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 mayo al 13 de junio de 2025

ARMENIA, 16 DE JUNIO DE 2025

CONTENIDO

Contenido

Contenido

CONTENIDO 2

1. 41.1. 41.2. 41.3.Rutas de atención y canalización a los servicios de salud y protección social 6

1.4. 71.4.1.Mensajes informativos y educativos: 8

1.4.2. Reels: 8

1.4.3. Estrategia de colaboraciones con influencers: 9

1.4.4.Alianzas con medios de comunicación: 9

1.4.5. Redes casuales. 9

1.4.6. Mensajes Clave: 9

1.4.7.Canales de Comunicación. 11

1.4.7.1.Digitales: 11

1.4.7.2. Canales Tradicionales Radio y Televisión: 11

1.4.7.3. Impresos. 11

1.4.7.4.Comunitarios Charlas y Talleres: 12

1.4.7.5. Estrategias de Participación y Sensibilización. 12

1.5.Plan de monitoreo y evaluación 13

1.5.1.Indicadores clave. 13

1.5.1.1.Indicadores de Proceso 13

Tiempo promedio de respuesta: 15

Capacitación del personal: 16

1.5.1.2.Indicadores de Resultado: 17

1.6.Mejora continua. 19

2. 233.253.1.Capacitación Equipo 22

3.2. Articulación de actores 22

3.3. Grupo de apoyo 23

3.4. 263.4.1. Estrategia de colaboraciones con influencers: 24

3.4.2. .Alianzas con medios de comunicación: 24

3.4.3. Redes casuales. 24
3.5. 273.5.1.¡Error! Marcador no definido.3.6. 283.7. 29Barreras identificadas: 26
4. 305. 30

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, posteriormente con los cambios realizados, con el equipo de trabajo el cual para el presente informe contractual está conformado de la siguiente manera:

- 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.
- Lizeth Julyanna Castaño Echeverry. Trabajadora Social. 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.
- Jaison Guarín. Comunicador Social. Con experiencia en teatro social y manejo de redes sociales
- 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
Carpeta Anexos Informe 7
Ruta electrónica:
https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1hf9MmLdCt0g2CfniQwYnKbxGBQa93of anexo informe 7

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 3148146067. Las líneas son atendidas por los dos agentes comunitarios o teleasesores quienes han asesorado y guiado a los usuarios según el respectivo caso o necesidad.

- **Mapeo de servicios:** Se continúa alimentando el mapeo de servicios y de actores institucionales, se amplió la identificación de los servicios ofertados por las entidades en el mapeo de servicios y se adiciona en la matriz el link de georeferenciación de cada actor institucional.

- **Capacitación:** durante el mes de mayo no se realizaron capacitaciones al equipo de teleconecta Armenia.

- **Gestión de medicamentos y entrega domiciliaria**: mediante el apoyo de la Fundación Plataformas, se realizó gestión de medicamentos para tres (03) usuarios que lo solicitaron en este período mediante la estrategia Teleconecta 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 y asesoría psicológica respecto al VIH durante el mes de mayo mediante la estrategia Teleconecta.

- **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 durante el mes de mayo de 2025.

- **Control de Gestión:** durante el mes de mayo se realizaron dos reuniones de equipo para generar retroalimentaciones de mejora para ajustar la estrategia, con miras al logro de las metas propuestas, se realizó una mesa de trabajo con la gerencia de ENTerritorio para revisar cifras a la fecha e identificar nuevas estrategias y acciones de mejora para la ejecución de la estrategia teleconecta Armenia.

- **Actividades extramurales:** se hizo presencia en 3 actividades de campo mediante, la socialización de la estrategia Teleconecta, en la Universidad del Quindio: Socialización sobre Ruta PREP/PEP, el 05 de mayo de 2025. Conversatorio: voces que resisten – Espacio de diálogo con activistas, profesionales y liderazgos comunitarios sobre experiencias de vidas, derechos y acceso a la salud con enfoque diferencial'', 26 de mayo de 2025 y Palabras para sanar – Círculo de la palabra sobre vivencias afro, LGTBIQ+ e inter seccionales y taller creativo para explorar corporalidades disidentes desde el arte y la expresión artística, 28 de mayo de 2025.

- **Articulación de actores:** el trabajo articulado con los diferentes actores es un gran reto de este programa con el fin de poder tener acciones articuladas 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 realizó una mesa de trabajo con la Gerencia de ENTerritorio para revisar cifras a la fecha e identificar nuevas estrategias y acciones de mejora para la ejecución de la estrategia teleconecta Armenia.

- Ver anexo 2. Mapeo de actores

Carpeta Anexos Informe 7
Ruta electrónica:
Anexos informe 7

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 las universidad, de la ciudad de Armenia, articulación con enlaces de diversidad de Armenia y el departamento, 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, por solicitud de la supervisora monitora se incluyó una nueva ficha técnica en caso de solicitud de acceso a protección social.

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 acceso a 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 guía de orientación para la actuación en caso de aseguramiento.
- Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso ruta de atención a protección social.
- Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de solicitud de asesoría psicológica.
- Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de activación de ruta de atención a personas migrantes.

Durante el mes de mayo se revisaron y ampliaron los servicios en las respectivas fichas técnicas, así mismo se realizó la ficha técnica para identificar, atender y remitir casos para la activación de ruta de atención a personas migrantes.

Ver anexo 3. Fichas técnicas para la guía y la atención
Carpeta Anexos Informe 7
Ruta electrónica:
anexos informe 7

1.4 Estrategia de comunicaciones.

Dentro de los planes de comunicación de Teleconecta Armenia, para el mes de mayo, se fortalecieron tres ideas principales las cuales nos permiten seguir visibilizando y mejorando la respuesta del VIH en poblaciones vulnerables de nuestro territorio.

“Te escuchamos en Armenia”, es un concepto que se promovió en nuestra comunicación digital y que hace parte del objetivo de crear el imaginario en la comunidad de que: Teleconecta está para acompañarlos, de forma gratuita y confidencial. Bajo esta premisa, se compartieron diferentes mensajes que reforzaron esta idea y que, además, abre espacio para nuestro segundo concepto trabajado durante este último mes.

“Salud mental y VIH”, es un área en la que nos enfocamos en las últimas semanas, teniendo en cuenta que el departamento del Quindío hace parte de los lugares en Colombia con las cifras más altas de suicidio. Debido a este panorama, se decide crear un plan de comunicación con este enfoque, que permita aportar a una problemática nacional desde nuestras teleasesorías. Para esta ejecución se logró la articulación con nuevos actores de la salud mental, entre ellos, Marma Psicología.

El tercer pilar fundamental trabajado en este periodo, fue el de la estrategia “VIHVE LA U”. Desde esta línea en salud y prevención, se logra llegar a la universidad pública para socializar la estrategia y dar a conocer nuestros servicios. Consideramos que el campus universitario sigue siendo un público objetivo importante para la captación de atenciones objetivo del proyecto. En este espacio, nos articulamos con líderes de procesos de formación en diversidad de la Universidad del Quindío, lo cual nos permitió llegar a estudiantes diversos.

Así se venía dando el direccionamiento de la campaña, en la cual nos enfocamos en estos tres pilares anteriores con el fin de articular la oferta de nuestros servicios. Luego de asistir a la reunión de seguimiento por parte de los directivos de ENTerritorio, el focus de la estrategia se modificó.

Una de las recomendaciones brindadas en el encuentro, fue la de ampliar la mirada de nuestros servicios, diversificando el lenguaje y la comunicación implementada. También se nos permitió abrir nuestro focus group a nuevas poblaciones que también se vean beneficiadas a través de nuestros grupos de apoyo y agentes aliados.

Con lo anterior, nos dispusimos a crear un re-direccionamiento estratégico que permita dar cumplimiento a este nuevo modelo de trabajo.

PLAN DE MEJORAMIENTO ESTRATÉGICO.

OBJETIVO GENERAL:

Lograr que las personas en situación de vulnerabilidad (OSIGD, migrantes, trabajadores sexuales, HSH, población afro e indígena, personas que se inyectan drogas, mujeres víctimas de todo tipo de violencias, entre otros) se comuniquen con Teleconecta Armenia vía redes sociales, llamadas y WhatsApp, usando nuestros servicios como un canal de apoyo, información, protección de derechos y bienestar emocional.

ESTRATEGIA GENERAL DE COMUNICACIÓN.

Posicionamiento de una idea: “Tu llamada amiga”

Teleconecta Armenia no es solo un servicio, es un aliado cercano y empático, con un tono juvenil, cálido y claro. Vamos a posicionarnos como la voz que orienta, escucha y protege.

Tono y narrativa
Juvenil, directo, cálido.

Hashtag de campaña principal:
#TuLlamadaAmiga

#ContigoEnLínea

#PorWhatsAppTambiénSeSalvaUnaVida

FORMATO DE CAMPAÑA

Por cada uno de los 11 servicios de la estrategia se crearán 3 contenidos semanales compartidos en Instagram, Facebook, Tiktok y Youtube. Tres publicaciones en 2 piezas gráficas más 1 reel. En total: 33 publicaciones con respectivas historias diarias.

Las Campañas anteriores estuvieron enfocadas principalmente en poblaciones OSIGD, LGTBIQ+, trabajadoras y trabajadores sexuales, hombres que tienen sexo con hombres, jóvenes y población adulta en riesgo, mujeres y personas que se inyectan drogas.

Luego de la estrategia se abrieron otros públicos como migrantes, población afro e indígena, y público heterosexual que también se encuentre en contexto de vulnerabilidad.

ACCIONES DIFUNDIDAS DURANTE ESTE MES:

- Promoción del uso del condón y métodos de prevención PrEP y PEP.
- Consideraciones para el abordaje de personas que viven con VIH.
- Promoción del disfrute y experiencias placenteras desde el cuidado.
- Educarnos y educar en las familias el respeto hacia la diversidad.
- Erradicar el miedo y el estigma frente al virus del VIH
- Jornada de Salud y Prevención en alianza con Marma Psicología.
- Promoción de una llamada para lograr acompañarte.
- Acompañamiento jurídico y psicosocial.
- Día Internacional de la No Homofobia.
- Desmitificando creencias acerca de VIH.
- Semana de la Afrocolombianidad y Diversidad en la Uniquindio.
- Taller Palabras para sanar: el cuerpo como refugio y como frontera.
- Promoción de escucha en línea y acompañamiento a procesos.
- Promoción de la necesidad de ser escuchados y atendidos desde la comunidad.
- Luego de esto, se re-estructuró la forma de enviar nuestras acciones, pasando a realizar comunicaciones como esta:

- ¿Citas imposibles? ¿Trámites que te agobian? ¿VIH o Tuberculosis sin la atención que mereces?

- Todo con el objetivo de fortalecer la idea de que: somos una llamada amiga. Somos un puente que le permite a las personas ahorrar tiempo y disgusto en filas y trámites, los cuales pueden resolver con nosotros a través de nuestras teleasesorías.

- Se realizó la difusión de 28 mensajes en diversas redes sociales las cuales son administradas por la fundación: Instagram, Facebook y whatsapp.

Con el impacto de las redes sociales, seguimos fortaleciendo la comunicación digital a través de publicaciones y copys. Subrayando que estamos en línea para la población de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 9:00 p.m. de forma segura, gratuita y confidencial y para los mensajes secundarios, se promovió el uso adecuado del condón, las relaciones desde la prevención, mecanismos de prevención combinada, salud mental en personas que viven con VIH, comunicación asertiva a la hora de trabajar con poblaciones vulnerables, educación hacia todo lo que rodea el concepto de diversidad, la erradicación del estigma que aún existe frente al virus del VIH, y se promovió el acompañamiento jurídico y psicosocial.

Finalmente, se puede evidenciar que, en términos de visualizaciones de los contenidos, seguimos subiendo. En Facebook pasamos de tener 107 mil visualizaciones en el mes de abril, a 116.260 visualizaciones en el mes de mayo. Y en Instagram pasamos de tener 36 mil visualizaciones de reels y publicaciones en el mes de abril, a 57 mil visualizaciones en el mes de mayo. En Instagram subimos 73 seguidores en el mes de mayo, y en Facebook 29 seguidores nuevos.

1.4.6. Mensajes Clave.

Somos una llamada amiga.

1.4.6.1. Mensaje Central.

- “Te escuchamos en Armenia”
- "Salud mental y VIH”.
- “Amar es proteger: campaña uso del condón”.
- “Ama sin miedo, ama sin fobia: campaña respeto hacia la diversidad”.
- “VIH no es igual a muerte: campaña para erradicar el estigma a través de un médico experto”.
- “Salud y prevención, aclara tus dudas sobre VIH”.
- “Llamadas que acompañan”.
- “Te escuchamos en Marma Psicología”.
- “VIHVE LA U”.
- “Estamos aquí para escucharte”.
- “No hay espacio para el miedo, sino para la esperanza”.
- ¿Necesitas a alguien con quién hablar?
- “No tienes que ir hasta un hospital, puedes resolver tus casos a través de una llamada”.
- “Somos tu llamada amiga”
- “No tienes que salir de tu casa para resolver tus trámites”.

1.4.6.2. Mensajes Secundarios.

- Servicios gratuitos de teleasesorías para aclarar dudas sobre VIH.
- ¿Cómo acompañar a un ser querido que se ha dado cuenta que tiene VIH?
- Creemos en el disfrute y experiencias placenteras desde el cuidado.
- Que el odio y el estigma no acaben con más vidas.
- ¿Por qué es importante hablar de VIH?
- No existe ninguna “Pandemia del VIH”.
- Llamadas que acompañan, estamos contigo en línea para acompañar tu proceso.
- Te ofrecemos asesoría en VIH, métodos de prevención PrEP y PEP, acompañamiento jurídico y psicosocial, acceso al sistema de salud y pruebas rápidas de VIH.

- VIHE LA U, aprovecha los espacios de aprendizaje en salud sexual y diversidades.
- ¿En qué momento tu cuerpo ha sido refugio, en cuáles fronteras?
- Estamos aquí para ti
- ¿Necesitas alguien con quien hablar?
- Somos una llamada amiga.

1.4.7. Canales de Comunicación.

1.4.7.1. Digitales.

Blog Digital.

https://fundacionplataformas.wordpress.com/
-Para este mes no se publicaron informes de prensa.

Newsletter:

-Se compartió nuestra newsletter a los grupos de what de actores para socializarles nuestra propuesta.

Redes Sociales:

-Se realizó la publicación de 28 piezas informativas en las diversas redes sociales de la fundación, en multiformato entre los que se encuentran reels y piezas gráficas.

Mensajería Instantánea:

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

1.4.7.2. Canales Tradicionales Radio y Televisión.

-Para este mes tuvimos visibilidad en la emisora UFM Estéreo de la Universidad del Quindío, en el marco de la “Semana por la Afrocolombianidad y Diversidad”, en la cual Teleconecta Armenia articuló sus servicios con los estudiantes.

1.4.7.3. Impresos.

Impresos.

Durante el presente mes se compartieron volantes en las diferentes actividades realizadas de Teleconecta en las diferentes actividades en las que la Fundación participó.

Material educativo.

Se publicó video para hablar de VIH y salud mental, con la psicóloga del taller "Consideraciones para el abordaje de la salud mental en personas viviendo con VIH, con profesionales de la salud y líderes comunitarios de organizaciones sociales". Allí Teleconecta asistió para nutrir sus conocimientos y se realizó entrevista con profesional de la salud hablando de la pedagogía aprendida ese día.

Se compartió 2 entrevistas con médico experto en VIH, para hablar de la importancia de aprender y socializar con la comunidad, todo lo relacionado con el virus del VIH.

Se realizó jornada pedagógica en articulación con Marma Psicología, en la que se socializa con los asistentes, dudas referentes a transmisión, métodos de prevención combinada, asesoría ante barreras al acceso de salud y acompañamiento psicosocial.

1.4.7.4. Comunitarios Charlas y Talleres:

- Teleconecta estuvo como ponente en el conversatorio "Salud sexual, VIH y Hormonización" realizado en la Universidad del Quindío.
- Participamos del taller "Palabras para sanar" en el cual se habló del cuerpo como territorio, de los miedos e imaginarios. Allí, se llevaron nuestros servicios de teleasesorías.
- Hicimos presencia en el taller teórico práctico de introducción al "Ballroom" realizado en el coliseo de la Universidad del Quindío, allí compartimos con población queer y no binaria para compartirles nuestros servicios.

Ver anexo 4. Estrategia de comunicaciones
Carpeta Anexos Informe 7.
Ruta electrónica: anexos informe 7

1.5. Plan de monitoreo y evaluación.

Con relación a las acciones ejecutadas para el mes de mayo de 2025 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 mayo de 2025.

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.**

Durante el mes de mayo de 2025 se atendieron un total de 128 personas únicas, atendidas de la siguiente manera, 66 personas mediante el servicio de teleasesoría y 62 personas mediante entrega de paquetes en actividades extramurales de promoción y prevención, que se beneficiaron de atenciones.

Tabla 1. Número de usuarios atendidos y llamadas y atenciones realizadas, 01 de mayo al 31 de mayo 2025.

Población / indicadores.		HSH	INM	TRANS	ITS	TS	GENERAL	TOTAL
Personas únicas.		27	23	0	3	13	0	66
Llamadas.		16	1	0	2	1	0	20
Otros canales.		11	22	0	1	12	0	46
Total atenciones realizadas.		64	38	0	8	20	0	130
	Acceso al	0	0	0	0	0	0	0

Motivo/ barreras	tratamiento.							
	Administrativas.	5	1	0	0	0	0	6
	Interrupción de la atención.	0	0	0	1	0	0	1
	Largos tiempos espera y respuesta no satisfactoria.	9	3	0	0	2	0	14
	Cultural.	0	0	0	0	0	0	0
	Falta de cupos.	5	7	0	0	3	0	15
	No fue atendida su solicitud.	0	0	0	1	0	0	1
	Ninguna.	6	6	0	0	6	0	18
	Otra.	3	5	0	0	0	0	8
	Socioeconómico.	4	6	0	1	0	0	11
	Usuarios atendidos en jornada de prevención.	42	0	0	0	20	0	62
	Total general.	106	38	0	8	40	0	192

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

Nota: Teniendo en cuenta el reporte mensual del mes de mayo, se hace claridad que en los datos de personas únicas son proyectadas de acuerdo a la información arrojada por el SISCOSSR con un total de 128 personas únicas atendidas en el mes de mayo de 2025, entre usuarios atendidos por teleconecta y usuarios atendidos en jornadas de prevención.

Frente al conteo mensual de las llamadas o las interacciones atendidas en personas únicas se observan un total de 66, donde se identifica que hubo 20 interacciones por llamadas y 46 interacciones por otros canales como redes sociales y presenciales. Es menester tener en cuenta que estos valores se generan teniendo presente que algunos los usuarios atendidos como personas únicas en los registros de atención y seguimiento en la plataforma y con diferentes motivos de barrera en cada atención realizada.

Frente al alcance de la meta, se habían proyectado 100 atenciones mensuales, y se alcanzaron un total de 192 y un total de 128 personas únicas, lo que evidencia que la estrategia está mostrando alto impacto en difusión y alcance superando la meta propuesta para el mes de mayo. Adicionalmente durante el mes de mayo se realizaron 3 jornadas de promoción y prevención, con un total de 62 personas impactadas.

Tabla 2. Número de usuarios atendidos como personas únicas y total atención, 01 de mayo al 31 de mayo de 2025.

Atenciones por demanda teleasesoria.	**Atenciones por jornadas extramurales de prevención.**	**Total de atenciones**
130	**62**	**192**

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 se está realizando en **1,06 días**, 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.

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.

Durante el mes de mayo de 2025 no se realizaron capacitaciones al equipo de trabajo, se realizó 1 reunión de equipo para revisión y programación de actividades, una mesa de

trabajo con Gerencia de ENTeeritorio.

Ver anexo 5. Actas de reuniones y capacitaciones
Carpeta Anexos Informe 7.

Ruta electrónica:
anexos inforrme 7

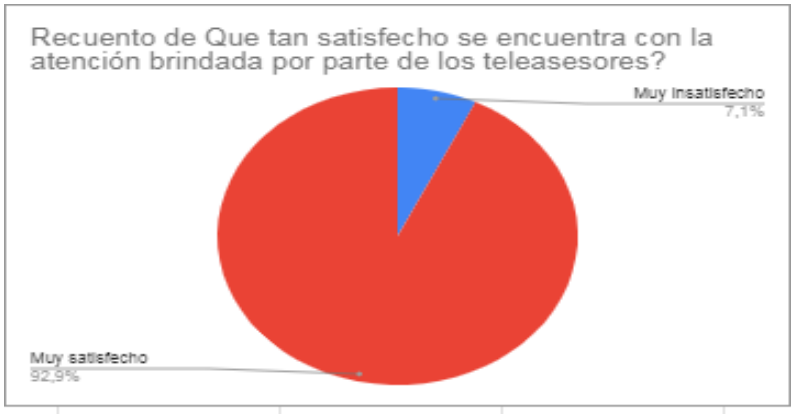
1.5.1.2. Indicadores de Resultado:

Satisfacción del usuario:

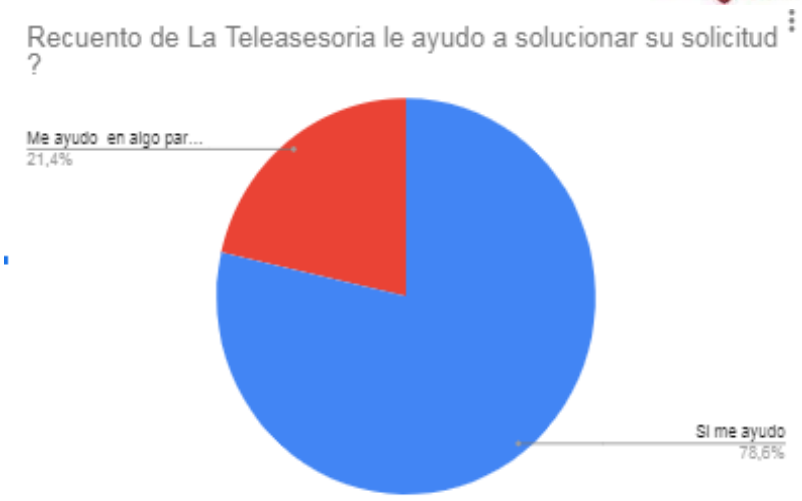
Para el mes de mayo se reportan un total de 66 personas únicas atendidas, en la cual su estado de acompañamiento se reportan 58 usuarios cerrados por gestión exitosa, 1 caso cerrado imposible de contactar, 4 casos cerrados por desistimiento del usuario, 2 usuarios en proceso y 1 usuario abierto 62 casos cerrados (entrega de paquetes de prevención). Durante el mes de mayo se aplicó encuesta tipo Likert con dos preguntas para que el usuario respondiera posterior a terminar el trámite de atención de teleasesoría:

- ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada por parte de los teleasesores?
- ¿La teleasesoría le ayudó a solucionar su solicitud?

Los resultados se evidencian en la siguiente tabla.



A la pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada por parte de los teleasesores?, un 92,9% se encuentra muy satisfecho con la atención brindada, ya que han obtenido respuesta efectiva y gestión acertada a las solicitudes realizadas a través de la línea; y un 7,1% muy insatisfecho, esto puede deberse a que los casos aún no se han terminado de gestionar o se encuentran abiertos.



Por otro lado, a la pregunta ¿La teleasesoría le ayudó a solucionar su solicitud?, 78,6% respondió que sí le ayudó la teleasesoría a solucionar su solicitud, mientras que el 21,4% respondió que le ayudó en algo a solucionar su solicitud. En este indicador se puede evidenciar que a través de la atención se brinda información, asesoría y direccionamiento según los casos, por lo que se percibe una ayuda en cierta medida en la solución.

Nota: Se tiene en cuenta que dicha encuesta es de vital importancia para reconocer las acciones de mejora a la implementación de la estrategia, que la misma se encuentra en formato tipo Encuesta, al revisar mensualmente los usuarios los cuales responden la misma, esta da un acumulado total y no se encuentra diferencial mes a mes, a la fecha hay un total de 27 usuarios, que para el mes de mayo respondieron la encuesta 1 usuarios, se hace claridad que la misma es de uso voluntario y que siempre es enviada por las teleasesoras al terminar el trámite de teleasesoria para evaluar la satisfacción de la misma y que cada usuario está en la voluntad y/o libertad de responder la encuesta.

Mejora en el conocimiento

Durante el mes de mayo de 2025 se reporta la siguiente información:

- 33 usuarios solicitaron apoyo de información referente a la prueba rápida de VIH.
- 1 usuarios solicitaron información para apoyo en asesoría jurídica.
- 1 usuario para afiliación al SGSSS.
- 1 usuarios para afiliación al SGSSS y otros.
- 3 usuarios para acceso a medicamentos, afiliación al SGSSS.

- Seguimiento a tratamiento

Durante el mes de mayo de 2025, 3 usuarios solicitaron asesoría para acceso a medicamentos, se brindó asesoría de acuerdo con cada caso y se entregaron casos para apoyo de la Fundación Plataformas para gestión de medicamentos por interrupción y demoras en entrega del mismo por parte de las IPS.

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 observa que **el 96 % de las atenciones generadas tienen 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 mayo – 31 mayo 2025.

Población / indicadores	HSH	INM	TRANS	TS	ITS	GENERAL	TOTAL
Personas únicas	27	23	0	13	3	0	66
Gestiones iniciadas	27	23	0	13	3	0	66
Gestiones concluidas	25	23	0	13	3	0	64

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

En la presente gráfica se aprecia que el total de personas únicas atendidas durante el mes de mayo fue de 66, así mismo las gestiones iniciadas fueron de 66 y gestiones concluidas fueron de 64, se tiene en cuenta que el presente dato se obtiene de las teleasesoría.

Ver anexo 6. Matriz de seguimiento
Carpeta Anexos Informe. 7
Ruta electrónica:
anexos informe 7

1.6. Mejora continua.

Reuniones internas: análisis quincenal con las teleasesoras de casos abiertos y resultados de seguimiento.

Para el mes de mayo se desarrollan 1 reunión de seguimiento y planificación con el equipo Teleconecta Armenia.

Articulación externa: se realizó 1 reunión con la Gerencia de Enterritorio, para verificar metas y ampliar estrategias de impulso para la ejecución de la Estrategia Teleconecta Armenia.

- Para el presente mes se hizo presencia en 3 actividades de campo mediante, la socialización de la estrategia Teleconecta, en la Universidad del Quindío, apoyando la semana de la diversidad, espacios creados para la población Sexualmente diversa: Socialización sobre Ruta PREP/PEP, el 05 de mayo de 2025. Conversatorio: voces que resisten – Espacio de diálogo con activistas, profesionales y liderazgos comunitarios sobre experiencias de vidas, derechos y acceso a la salud con enfoque diferencial'', 26 de mayo de 2025 y Palabras para sanar – Círculo de la palabra sobre vivencias afro, LGTBIQ+ e inter seccionales y taller creativo para explorar corporalidades disidentes desde el arte y la expresión artística, 28 de mayo de 2025.

Ver anexo 7. Actas de reuniones y capacitaciones.
Carpeta Anexos Informe 7.
Ruta electrónica:
anexos informe 7

Ajustes al plan: durante el mes de mayo se realizaron las correcciones, generadas en el plan de mejora de la estrategia Teleconecta Armenia, mediante la lista de chequeo para el mes de mayo de 2025.

Tabla 4. Lista de chequeo para seguimiento y supervisión Teleconecta Armenia, durante el periodo 1 mayo – 30 mayo 2025.

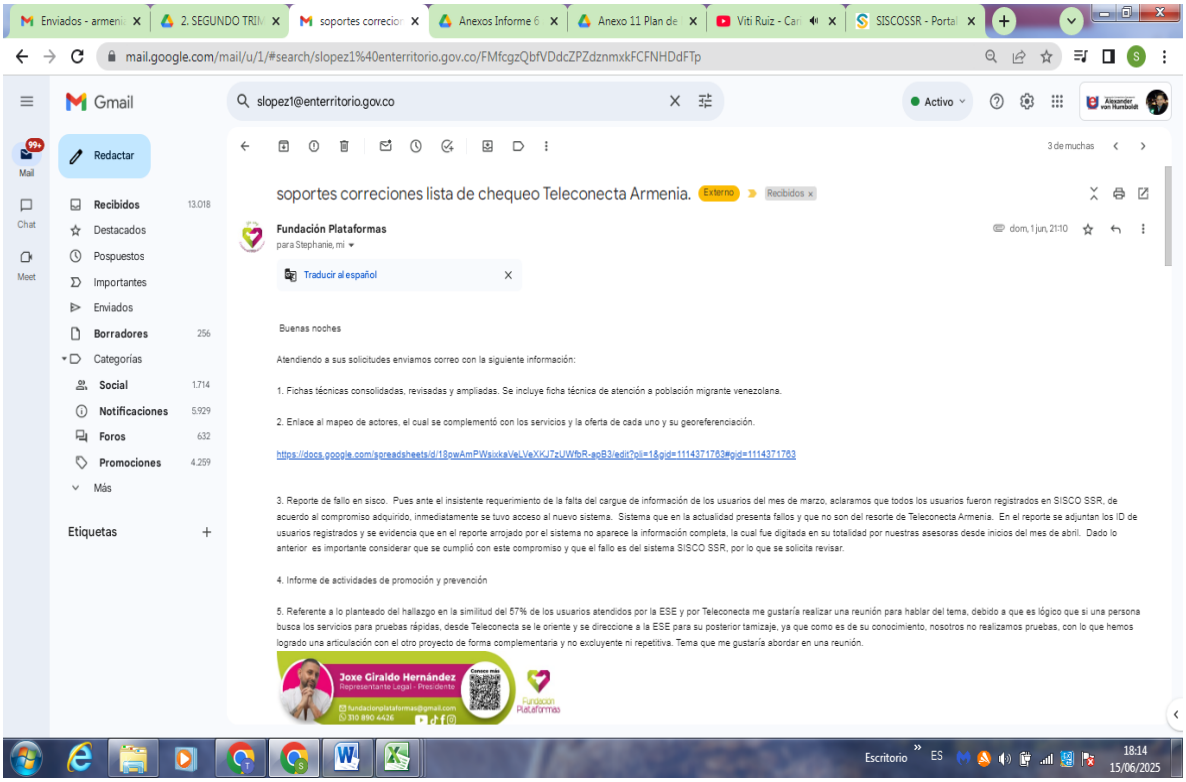
Lista de chequeo para seguimiento y supervisión Teleconecta Armenia	***FECHA:***	*Mayo 14 de 2025*	
OBC: Plataformas	***SUPERVISORES:***	*Stephanie Lopez*	
CRITERIO DE LA PROPUESTA	***PRESENTÓ***	***NO PRESENTO***	***RECOMENDACIONES/OBSERVACIONES***
Perfiles mínimos de recurso humano para la implementación de la estrategia.	*X*		
Mapeo de servicios	*X*		*No se ha ajustado el mapeo sigue siendo igual sin georeferenciación*

Capacitación, esta parte incluye temas como 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. Creación y ajuste de fichas para las atenciones.	*X*		*Las rutas siguen en proceso de ajuste*
Acompañamiento psicosocial	*X*		
Trazabilidad gestion conocimiento (SISCO-SSR)	*X*		
Control de gestión (Confidencialidad)	*X*		
Actividades extramurales	*X*		
Socialización	*X*		
Búsqueda actividad	*X*		
Apoyo grupo biopsicoemocional	*X*		
Estrategias de comunicación que contemplen mínimo 3 canales basados en telecomunicaciones, de los cuales uno debe obedecer a dos líneas telefónicas operadas durante 12 horas, siete días a la semana y los demás propuestos por la OBC. (Campañas pedagógicas en redes sociales, difusión grupo de whatsapp, Newsletter, acuerdos editoriales, material P.O.P tipo volante, afiches)	*X*		
Plan de Mejoramiento	*X*		*Presentaron plan de mejoramiento*
Entrega ajustada de los informes en los tiempos acordados con la supervisión	*X*		
ACTIVIDADES SEGÚN CRONOGRAMA			

Creación de la línea telefónica para atención de usuarios vía llamada y mail u otros medios	*X*		
Capacitación al equipo del proyecto	*X*		
Direccionamiento de usuarios a los teleasesores para atención y asesoramiento.	*X*		
Direccionamiento para atención y acompañamiento psicológico	*X*		
Direccionamiento o/y acompañamiento en mecanismos de accesibilidad a otros servicios	*X*		
Articulación de actores y socialización programa	*X*		
Actividades extramurales	*X*		
Reunión mensual con los enlaces de VIH, TB de las EAPB	*X*		
Creación de newsletter con temas informativos y preventivos.	*X*		
PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN SEGÚN CRONOGRAMA			
Mes 1: Implementación del sistema de monitoreo y capacitación del personal.	*X*		
Mes 2-6: Recopilación de datos de proceso (mensual).	*X*		
Indicadores de proceso obligatorio según SISCO-SSR	*X*		
7 Indicadores de apartado Resultados que según contrato y plantilla de la estrategia se deben cumplir	*X*		
Mes 3 y 6: Realización de encuestas de satisfacción.	*X*		
Mes 6: Primer análisis intermedio de resultados y ajuste del plan si es necesario.	*NA*		

Mes 12: Evaluación final del primer año, incluyendo análisis de impacto a largo plazo.	*NA*		
OBSERVACIONES GENERALES			
Revisar congruencia con el SISCO SSR tanto de marzo como de abril de 2025.			

Nota: Se adjunta pantallazo del envío del soporte de correcciones de la respectiva lista de chequeo en el mes de mayo de 2025.



Ver anexo 11. Formato Plan de Mejora.
Carpeta Anexos Informe 7.
Ruta electrónica:
anexos informe 7

2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

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

Tabla 5. Actividades realizadas en el mes de mayo de 2025 acorde al cronograma de actividades.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MAYO 2025 TELECONECTA QUINDIO.

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN MES 7 - MAYO 2025.			
TELECONECTA ARMENIA QUINDIO.			
ACTIVIDAD PROGRAMADA	**EJECUCIÓN**	**NO SE EJECUTÓ**	**OBSERVACIONES**
Direccionamiento de usuarios a los teleasesores para atención y asesoramiento.	1 al 31 de mayo 2025		
Direccionamiento para atención y acompañamiento psicológico	1 al 31 de mayo 2025		
Direccionamiento y acompañamiento en mecanismos de accesibilidad, acompañamiento jurídico entre otros.	1 al 31 de mayo 2025		Jornada de asesoría jurídica se realiza durante mes de mayo de acuerdo a las solicitudes realizadas por teleconecta.

Articulación de actores y socialización programa.	1 al 31 de mayo 2025		Articulación con epidemióloga de red salud, mes de mayo.
Actividades extramurales.	1 al 31 de mayo 2025		Jornada universidad del Quindío, lunes 5 de mayo apoyo Juanpis Universidad del Quindío, apoya: Sandra, juliana y jaison. Jornada día de la lucha contra la homofobia: 15 de mayo de 2025 – pendiente confirmar con Universidad del Quindío, apoya todo el grupo teleconecta. Jornada Marma psicología, tercera semana de mayo apoyo apoya: Anita jaison y Jhoan. Jornada de la carrera 14, 29 de mayo 2025 apoya: todo el equipo teleconecta.
Reunión mensual con los enlaces de VIH, TB de las EAPB	1 al 31 de mayo 2025		Reunión de actores del comité salud sexual y reproductiva, pendiente por confirmar fecha de instalación de comité.
Ejecución plan de comunicaciones	1 al 31 de mayo 2025		Programación de videos con comunicador para grabar videos.
capacitación al equipo de trabajo	1 al 31 de mayo 2025		mayo de 2025 reunión equipo Teleconecta Armenia con José Giraldo.

Ver anexo 12. Cronograma de trabajo mayo de 2025.
Carpeta Anexos Informe 7.

Ruta electrónica:
anexos informe 7

3. AVANCES EN DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Actividades realizadas. En el mes de mayo se llevaron a cabo las actividades establecidas en el cronograma.

Se relacionan a continuación las actividades realizadas:

3.1. Capacitación Equipo.

Para el mes de mayo de 2025, se desarrollaron (1) reuniones de seguimiento y planificación con el equipo Teleconecta Armenia.

- Reunión Equipo Teleconecta Armenia: fecha: 01 de mayo de 2025.

Ver anexo 7. Actas de reuniones y capacitaciones
Carpeta Anexos Informe 7.
Ruta electrónica:
anexos informe 7

3.2. Articulación de actores.

En el presente mes se llevaron a cabo 1 actividades con actores institucionales, (1) mesa de trabajo con Gerencia Enterritorio, para verificar metas y ampliar estrategias de impulso para la ejecución de la Estrategia Teleconecta Armenia.

-

Ver anexo 7. Actas de reuniones y capacitaciones
Carpeta Anexos Informe 7.
Ruta electrónica:
anexos informe 7

3.3. Grupo de apoyo.

En el presente periodo de ejecución el 22 de mayo de 2025 se realizó tercera sesión mensual con los participantes del grupo de apoyo de whatsapp, el cual tuvo un incremento de 8 participantes para el mes de mayo, se hace claridad que al ser un grupo de apoyo de personas que viven y conviven con VIH, se generan acciones de confidencialidad para los usuarios participantes entre las cuales se incluye pixelar el pantallazo de evidencia de los usuarios.

Ver anexo 8. Grupo de apoyo
Carpeta Anexos Informe 7
Ruta electrónica:
anexos informe 7

3.4. Acciones de comunicación.

3.4.1 Estrategias de Participación y Sensibilización.

Campañas de Testimonio.

- Para este mes no se contó con testimonios. Se fortaleció el grupo de apoyo y la idea es que los participantes a medida que vayan viviendo el proceso, tengan la confianza para salir a dar testimonios de sus procesos y poderlos compartir por redes sociales.

Concursos y Retos.

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

Días Internacionales de Concienciación.

- Se participó en el Día Internacional de la No Homofobia, en una jornada de charlas y presentaciones artísticas, en las cuales Teleconecta Armenia se trasladó hasta el municipio de Montenegro para trabajar con los enlaces de
- este municipio y poder brindarle nuestros servicios a la población diversa del sector.

Tipos de contenido:

3.4.2. Canales de Comunicación.

Digitales.

https://fundacionplataformas.wordpress.com/
-Para este mes no se publicaron informes de prensa.

Newsletter:

-Se compartió nuestra newsletter a los grupos de whatsapp de actores para socializarles nuestra propuesta.

Redes Sociales:

-Se realizó la publicación de 28 piezas informativas en las diversas redes sociales de la fundación, en multiformato entre los que se encuentran reels y piezas gráficas.

Mensajería Instantánea:

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

Canales Tradicionales Radio y Televisión:

-Para este mes tuvimos visibilidad en la emisora UFM Estéreo de la Universidad del Quindío, en el marco de la "Semana por la Afrocolombianidad y Diversidad", en la cual Teleconecta Armenia articuló sus servicios con los estudiantes.

Ver anexo 9. Publicaciones y alcance
Carpeta Anexos Informe 4.
Ruta electrónica:
https://drive.google.com/drive/folders/1lFugMRdqL0t67YY7ALEqzAyN7WP6X1s5?usp=drive_link

3.5. Demanda inducida.

3.5.1. Actividades de campo.

Socialización Estrategia Teleconecta y entrega de paquetes de prevención.

Se realizaron durante el mes de mayo 3 actividades extramurales para la socialización de la estrategia Teleconecta y entrega de paquetes de prevención a los usuarios participantes en la semana de la diversidad de la Universidad del Quindio.

- Socialización sobre Ruta PREP/PEP Universidad del Quindío, el 05 de mayo de 2025.

- Conversatorio: voces que resisten – Espacio de diálogo con activistas, profesionales y liderazgos comunitarios sobre experiencias de vidas, derechos y acceso a la salud con enfoque diferencial'', 26 de mayo de 2025.

- Palabras para sanar – Círculo de la palabra sobre vivencias afro, LGTB Q+ e inter seccionales y taller creativo para explorar corporalidades disidentes desde el arte y la expresión artística, 28 de mayo de 2025.

Ver anexo 10. Actividades de campo
Carpeta Anexos Informe 7.
Ruta electrónica:
Anexos informe 7

3.6. Rutas.

Para el mes de mayo de 2025, se tienen en cuenta las rutas previamente establecidas para la remisión a instituciones y entidades detalladas en el mapeo 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, así mismo se crea la ficha técnica de ruta de atención a personas migrante venezolana.

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

- 3 activaciones de la ficha técnica: Guía de orientación para la actuación en caso de solicitudes de entrega de medicamentos antirretrovirales.
- 33 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.
  0 activaciones de la ficha técnica: Guía de orientación para la actuación en caso de solicitud de apoyo jurídico o protección de derechos fundamentales.
- 0 activación de la ficha técnica: Guía de orientación para la actuación en situaciones de crisis, asesoría/orientación psicológica.
- 1 activación de la ficha técnica: Guía de orientación para la actuación en caso de aseguramiento. (SGSSS, SISBEN).

3.7. Resultados.

- Total personas únicas atendidas en jornadas de demanda inducida: 0
- Total personas únicas atendidas: 128
- Servicio de Tele Asesoría: 66
- Entrega de paquete en marco actividad educativa: 62
- Total atenciones: 192
- Total llamadas recibidas: 20
- Total otros medios de contacto: 46
- Total gestiones o trámites iniciados: 61
- Total gestiones concluidas: 64 fueron cierres exitosos en un promedio de 1,06 días.
- Total asesorías realizadas: 130

Resultados Teleconecta Armenia.

Mes.	Personas Únicas.	Atención Tele Asesoría.	Entrega de Paquetes.	Demanda Inducida.
Noviembre.	1	2		58
Diciembre.	17	25		56
Enero.	33	59		34
Febrero.	34	44	22	34
Marzo.	42	119	154	0
Abril.	82	171	121	0
Mayo	66	130	62	0
Total.	275	550	359	182

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 contactados para continuar con el proceso.

Se tiene en cuenta que no todos los usuarios responden la encuesta de satisfacción, sin embargo es un predeterminante para acciones de mejora para la estrategia de teleconecta Armenia.

Se identificó la necesidad de generar para los próximos meses nuevas actividades de campo para la socialización de la estrategia teleconecta, que sean en diferentes ambientes o lugares a los cuales asiste la estrategia de Tecuidamos, para ampliar cobertura de servicios y cobertura de usuarios nuevos con diferentes servicios solicitados.

El seguimiento específico y detallado a cada usuario junto con las gestiones pertinentes se registró 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 mayo de 2025.

Ver anexo 6. Matriz de seguimientos.
Carpeta Anexos Informe 7.
Ruta electrónica:
anexos informe 7

3. Conclusiones y resultados

Ejecución y cumplimiento de metas

-Se logró incrementar el número de atenciones con respecto al mes anterior. Sin embargo, se evidencia incremento de las atenciones en la meta proyectada mensual (125/100).

-El 100% de las gestiones iniciadas fueron cerradas exitosamente, asegurando acceso a servicios de salud y asesoramiento.

Impacto

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

Barreras identificadas.

-Falta de acceso a medicamentos debido a desabastecimiento en EPS y demoras en citas médicas, dificultades para acceso al sistema de afiliación a SGSSS.

Alcance de la estrategia de comunicación.

-Se incrementaron las interacciones en redes sociales y mayor cubrimiento por parte de los canales de comunicación de apoyo.

3.1. 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 demoras.

-Realizar actividades en campo con mayor frecuencia para llegar a poblaciones vulnerables y realizar entrega de paquetes de prevención, diferentes a la estrategia de Te cuidamos.

- 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.

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

-Generar una amplia estrategia de comunicaciones innovadora en el cual se ofrecen diferentes servicios y así mismo ampliarlos de acuerdo con las fichas técnicas para identificar nuevos usuarios ampliando la cobertura.

-Implementación del grupo de apoyo para manejo de temáticas de apoyo y prevención permitiendo ampliación de acceso y cobertura.

Elaboró	Aprobó
José Fernando Giraldo Hernández Representante Legal	Nombre Monitor: Stephanie López Granada
NOMBRE DEL COORDINADOR	CC1039450685

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:	**FUNDACIÓN 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:	*2025/06/16*	Número de contrato:	2240211
Número de Planilla de seguridad social	*N/A*	Fecha de pago	*N/A*
Periodo del informe:	*2025/05/13 – 2025/06/13*	Informe número:	*7* 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	Se realizó cronograma específico de actividades para el mes de mayo con todos los componentes y actividades del proyecto	Ver anexo 12. Cronograma mayo, carpeta Anexos informe	

	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		7. Ruta electrónica anexos informe 7	
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.	Acciones difundidas durante este mes: ● Promoción del uso del condón y métodos de prevención PrEP y PEP. ● Consideraciones para el abordaje de personas que viven con VIH. ● Promoción del disfrute y experiencias placenteras desde el cuidado. ● Educarnos y educar en las familias el respeto hacia la diversidad. ● Erradicar el miedo y el estigma frente al virus del VIH ● Jornada de Salud y Prevención en alianza con Marma Psicología. ● Promoción de una llamada para lograr acompañarte. ● Acompañamiento jurídico y psicosocial. ● Día Internacional de la No Homofobia. ● Desmitificando creencias acerca de VIH. ● Semana de la Afrocolombianidad y Diversidad en la Uniquindio. ● Taller Palabras para sanar: el cuerpo como refugio y como frontera. ● Promoción de escucha en línea y acompañamiento a procesos.	Ver anexo 4. Estrategia de comunicaciones, carpeta Anexos informe 7. Ver anexo 9. Publicaciones y alcance, carpeta Anexos informe 7. Ruta electrónica: anexos informe 7	

		• Promoción de la necesidad de ser escuchados y atendidos desde la comunidad. • Desde el trabajo en redes se siguió fortaleciendo la comunicación en las publicaciones y en los copys, reforzando la idea de acceder a los servicios de forma segura, gratuita y confidencial. Así como los mensajes secundarios. Se promovió el uso adecuado del condón, el derribar el estigma que aún existe frente a la palabra VIH, y se promovieron las asesorías jurídicas.		
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 continúa alimentando el mapeo de servicios y de actores institucionales, ampliando oferta de servicios y el link de georeferenciación. Se realizó una mesa de trabajo con la Gerencia de ENTerritorio para revisar cifras actuales, estrategias de comunicación y ampliar oferta para beneficios de usuarios ampliando cobertura en el territorio.	Ver anexo 2 mapeo de actores, carpeta Anexos informe 7. Ver anexo 7 Actas de reuniones, carpeta Anexos informe 7. Ruta electrónica: anexos informe 7	
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	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	Ver anexo 3. Fichas técnicas, carpeta Anexos informe 7. Ruta electrónica: anexos informe 7	

	procesos consultados relacionados con violación de derechos humanos, de regularización de población migrante, entre otros.	mapeo de actores. Asimismo, por solicitud de la gerencia de ENTerritorio en la mesa de trabajo, se incluyó una nueva ficha técnica en caso de solicitud de acceso a ruta de atención para persona migrante venezolana. 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 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 acceso a 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 guía de orientación para la actuación en caso de aseguramiento. ● Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso ruta de atención a protección social. ● Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de solicitud de asesoría psicológica. ● Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de solicitud de ruta de atención a persona migrante venezolana.		

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.	Se registraron en el SISCO SSR los casos de asesoría atendidos en el mes de mayo. ● Total personas únicas atendidas en jornadas de demanda inducida: 0 ● Total personas únicas atendidas: 128 ● Servicio de Tele Asesoría: 66 ● Entrega de paquete en marco actividad educativa: 62 ● Total atenciones: 192 ● Total llamadas recibidas: 20 ● Total otros medios de contacto: 46 ● Total gestiones o trámites iniciados: 61 ● Total gestiones concluidas: 64 fueron cierres exitosos en un promedio de 1,06 días. ● Total asesorías realizadas: 130	Ver anexo 6. Matriz de seguimiento, carpeta Anexos informe 7. **Ruta electrónica:** anexos informe 7	
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.	Teniendo en cuenta la mesa de trabajo realizada por la Gerencia de ENTerritorio, se incluyó una nueva ficha técnica en caso de solicitud de acceso a ruta de atención para persona migrante venezolana.	Ver anexo 3. Fichas técnicas, carpeta Anexos informe 7. Ruta electrónica: anexos informe 7	
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	Se diseñaron las respectivas fichas para la guía de atención para acceso a PREP y PEP, las cuales no han tenido modificación y siguen vigentes.	N. A.	

	de TELECONECTA para el reconocimiento de sus derechos a los servicios.			
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 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	En el mes de mayo se llevó a cabo (1) mesa de trabajo con Gerencia Enterritorio, para verificar metas y ampliar estrategias de impulso para la ejecución de la Estrategia Teleconecta Armenia. Para el presente hizo presencia en 3 actividades de campo mediante, la socialización de la estrategia Teleconecta, en la Universidad del Quindío: Socialización sobre Ruta PREP/PEP, el 05 de mayo de 2025. Conversatorio: voces que resisten – Espacio de diálogo con activistas, profesionales y liderazgos comunitarios sobre experiencias de vidas, derechos y acceso a la salud con enfoque diferencial'', 26 de mayo de 2025 y Palabras para sanar – Círculo de la palabra sobre vivencias afro, LGTBIQ+ e inter seccionales y taller creativo para explorar corporalidades disidentes desde el arte y la expresión artística, 28 de mayo de 2025.	Ver anexo 5. Reuniones y capacitaciones Ver anexo 10. Actividades de campo, carpeta Anexos informe 7. Ruta electrónica: anexos informe 7	
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.	Para el mes de mayo se desarrolló una reunión de seguimiento y planificación con el equipo Teleconecta Armenia. En el mes de mayo se llevó a cabo (1) mesa de trabajo con Gerencia Enterritorio, para verificar metas y ampliar estrategias de impulso para la ejecución de la Estrategia Teleconecta Armenia.	Ver anexo 7. Actas de reuniones y capacitaciones Carpeta Anexos Informe 7. **Ruta electrónica:** anexos informe 7	

12	Participar en las reuniones de seguimiento al plan de trabajo y actividades organizadas por ENTerritorio.	Durante este período no se tuvieron convocatorias de seguimiento al plan por parte de Enterritorio. Se contó con asesoría permanente de parte de la monitora en cuanto al funcionamiento de la nueva versión del sistema SISCO SSR.	N.A.	
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 de 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. 7 con actividades del mes de Mayo 2025 y el funcionamiento y ejecución de la estrategia, de acuerdo al formato establecido por Enterritorio	Ver Informe 7 Teleconecta Armenia mes de Mayo de 2025. Ruta electrónica Informe 7 Teleconecta Armenia	
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**	**Stephanie López Granada** Supervisora Monitoreo y Evaluación