TIPO DE INTERVENCIÓN

Sensibilización [ ] Capacitación [ ] Acompañamiento [ ] Seguimiento [ ] Jornada [ ]

Otro, Cuál: Proceso de contratación Línea 106

Virtual: [ ] Presencial: [ ] Individual: [x] Colectiva: [ ]

DATOS DEL ENTORNO

Educativo: [ ] Comunitario: [ ] Laboral: [ ] Institucional: [x] Otro: _____

FECHA: 28/Ene/2025 Hora Inicial: 09:00 am – Hora Final: 02:00 pm

LUGAR: Secretaría de Salud

Nombre Representante del Escenario: Yadira Guevara

COMUNA	INSTITUCIÓN	SEDE
19	Secretaría de salud	Oficina de salud Mental

1. DATOS GENERALES DE LA INTERVENCION:

Jornada de trabajo para la elaboración del documento anexo de Especificaciones técnicas para proceso de contratación de la línea 106

2. OBJETIVO:

Elaborar documento de anexos de Especificaciones técnicas para el proceso de contratación de la línea 106

3. CONTENIDOS: Documento Final de anexos técnicos de Especificaciones técnicas en donde se demarcan los temas presupuestales para la contratación de los servicios de la línea 106..

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

4. METODOLOGÍA:
   - Elaboración del Documento de Anexo de Especificaciones técnicas

5. DESARROLLO DE LA INTERVENCION:

Se realizó espacio de trabajo en donde se revisaron los aspectos técnicos, presupuestales y jurídicos para la elaboración de anexos técnicos que permitan el desarrollo del proceso contractual de la Línea de tele orientación 106.

6. RESULTADOS ALCANZADOS:

Se logró la siguiente Documento de Anexo de Especificaciones técnicas

Anexo No 1
Especificaciones técnicas del bien Línea 106

Componente: FORTALECIMIENTO DE LA SALUD MENTAL Y LA CONVIVENCIA SOCIAL EN SANTIAGO DE CALI" con ficha BP. No. 26005483				
Actividad: Diseñar estrategias para promoción de rutas de atención integral de las afectaciones de salud mental y violencias				
Sub-Actividad	**Entornos**	**Cantidad**	**Producto final**	**Características y especificaciones técnicas del producto**
Realizar operativización de la línea de tele orientación que incluya, promoción, estrategias de Información, educación y comunicación en los diferentes entornos, equipo interdisciplinario las 24 horas los 7 días de la semana brindando atención telefónica.	Comunitario, Educativo, Hogar, laboral, institucional	12	Informes cualitativos y cuantitativos del proceso de atención por la línea de tele orientación con sus respectivos indicadores.	**1.Garantizar la operativización de las diferentes estrategias de escucha en el territorio, a través de líneas fijas y/o telefonía celular, así como los equipos tecnológicos de audio y cómputo que garantice la atención psicosocial 24 horas 7 días a la semana por el tiempo acordado.**

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

				Garantizar con informe mensual los siguientes requerimientos: a.los gastos administrativos de servicios Públicos, vigilancia, mantenimiento servicios generales, arrendamiento, Mobiliario, equipos de cómputo y de comunicación, entre otros. b.Garantizar apoyo logístico en tecnología: El servicio puede ser implementado de dos maneras: Conectando uno o varios dispositivos ALOBOX a troncales análogas de su(s) planta(s) telefónica(s) . Así podrán hacer llamadas desde cualquier extensión de la oficina. -Si disponen de una planta telefónica con troncales SIP (no es necesario instalar del dispositivo ALOBOX, solo es necesario configurar una cuenta ALOBOX sobre la troncal SIP del PBX. -Administración de la cuenta en Línea, análisis automáticos de consumo

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

				por Sedes, Destinos, Origen, llamadas o minutos. c.Planta telefónica con plataforma IPPBX Asterisk, con troncales SIP en la nube tiene alcance a , Integraciones con otras plataformas, Migraciones de Plataforma, mantenimientos correctivos, personalizaciones, Auditorías IT, Gestión de Riesgos, reconfiguraciones en IVRs, personalización de informes -servicio de internet (banda ancha, cobertura, fibra óptica) Megas de Internet Dedicado. d.Contar con líneas fijas y telefonía solo para atención whatsapp costeados en las megas de internet ilimitado y conmutador Queuemetrics. e. Servicio digital de whatsApp, dos (2) correos institucionales linea106saludcentro@gmail.com; linea106@saludcentro.gov.co incluidos en el costo del internet, para el envío de oficios de canalización y solicitud de

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

				atención a las entidades correspondientes según el caso. El profesional se identifica con un seudónimo y se firman los oficios de remisión a EAPB e Instituciones con el número de agent/ con el que se identifica en el registro del caso. análisis de las entradas y salidas de mensajes de correo electrónico, con respuesta efectiva frente a las solicitudes y articulaciones realizadas. Presentar Matriz y productividad de los usuarios y contraseñas asignados para la operatividad del sistema por parte del recurso humano. Plataforma de administración de llamada Queuemetrics para servicio de los profesionales. Módulo de auditoría, para verificar la trazabilidad del acceso a la información en la base de datos. El ingreso debe ser con usuario y contraseña personalizado. Debe contar con el monitoreo de llamadas con usuario por agent/ desde la plataforma Queuemetrics permitir el l

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

				seguimiento en tiempo real del logueo, pausa, grabación de llamadas (por protección del usuario y del profesional), además de indicadores de tiempo de llamada entrantes y/o salientes de orden efectivas y no efectivas, realizadas, perdidas, en cola e identificador. El sistema debe permitir que el personal previamente designado o autorizado pueda ingresar al sistema, para realizar consulta de información, indicadores, y descarga de información. plataforma de registro y custodia de la información, para el registro, cada agente cuenta con usuario y contraseña individual con el fin de monitorear las atenciones, la calidad del dato de registro, auditoría de registro y seguimiento a cada caso, este item está costeado en tecnología y plataformas Audífono de Vincha con micrófono StereoHeadset, control de volumen, micrófono, conector USB y control de silencio,

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

				mantenimiento de los mismos Servidor LINUX UBUNTU 20.04LTS - garantizar Procesadores - Memoria RAM - Base de datos Postgresql f. Analisis de Validación en el sistema de información del cargue de las atenciones y sus derivaciones a su red prestadora para la garantía de la atención. Garantizar la actualización del software utilizado en el proceso de atención de la línea de tele orientación facilitando el registro de la información, la obtención de indicadores, bases de datos, proceso de seguimiento y derivación a rutas. Realizar interacción mediante plataformas virtuales (instagram, you tube, webinar o pautas virtuales, entre otros,) que permitan la orientación en temas del cuidado y mantenimiento de la salud mental con la población de los diferentes entornos

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

				(educativo, hogar, laboral, institucional y comunitario g. seguimiento de la plataforma de registro y custodia de la información con el fin de monitorear las atenciones. **2. Garantizar la vinculación de la totalidad del talento humano exigido para la ejecución contractual, de la línea 106 que garantice la atención 24 horas 7 días a la semana.** a. Contratación del recurso humano compuesto por: - 1 coordinador - 9 Psicólogos de tele orientación para ser distribuidos en 3 turnos cada psicólogo con jornada de trabajo de 46 horas a la semana - 2 profesionales para el diseño de rutas y fortalecer

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

				los procesos de articulación y capacitación al talento humano Garantizar apoyo en estrategia de Información Educación y Comunicación en el territorio concertada con la supervisión. Difusión en redes sociales , Boletines informativos, otros, concertados con la secretaría de salud Presentar informe de inducción y seguimiento mensual frente a la productividad, indicadores del personal que atiende la línea de tele orientación **3. Realizar desarrollo de capacidades para el talento humano para fortalecer la respuesta frente a los primeros auxilios psicológicos.** Plan de inducción y capacitación para el desarrollo de capacidades y cuidado al cuidador a los profesionales que desarrollarán la actividad.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

				a. Matriz de planeación y desarrollo actas del proceso de planeación y ejecución, flyers de convocatoria, listados de asistencia, registro fotográfico y base de datos de las personas capacitadas b.Evidencia de las atenciones realizadas, Plan de inducción y desarrollo de las capacitaciones permanentes para los profesionales que desarrollaran la actividad. c.Revisión y actualización de los protocolos y procedimientos internos para la atención en la linea de tele orientación **4. Realizar acciones de intervención en factores protectores y primeros auxilios psicológicos para la identificación del riesgo y la derivación a la red prestadora.** Realizar teleorientacion en los casos identificados con Intento de suicidio y suicidio Realizar intervención de tele orientación que permita realizar acompañamiento psicológico a las familias

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

				que presenten riesgos en sufrimiento psiquico, con el objetivo de brindar herramientas humanas para el manejo de este tipo de acontecimientos y derivar a la red prestadora a. la metodologia de intervencion deberá ser concertada con la secretaria de salud, garantizando la derivación y seguimiento a las rutas de atención, de los casos de riesgo en salud mental identificados, b. Presentar de manera mensual la Matriz de apoyo según los riesgos y la articulación intersectorial realizada **5. Presentar a la entidad territorial los informes técnicos mensuales de las acciones de intervención realizadas frente a la atención psicosocial, así como el registro de llamadas y los indicadores de la línea.**

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

				Documento técnico cuantitativo y cualitativo final consolidado, tipo Word Que incluya: las variables concertadas con la supervisión desde el documento técnico de las Orientaciones para el Fortalecimiento de la Tele orientación en Salud Mental Ministerio de Salud y Protección Social 2023. Validación en el sistema de información del cargue de las atenciones y sus derivaciones a su red prestadora para la garantía de la atención. Base de datos mensuales que consoliden el proceso de atención. realizar reunión mensual para socializar los avances y desarrollo de la línea en los diferentes entornos y articulación intersectorial con la Secretaría de Salud **6. Asistir y participar en las reuniones que convoque la Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali dentro de su proceso de**

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

				seguimiento y control a las actividades contractuales previa citación. Actas con su respectivo listado de asistencia y registro fotográfico. Cronograma y cumplimiento de los compromisos de las actas. Reporte por correos formales, actas de reunión y su respectivo listado de asistencia y registro fotográfico. **7. Desarrollar acciones de articulación intersectorial, que garantice el fortalecimiento de la línea de tele orientación.** Desarrollar acciones de articulación intersectorial con entidades y organizaciones con reconocida trayectoria en los temas de salud mental: (CRUE, Hospital psiquiátrico, líneas de tele orientación, red prestadora, académica, entre otras) con las cuales se puedan generar acciones de fortalecimiento en rutas de atención, articulación para

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

				el desarrollo de acciones conjuntas y capacitación en las diferentes rutas de atención al talento humano. Disponer la logística requerida en (espacios, refrigerios etc) para el desarrollo de reuniones de articulación. Matriz de seguimiento y Actas con su respectivo listado de asistencia y registro fotográfico.

Personal mínimo requerido.

Rol	Cantidad	Formación académica y/o perfil	Experiencia (meses)	Tareas y Responsabilidades en la ejecución de las intervenciones colectivas del componente.
Coordinador	1	Profesional Especializado Psicólogo, Enfermera trabajador social	36 meses	a) Apoyar los procesos de gestión y respuesta, incluyendo el cumplimiento de los turnos, el correcto desarrollo de las interacciones, su registro y la activación de rutas sectoriales e intersectoriales. b) Acompañar el proceso de fortalecimiento de la línea, como, por ejemplo: creación de listas de chequeo, coordinación intersectorial, análisis de casos, plan de capacitación para el manejo de situaciones especiales, el cuidado al cuidador de la salud mental del equipo, entre otros. c) Gestionar la articulación intersectorial distrital y departamental para la derivación de casos y fortalecimiento de la red de apoyo del equipo. d) Coordinar el proceso de inducción y fortalecimiento de las capacidades del equipo frente a las rutas de atención y otras líneas de tele orientación. e) Asistir de manera periódica para la

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

				socialización de los resultados de la implementación de la línea de tele orientación con la secretaría de salud. f) Consolidar y presentar informes según solicitud del ente territorial.
Profesional Atención Línea tele Orientación	9	Psicólogos con experiencia clínica.	12 meses	a) Proporcionar orientación e información a los usuarios. Identificar riesgos en los usuarios. b) Brindar asesoría en los componentes de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y para el acceso a servicios. c) Aportar en la reducción de barreras de acceso, generando facilidades de comunicación, información detallada y acondicionada a las necesidades de los usuarios. d) Facilitar la articulación interinstitucional al momento de recibir una solicitud de tele orientación y después de la misma, buscando mantener comunicación eficaz con las instituciones vinculadas con la gestión de las necesidades identificadas en los usuarios. e) Fortalecer los aspectos de autocuidado y gestión del riesgo en salud mental. f) Elaborar los informes, actas y diligenciamiento de formatos matrices en el desarrollo de las actividades. g) Asistir a las reuniones a nivel distrital para la socialización de las actividades, formación en conocimientos, análisis de casos entre otros. h) Participar en la promoción ,difusión con stand informativo o estrategias lúdico educativas para la promoción de la línea en los diferentes entornos

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Profesional de Apoyo	2	Psicólogo Con experiencia clínica.	12 meses	a) Realizar seguimiento de los casos frente a la prestación del servicio de la red prestadora y sectores, organismos correspondientes. b) Realizar procesos de semaforización del seguimiento de los casos. c) Participar de los procesos de inducción y cualificación de conocimientos programados. d) Participar de la elaboración del directorio intersectorial. e) Participar en la promoción, difusión con stand informativo o estrategias lúdicas educativas para la promoción de la línea en los diferentes entornos.

No. de asistentes: 1 – No hombres: 1 – No mujeres: 0

6.1. Cumplimiento de objetivos: Se cumplió el objetivo propuesto.

JOSE DAVID MEZA
Contratista
Subgrupo de Salud Mental y Convivencia
Secretaría Distrital de Salud

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Revisó: Mirlelly Torres - Contratista

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.