

PLAN DE TRABAJO

ESTRATEGIA DE TELEASESORÍA COMUNITARIA

FUNDACIÓN PLATAFORMAS

Contrato: 2240211

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

*Período de cobro:
13 de diciembre de 2024 a 13 de enero de 2025*

ARMENIA, 15 DE ENERO DE 2025

Contenido

1.	21.1.	21.2.	31.3.	51.4.	¡Error! Marcador no definido.1.5.	¡Error! Marcador no definido.2.	153.	173.1.	173.2.	193.3.	¡Error! Marcador no definido.3.4.	19
----	-------	-------	-------	-------	-----------------------------------	---------------------------------	------	--------	--------	--------	-----------------------------------	----

1. ESTRATEGIA.

1.1. Equipo de trabajo.

El equipo de trabajo contratado para el inicio y puesta en marcha del proyecto no tuvo ninguna novedad, y siguen ejerciendo sus respectivas funciones los siguientes profesionales:

- Jhoan Peña Aguirre. Psicólogo. Encargado de la atención psicosocial de las líneas y usuarios y coordinador del equipo de trabajo.
- Sandra Milena Ramírez. Enfermera. Quien ejerce el rol de teleasesora y atención a usuarios. Registro en SISCO SSR.
- Sebastián Zuluaga. Enfermero. Quien ejerce el rol de teleasesor y atención a usuarios. Registro en SISCO SSR.
- Ana Milena Young. Abogada. Se encarga de asesorías jurídicas relacionadas al objeto del proyecto.
- Marcos Calderón. Comunicador Social. Encargado de la producción de contenido y difusión de los servicios de Teleasesoría en Armenia.
- Pablo Andrés Burbano. Diseñador Gráfico. Encargado del diseño de piezas de comunicación y la línea gráfica del proyecto de acuerdo con los lineamientos nacionales de la estrategia.

Adicionalmente el equipo cuenta con la dirección general y el acompañamiento de José Fernando Giraldo. Máster en Comunicación y Marketing, quien es el Representante legal de la Fundación, y director de proyectos.

Ver anexo 1. Equipo de trabajo

Ruta electrónica:

<https://drive.google.com/drive/folders/1zoFPlnwPnb6NCzwoUdF-Hyg3BMrtgUK?usp=sharing>

1.2. Propuesta metodológica

De acuerdo a la estrategia metodológica presentada, durante este período se avanzó en las siguientes actividades:

- **Información, educación y comunicación en salud:** Se habilitaron dos líneas telefónicas para atención de usuarios vía llamada y vía whatsapp con los números 3146044438 y 3159989871. Las líneas son atendidas por los dos agentes comunitarios o teleasesores quienes han asesorado y enrutado a los usuarios según el respectivo caso o necesidad. Promoción del VIH y TB.
- **Mapeo de servicios:** Se logró articular acciones iniciales con el proceso de Monitoreo liderado por la comunidad y además se contactaron los enlaces de familia de la secretaría de salud y de diversidad sexual de la secretaría de desarrollo social, con quienes se establecerá una reunión para articular las acciones con los respectivos grupos objeto.
- **Capacitación:** Se capacitó al equipo de la estrategia en: servicio al cliente y protocolo telefónico, prevención combinada, factores de riesgo del VIH, pruebas y tamizaje de VIH, autotest, PREP, PEP, rutas de atención, redes de apoyo y gestión de medicamentos. Este plan de capacitación se fortalecerá y ampliará de acuerdo con las necesidades que se van detectando en la operación del proyecto.
- **Gestión de medicamentos y entrega domiciliaria:** A través de las redes de apoyo se gestionaron medicamentos para los usuarios que lo solicitaron en este período y que son personas que no tienen acceso al sistema de salud.
- **Acompañamiento Psicosocial:** En los casos requeridos se brindó acompañamiento psicosocial especialmente en temas de contención emocional.
- **Trazabilidad y Gestión del conocimiento:** Con el fin de poder tener una trazabilidad de los casos se registró toda la información de usuarios y las respectivas gestiones en el sistema SISCO SSR
- **Control de Gestión:** Se desarrolló protocolo de confidencialidad de estricto cumplimiento por parte del equipo de la estrategia; así mismo se llevaron a cabo retroalimentaciones para ajustar la estrategia, con miras al logro de las metas propuestas y la cobertura del programa.
- **Actividades extramurales:** se hizo presencia en diferentes actividades de campo con el fin de socializar la estrategia, generar difusión y demanda inducida a los servicios prestados. Algunas de estas actividades fueron con la alcaldía municipal, la E.S.E. y Enterritorio.

Articulación de actores.

El trabajo articulado con los diferentes actores es un gran reto de este programa con el fin de poder tener grandes acciones en el mismo sentido que redunden en la ampliación de la

respuesta en temas de cobertura, acceso a salud, adherencia al tratamiento e índices de indetectabilidad. en este sentido se articulará acciones con los enlaces y responsables de programas de derechos sexuales y reproductivos, sexualidad y VIH, TB, y protección social de las entidades gubernamentales, públicas, de salud y prestadores de servicios de salud, con el fin de establecer rutas complementarias y acciones que permitan mayor impacto de esta propuesta en el territorio.

Para tal fin se convocará a dichos actores y se realizarán reuniones periódicas de seguimiento y acompañamiento de las estrategias.

Actores Institucionales en Armenia Quindío Instituciones del Sector Salud.

-Secretaría de Salud de Armenia, Redsalud Armenia y departamental:

- Son las entidades gubernamentales responsables de coordinar las políticas públicas en salud en el municipio de Armenia y el Departamento del Quindío Supervisa la implementación de programas de prevención, diagnóstico y tratamiento del VIH, y gestiona la red pública de salud.

- Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios:

- Este es uno de los principales hospitales de referencia de la región, ubicado en AV Bolívar calle 17 N, proporciona atención especializada, incluyendo servicios para personas con VIH, tales como la consulta de infectología, hospitalización, y acceso a medicamentos antirretrovirales, urgencias.

- E.S.E. REDSALUD ARMENIA (Empresas Sociales del Estado):

- Las ESE Red Salud en Armenia, sede ubicada en Av Montecarlo Urb Guaduales de la Villa, también pueden estar involucradas en la atención de personas con VIH, particularmente en casos que requieren atención de urgencias, medicina general, psicología.

- EPS (Entidades Promotoras de Salud):

- Las EPS son responsables de la afiliación y administración del aseguramiento en salud, así como de la canalización de los pacientes hacia los servicios de atención en VIH. Algunas EPS que operan en Armenia son Asmet salud, SOS, Sura, Sanitas, Nueva EPS, SURA, Cosmitet, Régimen especial policía.

- IPS (Instituciones Prestadores de Servicios):

- Las IPS Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud son todas las entidades, asociaciones y/o personas bien sean públicas, privadas o con economía mixta, que están

autorizadas para prestar de forma parcial y/o total los procedimientos que se demanden para cumplir el Plan Obligatorio de Salud (POS) en Armenia se brinda atención a los pacientes hacia los servicios de atención en VIH: IPS Grupo Vhida, SIES Salud, Sport Medical Center.

Red de Personas que Viven con VIH (PLHIV):

- Redes de personas que viven con VIH en Pereira proporcionan apoyo mutuo, advocacy, y ayudan en la orientación y defensa de los derechos de los pacientes.

Academia e Instituciones de Investigación Universidad del Quindío:

- La Universidad del Quindío, a través de su Facultad de Ciencias de la Salud, contribuye en la investigación, formación de profesionales de la salud y el desarrollo de programas educativos sobre VIH.

Ver Anexo 2. Matriz de mapeo de actores

Ruta electrónica:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1XneC-A2EYPZeL36knCQh0nnPOpwDOBV/edit?usp=drivesdk&oid=110206505617033427304&rtf=true&sd=true>

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

Para el establecimiento de las rutas de atención y canalización a los servicios de salud y protección social, se realiza tabla con mapeo de actores donde se establecen los contactos, servicios ofrecidos y las temáticas o situaciones que abordan, con el objetivo de realizar las canalizaciones y enrutamientos pertinentes de acuerdo a los servicios y necesidades identificadas en la recepción de los casos por parte de la línea de atención.

Previamente se establece comunicación con dichas entidades para la articulación y la exploración de los diferentes servicios que ofrece cada institución, así mismo como los sitios de homosocialización de la ciudad de Armenia en el cuales se encuentra discoteca Nox club, Chipre Bar, sauna Color Men 7 y Amsterdam club, las cuales se encuentran en la matriz de mapeo de actores.

De igual manera, se establecen las fichas técnicas que darán cuenta de las guías de actuaciones que deberán ser implementadas en caso de presentar alguna situación particular debido al abordaje particular que se debe brindar acorde a las necesidades específicas de cada persona.

Cada ficha técnica, posee el conducto regular a seguir y el enrutamiento respectivo acorde al mapeo de actores. Asimismo, deberán ser actualizadas cada mes de acuerdo a las actualizaciones que se hagan de las rutas o las entidades que reciben canalización de usuarios por parte de Teleconecta.

Las fichas técnicas establecidas establecen la ruta para las siguientes situaciones o solicitudes:

- Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de solicitud de profilaxis post 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.

Ver anexo 3. Fichas técnicas para la guía en la atención

Ruta electrónica:

https://drive.google.com/drive/folders/1yH11ReOEXGPqR2XVbTmHegPZy_mckqDu

1.4. Estrategia de comunicaciones

La estrategia de comunicaciones de TELECONECTA ARMENIA, de desarrollará por medio de un Plan de Comunicaciones que se compone de un objetivo general, objetivos específicos, estrategias, tácticas, técnicas, responsables, metas, indicadores de gestión y un cronograma. Esto se plantea con el objetivo de ser muy precisos y efectivos con todos los contenidos a comunicar para que cumplan el propósito de llegar a más usuarios, además el Plan es TRANSMEDIA, es decir, haremos uso de varios canales, formatos y contenidos digitales para lograr llegar a una mayor audiencia.

Estrategia de contenido para redes sociales: Se define por mes una campaña con base en las fechas especiales o lo que busquemos comunicar, luego se crea una parrilla con contenidos de valor (Edu-entretenimiento, tips, audios tendencia, transporte público), posicionamiento (testimonios, equipo, trayectoria de la fundación, experiencia teleconecta en otras ciudades, cubrimiento a eventos) y publicitario (Invitación a los diferentes servicios) que complemente los contenidos de la campaña. Parrilla que además estará compuesta de diferentes formatos: Reel, fotografía (carrusel) y diseño. Contenido que se compartirá en espejo en Instagram, Facebook y Tiktok.

Además, para tener una conexión más directa con la audiencia se crea una parrilla de historias con la misma tríada de contenido de valor, posicionamiento y publicitario, pero con contenido más natural y menos editado, donde los protagonistas son los miembros de la fundación.

Y se hará un informe mensual para revisar: los nuevos seguidores, me gusta, comentarios y alcance por publicación. Para así mes a mes poder tomar mejores decisiones y ser más efectivos con los contenidos a desarrollar y publicar.

Se realizaron:

- 16 publicaciones en espejo en redes sociales (Instagram, Facebook, Tiktok y YouTube) con un total de 209 ME GUSTA.

Además, se adelantó producción en video y fotográfica para la parrilla de contenido de enero:

TIPO DE VIDEO	CONTENIDO
Reel: Cubrimiento evento	Reinado diverso
Reel: Perfil	Perfil de enfermero tele asesor Sebastián Zuluaga
Reel: Perfil	Perfil de enfermera tele asesora Sandra Ramirez
Reel: Perfil	Perfil abogada Ana Young
Reel: Perfil	Perfil coordinador estrategia Jhoan Peña
Reel: Equipo	Presentación equipo

Estrategia de colaboraciones con influencers mensual: Se revisan y enlistan perfiles de influencers de contenido LGBTIQ, estilos de vida, belleza, salud, familia, entre otros para agendar una colaboración que puede ser reel o historia donde haga la invitación, el mismo viva la experiencia o invite a un lugar o evento en donde esté el equipo de TELECONECTA ARMENIA, así por medio de ese contenido en colaboración, llegaremos a más usuarios al impactar los seguidores del influencer.

- Se realizaron las siguientes alianzas con los siguientes influenciadores, contenido que sale en la parrilla de enero:

INFLUENCER	NÚMERO DE SEGUIDORES
@DIANIT A517	116 MIL
@TR3STV	37,5 MIL
@TAVOZABALA	33.6 MIL
@MARIALABOMBONS	32,2 MIL
@PARCHATECONSEBAS	11,6 MIL

Alianzas con medios de comunicación: Se enlistó los medios de comunicación on/off line del Quindío. (Radio, prensa, tv) Y con ellos se definió los espacios en donde podemos participar y el tipo de contenido. (Entrevista-Entrevistador, Nota-Material: Audio o imagen)

- Espacios en medios de comunicación gestionados:

MEDIOS COMUNICACIÓN	FORMATO
21 N INFORMATIVO	MEDIO VIRTUAL

CNC QUINDÍO	MEDIO VIRTUAL Y TRADICIONAL
180 GRADOS	MEDIOS VIRTUAL
QUINDIO NOTICIAS	MEDIO VIRTUAL
LA CRÓNICA DEL QUINDÍO	MEDIO VIRTUAL Y PRESENCIAL
EL QUINDIANO	MEDIO VIRTUAL

Espacios en medios de comunicación que ya se publicaron:

MEDIOS COMUNICACIÓN	FORMATO
TELECAFÉ NOTICIAS	Nota informativa de la llegada de TELECONECTA ARMENIA
CARACOL RADIO AM	Nota informativa de la llegada de TELECONECTA ARMENIA

Estrategia de impresos y actividades externas: Se construye una agenda mensual de los eventos en donde vamos a participar o que vayamos a realizar para hacer la invitación en redes sociales con tiempo y propiciar que la gente que nos sigue llegue al lugar. Además, en los lugares de las actividades dispondremos lugares propicios para la acomodación de posters y entrega de volantes. Y también se está definiendo un sticker impreso minimalista que motive a la gente a pegarlo en la agenda, celular, maletín y apoye a la difusión y recordación de la estrategia de TELECONECTA ARMENIA.

Mensajes Clave: A continuación, se presentan algunos mensajes que se utilizaron como base para ser efectivos con los contenidos de TELECONECTA ARMENIA.

Prevención y uso del preservativo.

- “Protégete siempre, usa condón en cada relación sexual”

Este mensaje enfatiza la importancia del uso constante del preservativo como una medida preventiva contra el VIH y otras infecciones de transmisión sexual (ITS).

Promoción de la prueba de VIH.

- “La prueba de VIH es rápida, gratuita y confidencial. Cuida tu salud”

Reafirma la facilidad y confidencialidad de realizarse la prueba, eliminando barreras de temor o vergüenza.

Desmitificación y eliminación del estigma.

- “Hablar de VIH es hablar de salud. Informémonos y apoyemos”

Fomenta la conversación abierta sobre el VIH, reduciendo el estigma y promoviendo la educación en la comunidad.

Apoyo social y emocional.

- “No estás solo/a, estamos contigo en este camino”

Este mensaje busca generar un sentido de comunidad y apoyo para las personas que viven con VIH, subrayando la importancia del acompañamiento.

Educación y sensibilización.

- “La información es poder: aprende sobre el VIH y protégete”

Motiva a la comunidad a informarse sobre el VIH para tomar decisiones informadas sobre su salud sexual.

Monitoreo y Evaluación: Estadística del impacto en redes sociales.



Ver Anexo 4. Plan de comunicaciones

Ruta electrónica

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GwaLg5tsqqgknlswS93ouraHWOj3S0uz/edit?usp=drive_link&oid=110206505617033427304&rtpof=true&sd=true

1.5. Plan de monitoreo y evaluación.

Para desarrollar un plan de monitoreo y evaluación (M&E) para la estrategia de teleasesoría en VIH, es esencial definir los objetivos, indicadores, métodos de recopilación de datos, responsables y cronograma. A continuación, presentamos nuestro plan estructurado:

1. Objetivos del Plan de Monitoreo y Evaluación.

Objetivo General: Evaluar la eficacia y eficiencia de la estrategia de teleasesoría en VIH en mejorar el acceso a información, diagnóstico, tratamiento y apoyo para personas viviendo con VIH y TB.

Objetivos Específicos:

- Medir el alcance y cobertura de la teleasesoría.
- Evaluar la calidad y satisfacción del servicio.
- Analizar el impacto en el conocimiento, comportamiento y salud de los usuarios.
- Identificar áreas de mejora en la implementación y operación del servicio.

1. Indicadores Clave.

a. 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, jornada demanda inducida) llevando un conteo semanal y mensual de las llamadas o interacciones atendidas. **Meta 100 atenciones mensuales.**

- Durante el mes de diciembre de 2024 se atendieron un total de 16 personas mediante el servicio de teleasesoría que se beneficiaron de 25 atenciones.

- Adicionalmente durante el mes de diciembre se realizaron dos jornadas de campo en el cual se atendieron por demanda inducida 56 personas.

Tabla 1. Número de usuarios atendidos y llamadas y atenciones realizadas, diciembre, 2024.

Población / indicadores		HSH	INM	TRANS	GENERAL	TOTAL
Personas únicas		9	0	1	6	16
Llamadas		5	0	1	6	12
Otros canales		4	0	1	0	4
Total atenciones realizadas		17	0	1	7	25
Motivo/ barreras	Acceso al tratamiento	1	0	0	2	3
	Administrativas	1	0	0	0	1
	Interrupción de la atención	2	0	0	0	2
	Largos tiempos espera y respuesta no satisfactoria	2	0	0	0	2
	Negación atención	2	0	0	0	2
	No fue atendida su solicitud	2	0	0	0	2
	Otra	6	0	1	5	12
	Socioeconómico	1	0	0	0	1
	Total general	17	0	1	7	25

Fuente: SISCOSSR, reporte 1 a 31 de diciembre 2024.

Frente al conteo mensual de las llamadas o las interacciones atendidas en personas únicas se observan un total de 16, donde se identifica que hubo 12 interacciones por llamadas y 4 interacciones por otros canales como Whatsapp. Es menester tener en cuenta que estos valores se generan teniendo presente que algunos usuarios tienen hasta 2 registros de atención y seguimiento en la plataforma.

Frente al alcance de la meta, se habían proyectado 100 atenciones mensuales, pero se alcanzan 25, lo que pone en evidencia un faltante de 75 atenciones más para la consecución del objetivo, por lo que se infiere que al ser una estrategia que se encuentra en etapa de inicio, se deberán implementar estrategias que permitan obtener el resultado esperado. Entre estas estrategias se encuentran salidas y actividades en campo, difusión por redes sociales, espacios formativos y articulaciones con actores institucionales.

- **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:

1. El tiempo en que se realiza contacto con el usuario.
2. 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 se está realizando en menos de medio día, valor calculado sumando el total de días que transcurren entre estos dos eventos de parte de todos los usuarios, 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
109155	1/12/2024	1/12/2024	0
109156	2/12/2024	3/12/2024	1
109160	5/12/2024	5/12/2025	0
109235	18/12/2024	19/12/2024	1
109235	18/12/2024	19/12/2024	1
109360	23/12/2024	23/12/2024	0
109363	23/12/2024	23/12/2024	9
109364	23/12/2024	23/12/2024	0
109366	23/12/2024	23/12/2024	0
109367	23/12/2024	23/12/2024	0
109385	26/12/2024	26/12/2024	0
109387	26/12/2024	26/12/2024	0
109388	28/12/2024	28/12/2024	0
109389	30/12/2024	30/12/2024	0

Fuente: SISCOSSR, reporte 1 a 31 de diciembre 2024.

Para el mes de diciembre se reportan un total de 16 personas únicas atendidas, en la cual su estado de acompañamiento se reporta, 12 usuarios cerrados por gestión exitosa, aún se encuentran 1 caso reabierto, 2 casos en proceso con inicio de gestión, y 1 caso cerrado por disentimiento para la respuesta del usuario.

- Capacitación del personal:

Durante el mes de diciembre de 2024 se realizó una mesa de trabajo con monitoreo liderado por la comunidad en el cual se recibió socialización del objetivo del proyecto mencionado para articular acciones en conjunto, fecha: 27 de diciembre de 2024 en la Alcaldía de Armenia.

b. Indicadores de Resultado:

- Satisfacción del usuario:

Durante el mes de diciembre de 2024, el total de atenciones concluidas fueron 12 usuarios satisfechos, cerrados con gestión exitosa con el servicio recibido, se hace claridad que a partir del mes de enero se aplicará encuesta tipo likert para tener una mayor calificación y respuesta por parte de los usuarios atendidos la cual refleja la satisfacción y la atención durante la asesoría de teleconecta en el Quindío.

- Mejora en el conocimiento:

Durante el mes de diciembre de 2024 se reporta la siguiente información.

- 3 usuarios solicitaron apoyo de información referente a la prueba rápida de VIH.
- 1 usuario solicita información con servicio de PREP negado, se realiza apoyo en asesoría jurídica.
- 9 usuarios para brindar asesoría sobre la línea de atención de teleasesoría, se brinda la siguiente información preventiva en asesoría en pruebas diagnósticas para VIH, si desean recibir orientación psicológica, si existen dudas frente al diagnóstico de VIH o TB.

- Seguimiento a tratamiento:

Durante el mes de diciembre de 2024 se recibieron 2 usuarios que solicitaron medicamento mediante el apoyo de la farmacia de la fundación plataformas para entrega de medicamentos por interrupción y demoras en entrega del mismo, de los 3 usuarios que solicitaron apoyo para prueba rápida, todos fueron con prueba de VIH negativa, realizada a través de la estrategia tecuidamos de ENTerritorio.

c. Indicadores de Impacto:

- Reducción de la incidencia de VIH: Durante el mes de diciembre, 3 usuarios solicitaron apoyo de ruta para la realización de la prueba rápida de VIH, orientados al proyecto tecuidamos que amplía la cobertura de respuesta al VIH en Armenia, de los cuales 3 tuvieron resultado negativo en la prueba rápida.

- **Mejora en la adherencia al tratamiento:** Proporción de usuarios que mejoran su adherencia al tratamiento después de la teleasesoría.

- 1 usuario con servicio de PREP negado se realiza asesoría jurídica, para la solicitud por su EPS.

1 usuario con solicitud de asesoría jurídica para trámite en protección social.

- 2 usuarios solicitaron medicamento mediante el apoyo de la farmacia de la fundación plataformas para entrega de medicamentos y continuidad en tratamiento.
- 0 realizaron acceso a tratamiento mediante su EPS, tras identificación de diagnóstico positivo de VIH.

Ver anexo 5. Matriz seguimiento casos de teleaseoría.

Ruta electrónica:

<https://drive.google.com/drive/u/0/folders/17T0CokYwplkLN7gHTccn7ZFkYiGV863>

2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

Para el desarrollo de la estrategia con relación a las actividades propuestas para el mes de diciembre, se desarrollaron las siguientes actividades conforme el cronograma anexo en el informe anterior.

Tabla 3. Actividades realizadas en el mes de diciembre acorde al cronograma de actividades.

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN MES 2 - DICIEMBRE 2024.			
TELECONECTA ARMENIA QUINDIO.			
ACTIVIDAD PROGRAMADA	SE EJECUTÓ	NO SE EJECUTÓ	OBSERVACIONES
Direccionamiento de usuarios a los teleasesores para atención y asesoramiento.	1 AL 31 diciembre 2024		Sin observaciones
Direccionamiento para atención y acompañamiento psicológico	1 AL 31 diciembre 2024		Durante el mes de diciembre no se realizó direccionamiento para acompañamiento psicológico.
Direccionamiento y acompañamiento en mecanismos de accesibilidad	1 AL 31 diciembre 2024		Se realizó acompañamiento jurídico para solicitud de PREP ante EPS.

Articulación de actores y socialización Programa	4 Y 27 diciembre de 2024		Se realizaron mesas de trabajo: 1 articulación institucional con ESE RED SALUD y secretaria de Salud Armenia, se continuará en enero de 2025.
Actividades extramurales	18 Y 19 diciembre de 2024		Se realizó socialización de proyecto Teleconecta en mesa municipal de concertación OSIGD - LGBTI y 3 Reinado navideño diverso.
Reunión mensual con los enlaces de VIH, TB de las EAPB		X	Se realizará en el mes de enero una vez los funcionarios retomen actividades contractuales
Creación de newsletter con temas		X	se implementará en el mes de enero para las socializaciones respectivas con actores clave
Ejecución plan de comunicaciones	1 AL 31 diciembre		Se realizaron publicaciones de las 4 publicaciones por redes sociales, acompañamiento a las actividades extramurales realizadas.
capacitación al equipo de trabajo		X	No se realizaron capacitaciones al equipo de trabajo en el mes de diciembre.

AVANCES EN DESARROLLO DE ACTIVIDADES

2.1. Actividades realizadas

1. Capacitación Equipo.

Se desarrollaron en total 2 reuniones, las cuales fueron mesas de trabajo, la primera realizada el 04/12/2024 “**mesa de trabajo presentación proyecto teleconecta a instituciones**” y el 27/12/2024 “**mesa de trabajo monitoreo liderado por la comunidad**” con el objetivo de generar las articulaciones pertinentes, identificar temáticas adecuadas para el abordaje de situaciones particulares y dar inicio a la ejecución del proyecto teleconecta de manera adecuada.

Ver Anexo 6. Actas de reuniones y capacitación

Ruta electrónica:

https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1iwEd1_Sm64_AY-DSU-618qFnUhv3pdCc

Acciones de comunicación.

Se realizaron:

- 16 publicaciones en espejo en redes sociales (Instagram, Facebook, Tiktok y YouTube) con un total de 209 ME GUSTA

Además, se adelantó producción en video y fotográfica para la parrilla de contenido de enero:

TIPO DE VIDEO	CONTENIDO
Reel: Cubrimiento evento	Reinado diverso
Reel: Perfil	Perfil de enfermero tele asesor Sebastián Zuluaga
Reel: Perfil	Perfil de enfermera tele asesora Sandra Ramírez
Reel: Perfil	Perfil abogada Ana Young
Reel: Perfil	Perfil coordinador estrategia Jhoan Peña
Reel: Equipo	Presentación equipo

- Se realizaron las siguientes alianzas con los siguientes influenciadores, contenido que sale en la parrilla de enero:

INFLUENCER	NÚMERO DE SEGUIDORES
@DIANITA517	116 MIL
@TR3STV	37,5 MIL
@TAVOZABALA	33.6 MIL
@MARIALABOMBONS	32,2 MIL
@PARCHATECONSEBAS	11,6 MIL

- Espacios en medios de comunicación gestionados:

MEDIOS COMUNICACIÓN	FORMATO
21 N INFORMATIVO	MEDIO VIRTUAL
CNC QUINDÍO	MEDIO VIRTUAL Y TRADICIONAL
180 GRADOS	MEDIOS VIRTUAL
QUINDIO NOTICIAS	MEDIO VIRTUAL
LA CRÓNICA DEL QUINDÍO	MEDIO VIRTUAL Y PRESENCIAL
EL QUINDIANO	MEDIO VIRTUAL

- Espacios en medios de comunicación que ya se publicaron:

MEDIOS COMUNICACIÓN	FORMATO
TELECAFÉ NOTICIAS	Nota informativa de la llegada de TELECONECTA ARMENIA
CARACOL RADIO AM	Nota informativa de la llegada de TELECONECTA ARMENIA

Ver anexo 7. Publicaciones y alcance

2.2. **Demanda inducida**

En el mes de diciembre de 2024 se realiza participación el día 18 de diciembre de 2024, en la **mesa municipal de concertación OSIGD - LGBTI - Armenia**. Llevada a cabo en la alcaldía de Armenia parque sucre del municipio con el objetivo de visibilizar las diversas acciones institucionales de la población LGBTIQ+ y brindar oferta de servicios relacionados con rutas de atención y acompañamiento por parte de la institucionalidad y fundaciones a poblaciones vulnerables.

Se realizó difusión de la línea de atención por medio de herramientas pedagógicas que permitieron evaluar conocimientos previos de las personas que se acercaban a recibir información.

Los datos de las personas que recibieron la información fueron registrados en el respectivo listado de asistencia para un total de 26 personas, recopilando información básica para contactar posteriormente a ofrecer los servicios de Teleconecta de forma particular y personalizada.

Así mismo también se realizó acompañamiento en jornada tercer reinado navideño diverso, actividad cultural y artística, para las personas LGBTI, realizada el 19 de diciembre de 2024 en el coliseo cubierto Institución educativa Antonio Nariño en el municipio de Calarcá, se realiza articulación con los organizadores del espacio. Se realizó difusión de la línea de atención por medio de herramientas pedagógicas que permitieron evaluar conocimientos previos de las personas que se acercaban a recibir información. Los datos de las personas que recibieron la información fueron registrados en el respectivo listado de asistencia para un total de 30 personas, recopilando información básica para contactar posteriormente a ofrecer los servicios de Teleconecta de forma particular y personalizada.

Ver anexo 8. Actividades de campo

Ruta electrónica:

<https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1BPRLuqapyIUJomT28UcOtuNfQ2hJC-nQ>

Rutas

Para el presente mes, se tienen en cuenta las rutas previamente establecidas para la remisión a instituciones y entidades detalladas en el mapa de actores y de acuerdo a 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, a la fecha no se realizaron activaciones de rutas, solo se realizó proceso de socialización del proyecto

2.3. **Resultados.**

✓ Total personas únicas atendidas en jornadas de demanda inducida: 56

- ✓ Total llamadas recibidas: 12 llamadas telefónicas y 4 mediante otros medios.
- ✓ Total gestiones o trámites iniciados: 5
- ✓ Total asesorías realizadas: 12
- ✓ Total gestiones concluidas: 14

Nota: se hace claridad que 1 usuario cuenta con trámite y asesoría realizada, 12 usuarios fueron cerrados por gestión exitosa, 1 usuario cerrado por disentimiento y 1 usuario Cerrado (imposibilidad de contactar al usuario para concluir qué pasó con la atención brindada).

Barreras identificadas:

- Barreras en acciones comunicativas, al momento de realizar llamadas los usuarios no dan la información completa para el respectivo registro en SISCO SSR, por lo tanto, no se registraron todas las llamadas realizadas, nuevamente se realizarán seguimientos de usuarios previamente llamados para continuar con el proceso complejo y los identificados en la demanda inducida del mes de diciembre de 2024.

El seguimiento específico y detallado a cada usuario junto con las gestiones pertinentes se registraron en SISCO SSR y se encuentran en el drive en la matriz de seguimiento a casos de teleasesoría así mismo se realiza tabla dinámica de usuarios atendidos en el mes de diciembre.

Ver anexo 9. Matriz tabla dinámica usuarios.

Ruta electrónica:

<https://drive.google.com/drive/u/0/folders/17T0CokYwplkLN7gHTcccn7ZFkYiGV863>

Elaboró	Aprobó
José Fernando Giraldo Hernández Representante Legal 	Nombre Gestor: Amanda Patricia Molina Estrada.  CC 29126577
	Nombre Monitor: Stephanie López Granada.  CC1029450685
	NOMBRE DEL COORDINADOR

 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.</small>	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:	2024/11/13	Fecha de finalización contrato:	2025/11/13
Fecha de presentación del informe:	2025/01/13	Número de contrato:	2240211
Numero de Planilla de seguridad social	N/A	Fecha de pago	N/A
Periodo del informe:	2024/12/13 - 2025/01/13	Informe número:	2 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 ARMENIA.		

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 Armenia, de acuerdo a los lineamientos y requerimientos técnicos establecidos en los términos de referencia de esta estrategia.	N.A.	Se evidenció en el informe No. 1
2	Formular un plan de trabajo y un cronograma de actividades para la ejecución de la estrategia considerando sus objetivos	Se realizó cronograma específico de actividades para el mes de diciembre con todos los componentes del proyecto	Ver anexo 10. Cronograma diciembre Ruta electrónica	

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

	<p>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</p>		https://drive.google.com/file/d/1lEJdhN7g-EMjuzLLwCKw08KecvPcb2MB/view?usp=drive_link	
3	<p>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.</p>	<p>Se define por mes una campaña con base en las fechas especiales o lo que busquemos comunicar, luego se crea una parrilla con contenidos de valor (Edu-entretenimiento, tips, audios tendencia, transporte público), posicionamiento (testimonios, equipo, trayectoria de la fundación, experiencia teleconecta en otras ciudades, cubrimiento a eventos) y publicitario (Invitación a los diferentes servicios) que complementen los contenidos de la campaña. Parrilla que además estará compuesta de diferentes formatos: Reel, fotografía (carrusel) y diseño. Contenido que se compartirá en espejo en Instagram, Facebook y Tiktok.</p>	<p>Ver anexo 4 . Plan de comunicaciones Ruta electrónica: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GwaLg5tsqqgknlsW593ouraHWOj3S0uz/edit?usp=drive_link&ouid=110206505617033427304&rtpof=true&sd=true</p> <p>Ver anexo 7. Publicaciones y alcance</p> <p>Ruta electrónica https://drive.google.com/file/d/1vgp5fT10iGztoF9YPakzrXTDoO2O5BMn/view?usp=drive_link</p>	

 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.</small>		INFORME DE ACTIVIDADES PARA CONTRATISTAS	CÓDIGO:	F-PR-16
			VERSIÓN:	04
			VIGENCIA:	2024-04-08
		GESTIÓN DE PROVEEDORES	CLASIFICACIÓN:	IPC
		<p>Además, para tener una conexión más directa con la audiencia se crea una una parrilla de historias con la misma triada de contenido de valor, posicionamiento y publicitario, pero con contenido más natural y menos editado, donde los protagonistas son los miembros de la fundación.</p> <p>Se realizaron:</p> <ul style="list-style-type: none">- 16 publicaciones en espejo en redes sociales (Instagram, Facebook, Tiktok y YouTube) con un total de 209 ME GUSTA. <p>Además, se adelantó producción en video y fotográfica para la parrilla de contenido de enero.</p> <p>Se realizaron alianzas con influenciadores.</p> <p>Se tuvieron dos publicaciones en medios masivos vía free press.</p>		
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	Se diseñó una matriz para identificar los respectivos actores de salud y protección social que serán articulados dentro del proyecto. A partir de ella se levantó el respectivo mapeo de actores inicial. Este no tuvo novedades durante este periodo	Ver Anexo 2. Matriz de mapeo de actores Ruta electrónica: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1XneC-A2EYPZeL36knCQh0nnPOpwDOBV/edit?usp=sharing&ouid=110206505617033427304&rtpof=true&sd=true	

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

5	<p>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.</p>	<p>Las fichas técnicas diseñadas fueron ajustadas en período para que respondieran a las necesidades del territorio de Armenia, las cuales siguen operativas y como guía para las rutas de atención.</p> <p>Las fichas técnicas establecidas para las siguientes situaciones o solicitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>Ver anexo 3. Fichas técnicas para la guía en la atención Ruta electrónica:</p> <p>https://drive.google.com/drive/folders/1yH11ReOEXGPgR2XVbTmHegPZYmckgDu?usp=drive_link</p>	
6	<p>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.</p>	<p>Se registraron en el SISCO SSR los casos de asesoría atendidos en este período.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Total personas únicas atendidas en jornadas de demanda inducida: 56 ✓ Total llamadas recibidas: 12 llamadas telefónicas y 4 mediante otros medios. ✓ Total gestiones o trámites iniciados: 5 ✓ Total asesorías realizadas: 12 ✓ Total gestiones concluidas: 14 	<p>Ver anexo 5. Matriz seguimiento casos de teleasesoría. Ruta electrónica:</p> <p>https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ZKp0lAp21IWrgu6-NVOr0ZRerwj8-XwP/edit?usp=d</p>	

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

			rive_link&ouid=110206505617033427304&rtpof=true&sd=true	
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.	Las fichas técnicas tienen algunos ajustes para este período y continúan como guía para la activación de rutas	N.A.	
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 TELECONNECTA para el reconocimiento de sus derechos a los servicios.	Se diseñaron y ajustaron las respectivas fichas para la guía de atención para acceso a PREP y PEP, las cuales han tenido algunos ajustes y actualizaciones, igualmente siguen vigentes	Ver anexo 3. Fichas técnicas para la guía en la atención Ruta electrónica: https://drive.google.com/drive/folders/1yH11ReOEXGPgR2XVbTmHegPZy_mckqDu?usp=drive_link	
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 este período no se recibieron solicitudes relacionadas con violencia basada en género. La ficha de atención sigue vigente y activa.	N.A	
10	La Organización debe desarrollar espacios de articulación periódica con el plan de mitigación de	Se asistió a la reunión de socialización del plan de mitigación de mortalidad por coinfección TB/VIH y Monitoreo Liderado por la Comunidad,	Ver anexo 6. Actas de reuniones. mesa de trabajo	

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

	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 más efectivas para la superación de las barreras	con el fin de empezar a articular las respectivas acciones	monitoreo liderado por la comunidad Ruta electrónica https://drive.google.com/drive/folders/1GyommNj8LJcOeoODwboQHF7bE3E61x5i?usp=drive_link	
1 1	Realizar reuniones periódicas con la supervisión del contrato para el seguimiento de la ejecución e implementar las recomendaciones y las observaciones sugeridas por ENTerritorio.	Durante este período no se realizaron reuniones con el supervisor TÉCNICO. Se realizó una reunión con el equipo de trabajo para definir líneas de acción y presentación de informes.	N.A. Ver anexo 6. Actas de reuniones Ruta electrónica https://drive.google.com/drive/folders/1iwEd1Sm64AY-DSU-618qFnUhv3pdCc?usp=drive_link	
1 2	Participar en las reuniones de seguimiento al plan de trabajo y actividades organizadas por ENTerritorio.	Durante este período no se realizaron reuniones de seguimiento al plan de trabajo.	No Aplica	
1 3	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,	Se realizó informe No. 2 con actividades de mes de diciembre y el funcionamiento y ejecución de la estrategia, de acuerdo al formato establecido por Enterritorio	Ver Informe 2 (diciembre) Ruta electrónica https://drive.google.com/drive/folders/1r3MaJ_KFVw26iA-	

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

	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		fKfJnBRW2PBiki2SG?usp=drive_link	
1 4	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 diciembre de 2024.	No aplica	

Elaboró		Aprobó	
			
JOSE FERNANDO GIRALDO HERNANDEZ FUNDACION PLATAFORMAS		Stephanie López Granada Supervisora Monitoreo y Evaluación	Amanda Patricia Molina Estrada Supervisora Gestor.