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: 31 de diciembre 2025

VALOR PERIODO: $ 101.813.191

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 31 de octubre de 2025

INFORME: No. 09

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 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 componte del SEM de atención prehospitalaria: Los ocho tecnólogos de APH despachadores de emergencias médicas, el tecnólogo de IVC, las enfermeras profesionales y el médico coordinador se encuentran contratados y cumpliendo con las especificaciones técnicas:

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

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

BRE 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 garantizó la operación de la Central Municipal de Emergencias Médicas SEM Pereira con el personal tecnólogo en atención prehospitalaria presente en los turnos generados por la Temporal, y que han cubierto permanentemente las 24 horas del día. Durante el periodo, no se presentaron interrupciones de la Central debidas a la no presencia de recurso humano. Desde la Policía Metropolitana también se realizaron los controles de asistencia del personal a la sala, ya que el SEM funciona dentro del Comando de la Policía Metropolitana, y es coordinada por este personal, quien notifica directamente a la Secretaría de Salud, si se presenta algún inconveniente con el recurso humano. A la fecha, esta Temporal no ha recibido notificaciones de la Secretaría de Salud, sobre situaciones anómalas del suministro del recurso humano. No se recibieron solicitudes de la Secretaría de Salud para reforzar la atención en algún periodo de tiempo específico.

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: Conjuntamente con un apoyo jurídico, suministrado directamente por la Secretaria de Salud, y la tecnóloga de IVC suministrada por esta Temporal, se mantiene en operación un equipo que se encarga de dar respuesta a las quejas, denuncias y reclamos relacionados con el SEM Pereira, que ingresan a la Alcaldía de Pereira por alguno de los medios oficiales: Buzón, página web o correo de pqrs. Adicional a ello, la tecnóloga suministrada, también se encarga de la gestión de casos reportados por el equipo de despachadores tecnólogos APH de la misma central de emergencias, ya que ellos también detectan situaciones que pueden contravenir la norma vigente, y aún cuando no se constituyan quejas o denuncias, estos casos se investigan y si se considera pertinente, se les abre expediente. Durante el periodo se inició la gestión y se tramitó la respuesta de los casos oportunamente. Incluso se han realizado traslados a instancias superiores.

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, y de acuerdo con el análisis realizado durante estos últimos

periodos, la Central SEM se puede manejar con un (1) solo perfil de enfermería, por lo cual la Secretaría de Salud tomó en cuenta este análisis para la proyección de necesidades de recurso humano perfil de enfermería para la vigencia 2026. Es pertinente anotar que, en el Municipio de Pereira se está implementando el SEM por fases, y esto genera adaptaciones, acondicionarse a las características y situaciones que se van presentando y en ese orden de ideas ajustar los procesos, entre esos los relacionados con la cantidad de recurso humano requerido.

Durante este periodo el perfil de enfermería vinculado continuó con:

- La coordinación en la Central de Despacho SEM del recurso humano tecnólogos en APH que rotan por los turnos.
- Es la articuladora entre la Secretaría de Salud SEM Pereira y la Policía Metropolitana en la Sala SIES.
- Es la articuladora del SEM con el Instituto de Movilidad de Pereira presente en Sala SIES.
- Es la articuladora entre el personal despachador de la Central de Emergencias y el equipo técnico de la Secretaría de Salud que coordina el SEM.
- Es la referente de la Central de Emergencias para articularse con el equipo de inspección, vigilancia y control.

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: Un perfil de médico coordinador con experiencia en el área de urgencias se tiene contratado para ejercer 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.

evidencias.

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 desarrollado 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: 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.

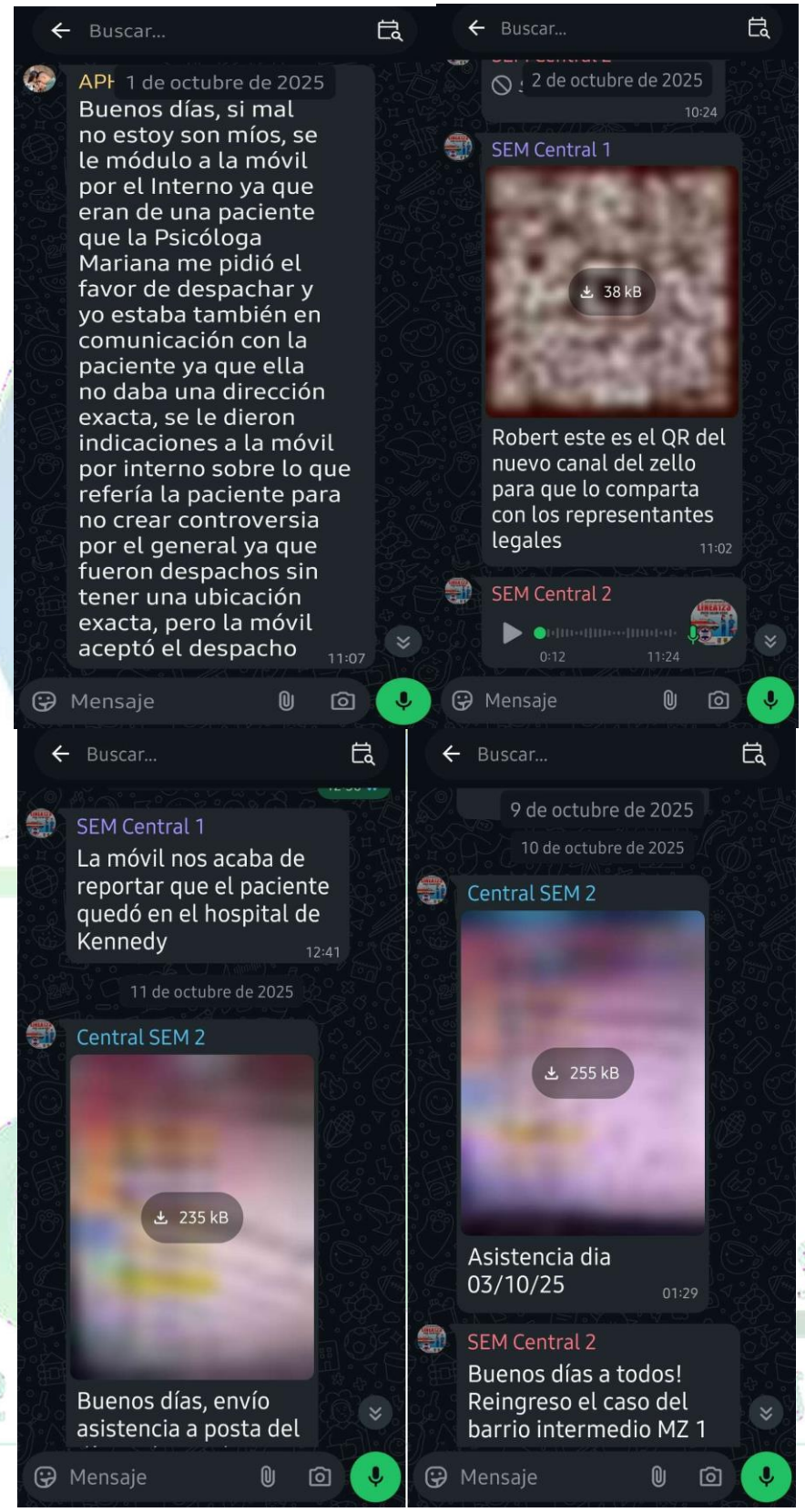
Los DEM también:

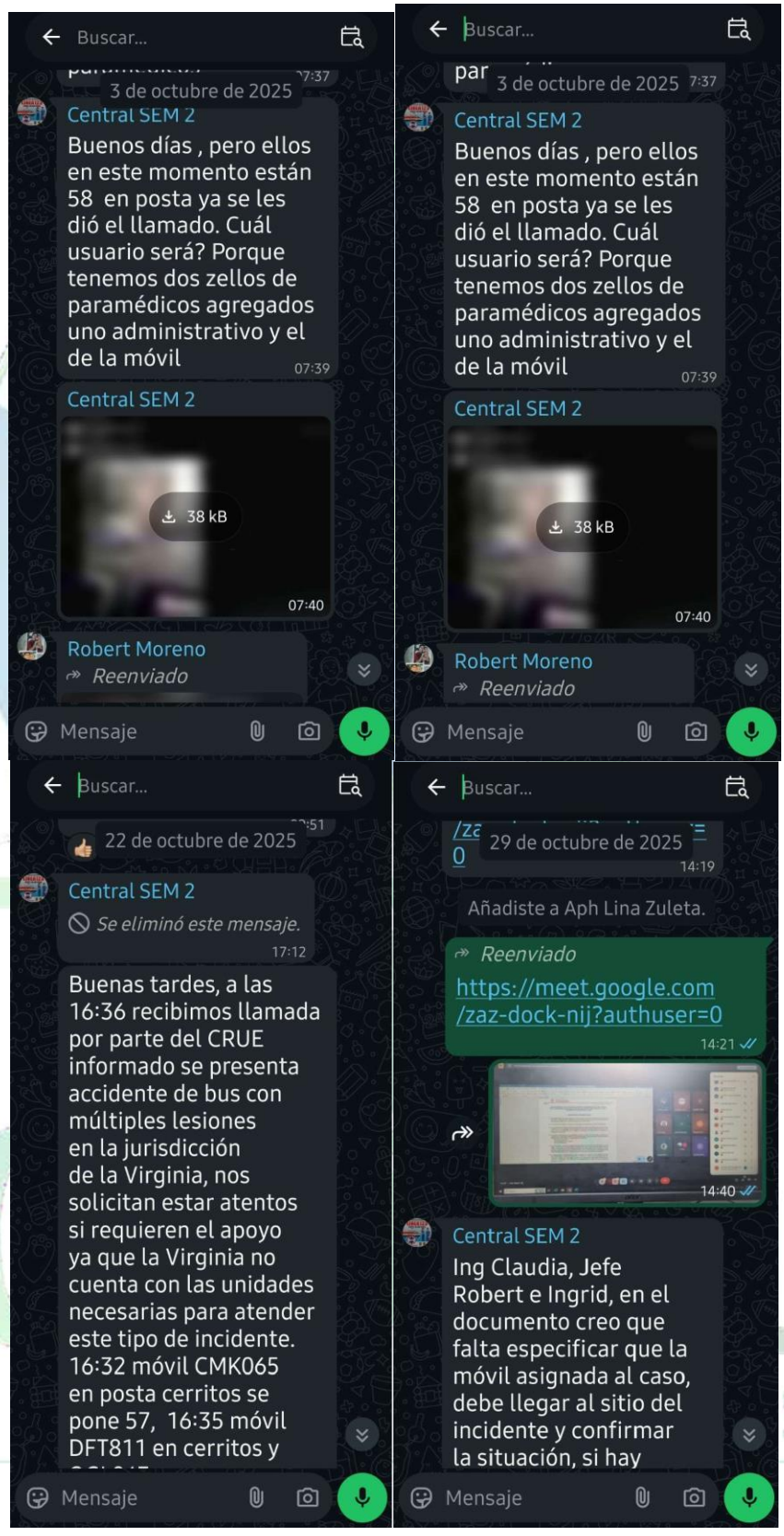
- Aplican el procedimiento definido para recibir quejas de los prestadores, para notificarlas al equipo técnico de la Secretaria de Salud
- Solicitar el apoyo del equipo de IVC.
- Coordinan el orden de llamado en posta.
- Apoyan otros procedimientos del sector salud como manejo de fallecidos, derivación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

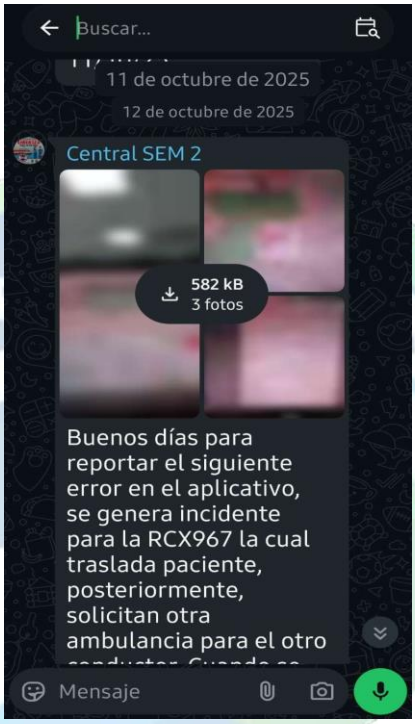
Los tecnólogos que están siempre presentes en la Sala SIES, son los encargados de notificar a la Secretaría de Salud por medio del chat oficial:

- 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.


Buscar...
APH 1 de octubre de 2025
Buenos días, si mal no estoy son míos, se le módulo a la móvil por el Interno ya que eran de una paciente que la Psicóloga Mariana me pidió el favor de despachar y yo estaba también en comunicación con la paciente ya que ella no daba una dirección exacta, se le dieron indicaciones a la móvil por interno sobre lo que refería la paciente para no crear controversia por el general ya que fueron despachos sin tener una ubicación exacta, pero la móvil aceptó el despacho
11:07
Mensaje
Buscar...
2 de octubre de 2025
10:24
SEM Central 1
38 kB
Robert este es el QR del nuevo canal del zello para que lo comparta con los representantes legales
11:02
SEM Central 2
0:12
11:24
Mensaje
Buscar...
SEM Central 1
La móvil nos acaba de reportar que el paciente quedó en el hospital de Kennedy
12:41
11 de octubre de 2025
Central SEM 2
235 kB
Buenos días, envío asistencia a posta del
Mensaje
Buscar...
9 de octubre de 2025
10 de octubre de 2025
Central SEM 2
255 kB
Asistencia dia 03/10/25
01:29
SEM Central 2
Buenos días a todos! Reingreso el caso del barrio intermedio MZ 1
Mensaje


Buscar...
3 de octubre de 2025
Central SEM 2
Buenos días , pero ellos en este momento están 58 en posta ya se les dió el llamado. Cuál usuario será? Porque tenemos dos zellos de paramédicos agregados uno administrativo y el de la móvil
07:39
Central SEM 2
38 kB
07:40
Robert Moreno
Reenviado
Mensaje
Buscar...
3 de octubre de 2025
Central SEM 2
Buenos días , pero ellos en este momento están 58 en posta ya se les dió el llamado. Cuál usuario será? Porque tenemos dos zellos de paramédicos agregados uno administrativo y el de la móvil
07:39
Central SEM 2
38 kB
07:40
Robert Moreno
Reenviado
Mensaje
Buscar...
22 de octubre de 2025
Central SEM 2
Se eliminó este mensaje.
17:12
Buenas tardes, a las 16:36 recibimos llamada por parte del CRUE informado se presenta accidente de bus con múltiples lesiones en la jurisdicción de la Virginia, nos solicitan estar atentos si requieren el apoyo ya que la Virginia no cuenta con las unidades necesarias para atender este tipo de incidente. 16:32 móvil CMK065 en posta cerritos se pone 57, 16:35 móvil DFT811 en cerritos y
Mensaje
Buscar...
29 de octubre de 2025
14:19
Añadiste a Aph Lina Zuleta.
Reenviado
https://meet.google.com/zaz-dock-nij?authuser=0
14:21
14:40
Central SEM 2
Ing Claudia, Jefe Robert e Ingrid, en el documento creo que falta especificar que la móvil asignada al caso, debe llegar al sitio del incidente y confirmar la situación, si hay
Mensaje



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 09 del 01 al 31 de Octubre de 2025

ALBA NORA OSORIO GAVIRIA
Gerente
TEMPORALES CON VISION 901010310

CLAUDIA SANTANDER OCACIONES
Supervisor Técnico componente atención prehospitalaria .

BIBIANA RESTREPO LISCANO
Supervisor de Contrato .

Evidencias fotográficas DEM:













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