GENERALIDADES DEL CONTRATO:

CONTRATO No: **1017 de 2025**

CONTRATISTA: TEMPORALES CON VISION S.A.S

OBJETO DEL CONTRATO: PRESTAR SERVICIOS DE OUTSOURCING PARA PROVEER Y GARANTIZAR EL RECURSO HUMANO RESPONSABLE DE LA COORDINACION Y OPERACIÓN DE LOS COMPONENTES PRINCIPALES DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS MÉDICAS SEM,

PROYECTO: 2021660010025 Mejoramiento de la gestión del riesgo en Salud del Municipio de Pereira.

PLAZO: Once (11) meses a partir del acta de inicio sin sobrepasar el 31 de diciembre de 2025.

VALOR TOTAL: $ 1.289.344.372=

FECHA DE INICIO: 31 de enero de 2025

FECHA DE TERMINACIÓN: 30 de Diciembre 2025

VALOR PERIODO: $ 105.981.989

SUPERVISOR ASIGNADO:
BIBIANA RESTREPO LIZCANO: Componente Salud Mental
CLAUDIA SANTANDER OCASIONES: Componente Atención Prehospitalaria

DEPENDENCIA: SECRETARIA DE SALUD PUBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL DE PEREIRA

PERIODO INFORMADO: Del 01 al 30 de Abril de 2025

INFORME No. 03

1. <u>DESARROLLO DE LOS ALCANCES:</u>

ALCANCE N° 1: Garantizar el suministro del siguiente personal

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	EXPERIENCIA Y CAPACITACION
8	Tecnólogos en Atención Prehospitalaria. Despachadores de Emergencias Médicas de la central del Sistema de Emergencias Médicas SEM del Municipio de Pereira.	Experiencia general superior a dos (2) años contados a partir de la obtención del título. Con experiencia laboral certificada mínima de un (1) año en el ámbito prehospitalario y/o en triage prehospitalario y/o como tripulante de ambulancia. Capacitación en soporte vital básico SVB y soporte vital avanzado SVA, certificada por una entidad cuya actividad económica registrada en cámara de comercio incluya formación y capacitación. La vigencia del certificado de SVB y SVA no debe ser anterior a la última actualización de las Guías American Heart Asociation AHA. Experiencia laboral especifica minima de un (1) año, certificada en manejo de SISTEMAS DE EMERGENCIAS MEDICAS o CENTRALES MÉDICAS DE EMERGENCIA, expedida por una entidad responsable de la coordinación o manejo de este tipo de sistemas y/o plataformas
1	Tecnólogo en Atención Prehospitalaria, Inspección, vigilancia y control	Experiencia general superior a dos (2) años contados a partir de la obtención del título. Con experiencia laboral certificada mínima de un (1) año en el ámbito pre-hospitalario y/o en triage prehospitalario y/o como tripulante de ambulancia. Capacitación en soporte vital básico SVB y soporte vital avanzado SVA, certificada por una entidad cuya actividad económica registrada en cámara de comercio incluya formación y capacitación, no debe ser anterior a la última actualización de las Guías American Heart Asociation AHA.
8	Psicólogos para los horarios diurnos y nocturnos 24/7	Experiencia en el abordaje clínico de mínimo un (1) año.
1	Psicólogo Coordinador componente mental	Experiencia general superior a dos (2) años contados a partir de la obtención del título. En experiencia clínica, rutas de atención en salud mental, y/o asistencia técnica a IPS y EAPB.
2	Enfermero profesional	Enfermero profesional con experiencia general superior a cuatro (4) años contados a partir de la obtención del título. Con inscripción terminada en el RETHUS. Experiencia laboral específica certificada mínima de dos (2) años en coordinación y/o manejo de SISTEMAS DE EMERGENCIAS MEDICAS o CENTRALES MÉDICAS DE EMERGENCIA, expedida por una entidad responsable de la coordinación o manejo de este tipo de sistemas y/o plataformas
1	Médico articulador de los dos procesos	Medico general. con experiencia profesional certificada y relacionada con atención en el area de urgencias de Minimo tres (3) años.

DESCRIPCION: Para el presente periodo no se generaron cambios de personal en el componente de atención prehospitalaria, se mantiene el mismo personal vinculado desde el inicio del contrato.

NOMBRE RECURSO HUMANO	PERFIL PROFESIONAL
1. Carolina López Delgado	Tecnólogo en APH – Despachador de Emergencias Médicas
2.Sandra Milena Sarta Taborda	
3.Joan Sebastián Lopera Franco	
4.Yenny Jimena Bermúdez Útima	
5.Jessica Paola Sánchez Castaño	
6.Jhonatan Orrego Labrador	
7.Mateo Torres	
8.Alexandra Gallego Aguirre	
Lady Milena Chunza Loza	Tecnólogo en APH – Inspección, vigilancia y control
Hicela Suarez Riascos 2. Ingrid Tatiana Bejarano Martinez	Enfermeras Profesionales
Manuel J Ossa	Médico

Para el componente del SEM de Salud Mental: Los ocho psicólogos y el psicólogo coordinador se encuentran contratados y cumpliendo con las especificaciones técnicas.

NOMBRE RECURSO HUMANO	PERFIL PROFESIONAL
1. Katerin Juliana Sánchez	Psicólogos gestión de emergencias
2.Mariana Valencia Grajales	
3. Juan Sebastián Arenas	
4. Aida Marjory Jaramillo	
5. Evelin Xiomara Diaz	Psicólogos orientación, contención y remisión de casos.
6. Juan Jose Pulgarin	
7. Andres Felipe Giraldo	
8. Valentina Largo	
Maria Jirleza Montoya Arbeláez	Coordinador

SOPORTES: Soportes de pago de seguridad social y afiliaciones vigentes a ARL, evidencian que continúa contratado el personal seleccionado.

ALCANCE N°2: Garantizar la permanencia en la central de despacho del SEM, de por lo menos dos (2) tecnólogos por turno rotativo mañana , tres (3) tarde, y de por lo menos un (1) tecnólogo en turno nocturno, o de acuerdo con las necesidades del Municipio por situaciones imprevistas. Se debe presentar cuadro de turnos mensual cubriendo veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana

DESCRIPCION: Se continúa con el funcionamiento operativo de la plataforma del SEM por parte de los ocho tecnólogos en atención Prehospitalaria que operan como despachadores de emergencias médicas DEM, en los diferentes turnos rotativos, realizando el despacho de ambulancias a las diferentes emergencias médicas según indique la plataforma, asignando la

ambulancias más cercana al lugar de la emergencia a lo largo del turno y haciendo los respectivos reportes de casos específicos a las entidades y/o referentes que les competa dicho caso. No se ha presentado a la fecha interrupciones del servicio por ausencia del personal despachador en la Central de Emergencias.

SOPORTES: Matriz en Excel con el cuadro de turnos mensual grupo de atención prehospitalaria registro fotográfico anexo al presente informe.

ALCANCE N°3: Garantizar la prestación del servicio de un (1) Tecnólogo en Atención Prehospitalaria para inspección, vigilancia y control con el perfil y las especificaciones técnicas que se encuentran establecidas en las condiciones técnicas exigidas en el pliego de condiciones.

DESCRIPCION: Continúa vinculada la Tecnóloga en Atención Prehospitalaria Lady Milena Chunza Loza, encargada de las actividades denominadas "averiguaciones preliminares" consistentes en la conformación del expediente de cada una de las quejas, reclamos o denuncias que ingresan al componente de Inspección, Vigilancia y Control IVC y que se consideran pertinentes de investigar para identificar posibles infracciones a la norma. La tecnóloga de IVC labora directamente en la Secretaría de Salud de Pereira, haciendo parte del equipo técnico, y se desplaza hacia los sitios que se requieran para realizar indagaciones, entrevistas, búsqueda de documentos, levantar evidencias audiovisuales etc. Se presenta un **INFORME ANEXO ALCANCE No. 3** que relaciona todas las actividades ejecutadas por este recurso humano. La matriz donde se consolidan las PQR gestionadas, está bajo custodia de la Secretaría de Salud de Pereira, se insertan pantallazos de la misma en el informe del tecnólogo, pero esta puede ser consultada directamente en los equipos de la entidad contratante donde queda guardada, esto debido a que se maneja información sensible de pacientes y de casos de salud con implicaciones de norma.

SOPORTES: En la carpeta del Alcance 3 se presenta un **INFORME ANEXO** que relaciona en detalle las actividades ejecutadas por el tecnólogo de IVC.

ALCANCE N°4: Garantizar la prestación de servicios de dos enfermeros profesionales de apoyo.

DESCRIPCION: Continúan vinculadas las dos enfermeras profesionales Hicela Suarez Riascos e Ingrid Tatiana Bejarano Martínez que tienen a cargo la coordinación de la Central de Despacho del SEM en el Comando de la Policía Metropolitana de Pereira, además de otras actividades que se les asignan desde la Secretaría de Salud de Pereira. Se presenta un **INFORMES ANEXO ALCANCE No. 4** que relaciona todas las actividades ejecutadas por este recurso humano que son:

a) Notificación y acceso al sistema, b) Coordinación/gestión de solicitudes y c) Atención Pre hospitalaria por medio de acciones como planeación, construcción de procedimientos y cuadros de turno, implementación de estrategias, ejecución de jornadas de capacitación, seguimiento a plataforma/aplicativos SEM y/o supervisión al personal despachador de emergencias médicas,

entre otras.

- Concurrir cuando sea requerido por la Secretaría de Salud de Pereira, las actividades de los demás componentes del SEM: a) Hospitalario, b) Información, educación, comunicación y primer respondiente, c) Investigación epidemiológica, d) Formación del talento humano, e) Inspección, vigilancia, control y/o f) Articulación con Estrategia de Respuesta a Emergencias.
- Participar como referente del SEM, en el Equipo de Respuesta Inmediata a Emergencias y/o en los Puestos de Mando Unificado, cuando sea convocado o cuando se presenten situaciones en el Municipio que así lo demanden.
- Asistir a la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social, si se presenta la necesidad de emitir conceptos, consolidación de información, elaboración de informes y/o acompañamiento en auditorias de las entidades de control internas o externas.
- Cargar la información que se determine con la Secretaría de Salud en los sistemas de información establecidos.

SOPORTES: En la carpeta del Alcance 4 se presentan dos **INFORMES ANEXOS** que relaciona en detalle todas las actividades ejecutadas por las dos enfermeras a cargo

ALCANCE N°5: Garantizar un (1) médico coordinador general para ambos componentes.

DESCRIPCION: El médico de apoyo para el SEM también continúa vinculado, ejerciendo acciones de articulación entre los perfiles de los Despachadores de Emergencias Médicas y los Psicólogos a cargo del componente de Salud Mental, además de las labores de auditoría médica de los casos considerados prioritarios y la emisión de los conceptos técnicos que se requieran en cualquiera de los componentes técnicos del SEM Pereira.

SOPORTES: En la carpeta del Alcance 5 se presenta un **INFORME ANEXO** que relaciona en detalle todas las actividades ejecutadas por este recurso humano.

ALCANCE N°6: Garantizar la prestación del servicio de por lo menos seis (6) psicólogos por turno rotativo mañana y tarde, y de por lo menos dos (2) psicólogos en turno nocturno, o de acuerdo con las necesidades del Municipio por situaciones imprevistas. Se debe presentar cuadro de turnos mensual cubriendo veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana.

DESCRIPCION: Se realiza la contratación de Ocho Psicólogos para la prestación del servicio durante las 24 horas del día, siete días a la semana dándole atención a los requerimientos de salud mental y de primeros auxilios psicológicos, orientación, contención y remisión de las llamadas que ingresen a la línea 123 del CAD.

ATENCION SEM:

- Katerin Juliana Sánchez
- Mariana Valencia Grajales

- Juan Sebastián Arenas
- Aida Marjory Jaramillo

ATENCION CONTENCION EMOCIONAL

- Xiomara Diaz
- Juan José Pulgarín
- Andrés Felipe Giraldo.
- Valentina largo.

Manejando los turnos de acuerdo con el cuadro que se entrega a la Secretaría de Salud. Es pertinente anotar que por especificidad de las actividades que se ejecutan en la Sala SIES de la Policía, donde opera el SEM Pereira.

SOPORTES: En la carpeta del Alcance 6 se presenta un **INFORME ANEXO** detallado y los soportes de las actividades ejecutadas por este recurso humano.

ALCANCE N°7: Garantizar un (1) psicólogo coordinador del componente de Salud Mental del SEM.

DESCRIPCION: Se realiza la contratación de una profesional en psicología como coordinadora del componente se salud metal, quien tiene a cargo la construcción de los protocolos y/o procedimientos para el manejo de las patologías mentales que son atendidas en el SEM a través de la línea 123 del CAD; además de lo anterior la coordinación de psicología se encuentra consolidando toda la información recolectada del componente de salud mental del SEM, asiste a todas las reuniones convocadas por la Secretaria de Salud Municipal y da apoyo a las actividades de salud metal. Se presenta un **INFORME ANEXO ALCANCE 7** que relaciona todas las actividades ejecutadas por este recurso humano. Este recurso humano se mantiene articulado con el Médico, para garantizar que los dos componentes del SEM (Atención prehospitalaria y Salud Mental) operen con base en procedimientos armonizados. Dado que para el componente de Salud Mental, aún no se cuenta con un módulo (software) desarrollado en la plataforma SEM, el recurso humano que opera en la Central de Emergencias Municipal en el Comando de la Policía Metropolitana, registra todas sus actividades diarias en forma manual, anexándose a este informe, los consolidados de dichos registros. El componente de atención prehospitalaria si tiene los módulos desarrollado en la plataforma SEM, por lo cual si se pueden presentar los reportes exportables de la misma.

SOPORTES: En la carpeta del Alcance 7 se presenta un **INFORME ANEXO** detallado y los soportes de las actividades ejecutadas por este recurso humano.

ALCANCE N°8: Cumplir con los protocolos y/o procedimientos establecidos en los manuales de funciones que se documenten y los que se concierten con la Policía Metropolitana de Pereira en la Sala SIES.

DESCRIPCION: Los ocho despachadores de emergencias médicas y los ocho Psicólogos firman los acuerdos de confidencialidad y el protocolo de convivencia de la sala CAD de la línea 123, para cumplir con los procedimientos y normas de conducta en la Central de Emergencias Municipal. Durante el presente periodo no se recibieron quejas o notificaciones de la Policía Metropolitana, relacionadas con inobservancia de las normas establecidas.

De otro lado, los Despachadores:

- Cumplen con el procedimiento de GESTIÓN DE SOLICUTUDES DEL SEM, al dejar registrado en la plataforma SEM toda la información de los casos, las novedades y diligencian la bitácora.
- También asisten de forma virtual o presencia a las reuniones que son convocadas por la Secretaría de Salud con ocasión de discutir situaciones propias del SEM Pereira y el componente de despacho.

Debido a que la plataforma SEM no ha tenido mayores cambios en sus algoritmos, los Despachadores continúan aplicando el mismo procedimiento básico de gestión de solicitudes, desde que las llamadas de la comunidad son trasferidas por la policía al Despachador, se aplica el triage telefónico, se define el tipo y cantidad de recursos a despachar desde las postas que por modelo de sectorización corresponden al incidente, y se garantiza la trazabilidad de los casos hasta el momento de ingreso a la red hospitalaria municipal

El personal maneja adecuadamente los módulos de la plataforma, y de acuerdo con lo que evidencia en la operación diaria, han propuesto cambios y ajustes necesarios para el SEM. Cada despachador en su turno de operación aplica los procedimientos estandarizados. Adicionalmente, el recurso humano del SEM hace uso de las herramientas que la plataforma tecnológica del SEM tiene para guardar bitácora y auditorias de cada uno de los casos gestionados por turno y por despachador (persona). Se adjuntan descargas de la plataforma con los casos gestionados siguiendo los procedimientos estandarizados por la Secretaria de Salud de Pereira.

Los DEM también:

- Aplican el procedimiento definido para recibir quejas de los prestadores, para notificarlas al equipo técnico de la Secretaria de Salud
- Solicitar el apoyo del equipo de IVC.
- Coordinan el orden de llamado en posta.
- Apoyan otros procedimientos del sector salud como manejo de fallecidos, derivación de casos hacia las EAPB, articulación con el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias.
- Coordinación de traslado de pacientes en emergencias y desastres.

SOPORTES: Reportes exportables de la plataforma seleccionados aleatoriamente por día, por hora y por despachador, Bitácora y Auditoría de casos.

NOTA: Estos soportes son descargados de la plataforma SEM directamente por el personal de la Secretaria de Salud, para sustentar el informe, pero como Contratista se suministra el recurso humano, pero no se tiene acceso a la información de la plataforma, por la información de salud que

allí está contenida de pacientes.
La totalidad de casos gestionados se pueden consultar en la plataforma SEM Pereira, con autorización de la Secretaría de Salud.
Los Despachadores tienen acuerdo de confidencialidad para manejar la plataforma, pero una vez cargada la información de los casos, no pueden modificarla, ni descargar la totalidad de los reportes.

META DEL PROGRAMA A LA QUE APORTA AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO: Sistema de emergencias médicas municipal (SEM) implementado

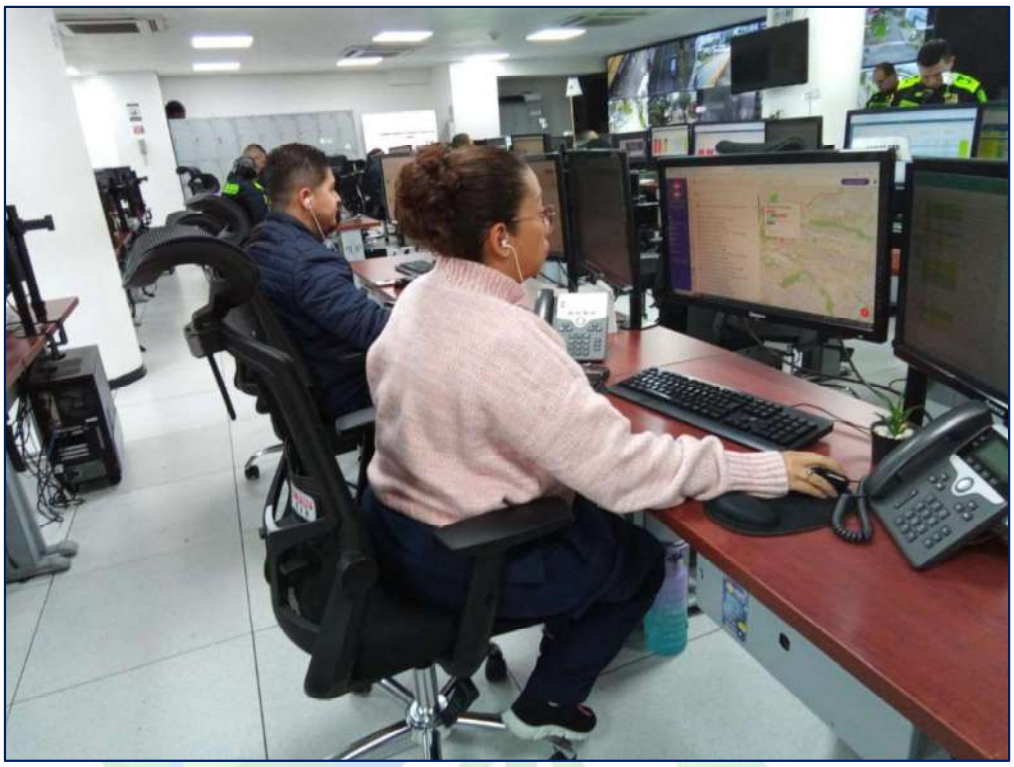
OBSERVACIÓN: El presente informe de supervisión No 03 del 01 al 30 de Abril de 2025

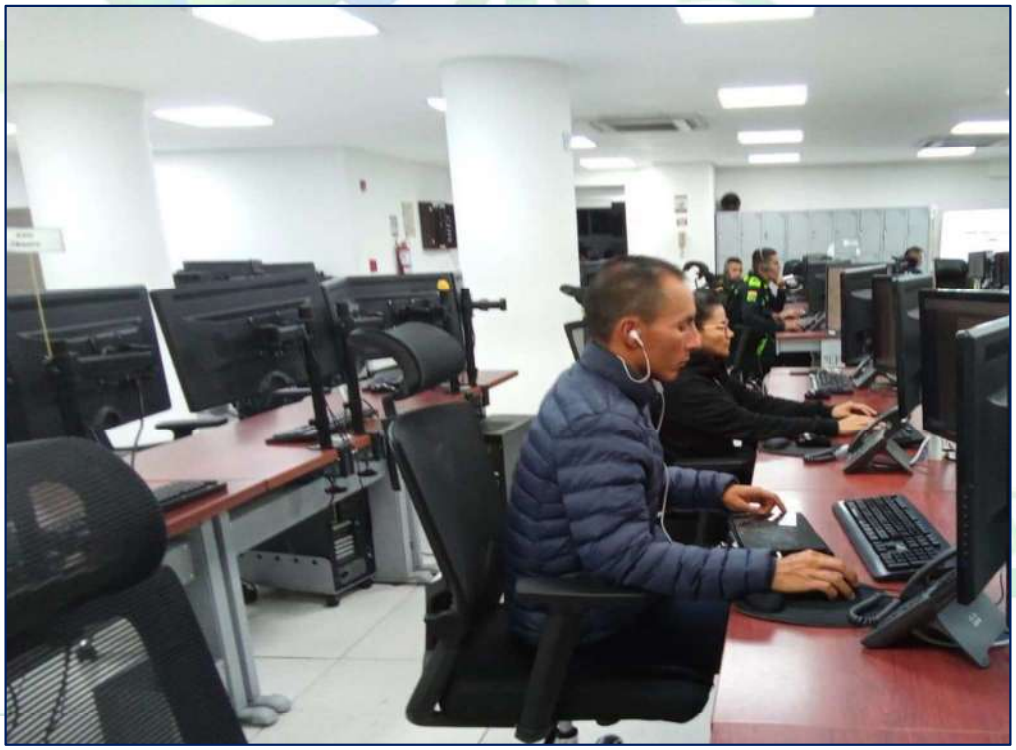
ALBA NORA OSORIO GAVIRIA
Gerente
TEMPORALES CON VISION
901010310

BIBIANA RESTREPO LISCANO
Supervisor de Contrato.

CLAUDIA SANTANDER OCACIONES
Supervisor Técnico componente atención prehospitalaria .

REGISTRO FOTOGRÁFICO



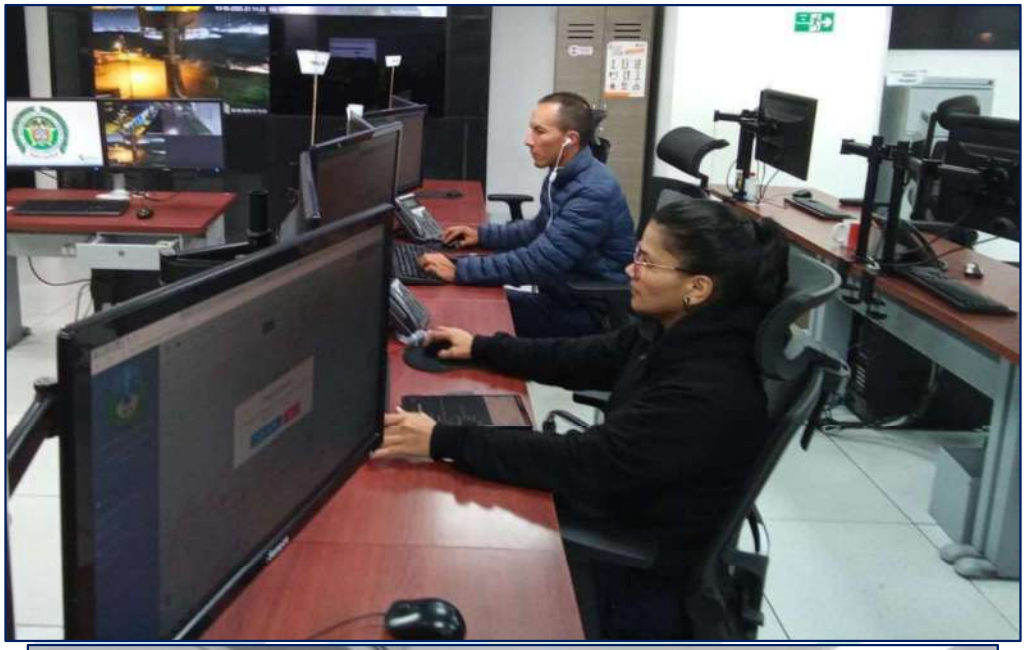






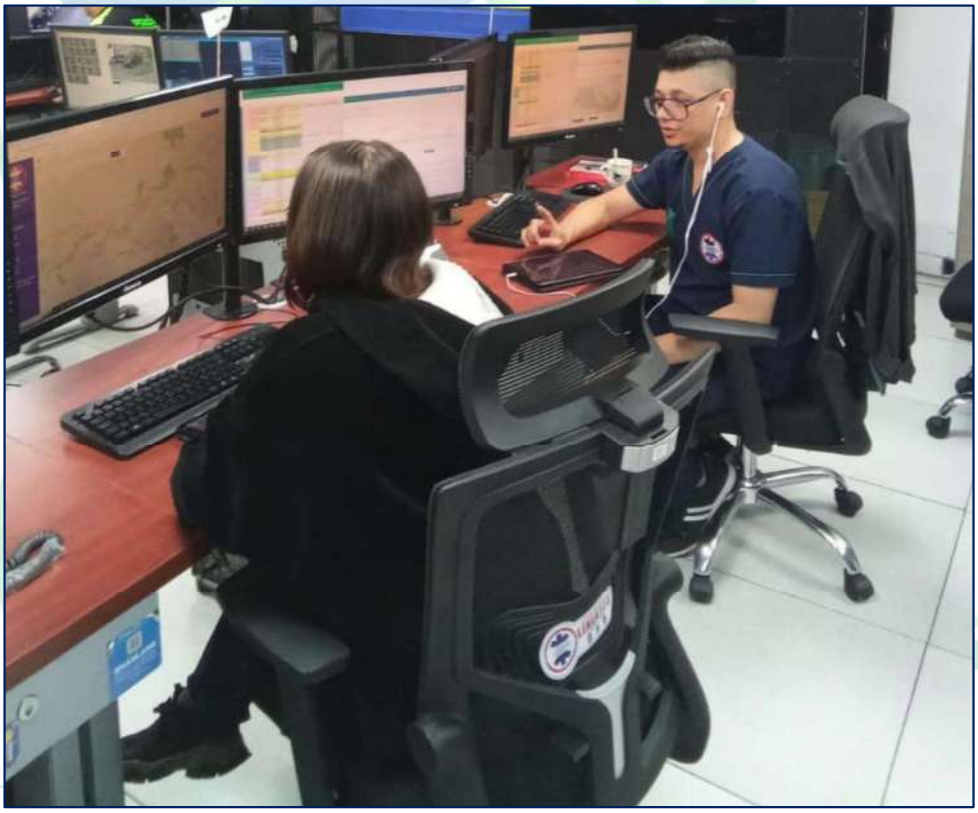


Calle 24 No. 7-29 Oficina 409 Edificio Centro Comercial El Lago, Pereira Risaralda
Teléfonos 3167964-3122454484
Email: tempo@tempoconvision.com









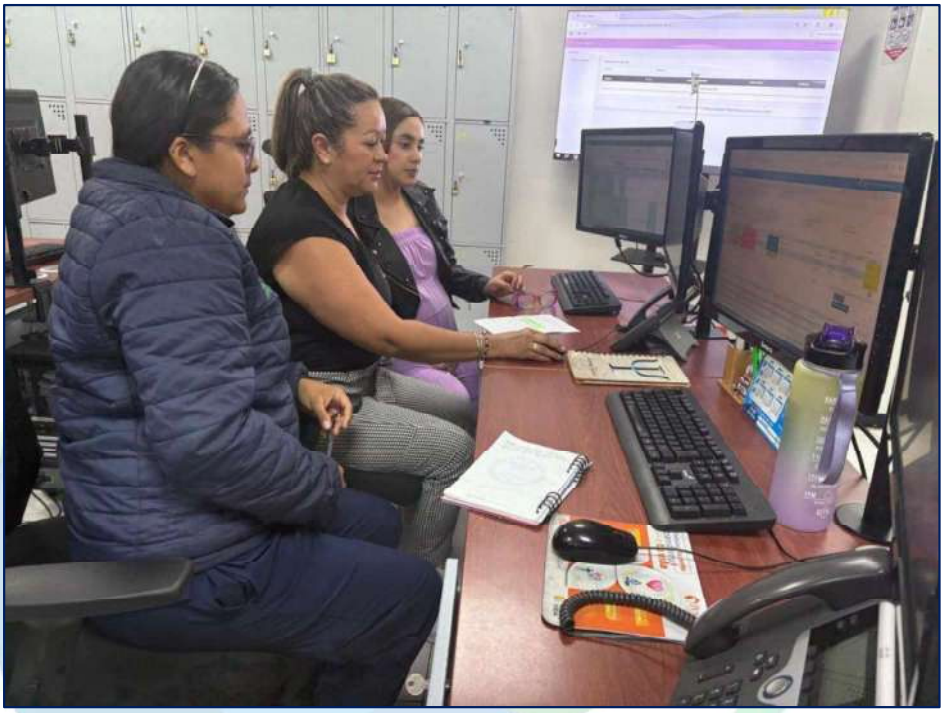
Evidencias fotográficas salud mental:

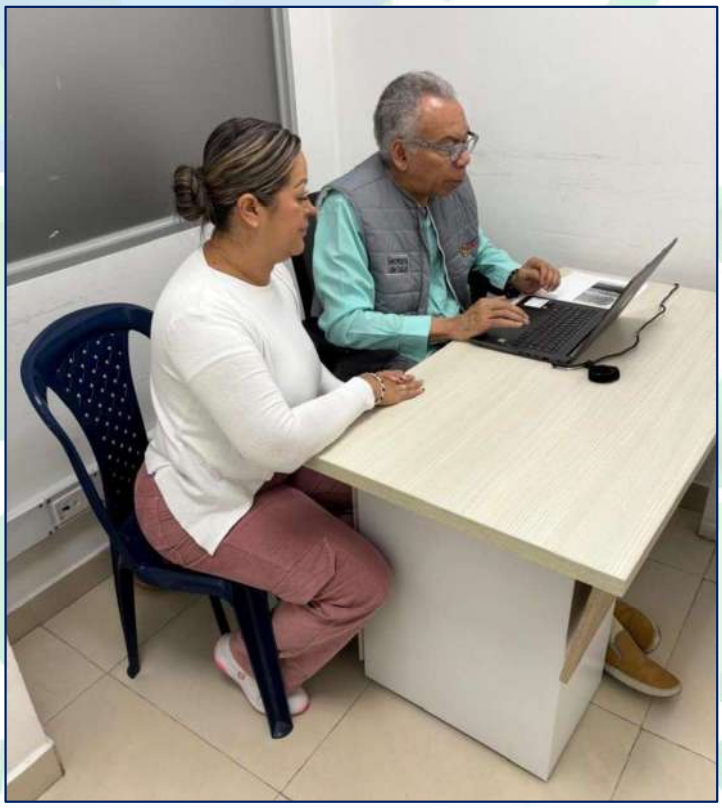

POLICIA NACIONAL
PATRIMONIO
COLOMBIANOS

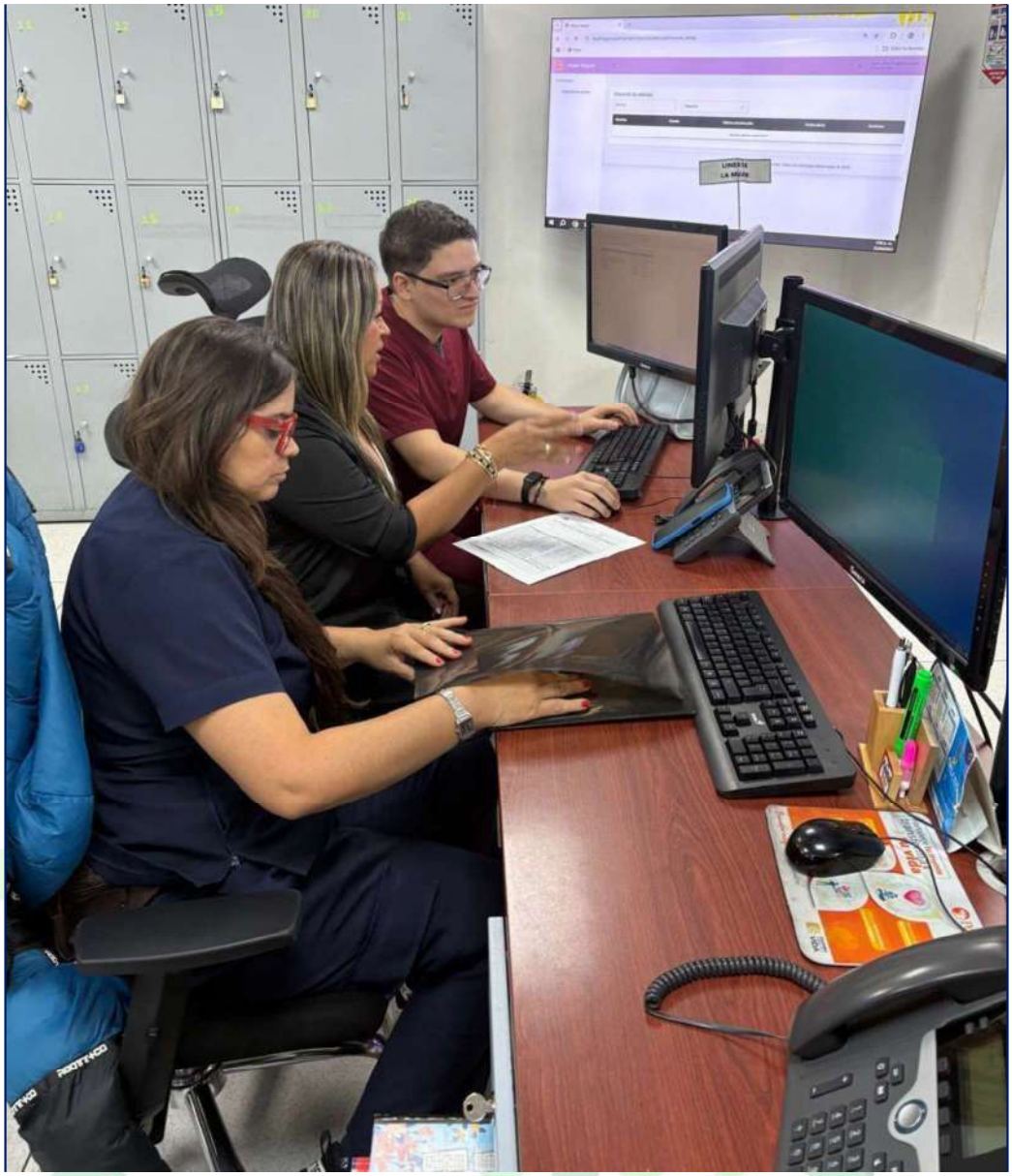

PEREIRA
HÁBLAME
HÁBLAME




PEREIRA
CAPITAL DEL EJE
HÁBLAME
HÁBLAME







ConVision S.A.S
Servicios Integrales