización de números de la línea de teleconecta. - Cuña- video reel de la estrategia de Teleconecta. - Dos programas radiales de EN FRECUENCIA CON LA VIHDA. - Uso del condón y acceso. - Sociedad civil invita al grupo de apoyo. - Se emitieron dos comunicados de	Ver anexo 6. Estrategia de comunicaciones Ver anexo 10. Publicaciones y alcance Ver anexo 11. Diseños y piezas publicitarias Ver anexo 12. Canales de difusión Ver anexo 13. Notas de prensa y radio Carpeta Anexos Informe 3. **Ruta electrónica:** https://drive.google.com/drive/folders/1c3UjaMraWgDwQmAUaWwIPdgloDK3frBI?usp=sharing	

		prensa. - Acceso a la PEP - Inicio de actividades de la línea. - Se realizó cubrimiento al cual arroja un banco de imágenes del proyecto - Se publicó la primera edición del News Letter “En Frecuencia” donde se socializaron las cifras de las atenciones realizadas en el departamento, se contó con columnistas que abordaron diversos temas de educación en información frente a los temas que aborda Teleconecta. -		
4	Realizar el mapeo de organizaciones y actores locales que ofrecen servicios de protección social, de salud, de salud mental, jurídicos, entre otros, que contemple como mínimo: nombre de la organización, medios de contacto, tipo de servicio, régimen, mecanismos y requisitos de acceso, redes de servicios de salud, horarios de atención e información adicional necesaria en el proceso de orientación telefónica al usuario	Para la ejecución de la estrategia de tele asesoría, durante el mes de enero, se retoma el mapeo de actores realizado en el primer mes de ejecución de Teleconecta, el cual es actualizado para el presente mes, de acuerdo a la información obtenida en el evento de socialización con actores. Dicho mapeo, ha permitido incorporar mejores rutas para el cierre de casos de forma exitosa.	Ver anexo 4 Matriz Mapeo de actores actualizado **Carpeta Anexos Informe 3.** **Ruta electrónica:** https://drive.google.com/drive/folders/1c3UjaMraWgDwQmAUaWwIPdgloDK3frBI?usp=sharing	
5	A partir del mapeo realizado diseñar, presentar e implementar las rutas establecidas para la canalización de las personas que consulten a los servicios de: protección social, servicios de salud, servicios de salud mental, servicios jurídicos para procesos consultados relacionados con violación de derechos humanos, de regularización de población migrante, entre otros.	se añade una nueva ficha técnica que permitirá trazar la guía de remisión de casos que lleguen de otros departamentos donde se cuente con servicio de Teleasesoría. A continuación, se reporta el listado de fichas técnicas dispuestas para brindar la atención junto con la nueva ficha desarrollada. • Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de solicitud de profilaxis pos exposición (Pep)	Ver anexo 4 Matriz Mapeo de actores actualizado **Carpeta Anexos Informe 3.** **Ruta electrónica:** https://drive.google.com/drive/folders/1c3UjaMraWgDwQmAUaWwIPdgloDK3frBI?usp=sharing	

		• Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de solicitud de Profilaxis pre exposición (Prep) • Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de violencia de género • Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de requerir apoyo jurídico • Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de solicitud de tamizaje y pruebas de infecciones de transmisión sexual (ITS) • Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de solicitud de entrega de medicamentos • Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de adquisición de paquetes de prevención • Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de situaciones de crisis • Ficha técnica vinculación al Sistema de seguridad social • Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de solicitudes realizadas por menores de edad. • Ficha técnica guía de orientación para la actuación en solicitudes de usuarios de otros departamentos		
6	Realizar el reporte diario de las actividades desarrolladas en el marco de la estrategia en el sistema de información SISCO-SSR, de atención y seguimiento a los casos que consulten a la línea.	A través de los agentes comunitarios/teleasesores se registró en el sistema SISCO -SSR la información de cada usuario y caso que se atendió en el período que respecta a este informe, con las siguientes especificaciones: Total personas únicas atendidas: 52 Total llamadas recibidas: 36 Total gestiones o trámites iniciados: 52 Total gestiones concluidas: 46 Total asesorías realizadas: 126	Ver anexo 17. Registro de usuarios en SISCO Ruta electrónica: https://drive.google.com/drive/folders/1c3UjaMraWgDwQmAUaWwIPdgloDK3frBI?usp=sharing	

7	Definir y presentar fichas técnicas donde se establezcan los medios por los cuales se realizará la atención de las personas, sobre todo en situaciones donde se identifiquen crisis o se sospeche de alguna de ellas.	Para el mes de enero siguen en funcionamiento las fichas diseñadas al inicio del proyecto. No se han identificado otras situaciones de crisis.	No aplica	
8	Definir y presentar fichas técnicas donde se visibilice el desarrollo de actividades en el marco de las estrategias que a nivel nacional se están implementando en el contexto de la prevención combinada (incluyendo la orientación a actividades de PEP y PrEP), con el fin de ofrecer información actualizada a los usuarios de TELECONECTA para el reconocimiento de sus derechos a los servicios.	Para el período continúan activas las respectivas fichas diseñadas para el proceso en temas relacionados al acceso a PREP, PEP, y tamizaje de ITS	No aplica	Se evidenció en Informe No. 1
9	Garantizar el abordaje de situaciones relacionadas con Violencias basadas en género, considerando la orientación a los servicios que se requieran ante dichas situaciones, según las rutas de atención establecidas en los territorios que involucran a las entidades de apoyo para su canalización y seguimiento a las situaciones identificadas.	Durante el período no se recibieron casos relacionados con violencias basadas en género y se continúa con la ficha técnica para asegurar la atención y canalización de casos en temas relacionados con violencia basada en género, de acuerdo a las rutas establecidas por las entidades locales.	No aplica	Se evidenció en Informe No. 2
10	La Organización debe desarrollar espacios de articulación periódica con el plan de mitigación de mortalidad por coinfección TB/VIH y Monitoreo Liderado por la Comunidad, en donde deberá proporcionar información relacionada con el análisis de los motivos más frecuentes de demanda de teleasesoría y las rutas	Se gestionó el primer espacio de articulación con los actores clave responsables de temas de TB/VIH de las IPS, EPS, Secretarías de Salud y E.S.E. donde se presentó la estrategia y llamó al compromiso y articulación de acciones. Este espacio se seguirá realizando de forma bimestral Durante este período la organización no ha sido contactada por la organización responsable del proyecto de Monitoreo Liderado por la comunidad.	Ver anexo 3. Evento de socialización Carpeta Anexos Informe 3. **Ruta electrónica:** https://drive.google.com/drive/folders/1c3UjaMraWgDwQmAUaWwIPdg	

	más efectivas para la superación de las barreras		loDK3frBI?usp=sharing	
11	Realizar reuniones periódicas con la supervisión del contrato para el seguimiento de la ejecución e implementar las recomendaciones y las observaciones sugeridas por ENTerritorio.	En este período se realizó una reunión con el supervisor técnico para determinar ajustes a la implementación de la estrategia. Del mismo modo se realizó una reunión interna con el coordinador de proyectos de la Fundación para evaluar la estrategia hasta el momento e implementar acciones.	Ver anexo 7. Actas de reuniones y capacitaciones Carpeta Anexos Informe 3. **Ruta electrónica:** https://drive.google.com/drive/folders/1c3UjaMraWgDwQmAUaWwIPdgloDK3frBI?usp=sharing	
12	Participar en las reuniones de seguimiento al plan de trabajo y actividades organizadas por ENTerritorio.	En la reunión con la supervisión técnica se recibieron recomendaciones y sugerencias encaminadas a analizar las acciones adelantadas.	Ver anexo 7. Actas de reuniones y capacitaciones Carpeta Anexos Informe 3. **Ruta electrónica:** https://drive.google.com/drive/folders/1c3UjaMraWgDwQmAUaWwIPdgloDK3frBI?usp=sharing	
13	Presentar informes mensuales del desarrollo de las actividades que debe contemplar aspectos mínimos como: actividades desarrolladas, demanda inducida, rutas, análisis de información sobre la demanda del servicio, alcance de las personas atendidas y remisiones, entre otros aspectos. El formato de presentación de informe será concertado previamente y será el mismo para todas las organizaciones	Se realizó informe No. 3 con actividades del mes de diciembre con el respectivo funcionamiento y ejecución de la estrategia, de acuerdo al formato establecido por Enterritorio	https://drive.google.com/drive/folders/1c3UjaMraWgDwQmAUaWwIPdgloDK3frBI?usp=sharing	

14	Presentar un Informe Final de ejecución de la estrategia incluyendo total de personas beneficiadas por grupo clave, edad, régimen de seguridad social en salud, tipo de acompañamiento realizado y resultado final de la gestión.	El informe final se realizará una vez terminado el período de ejecución en el mes de noviembre de 2025	No aplica	

Elaboró	**Aprobó**	
JOSE FERNANDO GIRALDO HERNANDEZ **FUNDACION PLATAFORMAS**	**Dora Yurany Rodríguez Sánchez** Supervisora Monitoreo y Evaluación	**Líder Giovanni Cano Bedoya** Supervisor Gestor