# PLAN DE TRABAJO

# ESTRATEGIA DE TELEASESORÍA COMUNITARIA

## FUNDACIÓN PLATAFORMAS

**Contrato: 2240217**

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

*Período de cobro:*
*8 de mayo al 8 de junio de 2025*

**PEREIRA, 10 DE JUNIO DE 2025**

# 1. ESTRATEGIA

## 1.1. Equipo de trabajo

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

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

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

Ver anexo 1. Equipo de trabajo
Carpeta Anexos Informe 7
Ruta electrónica:
https://drive.google.com/drive/folders/1X_cdFrcTIY9PetKHv81Teh297PncsTMN?usp=drive_link

## 1.2. Propuesta metodológica

**Atención en línea:**
Las líneas habilitadas para Pereira - Dosquebradas: 3138120725 y 3104916660 estuvieron en funcionamiento de lunes a viernes entre las 9 am y las 9 pm durante el período en mención de este informe. Cada línea ha sido atendida por un agente comunitario/teleasesor.

**Gestión de medicamentos:**
Se activaron redes de apoyo con entes nacionales como la red de organizaciones sociales que trabajan en prevención de VIH, ACOBCS, con el fin de hacer efectiva la gestión de medicamentos para los usuarios que lo requieren. Así mismo algunos usuarios que manifestaros poder donar medicamentos se tuvieron en cuenta en esta gestión durante este período.

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

consecución de sus tratamientos antirretrovirales.

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

**Articulación de actores**
En este período se realizó alianza con la Universidad Autónoma de las Américas para llevar a cabo la feria empresarial de las Américas, contando con la participación del abogado para asesoría jurídica y Enterritorio con toma de pruebas rápidas.

Se articularon acciones con la gobernación de Risaralda y secretaría de cultura de Pereira para realizar la conmemoración al día contra la LGBTIfobia, en la casa de la mujer empoderada en el barrio maraya, en dónde se ofertaron los servicios de teleconecta, se realizó toma de pruebas rápidas y sensibilización con estrategia didáctica de VIH.

Ver anexo 2. Articulación de actores
Carpeta Anexos Informe 7
Ruta electrónica:
https://drive.google.com/drive/folders/1X_cdFrcTIY9PetKHv81Teh297PncsTMN?usp=drive_link

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

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

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

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

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

- Actividades extramurales: En el presente mes se realizaron 2 salidas de campo que propenden el abordaje de las diferentes poblaciones en determinados contextos. En estas salidas se realizó participación en la feria empresarial de la Universidad Autónoma de las Américas y se conmemoró el día contra la LGBTIfobia en articulación con la Alcaldía de Pereira y Gobernación de Risaralda.

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

Para la ejecución de la estrategia de tele asesoría, durante el mes de mayo, se retoma el mapeo de actores realizado en el primer mes de ejecución de Teleconecta con la actualización del mes anterior (abril).

Dicho mapeo, ha permitido incorporar mejores rutas para el cierre de casos de forma exitosa, teniendo en cuenta que las barreras que presentan algunos usuarios, han sido gestionadas debido a las acciones conjuntas que se desarrollan desde la estrategia que son apoyadas por las líderes de programas de VIH, de las EAPBs, las cuales brindan respuestas oportunas cuando el usuario ingresa por la línea.

De igual manera, se anexan a continuación, cuáles han sido las rutas de atención utilizadas, las fichas técnicas activadas para la adecuada remisión y cuáles han sido las canalizaciones a los servicios de salud:

- 18 activaciones de la ficha técnica: Guía de orientación para la actuación en caso de solicitud de entrega de medicamentos antirretrovirales.
- 30 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.
- 9 activación de la ficha técnica: Guía de orientación para la actuación en caso de solicitud de apoyo jurídico o protección de derechos fundamentales.
- 1 activaciones de la ficha técnica: Guía de orientación para la actuación en situaciones de crisis, asesoría/orientación psicológica.
- 2 activaciones de la ficha técnica: Guía de orientación para la actuación en caso de solicitudes de PREP.
- 2 activaciones de la ficha técnica: Guía de orientación para la actuación en caso de solicitudes de PEP.

Ver anexo 3. Matriz Mapeo de actores actualizado
Carpeta Anexos Informe 7.

Ver anexo 4. Fichas técnicas para la guía y la atención
Carpeta Anexos Informe 7.
Ruta electrónica:
https://drive.google.com/drive/folders/1X_cdFrcTIY9PetKHv81Teh297PncsTMN?usp=drive_link

## 1.4. Estrategia de comunicaciones

En el periodo comprendido para el mes de mayo de la estrategia de Teleasesoría, se desarrollaron diversas acciones comunicativas de las cuales se logró que 26 usuarios llegaron a los servicios de Teleconecta a través de las redes sociales, así también se reforzó los mensajes para captar la atención de los diversos públicos, atendiendo los stackeholders, que requieren de los servicios que se han definido a través de Teleconecta, siendo priorizadas personas que viven con VIH: adultos y jóvenes diagnosticados con VIH, individuos que pueden estar en riesgo de infección, incluyendo población LGBTQ+, trabajadores sexuales, y personas que usan drogas inyectables, grupos que trabajan con poblaciones en riesgo, actores clave y prestadores de servicios de salud.

Además los miércoles en el horario de 8:50 a.m. a 9:00 a.m. se emite en el Boletín Cultural la cápsula informativa EN FRECUENCIA CON LA VIHDA, donde se abordaron temas en 5 programas la fiebre amarilla y el VIH,LGBTIfobia, Hepatitis y VIH, erotismo y salud sexual, en dichos espacios radiales se difundieron las líneas de atención de Teleconecta en la región, con mensajes claros frente al acceso de servicios de la estrategia. diversos temas relacionados a la estrategia de teleasesoría.

En el mes de mayo se realiza la publicación de 58 publicaciones en las diferentes redes sociales que administra la Fundación, para lo cual se difundió las siguientes piezas entre videos, reel's, banner's y fotografías:

- Desde Teleconecta... ¡te estamos buscando a ti
- En Frecuencia con la VIHDA Hepatitis
- GRUPO DE APOYO CON V DE VIHDA
- 40 personas perdieron el miedo de hacer la prueba
- Más de 800 atenciones hemos atendido con Teleconecta
- Retratando Memorias: para resignificar la VIDA
- Fotografías de retratando memorias
- Fotografías 11 Feria de Emprendimiento Visión de las Américas
- Programa radial: en frecuencia con la vida: hablamos sobre día contra la LGBIFOBIA
- Invitación: TeleConecta es Arte
- Estamos contigo con el Grupo de Apoyo
- Invitación a la exposición: Retratando memorias
- Programa radial: En Frecuencia con la VIHDA: Fiebre amarilla y VIH
- Programa radial: En Frecuencia con la VIHDA: Hablemos de sexualidad en el mes de las Madres
- Fomento de la línea: Estamos contigo en Línea
- Línea jurídica: hoy es tu día, no estás solx
- Programa radial: en frecuencia con la VIHDA: Día de la Mujer
- Promoción de la Gran Jornada Jurídica y Psicosocial
- Jornada: Asesoría Jurídica y psicosocial
- Video: En Risaralda llegamos con una Gran Jornada de atención Jurídica y Psicosocial para ti.

- Programa radial: En frecuencia con la VIHDA: Erotismo y salud mental
- Promoción al servicio de asesoría jurídica gratuita
- Promoción de Grupo de apoyo para personas que viven con VIH
- Todas estas publicaciones se difundieron en: tiktok, IG, FB y Youtube los cuales son administrados por la Fundación Plataformas.

Todas estas publicaciones se difundieron en: tiktok, IG, FB y Youtube los cuales son administrados por la Fundación Plataformas

Se realizó la designación de artículos para la sexta del Newsletters EN FRECUENCIA y se remitió por Whatsapp al equipo de trabajo así:

Newsletters junio

- Editorial: Joxe Giraldo
- Resultados desde el 21 de abril hasta 20 de junio de 2025: Juan José Melo y Jhoan Peña
- Servicios Solicitados o brindados
- Acceso a medicamentos:
- Pruebas rápidas:
- Acompañamiento jurídico:
- Acompañamiento psicosocial:
- Grupos de apoyo:
- Paquetes de prevención:
- Solicitud de citas:
- Afiliación SGSSS:
- Solicitud autorización:
- Traslado EPS:
- Portabilidad:
- Pep:
- Otro:
- Número de atenciones:
- Número de llamadas atendidas:
- Género de las personas:
- HSH:
- Inmigrantes:
- Trans:
- Trabajadores sexuales:
- Habitante de calle:
- Población general:
- Cómo llegaron a la Línea:
- Por llamadas:

Otros canales (como redes sociales, por instituciones, voz a voz, por grupos de whatsapp y telegram):

- Artículo: La LGBTIQfobia mata - Jhoan Peña
- Artículo: La Población OSIDG y su conquistan en derechos - Fernando Ramos
- Artículo: Salud mental y la población LGBTIQ - Carlos Miranda

- Artículo: La detección temprana del VIH salva la vida- Julyanna Castaño
- Tres fotos noticias (leyenda y fotos) Jaison Guarín Comunicador Quindío Plataformas
- Tres fotos noticias (leyenda y fotos) Elisabeth Castaño
- Acciones de impacto mayo – junio Quindio. Jaison Guarín
- Comunicado de prensa: Acciones de impacto mayo – junio Risaralda. Eduardo Montoya
- Edición: Elisabeth Castaño

Se remitió un comunicado de prensa Free Press, el cual fue reproducido por diferentes medios de comunicación de la región.

Finalmente, En el Mes de mayo, se pude evidenciar un crecimiento en alcance y engagement importante en todas las redes de Fundación Plataformas, lo cual genera mayor impacto en la audiencia, así:

● FB: con un alcance de 123.300 obtuvo un crecimiento de 44.2%, y 86.4 de interacciones por parte de los usuarios, me gustas con 16 nuevos seguidores, IG: Se tiene un alcance de 53.959, con un crecimiento de 51.7%, un incremento en 33 nuevos seguidores, con el flujo de usuarios qye visitan el perfil de 61.9%, TIK-TOK: Se tiene un decrecimiento de visualizaciones 50.6%, con 12.000 alcance, pero un incrementos del casi 150% en nuevos seguidores con 210, y Youtube: Tiene una visibilizaciones de videos de 957 personas con 2 nuevos seguidores, para un total de 58 publicaciones en las diferentes redes sociales que administra la Fundación.

### 1.4.1. Mensajes Clave

#### 1.4.1.1. Mensaje Central

- "Accede a apoyo confiable y confidencial desde cualquier lugar. La línea de teleasesoría en VIH está aquí para ayudarte."
- Se reforzó la confianza de los usuarios, con actividades extramurales tales como el acceso a servicios jurídicos y psicosociales, y grupo de apoyo
- Se realizaron 5 programas radiales de EN FRECUENCIA CON LA VIHDA, donde se abordaron temas fiebre amarilla y el VIH,LGBTIfobia, Hepatitis y VIH, erotismo y salud sexual, además se difundieron las líneas de atención de Teleconecta en la región
- Se realizó presencia en medios de comunicación con amplia cobertura regional.
- Se difundieron en grupos de whatsapp y telegram los diversos mensajes.

#### 1.4.1.2. Mensajes Secundarios

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

- Se difundió mensajes de usuarios sobre la atención en la estrategia, con el fin de evidenciar la efectividad del mensaje y el acceso confiable y seguro a las líneas
- Se reforzó la confianza de los usuarios, con actividades extramurales tales como el grupo de apoyo
- Se difundió información sobre asesoría psicológica y jurídica.
- Acceso Inmediato:
  "No estás solo. Conéctate con expertos desde la comodidad de tu hogar y obtén la ayuda que necesitas, cuando la necesitas."
- Acceso de asesoría psicológica
- Campaña de asesoría jurídica
- Acceso a pruebas de diagnóstico de VIH y Acceso a la línea.
- Empoderamiento y Apoyo:
  "Vivir con VIH no te define. Estamos aquí para apoyarte en cada paso del camino hacia una vida saludable y plena."
- Se difundió campaña pedagogía sobre el uso del condón
- Reducción del Estigma:
  "El VIH no discrimina. Todos merecemos acceso a una atención digna y respetuosa."
- Se promovió en programa radial acciones afirmativas para prevenir la discriminación y el estigma de las personas que viven con VIH en programa radial.
- Promoción del diagnóstico temprano:
  “Hacerte la prueba es tu mayor acto de amor”.
- Se realizó la promoción de acceso a PEP, uso del condón, prevención del estigma y acceso a diagnóstico en los diversos espacios comunicativos.

### 1.4.2. Canales de Comunicación Digitales

Durante el mes de mayo, se observa un rendimiento favorable en los alcances y engagement:

En el Mes de mayo, se pude evidenciar un crecimiento en alcance y engagement importante en todas las redes de Fundación Plataformas, lo cual genera mayor impacto en la audiencia, así:

- FB: con un alcance de 123.300 obtuvo un crecimiento de 44.2%, y 86.4 de interacciones por parte de los usuarios, me gustas con 16 nuevos seguidores.

- IG: Se tiene un alcance de 53.959, con un crecimiento de 51.7%, un incremento en 33 nuevos seguidores, con el flujo de usuarios qye visitan el perfil de 61.9%.

- TIK-TOK: Se tiene un decrecimiento de visualizaciones 50.6%, con 12.000 alcance, pero un incremento del casi 150% en nuevos seguidores con 210.

- Youtube: Tiene una visibilizaciones de videos de 957 personas con 2 nuevos seguidores.

### 1.4.2.1 Blog Digital

https://fundacionplataformas.wordpress.com/

- Se difundió 1 artículo tipo comunicados de prensa, informando sobre la línea de Teleasesoría en Pereira y Dosquebradas.
- Se difundió la sexta edición de REVISTA DIGITAL EN FRECUENCIA (Newsletter)

### 1.4.2.2. Newsletter

- Se realizó la designación de artículos para la sexta del Newsletters EN FRECUENCIA y se remitió por Whatsapp al equipo de trabajo así:

Newsletters junio

- Editorial: Joxe Giraldo
- Resultados desde el 21 de abril hasta 20 de junio de 2025: Juan José Melo y Jhoan Peña
- Servicios Solicitados o brindados
- Acceso a medicamentos:
- Pruebas rápidas:
- Acompañamiento jurídico:
- Acompañamiento psicosocial:
- Grupos de apoyo:
- Paquetes de prevención:
- Solicitud de citas:
- Afiliación SGSSS:
- Solicitud autorización:
- Traslado EPS:
- Portabilidad:
- Pep:
- Otro:
- Número de atenciones:
- Número de llamadas atendidas:
- Género de las personas:
- HSH:
- Inmigrantes:
- Trans:
- Trabajadores sexuales:
- Habitante de calle:
- Población general:
- Cómo llegaron a la Línea:
- Por llamadas:

Otros canales (como redes sociales, por instituciones, voz a voz, por grupos de whatsapp y telegram):

- Artículo: La LGBTIQfobia mata - Jhoan Peña
- Artículo: La Población OSIDG y su conquistan en derechos - Fernando Ramos
- Artículo: Salud mental y la población LGBTIQ - Carlos Miranda
- Artículo: La detección temprana del VIH salva la vida- Julyanna Castaño
- Tres fotos noticias (leyenda y fotos) Jaison Guarín Comunicador Quindío Plataformas
- Tres fotos noticias (leyenda y fotos) Elisabeth Castaño
- Acciones de impacto mayo – junio Quindio. Jaison Guarín
- Comunicado de prensa: Acciones de impacto mayo – junio Risaralda. Eduardo Montoya
- Edición: Elisabeth Castaño

### 1.4.2.3. Redes Sociales:

- Se realizó la publicación de 58 piezas informativas en las diversas redes sociales de la fundación, en multiformato entre los que se encuentran reels, banners, fotos, videos e historias

### 1.4.2.4. Redes casuales de ligue y sexo

- Se reforzó la difusión en los 4 grupos de Telegram, con información de la estrategia
- Se envió información a tres grupos de Telegram y 16 grupos de diversidad sexual en Whatsapp

### 1.4.2.5. Mensajería Instantánea:

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

### 1.4.3. Canales Tradicionales Radio y Televisión:

Se realizó la emisión de 5 programas radiales de la cápsula EN FRECUENCIA CON LA VIHDA en los 97.7 F.M. Emisora Cultural de Pereira.

### 1.4.4. Impresos

**Impresos**
Durante el presente mes no se realizaron nuevos impresos, sin embargo, se difundieron afiches y volantes existentes para la difusión de la estrategia.

**Material educativo**
Se diseñó una campaña sobre sexualidad responsable y acceso al condón

**Acuerdos editoriales**
Se remite información constante a los diversos medios de comunicación para la difusión de información Free Press. Se emiten 5 programas de EN FRECUENCIA CON LA

VIHDA en el mes con información relacionada a Teleconecta, el cual es emitido en la Emisora Cultural Remigio Antonio Cañarte.

### 1.4.5. Comunitarios Charlas y Talleres:

- Se remite información a través de grupos de whatsapp con participación de líderes de las diversas organizaciones sociales de la región.
- Día contra la LGBTIfobia a través de una exposición de arte
- Feria de emprendimiento en la universidad visión de las Américas.

### 1.4.6. Estrategias de Participación y Sensibilización

#### 1.4.6.1. Campañas de Testimonios

- Se realizaron 4 videos con validadores

#### 1.4.6.2. Concursos y Retos

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

#### 1.4.6.3. Días Internacionales de Concienciación

- Día contra la LGBTIfobia

**Ver anexo 5. Estrategia de comunicación**
**Carpeta Anexos Informe 7**
**Ruta electrónica:**
https://drive.google.com/drive/folders/1X_cdFrcTlY9PetKHv81Teh297PncsTMN?usp=drive_link

## 1.5. Plan de monitoreo y evaluación

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

### 1.5.1. Indicadores clave.

#### 1.5.1.1. Indicadores de Proceso

- **Número de usuarios atendidos**:

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

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

| Población / indicadores | | HSH | INM | TRANS | TS | HC | GENERAL | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Personas únicas | | 48 | 0 | 2 | 1 | 0 | 40 | 91 |
| Llamadas | | 87 | 0 | 2 | 3 | 0 | 75 | 167 |
| Otros canales | | 40 | 0 | 3 | 0 | 0 | 25 | 68 |
| Asesorías realizadas | | 127 | 0 | 5 | 3 | 0 | 100 | 235 |
| Barreras | Acceso tratamiento | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | Largos tiempos espera | 11 | 0 | 0 | 1 | 0 | 8 | 20 |
| | Negación atención | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | Administrativa | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 17 |
| | Autorización servicios | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | otra | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 29 | 50 |

Fuente: Elaboración propia, reporte 1 a 31 de mayo 2025.

Frente al conteo mensual de las llamadas o las interacciones atendidas se observan un total de 235, donde se identifica que hubo 167 interacciones por llamadas y 68 interacciones por otros medios como Whatsapp.

Frente al alcance de la meta, se habían proyectado 100 atenciones mensuales, por lo que, para el presente mes, se logran generar 235 atenciones más las realizadas en las 2 actividades de demanda inducida del mes para las fechas del 22 y el 23 de mayo respectivamente, logrando obtener allí 50 atenciones en la actividad desarrollada el día 22 de mayo y 26 atenciones en la actividad de campo del día 23 de mayo para un total de 311 atenciones en mayo logrando alcanzar y superar la meta en un 311%. El aumento en las cifras se puede deber a los ejercicios de difusión que se han venido realizando tanto desde el área de comunicaciones como desde las actividades de campo, además de las diferentes gestiones interinstitucionales que se han llevado a cabo.

*Tabla 2. Total, de atenciones realizadas.*

| Atenciones por demanda | Atenciones por demanda inducida | Total, de atenciones |
|---|---|---|
| **235** | **76** | **311** |

- **Tiempo promedio de respuesta**:

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

Frente al segundo punto, se identifica que el promedio de respuesta entre la solicitud y el cierre del caso es de **2.7** días, valor calculado sumando el total de días que transcurren entre estos dos eventos de parte de todos los usuarios que generaron una solicitud y la cual fue cerrada el mismo mes por gestión exitosa o disentimiento, sobre la cantidad de solicitudes generadas. Se observa dicha información en la siguiente tabla:

*Tabla 3. Días transcurridos entre la solicitud y el cierre del caso por usuario.*

| Usuario | Fecha solicitud | Fecha de cierre | Días transcurridos entre solicitud y cierre |
|---|---|---|---|
| 1 | 2/5/2025 | 6/5/2025 | 4 |
| 2 | 2/5/2025 | 6/5/2025 | 4 |
| 3 | 2/5/2025 | 6/5/2025 | 4 |
| 4 | 2/5/2025 | 6/5/2025 | 4 |
| 5 | 6/5/2025 | 7/5/2025 | 2 |
| 6 | 6/5/2025 | 14/5/2025 | 8 |
| 7 | 7/5/2025 | 8/5/2025 | 2 |
| 8 | 7/5/2025 | 8/5/2025 | 2 |
| 9 | 7/5/2025 | 8/5/2025 | 2 |
| 10 | 7/5/2025 | 8/5/2025 | 2 |
| 11 | 9/5/2025 | 12/5/2025 | 3 |
| 12 | 12/5/2025 | 14/5/2025 | 2 |
| 13 | 14/5/2025 | 15/5/2025 | 2 |
| 14 | 14/5/2025 | 15/5/2025 | 2 |
| 15 | 14/5/2025 | 15/5/2025 | 2 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 16 | 6/5/2025 | 7/5/2025 | 2 |
| 17 | 12/5/2025 | 15/5/2025 | 3 |
| 18 | 8/5/2025 | 12/5/2025 | 4 |
| 19 | 9/5/2025 | 12/5/2025 | 3 |
| 20 | 12/5/2025 | 16/5/2025 | 4 |
| 21 | 12/5/2025 | 15/5/2025 | 3 |
| 22 | 15/5/2025 | 16/5/2025 | 2 |
| 23 | 16/5/2025 | 16/5/2025 | 1 |
| 24 | 16/5/2025 | 18/5/2025 | 2 |
| 25 | 17/5/2025 | 19/5/2025 | 3 |
| 26 | 15/5/2025 | 20/5/2025 | 5 |
| 27 | 19/5/2025 | 20/5/2021 | 2 |
| 28 | 19/5/2025 | 20/5/2025 | 2 |
| 29 | 20/5/2025 | 21/5/2025 | 2 |
| 30 | 19/5/2025 | 20/5/2025 | 2 |
| 31 | 19/5/2025 | 21/5/2025 | 3 |
| 32 | 21/5/2025 | 23/5/2025 | 2 |
| 33 | 21/5/2025 | 23/5/2025 | 2 |
| 34 | 21/5/2025 | 23/5/2025 | 2 |
| 35 | 21/5/2025 | 23/5/2025 | 2 |
| 36 | 21/5/2025 | 23/5/2025 | 2 |
| 37 | 23/5/2025 | 27/5/2025 | 4 |
| 38 | 26/5/2025 | 27/5/2025 | 2 |
| 39 | 21/5/2025 | 23/5/2025 | 2 |
| 40 | 21/5/2025 | 23/5/2025 | 2 |
| 41 | 21/5/2025 | 23/5/2025 | 2 |
| 42 | 21/5/2025 | 23/5/2025 | 2 |
| 43 | 22/5/2025 | 26-05-2025 | 4 |
| 44 | 22/5/2025 | 26-05-2025 | 4 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 45 | 22/5/2025 | 26-05-2025 | 4 |
| 46 | 22/5/2025 | 26-05-2025 | 4 |
| 47 | 22/5/2025 | 23-05-2025 | 2 |
| 48 | 22/5/2025 | 26-05-2025 | 4 |
| 49 | 22/5/2025 | 26-05-2025 | 4 |
| 50 | 22/5/2025 | 23/5/2025 | 2 |
| 51 | 22/5/2025 | 23/5/2025 | 2 |
| 52 | 23/5/2025 | 24/5/2025 | 2 |
| 53 | 23/5/2025 | 24/5/2025 | 2 |
| 54 | 23/5/2025 | 24/5/2025 | 2 |
| 55 | 19/5/2025 | 24/5/2025 | 5 |
| 56 | 20/5/2025 | 24/5/2025 | 4 |
| 57 | 21/5/2025 | 23/5/2025 | 2 |
| 58 | 21/5/2025 | 24/5/2025 | 3 |
| 59 | 27/5/2025 | 31/5/2025 | 4 |
| 60 | 27/5/2025 | 29/5/2025 | 2 |
| 61 | 26/5/2025 | 27/5/2025 | 2 |
| 62 | 20-05-2025 | 22/5/2025 | 2 |
| 63 | 20-05-2025 | 23/5/2025 | 3 |
| 64 | 20-05-2025 | 22/5/2025 | 2 |
| 65 | 20-05-2025 | 23/5/2025 | 3 |
| 66 | 20-05-2025 | 23/5/2025 | 3 |
| 67 | 20-05-2025 | 23/5/2025 | 3 |
| 68 | 20-05-2025 | 23/5/2025 | 3 |
| 69 | 20-05-2025 | 22/5/2025 | 2 |
| 70 | 20-05-2025 | 22/5/2025 | 2 |
| 71 | 22-05-2025 | 24/5/2025 | 2 |
| 72 | 22-05-2025 | 25/5/2025 | 3 |
| 73 | 22-05-2025 | 25/5/2025 | 3 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 74 | 22-05-2025 | 25/5/2025 | 3 |
| 75 | 22-05-2025 | 25/5/2025 | 3 |
| 76 | 22-05-2025 | 25/5/2025 | 3 |
| 77 | 22-05-2025 | 25/5/2025 | 3 |
| 78 | 22-05-2025 | 25/5/2025 | 3 |
| 79 | 22-05-2025 | 25/5/2025 | 3 |
| 80 | 22-05-2025 | 25/5/2025 | 3 |
| 81 | 22-05-2025 | 25/5/2025 | 3 |
| 82 | 22-05-2025 | 25/5/2025 | 3 |
| 83 | 28/5/2025 | 30/5/2025 | 2 |
| 84 | 22/5/2025 | 23/5/2025 | 2 |
| 85 | 23/5/2025 | 24/5/2025 | 2 |
| 86 | 28/5/2025 | 30/5/2025 | 2 |

Fuente: Elaboración propia, reporte 1 a 31 de mayo de 2025.

Para el mes de mayo se reportan 91 usuarios, sin embargo, en la tabla 3 se observan solo 86. Esto ocurre teniendo en cuenta que hay 5 solicitudes que aún no han tenido el cierre debido a la gestión de estas por lo que no se incluyen.

- **Capacitación del personal:**

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

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

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

De igual manera, para el mes de mayo, se llevó a cabo una capacitación por parte de Enterritorio, orientada por Laura Gineth Bautista Bello y Luisa Fernanda Guerrero Santander, consultoras de PREP a nivel nacional, dicha capacitación se llamó PREPara tu mirada: Atención sin prejuicios y tenía como objetivo brindar herramientas para disminuir el estigma y discriminación en la atención en salud por parte de los profesionales. A esta capacitación asisitió todo el equipo de teleconecta.

### 1.5.1.2. Indicadores de Resultado:

- **Satisfacción del usuario**:

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

*Gráfico 1. Nivel de satisfacción de usuarios que hacen uso del servicio periodo 15 noviembre - 31 de mayo.*




Fuente: Encuesta de satisfacción del servicio. Elaboración propia

Con relación al gráfico anterior, se evidencian 103 respuestas de los 361 usuarios que se reportan para el periodo 15 noviembre 2024 - 31 de mayo de 2025. No se cuenta aún con las 258 respuestas faltantes debido a que varios de los usuarios no la han respondido y algunos de ellos tienen pendientes gestiones para dar el cierre exitoso.

Adicional a lo anterior, se evidencia que el 94.2% de los usuarios que diligenciaron la encuesta, refieren encontrarse satisfechos o muy satisfechos con relación a la atención brindada por parte de los teleasesores, lo que pone en manifiesto el cumplimiento de la meta. Por parte del 5.9% que refiere encontrarse insatisfecho o muy insatisfecho con la atención, al revisarse la encuesta se encuentra que la solicitud lograron ser resueltas, lograron adquirir más conocimiento respecto a su consulta, pero una de ellas refería que aún no se daba solución, al validar dicha afirmación se identifica que aún se encuentra en proceso de gestión el requerimiento del usuario, por lo que se realizará seguimiento riguroso a la solicitud del usuario hasta completar la gestión.

- **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 se mide teniendo en cuenta la cantidad de solicitudes que son cerradas

con éxito, esto se verifica en la siguiente tabla, donde se observan el 94,5% de las gestiones por persona única, finalizadas y con el respectivo cierre, permitiendo inferir que los usuarios lograron acceder al servicio solicitado para la finalización y cierre del caso de forma óptima.

*Tabla 4. Gestiones iniciadas y concluidas durante el periodo.*

| Población / indicadores | HSH | INM | TRANS | TS | HC | GENERAL | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Personas únicas | 48 | 0 | 2 | 1 | 0 | 40 | 91 |
| Gestiones iniciadas | 48 | 0 | 2 | 1 | 0 | 40 | 91 |
| Gestiones concluidas | 45 | 0 | 2 | 1 | 0 | 38 | 86 |

Fuente: Elaboración propia, reporte 1 a 31 de mayo 2025.

- **Mejora en el conocimiento**:

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

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

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




Fuente: Encuesta de satisfacción del servicio. Elaboración propia

El gráfico anterior muestra que el 91.3% de usuarios refieren mayor conocimiento, permitiendo identificar la superación de la meta propuesta para el mes. De igual manera se identifica que no todas las atenciones o asesorías, requieren brindar información específica con relación al VIH o la tuberculosis, debido a que son solicitudes que se

resuelven con gestiones y no brindando información, lo que explicaría presuntivamente el 8.7% de personas que refieren no haber obtenido un mayor nivel de conocimiento ante las temáticas.

## 1.6. Mejora continua.

- **Reuniones internas**.

Para el mes de mayo se realizaron dos reuniones con el gestor territorial que audita la estrategia, esto con el fin de realizar una retroalimentación del proceso y proporcionar información sobre las barreras más comunes identificadas durante el mes anterior, adicionalmente se establecieron compromisos para fortalecer las estrategias de demanda inducida y la articulación con IPS.

Las reuniones se llevaron a cabo en las fechas:
- 08 de mayo del 2025
- 05 de junio del 2025

Se llevó a cabo una segunda reunión con el fin de coordinar algunas de las acciones comunicativas, donde se planificaron las actividades del mes y se ajustaron acciones para la realización de las actividades de campo

Dicha reunión se realizó en la siguiente fecha:
- 12 de mayo de 2025.

Una tercera reunión de seguimiento y planificación que se realizó de acuerdo con el flujo de usuarios reportados para el mes y a los informes que se han venido realizando desde el inicio de ejecución de la estrategia. Allí se definieron metas del mes y roles a ejecutar en las actividades de campo planificadas, asimismo, se proporcionó una retroalimentación de las atenciones realizadas durante el mes

La reunión se llevó a cabo en la siguiente fecha:
- 15 de mayo de 2025

Se concluye en la instauración de roles y compromisos para el desarrollo óptimo de la estrategia durante el mes de ejecución y se realiza una proyección para alcanzar la meta.

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

Para el presente mes no se realizó la reunión bimestral con actores aliados de las instituciones públicas, EAPBS y las IPS, de los programas de VIH, teniendo en cuenta que esta se encuentra programada para el mes de junio.

Ver anexo 6. Actas de reuniones y capacitaciones
Carpeta Anexos Informe 7.
Ruta electrónica:
https://drive.google.com/drive/folders/1X_cdFrcTlY9PetKHv81Teh297PncsTMN?usp=drive_link

**Ajustes al plan**: Uso de resultados para actualizar estrategias de capacitación, distribución de recursos y procesos operativos.

Para el presente mes no se reportan actividades, ni sugerencias de cambios o ajustes al plan de trabajo.

## 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 acorde al cronograma de actividades.*

| CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN MES 7 - MAYO 2025 | | | |
|---|---|---|---|
| TELECONECTA PEREIRA-DOSQUEBRADAS | | | |
| **ACTIVIDAD PROGRAMADA** | **SE EJECUTÓ** | **NO SE EJECUTÓ** | **OBSERVACIONES** |
| Direccionamiento de usuarios a los teleasesores para atención y asesoramiento. | X | | Direccionamiento de usuarios a los teleasesores para atención y asesoramiento. |
| Direccionamiento para atención y acompañamiento psicológico | X | | Direccionamiento para atención y acompañamiento psicológico |
| Direccionamiento y acompañamiento en mecanismos de accesibilidad | X | | Direccionamiento y acompañamiento en mecanismos de accesibilidad. Se dio trámite a 4 mecanismos de tutela por medicamentos ARV y 5 asesorías jurídicas para un total de 9. |
| Articulación de actores y mesa de trabajo | | X | Reunión bimestral programada para el mes de junio |
| Actividades extramurales | X | | Actividades |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | extramurales. Feria empresarial Universidad Autónoma de las Américas y exposición fotográfica retratando memorias en conmemoración del día contra la LGBTIfobia |
| Reunión mensual de supervisión | X | | Reunión mensual de supervisión |
| Publicación y envío de newsletter a los actores aliados | | X | Publicación programada para el mes de junio |
| Ejecución plan de comunicaciones | X | | Ejecución plan de comunicaciones. Se realizó ronda de medios, comunicado free press difundido a medios de comunicación, al igual que se difundieron 58 publicaciones ATL y BTL a través de distintos canales de comunicación. |
| Capacitación al equipo de trabajo | X | | Capacitación al equipo de trabajo. Capacitación nacional por consultoras de PREP de enterritorio. |

## 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 y reuniones de equipo

Para el mes de mayo se participó en una capacitación realizada a nivel nacional por enterritorio llamada PREPara tu mirada: Atención sin prejuicios, a la cual asistieron todos los integrantes del equipo, adicionalmente se desarrollaron espacios de reunión y de seguimiento a nivel interno, dichos espacios se relacionan a continuación y se encuentran en el siguiente anexo:

- Reunión Planificación exposición fotográfica día contra la LGBTIfobia 12/05/2025
- Reunión de seguimiento mes transcurrido 15/05/2025

Ver anexo 6. Actas de reuniones y capacitaciones
Carpeta Anexos Informe 7.
Ruta electrónica:
https://drive.google.com/drive/folders/1X_cdFrcTlY9PetKHv81Teh297PncsTMN?usp=drive_link

## 3.2. Fichas técnicas y rutas de atención

Para el mes de mayo no se genera actualización del listado de fichas técnicas que se ha venido construyendo desde el inicio de la estrategia, sin embargo, se anexa nuevamente el listado de las fichas de las que actualmente se dispone para brindar el proceso de atención:

- 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 preexposición (Prep)
- Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de violencia de género
- Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de requerir apoyo jurídico
- Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de solicitud de tamizaje y pruebas de infecciones de transmisión sexual (ITS)
- Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de solicitud de entrega de medicamentos
- Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de adquisición de paquetes de prevención
- Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de situaciones de crisis
- Ficha técnica vinculación al Sistema de seguridad social
- Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de solicitudes realizadas por menores de edad.
- Ficha técnica guía de orientación para la actuación en caso de solicitudes de usuarios de otros departamentos.

Ver anexo 4. Fichas técnicas para la guía y la atención
Carpeta Anexos Informe 7.
Ruta electrónica:
https://drive.google.com/drive/folders/1X_cdFrcTIY9PetKHv81Teh297PncsTMN?usp=drive_link

## 3.3. Articulación de actores

Para el presente mes, se reporta articulación con la Universidad Autónoma de las Américas, para la integración de los servicios de teleconecta a la feria empresarial desarrollada en la institución educativa, en dónde se difundieron los servicios de la estrategia, adicionalmente se realizó educación con actividades lúdico-pedagógicas y entrega de premios ante respuestas correctas, se contó con la participación de enterritorio para toma de pruebas rápidas a población clave, esto con el fin de desarrollar una actividad de demanda inducida. Sumado a esto,

De la misma manera se articularon acciones con la Alcaldía de Pereira, Secretaría de Cultura y Gobernación de Risaralda, en la casa de la mujer empoderada, para conmemorar el día contra la LGBTIfobia, contando con el acompañamiento de enterritorio con pruebas rápidas y una intervención musical de la artista Angie Pao, cantante de la Secretaría, quien por medio de la música hizo memoria de las historias contadas que han sufrido violencia por orientación e identidad, Se contó con el acompañamiento de estudiantes egresados de la UTP quienes realizaron la exposición fotográfica y contaron el proceso de creación de este material, asimismo, se fortaleció la oferta de servicios a los usuarios y se canalizaron los interesados en acceder a los servicios de teleconecta.

Ver anexo 2. Articulación de actores
Carpeta Anexos Informe 7
Ruta electrónica:
https://drive.google.com/drive/folders/1X_cdFrcTIY9PetKHv81Teh297PncsTMN?usp=drive_link

## 3.4. Grupo de apoyo

En el mes de mayo, se continuó con las reuniones quincenales del grupo de apoyo para personas que viven con VIH, siendo esta una estrategia que permite construir redes de apoyo para esta población, además de fortalecer herramientas asociadas a la resiliencia, a la autoestima, la adherencia al tratamiento, la información en ámbitos de salud y otras temáticas de importancia. Para la construcción del grupo de apoyo se realizó inicialmente un sondeo por medio de encuesta que permite identificar cuáles son las temáticas de interés, los perfiles de las personas interesadas en poder vincularse, la frecuencia para llevar a cabo los encuentros, si se brindaría de manera presencial, virtual o híbrida y cuánto debería durar cada espacio.

Dicho grupo está creado vía Whatsapp y los encuentros se han realizado vía Google Meet.

Es menester tener presente que, debido a la novedad contractual con respecto a la

supervisora psicosocial, se ha realizado un proceso de conexión y creación de rapport para fortalecer el grupo de apoyo, es por esto que, en el mes de mayo, se realizó un encuentro con el grupo de apoyo, ya que solo se confirmó asistencia en uno de ellos y la reunión planteada posteriormente no tenía quorum para desarrollarse. Se concretó por medio de encuesta los encuentros del mes de mayo, el primero se llevó a cabo el día el 13 de mayo en el horario de 6:00 pm a 7:00 pm, el psicólogo Juan José Melo, apoyo el espacio y se realizó un espacio simbólico llamado el "árbol de la vida" en dónde los participantes debían proyectar sus vidas en las raíces, tronco y ramas del árbol; en este espacio participaron 6 integrantes del grupo de apoyo, algunos de ellos ingresaron sobre el tiempo debido a labores que poseen de manera personal. Sin embargo, lograron integrarse con facilidad y participar de las actividades propuestas, se observa una buena receptividad por parte del grupo y entusiasmo para continuar con los encuentros, se contempla nuevamente la posibilidad de un encuentro presencial. La segunda reunión se pacta para el día 29 de mayo a las 6:00 pm, sin embargo, por cancelación de los integrantes no se puede llevar a cabo, por lo cual se pospone para el mes siguiente.

Ver anexo 7. Grupo de apoyo
Carpeta Anexos Informe 7
Ruta electrónica:
https://drive.google.com/drive/folders/1X_cdFrcTlY9PetKHv81Teh297PncsTMN?usp=drive_link

## 3.5. Acciones de comunicación

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

En el mes de mayo se realiza la publicación de 58 publicaciones en las diferentes redes sociales que administra la Fundación, para lo cual se difundió las siguientes piezas entre videos, reel's, banner's y fotografías:

- Desde Teleconecta... ¡te estamos buscando a ti
- En Frecuencia con la VIHDA Hepatitis
- GRUPO DE APOYO CON V DE VIHDA
- 40 personas perdieron el miedo de hacer la prueba
- Más de 800 atenciones hemos atendido con Teleconecta
- Retratando Memorias: para resignificar la VIDA
- Fotografías de retratando memorias
- Fotografías 11 Feria de Emprendimiento Visión de las Américas
- Programa radial: en frecuencia con la vida: hablamos sobre día contra la LGBIFOBIA
- Invitación: TeleConecta es Arte
- Estamos contigo con el Grupo de Apoyo
- Invitación a la exposición: Retratando memorias
- Programa radial: En Frecuencia con la VIHDA: Fiebre amarilla y VIH

- Programa radial: En Frecuencia con la VIHDA: Hablemos de sexualidad en el mes de las Madres
- Fomento de la línea: Estamos contigo en Línea
- Línea jurídica: hoy es tu día, no estás solx
- Programa radial: en frecuencia con la VIHDA: Día de la Mujer
- Promoción de la Gran Jornada Jurídica y Psicosocial
- Jornada: Asesoría Jurídica y psicosocial
- Video: En Risaralda llegamos con una Gran Jornada de atención Jurídica y Psicosocial para ti.
- Programa radial: En frecuencia con la VIHDA: Erotismo y salud mental
- Promoción al servicio de asesoría jurídica gratuita
- Promoción de Grupo de apoyo para personas que viven con VIH

Todas estas publicaciones se difundieron en: tiktok, IG, FB y Youtube los cuales son administrados por la Fundación Plataformas

Se remitió un comunicado de prensa Free Press, el cual fue reproducido por diferentes medios de comunicación de la región.

Durante el presente mes se puede evidenciar un crecimiento importante en todas las redes de Fundación Plataformas así:

- FB: con un alcance de 123.300 obtuvo un crecimiento de 44.2%, y 86.4 de interacciones por parte de los usuarios, me gustas con 16 nuevos seguidores.

- IG: Se tiene un alcance de 53.959, con un crecimiento de 51.7%, un incremento en 33 nuevos seguidores, con el flujo de usuarios que visitan el perfil de 61.9%.

- TIK-TOK: Se tiene un decrecimiento de visualizaciones 50.6%, con 12.000 alcance, pero un incremento del casi 150% en nuevos seguidores con 210.

- Youtube: Tiene una visibilizaciones de videos de 957 personas con 2 nuevos seguidores.

Ver anexo 8. Publicaciones y alcance
Ver anexo 9. Diseños y piezas publicitarias
Ver anexo 10. Notas de prensa y radio
Ver anexo 11. Canales de difusión
Ruta electrónica:
https://drive.google.com/drive/folders/1X_cdFrcTlY9PetKHv81Teh297PncsTMN?usp=drive_link

## 3.6. Demanda inducida

### 3.6.1. Actividades de campo

En el presente mes se realizaron 2 actividades de campo que propenden el abordaje de las diferentes poblaciones en determinados contextos.
Se relacionan a continuación las actividades desarrolladas y el número de usuarios que se atendieron en dichos espacios:

- Actividad de campo 22 de mayo de 2025: Se llevó a cabo en las instalaciones de la Universidad Autónoma de las Américas la Feria empresarial, en la cual teleconecta se vinculó para la difusión de los servicios y canalización de usuarios, en dicho espacio se instaló un stand para el equipo en dónde se realizó la oferta de servicios, se contó con el apoyo de enterritorio para toma de pruebas rápidas de población clave y se realizó educación en salud referente a VIH con una estrategia lúdico-pedagógica; en esta actividad se lograron 50 atenciones a la población, de los cuales 24 fueron canalizados a los servicios de teleconecta.

- Actividad de campo 23 de mayo de 2025: Exposición fotográfica: Retratando memorias en conmemoración al día contra la LGBTIfobia, la cual se realizó en la casa de la mujer empoderada, proporcionada por la Alcaldía de Pereira y la Gobernación de Risaralda, allí se llevó a cabo una exposición fotográfica de dos exponentes que vivieron violencia por identidad y orientación de género diversa, en dicho espacio se buscó resignificar la violencia por identidad y orientación por medio de la fotografía, se contó con la participación de Angie Pao cantante de la Secretaría de Cultura, un foro sobre prejuicios a personas LGBTIQ+ y los servicios de teleconecta, en dónde se remitieron usuarios a toma de pruebas rápidas, teniendo en cuenta que enterritorio participó de dicho evento con la toma de pruebas. Para este espacio se realizaron 26 atenciones, canalizando 18 usuarios a los servicios de teleconecta.

Ver anexo 12. Actividades demanda inducida
Carpeta Anexos Informe 7.
Ruta electrónica:
https://drive.google.com/drive/folders/1X_cdFrcTlY9PetKHv81Teh297PncsTMN?usp=drive_link

## 3.7. Rutas

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

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

- 18 activaciones de la ficha técnica: Guía de orientación para la actuación en caso de solicitud de entrega de medicamentos antirretrovirales.
- 30 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.
- 9 activación de la ficha técnica: Guía de orientación para la actuación en caso de solicitud de apoyo jurídico o protección de derechos fundamentales.
- 1 activaciones de la ficha técnica: Guía de orientación para la actuación en situaciones de crisis, asesoría/orientación psicológica.
- 2 activaciones de la ficha técnica: Guía de orientación para la actuación en caso de solicitudes de PREP.
- 2 activaciones de la ficha técnica: Guía de orientación para la actuación en caso de solicitudes de PEP.

*Tabla 6. Relación de activaciones de ruta con solución, mayo, 2025.*

| Ruta activada | Barrera identificada | Solución | Estado de caso |
|---|---|---|---|
| Solicitud de entrega de medicamentos | Desabastecimiento de medicamentos antirretrovirales en las EPS. | Se hace remisión a fundación plataformas para entrega de medicamentos requeridos por los usuarios. | Cerrado por gestión exitosa |
| | Asignación de controles médicos fuera de los tiempos requeridos para continuidad de tratamiento farmacológico | Se hace remisión a fundación plataformas para entrega de medicamentos requeridos por los usuarios y se envía correo electrónico a las EAPBS respectivas con el fin de solicitar oportunidad en la atención de controles médicos para no interferir con tratamiento médico. | |
| Solicitud de pruebas rápidas para el diagnóstico de ITS | Desconocimiento frente a los servicios de salud enfocados en prevención como tamizajes, que son desarrollados por la secretaría de salud y enterritorio. | Se realizó enlace directo con enterritorio en dónde se brindaron tomas de pruebas domiciliarias y asistencia a los lugares en los que se encontraban realizando jornadas de tamizajes. | Cerrado por gestión exitosa |
| | Poca disponibilidad de citas para realización de exámenes de ITS y baja respuesta por | Se realiza contacto con secretaría de salud, para tamizaje de VIH, sífilis y hepatitis. | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | parte de las EAPBS | | |
| Solicitud de apoyo jurídico o protección de derechos fundamentales | Negación de la atención para casos especiales como negación en la entrega de medicamentos formulados, no agendamiento de citas con especialistas, no disponibilidad de citas para exámenes especializados y dilatación de intervenciones quirúrgicas de alta prioridad. | Se remitieron los usuarios al área jurídica. Desde allí se elaboró y presentó tutela a las EAPBS respectivas, por lo que se garantizó el acceso a la atención y el inicio de gestiones para agendamientos de citas y entregas pertinentes de medicinas. | Cerrado por gestión exitosa |
| Actuación en situación de crisis, asesoría/orientación psicológica | Usuarios con necesidad de acompañamiento psicológico debido a faltas de estrategias de afrontamiento su identidad, sensaciones de soledad y preocupación por estigma social | Se remitieron los casos al profesional psicosocial, con el fin de brindar acompañamiento, sin embargo, teniendo en cuenta la naturaleza del caso, fue remitido a fundación plataformas, para tratar otros casos que no se relacionan con los abordados por la línea. | Cerrado por gestión exitosa. |
| Solicitud de profilaxis preexposición (PREP) | Desconocimiento por parte de algunos funcionarios de las EAPBS, en dónde manifiestan que no pueden acceder o que no saben cómo realizar la remisión para ingreso al programa. | Se hace envío de correos electrónicos respectivos a las EAPBS, solicitando de manera prioritaria la atención para iniciar el proceso pertinente que permita a los usuarios acceder a la PREP, en casos de otros territorios se realizó empalme con el teleasesor del territorio específico y remisión del usuario para iniciar gestión. | Cerrado por gestión exitosa |
| Solicitud de profilaxis preexposición (PEP) | Desconocimiento por parte de los servicios de urgencias frente a la prescripción de PEP | Se realizó enlace con fundación plataformas para entrega de medicamentos, adicionalmente se envía | Cerrado por gestión exitosa |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | correo a la EAPBS, respectiva indicando la pertinencia de tener definidas las guías de orientación frente a prescripción de PEP. | |

### 3.7.1. Asesorías jurídicas

Durante el mes de mayo se brindaron un total de 9 asesorías jurídicas, las cuales fueron enfocadas en garantizar el acceso a servicios de salud, estos usuarios fueron contactados directamente por el área jurídica con el fin de identificar las necesidades individuales.

A continuación, se relacionan los usuarios que ingresaron a asesoría jurídica:

*Tabla 7. Casos de asesoría jurídica, mayo, 2025*

| ID | Tipo de solicitud | EABPS | Mecanismo empleado |
|---|---|---|---|
| 16220227 | No entrega de ARV | Sanitas | Tutela |
| 75072704 | No entrega de ARV | Nueva EPS | Tutela |
| 1004716799 | No entrega de ARV | Asmet Salud | Tutela |
| 1002744135 | No entrega de ARV | Salud Total | Tutela |
| 8430675 | Solicitud atención especialista | Savia Salud | Asesoría |
| 1093222479 | Problemas con afiliación al Sistema de Salud | Nueva EPS | Asesoría |
| 24550459 | No entrega de ARV (Se iba a poner tutela pero la EPABS entregó antes de radicar) | Asmet Salud | Asesoría |
| 1078777711 | No entrega de ARV (Se iba a poner tutela pero la EPABS entregó antes de radicar) | Compensar | Asesoría |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1088264777 | No entrega de ARV | Sanitas | Tutela |

Ver anexo 13. Procesos legales radicados
Carpeta Anexos Informe 7.
Ruta electrónica:
https://drive.google.com/drive/folders/1X_cdFrcTIY9PetKHv81Teh297PncsTMN?usp=drive_link

## 3.8. Resultados

- Total, personas únicas atendidas: 91
- Total, llamadas recibidas: 65
- Total, contactos redes: 26
- Total, gestiones o trámites iniciados: 91
- Total, gestiones concluidas: 86
- Total, asesorías realizadas: 235
- Total, persona de demanda inducida: 76
- Atenciones totales: 311

**Barreras identificadas:**

- Barreras en la entrega y dispensación de medicamentos de la IPS Sportmedical que está contratada por Asmetsalud; audifarma, contratado por la NUEVA EPS, SIAM prestador de COOSALUD, Virrey Solis prestador de Salud Total, audifarma de NUEVA EPS, Capital salud y droguerías Colsubsidio contratado por SURA EPS
- Largos tiempos de espera y respuesta no satisfactoria por parte de las EAPBS, NUEVA EPS, salud total, SOS, SURA y citas médicas.
- Negación de la atención para acceder al programa PREP por parte de Sanitas, salud total y SURA.
- Desconocimiento con relación al acceso a pruebas rápidas.
- Falta de interés o confianza para acceder a espacios como el grupo de apoyo.

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

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

*Tabla 8. Seguimientos Teleconecta por grupo poblacional, mayo, 2025*

| Población / indicadores | HSH | INM | TRANS | TS | HC | GENERAL | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Personas únicas | 48 | 0 | 2 | 1 | 0 | 40 | 91 |
| Llamadas | 87 | 0 | 2 | 3 | 0 | 75 | 167 |
| Otros canales | 40 | 0 | 3 | 0 | 0 | 25 | 68 |
| Gestiones iniciadas | 48 | 0 | 2 | 1 | 0 | 40 | 91 |
| Gestiones concluidas | 45 | 0 | 2 | 1 | 0 | 38 | 86 |
| Asesorías realizadas | 127 | 0 | 5 | 3 | 0 | 100 | 235 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Barreras | Acceso tratamiento | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | Largos tiempos espera | 11 | 0 | 0 | 1 | 0 | 8 | 20 |
| | Negación atención | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | Administrativa | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 17 |
| | Autorización servicios | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | otra | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 29 | 50 |

Fuente: SISCOSSR a 31 de mayo de 2025

De acuerdo con la tabla anterior, se infiere que el 71,42% de los usuarios se contactaron por medio telefónico, identificando así que, en el mes de mayo, el medio más fuerte para solicitudes se dió por medio de la línea telefónica, mientras que el 28,57% de la población solicitó el servicio por medio de otros canales, asimismo, en el presente mes se realizaron 235 asesorías en total. Por otra parte, se evidencia que en el mes de mayo la población que más solicitó el servicio de Teleconecta pertenecen al grupo de población HSH, con una predominancia del 52,74%. Adicionalmente, se identificó que la barrera más frecuente referida por los usuarios se enmarca en el componente de otros con una participación del 54.94%, entre ellos se encuentra, toma de pruebas rápidas, información de PYP, acceso a PEP, y en algunos casos solicitudes que no se brindan directamente en Teleconecta por lo que se han tenido que remitir a las respectivas entidades. En segundo lugar, con un 21,97% se encuentra largos tiempos de espera como otro motivo por el cual los usuarios contactan la línea.

*Tabla 9. Seguimientos Teleconecta por EAPBS, mayo, 2025*

| Población / indicadores | Asmet salud | Capital salud | Coosalud | Sanitas | Sura | Savia salud | Nueva eps | Salud total | SOS | No afiliado | FOMAC | Sanidad pon al | Comfenalco | famisanar | Comfaoriente | Compensar | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| HSH | 5 | 1 | 0 | 8 | 5 | 0 | 10 | 5 | 1 | 6 | 2 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 48 |
| INM | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TRANS | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| GENERAL | 5 | 0 | 2 | 5 | 10 | 0 | 6 | 5 | 4 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 40 |
| TS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| HC | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: SISCOSSR a 31 de mayo, 2025

Según la anterior tabla se evidencia que el 17,58% de la población solicitante de servicios de Teleconecta pertenece a Nueva EPS, en segundo lugar, Sura con un 16.48%, en tercer lugar se identifican usuarios de Sanitas con el 15,38% de participación, por lo tanto en el mes de mayo la población que más solicitó los servicios de teleconecta, son de la EAPBS Nueva EPS y Sura.

*Tabla 10. Seguimientos Teleconecta por régimen de afiliación, mayo, 2025*

| Población / indicadores | Contributivo | Subsidiado | No afiliado | Especial | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|
| HSH | 26 | 16 | 6 | 0 | 48 |
| INM | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TRANS | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| GENERAL | 23 | 15 | 1 | 1 | 40 |
| TS | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| HC | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: SISCOSSR a 31 de mayo 2025

Por lo anterior, se identifica que la cantidad de usuarios afiliados al régimen contributivo representan el 54,94% de la población atendida por Teleconecta, mientras que el régimen subsidiado tiene una participación del 36,26%, por lo que se infiere que más de la mitad de los usuarios consultantes son régimen contributivo, asimismo, el 7.69% de la población no se encuentra afiliada al sistema de seguridad social, presentando una disminución en relación al mes anterior, cabe destacar que por medio de la estrategia teleconecta, no se realizaron trámites de afiliación, pues al indagar con los usuarios, estos ya estaban en proceso de afiliación y requerían otros servicios por parte de la línea.

*Tabla 11. Seguimientos Teleconecta por tipo de solicitud, mayo, 2025*

| Población / indicadores | Acceso a medicamentos | Toma de pruebas rápidas | Acompañamiento jurídico | Acompañamiento psicosocial | Traslado EPS | Portabilidad | Prevención | PREP | Afiliación SGSSS | Autorización servicios | PEP | Otra | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| HSH | 15 | 14 | 4 | 0 | 0 | 0 | 6 | 2 | 0 | 5 | 2 | 0 | 48 |
| INM | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TRANS | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| TS | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| HC | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GRAL | 3 | 15 | 3 | 0 | 0 | 0 | 13 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 40 |

Fuente: SISCOSSR a 31 de mayo 2025.

De acuerdo a la tabla 10, se evidencia que en el mes de mayo el tipo de solicitud que más se recibió en la línea fue toma de pruebas rápidas de VIH con una participación de 31,86%, pues la mayoría manifiestan que sus EAPBS, dilatan constantemente los procesos y las agendas están colapsadas por lo que se les dificulta agendar citas para toma de exámenes, identificándose como la barrera principal, sin embargo, en el mes de mayo el componente de prevención ocupó un papel relevante con una participación del 20%, por lo que se puede inferir que este indicador incrementó sustancialmente 12 puntos porcentuales en relación a meses anteriores, lo que podría significar que la población presenta mayor sensibilización ante la importancia de actuar desde la prevención, asimismo el 12,08% fueron solicitudes de acompañamiento jurídico y acceso a PREP , mientras que el 19,78% solicitó servicios de asesoría psicosocial y acceso a medicamentos, por lo que se infiere que la entrega de medicamentos en el mes de mayo supone ser más efectiva que en los meses anteriores, teniendo en cuenta que esta era la principal razón por la que los usuarios buscaban los servicios de teleconecta.

A continuación, se relaciona el acumulado a la fecha desde el mes de noviembre del 2024, hasta el mes de mayo del 2025

*Tabla 12. Seguimientos Teleconecta por grupo poblacional, acumulado de noviembre del 2024 a mayo del 2025*

| Población / indicadores | | HSH | INM | TRANS | TS | HC | GENERAL | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Personas únicas | | 182 | 15 | 22 | 4 | 2 | 136 | 361 |
| Llamadas | | 226 | 6 | 18 | 9 | 3 | 234 | 496 |
| Otros canales | | 275 | 27 | 48 | 0 | 3 | 120 | 473 |
| Gestiones iniciadas | | 182 | 15 | 22 | 4 | 2 | 136 | 361 |
| Gestiones concluidas | | 160 | 15 | 17 | 3 | 2 | 132 | 329 |
| Asesorías realizadas | | 492 | 42 | 66 | 9 | 6 | 354 | 969 |
| Barreras | Acceso tratamiento | 22 | 7 | 3 | 1 | 0 | 14 | 47 |
| | Largos tiempos espera | 47 | 0 | 8 | 1 | 0 | 30 | 86 |
| | Negación atención | 10 | 0 | 4 | 0 | 0 | 3 | 17 |
| | Dificultades acompañamiento Prep | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | No cumple criterios de inclusión | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| | Administrativas | 21 | 0 | 1 | 1 | 0 | 8 | 31 |
| | Culturales | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | Interrupción de la atención | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 6 |
| | Otras | 76 | 9 | 4 | 1 | 1 | 79 | 170 |

Fuente: SISCOSSR a 31 de mayo 2025.

Según la tabla anterior, se puede decir que, de los usuarios atendidos, el 50.41% pertenece al grupo poblacional HSH, en segundo lugar, se encuentra la población general con una participación del 37.67%. A la fecha se han brindado un total de 969 asesorías. Adicionalmente, se identificó que la barrera que más presentan los usuarios se enmarca en el componente de otros con una participación de 46.81%, entre ellos se encuentra, información sobre grupos de apoyo, toma de pruebas rápidas, acceso a PREP, información de PYP y en algunos casos solicitudes que no se brindan directamente en Teleconecta por lo que se han tenido que remitir a las respectivas entidades. En segundo lugar, se encuentran largos tiempos de espera con el 23,82% como otro motivo por el cual los usuarios contactan la línea y en un tercer lugar, acceso a tratamiento con un 13.01% de participación.

*Tabla 13. Seguimientos Teleconecta por EAPB, acumulado de noviembre del 2024 a mayo del 2025*
Fuente: SISCOSSR a 31 de mayo 2025

| Población / indicadores | Asmet salud | Compensar | Capital salud | Coosalud | Emsanar | Sanitas | Sura | Famisanar | Pijao salud | Nueva eps | Salud total | SOS | No afiliado | Sist afil extranjeros | FOMAC | PONAL | Comfenalco | Comfaoriente | Savia salud | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| HSH | 19 | 2 | 3 | 3 | 2 | 20 | 32 | 3 | 0 | 35 | 40 | 10 | 8 | 0 | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 182 |
| INM | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 8 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| TRANS | 4 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 | 1 | 0 | 1 | 6 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 22 |
| GENERAL | 24 | 0 | 0 | 3 | 0 | 14 | 27 | 0 | 0 | 23 | 23 | 12 | 5 | 0 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 136 |
| TS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| HC | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |

Según la anterior tabla se evidencia que el 19.11% de los usuarios atendidos por la línea Teleconecta, se encuentran afiliados a la EAPB Salud total, ocupando está el primer lugar en el acumulado desde noviembre, mientras que Nueva EPS presenta una participación del 18,83%, en tercer lugar, se encuentra SURA, con una participación del 16,6%, en cuarto lugar se evidencia que el 13.29% de los usuarios están afiliados a Asmetsalud, las demás EAPBS, tienen una participación del 10% o menor.

*Tabla 14. Seguimientos Teleconecta por régimen de afiliación, acumulado de noviembre del 2024 a mayo del 2025*

| Población / indicadores | Contributivo | Subsidiado | No afiliado | Especial | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|
| HSH | 111 | 62 | 9 | 0 | 182 |
| INM | 2 | 4 | 8 | 1 | 15 |
| TRANS | 9 | 13 | 0 | 0 | 22 |
| TS | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| HC | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| GENERAL | 80 | 49 | 5 | 2 | 136 |

Fuente: SISCOSSR a 31 de mayo 2025

Por lo anterior, se identifica que el 56.20% de los usuarios que acceden a los servicios de Teleconecta, se encuentran afiliados al régimen contributivo, mientras que el 36,01% de los usuarios pertenecen al régimen subsidiado; tan solo el 6,64% no se encuentra afiliado al sistema de salud y solo el 0.83% de los usuarios atendidos se encuentran en régimen especial.

*Tabla 15. Seguimientos Teleconecta por tipo de solicitud, acumulado de noviembre del 2024 a mayo del 2025*

| Población / indicadores | Acceso a medicamentos | Toma de pruebas rápidas | Acompañamiento jurídico | Acompañamiento psicosocial | Grupos de apoyo | Prevención | Solicitud de citas | Afiliación SGSSS | Solicitud autorización | Traslado eps | Portabilidad | PEP | PREP | Otra | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| HSH | 31 | 74 | 8 | 6 | 5 | 25 | 6 | 4 | 5 | 1 | 1 | 3 | 10 | 3 | 182 |
| INM | 5 | 4 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| TRANS | 2 | 8 | 7 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 22 |
| TS | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| HC | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| GRAL | 15 | 70 | 12 | 3 | 0 | 26 | 0 | 2 | 6 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 136 |

Fuente: SISCOSSR a 31 de mayo de 2025

Según la tabla anterior, se evidencia que el 44.32% de la población atendida, solicita los servicios de Teleconecta para acceder a toma de pruebas rápidas de VIH, pues la mayoría manifiestan que sus EAPBS, dilatan constantemente los procesos y las agendas están colapsadas por lo que se les dificulta agendar citas para toma de exámenes, identificándose como la barrera principal, sin embargo, a la fecha, la segunda razón por la cual solicitaron los servicios de teleconecta se encuentran solicitudes de prevención con el 14.94%,indicando que la población accede con mayor conciencia frente a la importancia de actuar desde la prevención, en tercer lugar se encuentra acceso a medicamentos dentro del acumulado desde noviembre, con una participación del 14.68%, indicando que las EAPBS, están desabastecidas o les asignan cita fuera de los tiempos que les cubre el medicamento; las demás solicitudes están por debajo del 10%.

Ver anexo 16. Gráficas gestión de casos
Ver anexo 14. Matriz de gestión acumulado Sisco
Carpeta Anexos Informe 7.
Ruta electrónica:
https://drive.google.com/drive/folders/1X_cdFrcTlY9PetKHv81Teh297PncsTMN?usp=drive_link

## 4. Conclusiones

- Se logró un total de 311 atenciones, superando en un 311% la meta mensual proyectada (100 atenciones), gracias al fortalecimiento de estrategias de comunicación, articulación interinstitucional y actividades de campo.
- La comunicación telefónica se convierte en el principal canal de acceso a los servicios, representando el 52% de las solicitudes, lo que, valida la pertinencia y alcance en las redes sociales, pues la difusión de las líneas es el principal indicador del ingreso de llamadas es imperante reconocer que aunque este es el principal canal de acceso no se evidencia una diferencia importante entre canales, pues las reds sociales tienen una participación del 48%.
- Se mantiene la presencia de obstáculos estructurales como desabastecimiento de medicamentos, largos tiempos de espera, falta de conocimiento sobre PrEP/PEP en algunas EPS, y negación de atención en ciertos casos específicos.
- Se evidencia un incremento en las solicitudes referente a la prevención, por lo que se infiere que los usuarios han desarrollado mayor sensibilización frente a los métodos de prevención.
- El 94.2% de usuarios encuestados se declararon satisfechos o muy satisfechos con el servicio recibido, cumpliendo ampliamente la meta del 85%.
- El 91.3% de los usuarios manifestó haber aprendido más sobre VIH y tuberculosis tras la asesoría, superando la meta del 70%.
- El grupo de apoyo está en proceso de fortalecimiento e instauración de rapport con los nuevos orientadores, se requiere continuar con dicho proceso hasta lograr una conexión entre el grupo y la líder, asimismo, se evidencia que la difusión de redes sociales logró la vinculación de 4 nuevas personas al grupo de apoyo.
- Se evidenció un incremento en las solicitudes de acompañamiento jurídico, en dónde se instauró un mecanismo legal (Tutela) a cuatro de los usuarios, los demás fueron orientados según las necesidades presentadas.
- La vinculación con entidades como la Alcaldía de Pereira, Gobernación de Risaralda, Instituciones Educativas de orden superior y Secretaría de Cultura permitió ejecutar con éxito jornadas de demanda inducida y ampliar el alcance comunitario de la estrategia.

## 5. Recomendaciones

- Realizar reuniones periódicas con prestadores de servicios de salud para mejorar el acceso efectivo a medicamentos, citas médicas y pruebas diagnósticas.
- Revisar y adaptar los espacios del grupo de apoyo lo que implica explorar modalidades híbridas (virtual-presencial) y horarios más flexibles que incentiven la participación constante y sostenida de los usuarios. Además, reforzar la convocatoria a este espacio.
- Reforzar campañas educativas sobre el acceso a PrEP, PEP y acompañamiento psicosocial.
- Aprovechar los resultados del monitoreo y la experiencia de campo para actualizar contenidos de formación del equipo, distribución de materiales y ajustes operativos.
- Mantener y ampliar el impacto logrado en medios y redes sociales, aprovechando las buenas cifras de alcance e interacción para fortalecer la presencia comunitaria de Teleconecta.

| Elaboró | Aprobó |
| --- | --- |
| José Fernando Giraldo Hernández<br>Representante Legal | Nombre Gestor: Líder Giovanni Cano Bedoya |
| | CC 10.021.648 |
| | Nombre Monitor : Dora Yurany Rodríguez Sánchez |
| NOMBRE DEL COORDINADOR | CC 53.167.582 |

| enterritorio Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A. | **INFORME DE ACTIVIDADES PARA CONTRATISTAS** | CÓDIGO: | **F-PR-16** |
|---|---|---|---|
| | | VERSIÓN: | **04** |
| | | VIGENCIA: | **2024-05-08** |
| | **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: | *2024/11/08* | Fecha de finalización contrato: | *2025/11/08* |
| Fecha de presentación del informe: | *2025/06/10* | Numero de contrato: | 2240217 |
| Numero de Planilla de seguridad social | *N/A* | Fecha de pago | *N/A* |
| Periodo del informe: (Escriba la fecha desde y hasta cuando reporta la ejecución de avance de sus obligaciones) | *2025/05/08- 2025/06/08* | 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 PEREIRA-DOSQUEBRADAS. | | |

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

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | considerando sus objetivos y las poblaciones a abordar. El plan debe tener en cuenta: una respuesta de atención diferencial y orientada por pares para el acceso a los servicios de salud y protección social en Colombia, así como un mecanismo de seguimiento de las canalizaciones realizadas que permita verificar el efecto de la intervención | técnicas y protocolos de canalización de casos en aspectos como: atención de usuarios, asesoría psicológica, asesoría jurídica, gestión de medicamentos, tamizaje y pruebas. Así mismo contiene el plan de seguimiento, monitoreo y control para asegurar la efectividad de la estrategia.<br>El plan contiene el cronograma de actividades para la vigencia del proyecto.<br><br>Se realizó cronograma específico de actividades para el mes de mayo con todos los componentes del proyecto | Ver anexo No. 15 Cronograma mayo<br><br>Carpeta Anexos Informe 7<br><br>Ruta electrónica:<br><br>https://drive.google.com/drive/folders/1X_cdFrcTIY9PetKHv81Teh297PncsTMN?usp=drive_link | |
| 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. | Durante este período del mes de mayo se realizó la difusión de acciones así:<br><br>● Desde Teleconecta... ¡te estamos buscando a ti<br>● En Frecuencia con la VIHDA Hepatitis<br>● GRUPO DE APOYO CON V DE VIHDA<br>● 40 personas perdieron el miedo de hacer la prueba<br>● Más de 800 atenciones hemos atendido con Teleconecta<br>● Retratando Memorias: para resignificar la VIDA<br>● Fotografías de retratando memorias<br>● Fotografías 11 Feria de Emprendimiento Visión de las Américas<br>● Programa radial: en frecuencia con la vida: hablamos sobre día contra la LGBIFOBIA<br>● Invitación: TeleConecta es Arte<br>● Estamos contigo con el Grupo de Apoyo<br>● Invitación a la exposición: Retratando memorias<br>● Programa radial: En Frecuencia con la VIHDA: Fiebre amarilla y VIH<br>● Programa radial: En Frecuencia con la VIHDA: Hablemos de sexualidad en el mes de las Madres<br>● Fomento de la línea: Estamos contigo en Línea<br>● Línea jurídica: hoy es tu día, no estás solx<br>● Programa radial: en frecuencia con la VIHDA: Día de la Mujer<br>● Promoción de la Gran Jornada Jurídica y Psicosocial | Ver anexo 5. Estrategia de comunicación<br>Ver anexo 8. Publicaciones y alcance<br>Ver anexo 9. Diseños y piezas publicitarias<br>Ver anexo 10. Notas de prensa y radio<br>Ver anexo 11. Canales de difusión<br>Carpeta Anexos Informe 7.<br>Ruta electrónica: https://drive.google.com/drive/folders/1X_cdFrcTIY9PetKHv81Teh297PncsTMN?usp=drive_link | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | • Jornada: Asesoría Jurídica y psicosocial<br>• Video: En Risaralda llegamos con una Gran Jornada de atención Jurídica y Psicosocial para ti.<br>• Programa radial: En frecuencia con la VIHDA: Erotismo y salud mental<br>• Promoción al servicio de asesoría jurídica gratuita<br>• Promoción de Grupo de apoyo para personas que viven con VIH<br>• Todas estas publicaciones se difundieron en: tiktok, IG, FB y Youtube los cuales son administrados por la Fundación Plataformas.<br><br>Todas estas publicaciones se difundieron en: tiktok, IG, FB y Youtube los cuales son administrados por la Fundación Plataformas<br>Se realizó la designación de artículos para la sexta del Newsletters EN FRECUENCIA y se remitió por Whatsapp al equipo de trabajo así:<br>Newsletters junio<br>• Editorial: Joxe Giraldo<br>• Resultados desde el 21 de abril hasta 20 de junio de 2025: Juan José Melo y Jhoan Peña<br>• Servicios Solicitados o brindados<br>• Acceso a medicamentos:<br>• Pruebas rápidas:<br>• Acompañamiento jurídico:<br>• Acompañamiento psicosocial:<br>• Grupos de apoyo:<br>• Paquetes de prevención:<br>• Solicitud de citas:<br>• Afiliación SGSSS:<br>• Solicitud autorización:<br>• Traslado EPS:<br>• Portabilidad:<br>• Pep:<br>• Otro:<br>• Número de atenciones:<br>• Número de llamadas atendidas:<br>• Género de las personas:<br>• HSH:<br>• Inmigrantes:<br>• Trans:<br>• Trabajadores sexuales:<br>• Habitante de calle:<br>• Población general:<br>• Cómo llegaron a la Línea:<br>• Por llamadas: | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Se remitió un comunicado de prensa Free Press, el cual fue reproducido por diferentes medios de comunicación de la región.<br><br>Finalmente, En el Mes de mayo, se pude evidenciar un crecimiento en alcance y engagement importante en todas las redes de Fundación Plataformas, lo cual genera mayor impacto en la audiencia, así:<br>FB: con un alcance de 123.300 obtuvo un crecimiento de 44.2%, y 86.4 de interacciones por parte de los usuarios, me gustas con 16 nuevos seguidores, IG: Se tiene un alcance de 53.959, con un crecimiento de 51.7%, un incremento en 33 nuevos seguidores, con el flujo de usuarios qye visitan el perfil de 61.9%, TIK-TOK: Se tiene un decrecimiento de visualizaciones 50.6%, con 12.000 alcance, pero un incrementos del casi 150% en nuevos seguidores con 210, y Youtube: Tiene una visibilizaciones de videos de 957 personas con 2 nuevos seguidores, para un total de 58 publicaciones en las diferentes redes sociales que administra la Fundación. | | |
| 4 | Realizar el mapeo de organizaciones y actores locales que ofrecen servicios de protección social, de salud, de salud mental, jurídicos, entre otros, que contemple como mínimo: nombre de la organización, medios de contacto, tipo de servicio, régimen, mecanismos y requisitos de acceso, redes de servicios de salud, horarios de atención e información adicional necesaria en el proceso de orientación telefónica al usuario | Para la ejecución de la estrategia de tele asesoría, durante el mes de mayo, se retoma el mapeo de actores realizado en el primer mes de ejecución de Teleconecta con la actualización del mes anterior (abril).<br><br>Dicho mapeo, ha permitido incorporar mejores rutas para el cierre de casos de forma exitosa, teniendo en cuenta que las barreras que presentan algunos usuarios, han sido gestionadas debido a las acciones conjuntas que se desarrollan desde la estrategia que son apoyadas por las líderes de programas de VIH, de las EAPBs, las cuales brindan respuestas oportunas cuando el usuario ingresa por la línea. | Ver anexo 3. Matriz Mapeo de actores Carpeta Anexos Informe 7. Ruta electrónica: https://drive.google.com/drive/folders/1X_cdFrcTIY9PetKHv81Teh297PncsTMN?usp=drive_link | |
| 5 | A partir del mapeo realizado diseñar, presentar e implementar las rutas establecidas para la canalización de las personas que consulten a los servicios de: protección social, servicios de salud, servicios de salud mental, servicios jurídicos para procesos | A continuación, se indican cuáles han sido las rutas de atención utilizadas, las fichas técnicas activadas para la adecuada remisión y cuáles han sido las canalizaciones a los servicios de salud:<br>● 18 activaciones de la ficha técnica: Guía de orientación para la actuación en caso de solicitud de entrega de medicamentos antirretrovirales.<br>● 30 activaciones de la ficha técnica: Guía | Ver anexo 4. Fichas técnicas para la guía y la atención Carpeta Anexos Informe 7. Ruta electrónica: https://drive.google.com/drive/folders/1X_cdFrcTIY | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | consultados relacionados con violación de derechos humanos, de regularización de población migrante, entre otros. | de orientación para la actuación en caso de solicitud de pruebas rápidas para el diagnóstico de infecciones de transmisión sexual.<br>• 9 activación de la ficha técnica: Guía de orientación para la actuación en caso de solicitud de apoyo jurídico o protección de derechos fundamentales.<br>• 1 activaciones de la ficha técnica: Guía de orientación para la actuación en situaciones de crisis, asesoría/orientación psicológica.<br>• 2 activaciones de la ficha técnica: Guía de orientación para la actuación en caso de solicitudes de PREP.<br>• 2 activaciones de la ficha técnica: Guía de orientación para la actuación en caso de solicitudes de PEP. | 9PetKHv81Teh297PncsTMN?usp=drive_link | |
| 6 | Realizar el reporte diario de las actividades desarrolladas en el marco de la estrategia en el sistema de información SISCO-SSR, de atención y seguimiento a los casos que consulten a la línea. | A través de los agentes comunitarios/teleasesores se registró en el sistema SISCO -SSR la información de cada usuario y caso que se atendió en el período que respecta a este informe, con las siguientes especificaciones:<br>Total, personas únicas atendidas: 91<br>Total, llamadas recibidas: 65<br>Total, contactos redes: 26<br>Total, gestiones o trámites iniciados: 91<br>Total, gestiones concluidas: 86<br>Total, asesorías realizadas: 235<br>Total, persona de demanda inducida: 76<br>Atenciones totales: 311 | Ver anexo 16. Gráficas gestión de casos<br>Ver anexo 14. Matriz de gestión acumulado Sisco Carpeta Anexos Informe 7.<br>Ruta electrónica: https://drive.google.com/drive/folders/1X_cdFrcTIY9PetKHv81Teh297PncsTMN?usp=drive_link | |
| 7 | Definir y presentar fichas técnicas donde se establezcan los medios por los cuales se realizará la atención de las personas, sobre todo en situaciones donde se identifiquen crisis o se sospeche de alguna de ellas. | Para el mes de mayo siguen en funcionamiento las fichas diseñadas al inicio del proyecto.<br>No se han identificado otras situaciones de crisis. | No aplica | |
| 8 | Definir y presentar fichas técnicas donde se visibilice | Para el período continúan activas las respectivas fichas diseñadas para el proceso en | No aplica | Se evidenció en Informe No. 1 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | el desarrollo de actividades en el marco de las estrategias que a nivel nacional se están implementando en el contexto de la prevención combinada (incluyendo la orientación a actividades de PEP y PrEP), con el fin de ofrecer información actualizada a los usuarios de TELECONECTA para el reconocimiento de sus derechos a los servicios. | temas relacionados al acceso a PREP, PEP, y tamizaje de ITS | | |
| 9 | Garantizar el abordaje de situaciones relacionadas con Violencias basadas en género, considerando la orientación a los servicios que se requieran ante dichas situaciones, según las rutas de atención establecidas en los territorios que involucran a las entidades de apoyo para su canalización y seguimiento a las situaciones identificadas. | Durante el período no se recibieron casos relacionados con violencias basadas en género y se continúa con la ficha técnica para asegurar la atención y canalización de casos en temas relacionados con violencia basada en género, de acuerdo con las rutas establecidas por las entidades locales. | No aplica | Se evidenció en Informe No. 2 |
| 10 | La Organización debe desarrollar espacios de articulación periódica con el plan de mitigación de mortalidad por coinfección TB/VIH y Monitoreo Liderado por la Comunidad, en donde deberá proporcionar información relacionada con el análisis de los motivos más frecuentes de demanda de teleasesoría y las rutas más efectivas para la superación de las barreras | En este período no se articularon acciones con MLC, sin embargo, se está a la espera de acciones para ejecutar en el mes de junio | No aplica | |
| 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 realizó una reunión con el gestor territorial que audita la estrategia, esto con el fin de realizar una retroalimentación del proceso y proporcionar información sobre las barreras más comunes identificadas durante el mes anterior.<br><br>La reunión se llevó a cabo en la fecha:<br>● 08 de mayo del 2025 | Ver anexo 6. Actas de reuniones y capacitaciones Carpeta Anexos Informe 7. Ruta electrónica: https://drive.google.com/drive/folders/1X_cdFrcTlY9P | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Una reunión de seguimiento y planificación que se realizó de acuerdo con el flujo de usuarios reportados para el mes y a los informes que se han venido realizando desde el inicio de ejecución de la estrategia. Allí se definieron metas del mes y roles a ejecutar en las actividades de campo planificadas, asimismo, se proporcionó una retroalimentación de las atenciones realizadas durante el mes<br><br>La reunión se llevó a cabo en la siguiente fecha:<br>● 15 de mayo de 2025<br><br>Se realizó otra reunión con el gestor territorial con el fin de ajustar estrategias de demanda inducida, además de la articulación con actores clave como las IPS.<br><br>La reunión se llevó a cabo en la fecha:<br>● 04 de junio del 2025 | etKHv81Teh297PncsTMN?usp=drive_link | |
| 12 | Participar en las reuniones de seguimiento al plan de trabajo y actividades organizadas por ENTerritorio. | Se llevó a cabo una reunión con el fin de coordinar algunas de las acciones comunicativas, donde se planificaron las actividades del mes y se ajustaron acciones para la realización de las actividades de campo<br><br>Dicha reunión se realizó en la siguiente fecha:<br>● 12 de mayo de 2025. | Ver anexo 6. Actas de reuniones y capacitaciones Carpeta Anexos Informe 7. Ruta electrónica: https://drive.google.com/drive/folders/1X_cdFrcTIY9PetKHv81Teh297PncsTMN?usp=drive_link | |
| 13 | Presentar informes mensuales del desarrollo de las actividades que debe contemplar aspectos mínimos como: actividades desarrolladas, demanda inducida, rutas, análisis de información sobre la demanda del servicio, alcance de las personas atendidas y remisiones, entre otros aspectos. El formato de presentación de informe será concertado | Se realizó informe No. 7 con actividades del mes de mayo con el respectivo funcionamiento y ejecución de la estrategia, de acuerdo con el formato establecido por Enterritorio | Ver Informe 7 Teleconecta Pereira Carpeta Anexos Informe 7. Ruta electrónica: https://docs.google.com/document/d/1ME2CyCI1k5EsBGu0bxC39ivrH0iIRpCX/edit?usp=drive_link&ouid=109209453124744520 90 | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | previamente y será el mismo para todas las organizaciones | | 9&rtpof=true&sd=true | |
| 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<br>FUNDACION PLATAFORMAS | Dora Yurany Rodríguez Sánchez<br>Supervisora Monitoreo y Evaluación | Líder Giovanni Cano Bedoya<br>Supervisor Gestor |