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:
2024660010068 - FORTALECIMIENTO DE LA SALUD MENTAL, LA CONVIVENCIA Y PREVENCIÓN EN EL CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA
2024660010100 - FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SALUD DEL RIESGO DE DESASTRES EN EL 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: $ 101.813.192

SUPERVISORES ASIGNADOS:
BIBIANA RESTREPO LISCANO: 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 septiembre de 2025

INFORME No. 08

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 mínima 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 especifica 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 Mínimo tres (3) años.

DESCRIPCION:

En el presente periodo contractual no se tuvieron cambios las asignaciones del recurso humano para el Sistema de Emergencias Médicas de Pereira, es decir que se sigue contando con los siguientes profesionales:

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.Lina Marcela Zuleta	
5.Jessica Paola Sánchez Castaño	
6. Johan Felipe Osorio Morales	
7.Mateo Torres	
8.Alexandra Gallego Aguirre	
Lady Milena Chunza Loza	Tecnólogo en APH – Inspección, vigilancia y control
Ingrid Tatiana Bejarano Martínez	Enfermera Profesional
Manuel J Ossa	Médico

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. 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 descargadas de página de la ARL reportada, evidencian que continúa contratado el personal seleccionado y debidamente afiliado.

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. Ya que el personal cumple sus funciones en la Sala del Comando de la Policía Metropolitana de Pereira, también es objeto de supervisión por parte de dicha entidad, porque en ningún momento del día la Central de Emergencias Médicas puede quedar desprovista del recurso humano.

SOPORTES: CARPETA ALCANCE 2: Matriz en Excel con el cuadro de turnos mensual grupo de atención prehospitalaria.

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: Se garantizó la vinculación de la misma tecnóloga en atención prehospitalaria, quien cuenta con la trazabilidad de todos los casos que han generado:

- Averiguaciones preliminares.
- Traslados a otras entidades competentes.
- Archivo o cierre por no cumplir criterios para inicio de proceso.

A la fecha se cuenta con una matriz consolidada de las vigencias 2024 y 2025, con todos los casos asignados al equipo de Inspección, Vigilancia y Control. Adicional, a la consolidación de expedientes la Tecnóloga cumple funciones de inspección del componente de emergencias médicas en los eventos de aglomeración de público, para garantizar el uso racional del SEM Pereira, y también apoya la planeación de operativos a prestadores del servicio de emergencias médicas, aunque en el presente periodo, la Secretaría no autorizó la ejecución de alguno.

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: Teniendo en cuenta que para esta vigencia 2025, fue la primera vez que el SISTEMA DE EMERGENCIAS MEDICAS proyectó contar con estos perfiles y consecuente con la situación socializada en los dos periodos anteriores, durante este periodo se continuó el despliegue de acciones con un solo perfil de enfermería, que cumplía con las especificaciones técnicas requeridas y se logró dar cumplimiento a las necesidades de la Central. El segundo perfil que no fue posible ubicar en la región, no se ha cobrado en este periodo.

Las actividades básicas desarrolladas por el perfil vinculado fueron:

- Coordinación de los tres componentes del SEM que se despliegan en la SALA SIES: Hace presencia todos los días en la sala SIES, en los turnos con mayor volumen de incidentes. Es pertinente anotar que en la noche, la Sala SIES reduce casi en un 70% el personal presente de todas las entidades que asisten en la jornada diurna, debido a que el volumen de llamadas también se reduce mucho. En la jornada diurna, la profesional adelanta todas las acciones de supervisión de personal, monitoreo de

la gestión de las emergencias, auditoria de casos y de registro en plataforma, articulación con Policía y Tránsito Pereira (presente solo en jornada diurna).

- Mantiene en disponibilidad para gestionar los casos de quejas y denuncias que se reportan durante la operación del SEM y para apoyar los casos especiales de atención de pacientes (EPS sin red de atención, pacientes sin aseguramiento, negación de los servicios, fallas técnicas etc).
- Asiste a las reuniones, jornadas de capacitación o espacios de articulación que se convoquen desde la Secretaría, los cuales son esporádicos y programados con anticipación de tal forma que le permiten a la profesional organizar las actividades y notificar alguna ausencia en sala a la Policía Metropolitana de Pereira.

Desde la Secretaría de Salud Pública de Pereira no se ha identificado faltante en alguna de las actividades que deba acometer este perfil en el SISTEMA DE EMERGENCIAS MÉDICAS, y con base en lo evaluado con la Policía Metropolitana, el equipo de la Central SEM ha dado respuesta oportuna a las necesidades de la comunidad.

SOPORTES: En la carpeta del Alcance 4 se presenta el **INFORMES ANEXO** que relaciona en detalle todas las actividades ejecutadas por el perfil de enfermería vinculado.

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

DESCRIPCION: Se garantizó la vinculación del mismo perfil de médico coordinador con experiencia en el área de urgencias que apoya las labores de direccionamiento del SEM en los componentes y situaciones que se requieran. Este perfil ha contribuido con la articulación de procedimientos entre los Despachadores de Emergencias, los psicólogos y la red de prestadores de transporte de pacientes.

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: CARPETA ALCANCE 6.

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 desarrollados en la plataforma SEM, por lo cual si se pueden presentar los reportes exportables de la misma.

SOPORTES: CARPETA ALCANCE 7: Informe anexo alcance No. 7 del psicólogo, registros fotográficos y planillas de asistencia a reuniones.

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.

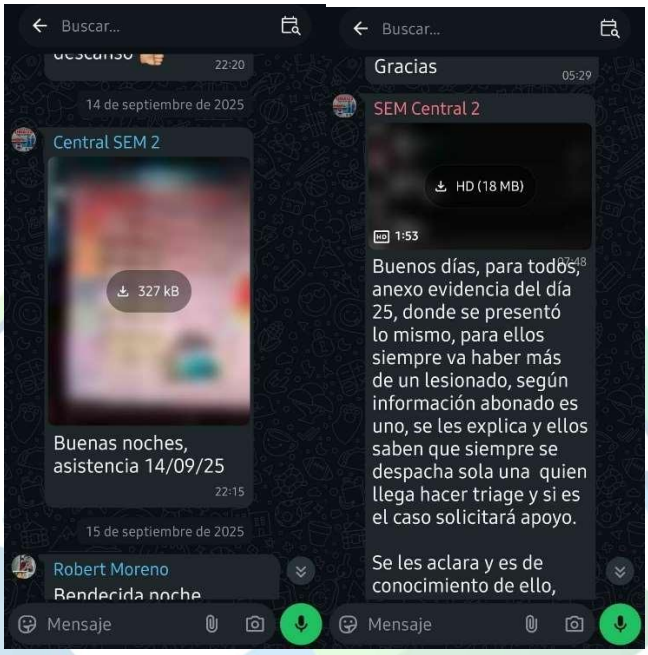
DESCRIPCION: Debido a que la Central de Emergencias del SEM Pereira opera en la Sala SIES del Comando de la Policía Metropolitana, el recurso humano suministrado que permanece 24 horas al día en dicho sitio, mantiene en implementación el procedimiento de inter operatividad entre la plataforma tecnológica SEM Pereira y la plataforma de la Policía Nacional SECAD. Durante las 24 horas del día, los despachadores (Tecnologo APH) son los encargados de recibir todos los incidentes

que la Policía filtra y traslada a la dependencia de SALUD, deben clasificarlos, geoposicionarlos, aplicarles procedimiento de despacho, monitoreo, asignación de institución hospitalaria, cierre del caso y luego cierre en la plataforma de la Policía. Durante el mes de septiembre gestionaron 1263 casos, clasificados como posibles emergencias médicas a los que se les generó incidente en plataforma. Otras llamadas no clasifican como emergencias, y requieren información general. Entre los despachadores que se encuentran simultáneamente en sala, se hace la distribución de funciones, de tal forma que se pueda gestionar el 100% de las llamadas que la Policía traslada.

Los tecnólogos que están siempre presentes en la Sala SIES, son los encargados de notificar a la Secretaría de Salud por medio del chat oficial:

- Las fallas técnicas que se presentan con alguna de las plataformas o con los sistemas de comunicación.
- Casos especiales que requieran intervención de otros programas de Salud o de la Alcaldía.
- Situaciones especiales o relevantes.





Se verifica que 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.

En las reuniones periódicas realizadas con la Secretaría de Salud, se generan nuevos procedimientos de operación, con base en las situaciones documentadas día a día por los despachadores, y se hace seguimiento a los procedimientos que se tenían concertados para identificar necesidades de mejora.

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 Secretaría 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

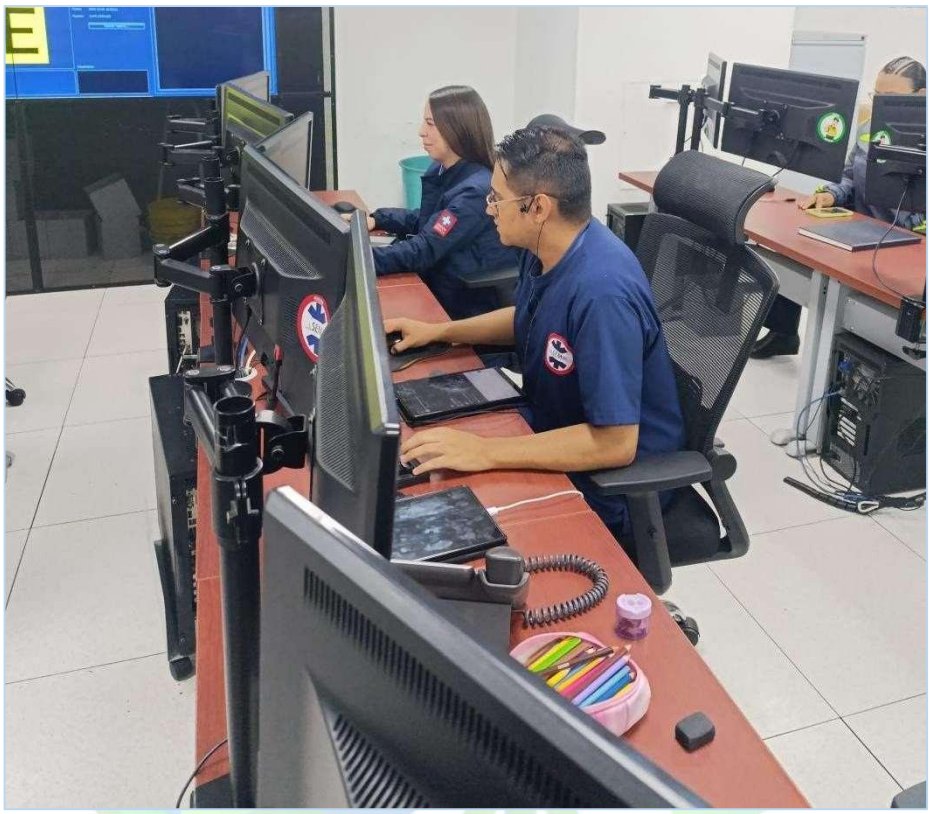
OBSERVACIÓN: El presente informe de supervisión No 08 del 01 al 30 de septiembre de 2025

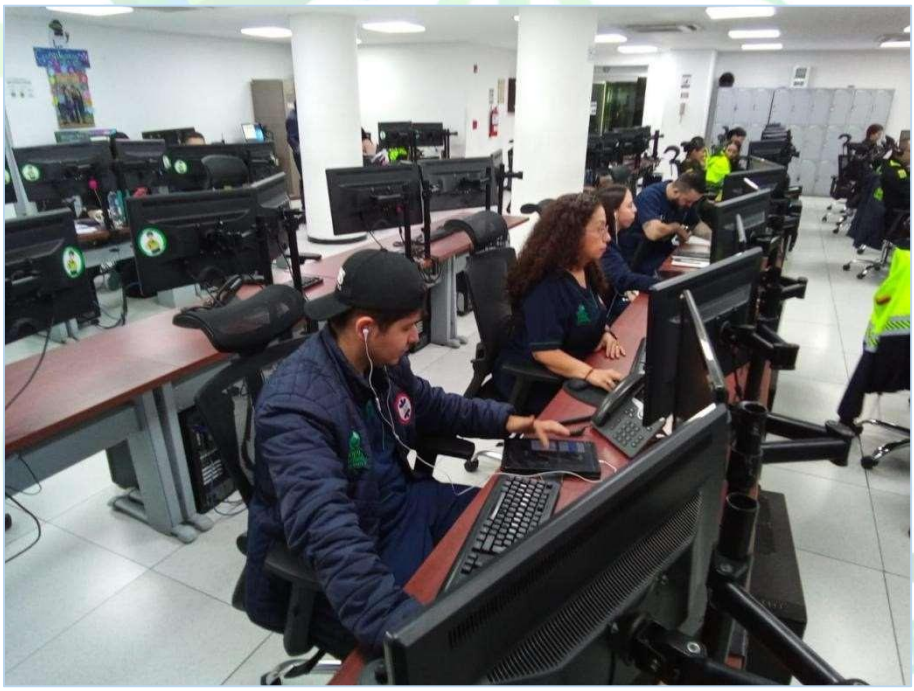
ALBA NORA OSORIO GAVIRIA
Gerente
TEMPORALES CON VISION 901010310

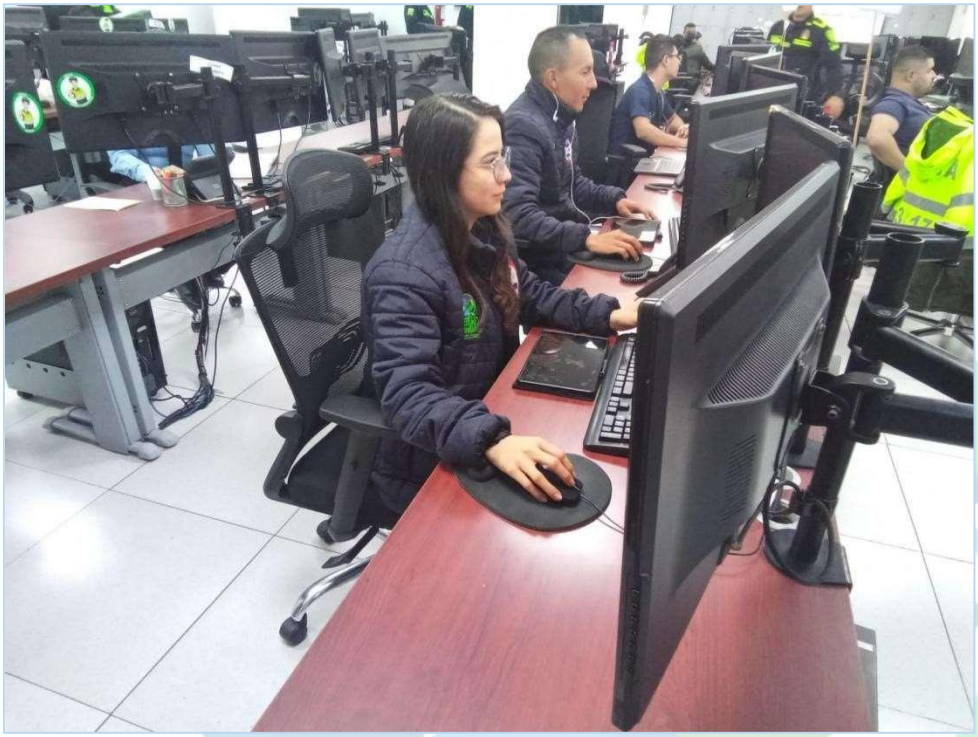
CLAUDIA SANTANDER OCACIONES
Supervisor Técnico componente atención prehospitalaria.

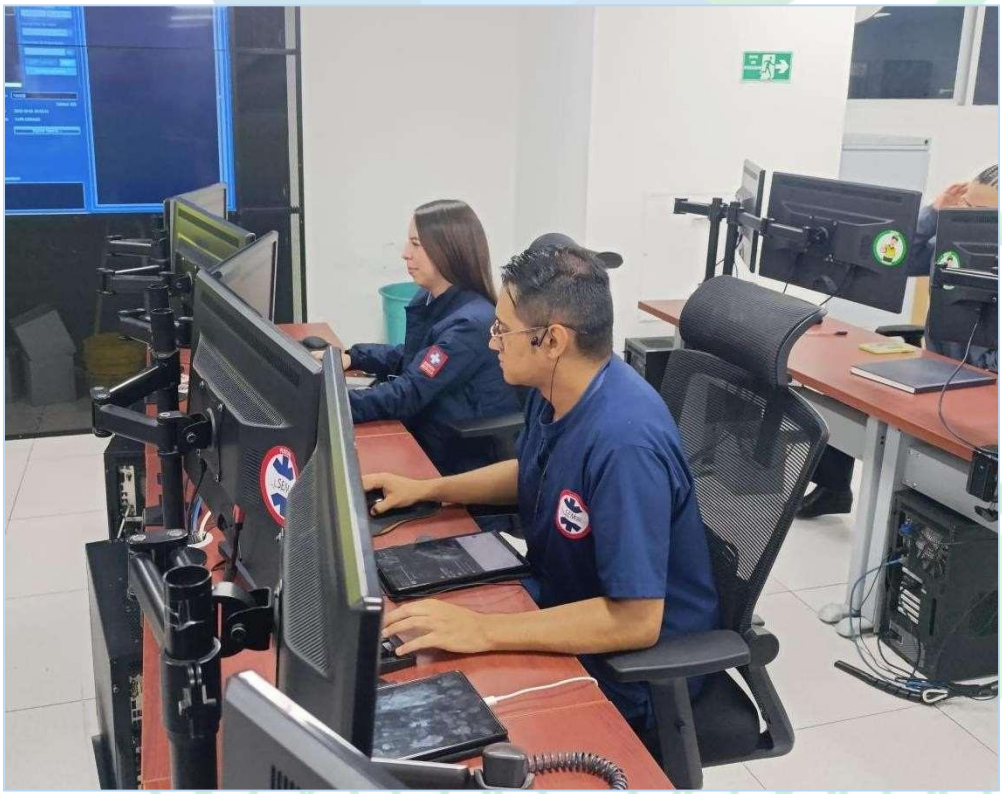
BIBIANA RESTREPO LIZCANO
Supervisor de Contrato.

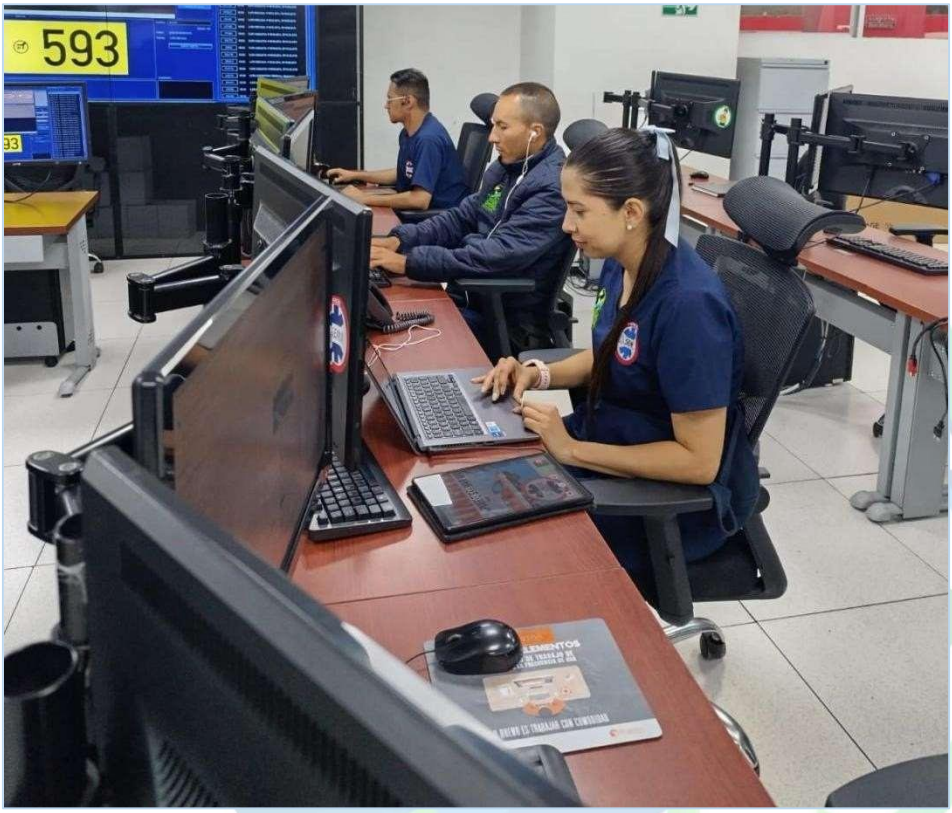
Evidencias fotográficas DEM:










593


PFU 508
PFU 508




TJO · 901
TJO · 901