1. INFORMACION GENERAL DEL CONTRATO

Proceso: Promoción del Desarrollo Social		**Subproceso:** Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social	
Actividad: Dirección Operativa de Salud Pública		**Dimensión: Salud Mental, Convivencia Social y SPA**	
Número del Contrato:	N° **4350- 2026**	**Programa:** GESTIÓN EN SALUD DEL RIESGO DE DESASTRES. 2024660010100 - 2024660010068 mejoramiento de la gestión del riesgo en Salud del Municipio de Pereira	
Periodo al que corresponde el presente informe:	Del 27 al 31 de marzo 2026	**Plazo de Ejecución:**	ocho (8) meses 16 días a partir del 27 de marzo acta de inicio sin sobrepasar el 31 de diciembre de 2026
Contratista:	TEMPORALES CON VISIÓN S.A.S, con NIT. 901.010.310-1. Representante legal: ALBA NORA OSORIO GAVIRIA CC 24.511.610	**Supervisor:**	BIBIANA RESTREPO LISCANO
Valor Total del Contrato	$ 1.143.827.865=	**Valor del periodo informado**	$ 16.600.023=
Informe No.	*01*		

2. METAS A LAS QUE CONTRIBUYE EL CONTRATO:

Política Pública	Política pública de promoción, protección y atención integral de la salud mental y sustancias psicoactivas en el municipio de Pereira
Plan Desarrollo	Implementar en un 100% la política pública de salud mental.
Plan Territorial de Salud	Implementación de la estrategia de atención prehospitalaria en Salud Mental,
Plan de acción municipal (proyectos)	**Implementación de la estrategia de atención prehospitalaria en Salud Mental,**

3. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES EJECUTADAS:

ALCANCE 6: Garantizar la prestación del servicio de por lo menos siete (7) psicólogos por turno rotativo mañana y tarde, y de por lo menos un (1) psicólogo 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.

1. Psicólogos en rotación veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, para definir atención SEM y psicólogos para orientación, contención y remisión de casos en salud mental.

2. Atención y derivación de casos y remisión a las EAPB

3. Actualizaciones en los temas de salud mental a los equipos de respuesta inmediata (policía) demás que se requieran y que tengan relación directa con el componente.

4. Carga de la información en el aplicativo SEM salud mental.

ACTIVIDADES EJECUTADAS: Se da cumplimiento a los alcances definidos para la prestación del servicio mediante.

-ACTIVIDAD # 1: 7 psicólogos en rotación veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, para definir atención SEM y psicólogos para orientación, contención y remisión de casos en salud mental. *(anexo: cuadro de turnos de marzo).*

Se realiza la programación de turnos mensual cubriendo veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días A la semana, distribuyendo al total de 7 profesionales en Psicología, de la siguiente forma:

ATENCION SEM AMBULANCIAS:

- Katerin Juliana Sánchez Montoya
- Juan Sebastián Arenas Arenas
- Aida Marjory Jaramillo Loaiza
- Johana Milena Cardenas Triana

ATENCION CONTENCION EMOCIONAL

- Juan José Pulgarín Gómez
- Mónica Valentina largo Largo
- Andrés Felipe Giraldo Salas

CUADRO DE TURNOS MES DE MARZO 2026

TEMPORALES CON VISION SAS
TURNOS SEM SALUD MENTAL
MARZO 2026

Fecha	V	S	D	L	M
Dia	27	28	29	30	31
Valentina Largo	L	L	T	M	N
Aida Marjory Jaramillo	L	T	M	N	PT
Juan Jose Pulgarin	T	M	N	PT	L
Andres Felipe Giraldo	M	N	PT	L	L
Katherin Sanchez	N	PT	L	L	T
Juan Sebastian Arenas	PT	L	L	T	M
Johana Milena Cardenas Triana	INDUCCION				

Mañana de 06:00 a 14:00	
Tarde de 14:00 a 22:00	
Noche de 22:00 a 06:00	
Post Turno (PT)	
Libre (L)	

Aprobación:

Alba Nora Osorio Gaviria
Temporales con Visión SAS

Maria Jirleza M.
Maria Jirleza Montoya Arbelaez
Psicologa coordinadora

ACTIVIDAD # 2: Atención y derivación de casos y remisión a las EAPB. *(Anexo: Aplicativo Excel marzo SEM línea de emergencias 123, aplicativo Excel marzo línea háblame contención emocional), 8 formatos de atención línea de emergencias 123, 1 formato de atención línea Háblame, 2 remisiones línea de emergencias 123, 1 remisión línea háblame, 1 respuesta línea de emergencias 123).*

Se Brinda Tele orientación a usuarios por parte de profesionales en Psicología de acuerdo con la demanda, realizando registro de la atención para la respectiva gestión del riesgo en salud mental con las EAPB.

LINEA DE EMERGENCIAS 123



NUMERO DE LINEA SISTEMAS DE EMERGENCIA														ATENCIONES LINEA EMERGENCIAS 123
N°	EL SECAD	ATENCION EN SALUD MENTAL (Modalidad de atención: vía telefónica/atención o presencial)	FECHA DE ATENCION (Describir día-mes-año de atención)	HORA INICIAL DE LLAMADA	HORA FINAL DE LLAMADA	NOMBRE	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO (RC, CC, TI, CE)	# DOCUMENTO	EDAD	DIRECCION O MUNICIPIO DE RESIDENCIA	SEXO (F/M)	TELEFONOS (de usuario que solicita la atención)
MARZO														
1	[illegible]	TELEORIENTACION	1/03/2026	5:08AM	5:29AM	YENIFER	NR	CC	NR	29	COMUNA PERLA DEL OTUN MZ 16 CS21 Sector 2500 bono barrio Campiña	FEMENINO	3146347161
2	[illegible]	TELEORIENTACION	1/03/2026	7:39 a. m.	7:57 a. m.	VALENTINA	MIRANDA FRANCO	CC	1088338452	25	COMUNA 10, POBLADO Cra 30a #36-11 Barrio Villa Verde	FEMENINO	3127511750

LINEA HABLAME CONTENCION EMOCIONAL



TELEORIENTACION EN PSICOLOGIA -SEM [illegible]														
NUMERO DE LINEA SISTEMAS DE EMERGENCIA												PSICOLOGOS LINEA HABLAME CONTENCION EMOCIONAL		
N°	EL SECAD	ATENCION EN SALUD MENTAL (Modalidad de atención: vía telefónica/atención o presencial)	FECHA DE ATENCION (Describir día-mes-año de atención)	HORA INICIAL DE LLAMADA	HORA FINAL DE LLAMADA	NOMBRE	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO (RC, CC, TI, CE)	# DOCUMENTO	EDAD	DIRECCION O MUNICIPIO DE RESIDENCIA	SEXO (F/M)	TELEFONOS (de usuario que solicita la atención)
mar-26														
1	CONTENCION EMOCIONAL	TELEORIENTACION	1/03/2026	05:44 P.M	05:53 P.M	Ana Sofia	Rojas Sanchez	TI	1014057759	11	OTROS MUNICIPIOS DISQUERIDAS Medio del valle	[illegible]	[illegible]
2	CONTENCION EMOCIONAL	TELEORIENTACION	1/03/2026	05:53 P.M	06:10 P.M	Andrea Veronica	Sanchez Moreno	CC	40378750	40	OTROS MUNICIPIOS DISQUERIDAS Medio del valle	[illegible]	[illegible]

-ATENCION DE CASOS:

Durante el mes de marzo los psicólogos de las líneas de atención reportaron las siguientes atenciones:

- **Línea de Emergencias 123**: se realizaron un total de 8 atenciones en respuesta a situaciones de crisis y emergencias en salud mental del municipio de Pereira.

- **Línea Háblame de Contención Emocional**: se atendieron 3 casos, brindando acompañamiento y contención emocional a personas en situación de vulnerabilidad psicológica.

De las 3 llamadas recibidas, 1 corresponden a alertas de la App Mujer Segura, en las cuales se atendió la emergencia devolviendo la llamada a la usuaria y derivando el caso al cuadrante de la Policía, informando la ubicación y el estado integral de la víctima.

Por otra parte 1 llamada provino de otro municipio; en este caso, la atención brindada consistió en una psico-orientación, guiando al usuario sobre la ruta de salud mental disponible en cada municipio.

Línea de Atención	Cantidad de atenciones
Línea de emergencias 123	8
Línea háblame de contención emocional	3

-DERIVACION DE CASOS:

Durante el periodo correspondiente, los psicólogos de la **Línea de Emergencias 123** realizaron diversas gestiones de derivación en apoyo a la atención en salud mental, incluyendo el despacho de recursos de emergencia (ambulancias, policía) y la remisión a entidades competentes. A continuación, se detallan los casos derivados:

Tipo de Derivación	Cantidad	Observaciones
Despacho de Patrullas de policía	1	Apoyo en crisis de salud mental

Durante el mes de marzo los psicólogos de la **LÍNEA HABLAME DE CONTENCIÓN EMOCIONAL** realizaron diversas gestiones de derivación en apoyo a la atención en salud mental incluyendo el despacho de recursos de emergencia (ambulancias, policía) y la remisión a entidades competentes. A continuación, se detallan los casos derivados:

Tipo de Derivación	Cantidad	Observaciones
Despacho de Patrullas de policía	1	Apoyo en crisis de salud mental
Derivación desde otros municipios	1	Canalizadas desde la línea 123
Derivación Programa Mujer Segura (oficina de la Mujer)	1	Se Indican datos telefónicos y dirección

-REMISIONES A LAS EAPB

Durante el periodo correspondiente, los psicólogos de las líneas de atención realizaron un total de 3 remisiones a las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB), con el siguiente detalle:

- **Línea de Emergencias 123**: se gestionaron 2 solicitudes de remisión, de las cuales 1 caso obtuvo respuesta efectiva y 1 no recibió respuesta dentro del mismo periodo.
- **Línea Háblame de Contención Emocional**: se gestionó 1 solicitud de remisión, la cual tiene pendiente la emisión de la respuesta.

Línea de Atención	Total, de Remisiones	Respuesta Efectiva	Sin Respuesta
Línea de emergencias 123	2	1	1
Línea háblame de contención emocional	1	0	1

ACTIVIDAD # 3: Actualizaciones en los temas de salud mental a los equipos de respuesta inmediata (policía) demás que se requieran y que tengan relación directa con el componente.

Durante el periodo, no se llevaron a cabo jornadas de actualización por parte de los psicólogos del componente SEM Salud Mental de la Línea de Emergencias 123 ni de la línea Háblame de Contención Emocional, en temas relacionados con salud mental.

ACTIVIDAD 4: CARGA DE LA INFORMACIÓN EN EL APLICATIVO SEM SALUD MENTAL. *(Anexos: informes de los psicólogos línea de emergencias 123, informes de los psicólogos línea Háblame Contención Emocional).*

Durante el periodo los psicólogos de la línea de emergencias 123 y los psicólogos de la línea Háblame contención emocional realizan el cargue de la información en el aplicativo EXCEL, registro SECAD de la policía, diligencian los formatos de atención y formatos de remisión.

CONCLUSIONES

En el periodo, se evidenció una activa participación de las diferentes líneas de atención psicológica, con un total consolidado de 11 atenciones registradas.

Se mantiene una respuesta parcial por parte de las EAPB a las solicitudes de remisión.

Se realiza La activación de rutas de protección en algunos casos y el envío de personal policial o sanitario demuestra la adecuada articulación interinstitucional, aunque se identifican oportunidades de mejora en la efectividad del traslado asistencial.

ACCIONES DE MEJORA

Se identifican la necesidad de fortalecer la capacidad de respuesta institucional ante eventos de salud mental, especialmente mediante la habilitación de una ambulancia medicalizada pública destinada a atender casos críticos en personas con trastornos mentales, disminuyendo así los riesgos asociados.

Se propone una formación continua dirigida tanto al personal de las EAPB como a los cuadrantes de la Policía Nacional y a las tripulaciones de ambulancias, con el fin de garantizar una atención adecuada, técnica y oportuna en la activación de rutas de atención en salud mental.

Adicionalmente, se resalta la importancia de fortalecer la articulación interinstitucional, en especial con municipios cercanos como Dosquebradas, para facilitar la gestión de casos detectados desde las líneas de emergencia y contención emocional.

Desde una perspectiva operativa y de innovación, se sugiere la implementación de atención a través de WhatsApp, a fin de ampliar la cobertura y el acceso de la población a estos recursos que en algunas ocasiones prefieren esta metodología.

Finalmente, se propone establecer mesas de estudio de casos clínicos, orientadas a mejorar la calidad técnica de las intervenciones, la redacción clínica y el enfoque psicológico en la atención brindada.

SOPORTES: CD/ INFORME 1/SUBCARPETA ALCANCE 6/ Contiene:

Anexos actividad 1: (cuadro de turnos de marzo)

Anexos actividad 2:

- Aplicativo Excel marzo SEM línea de emergencias 123,
- Aplicativo Excel marzo línea háblame contención emocional,
- 8 formatos de atención línea de emergencias 123,
- 1 formatos de atención línea Háblame contención emocional,
- 2 formatos de remisión línea de emergencias 123,
- 1 formato de remisión línea háblame contención emocional,
- 1 respuesta emitida por las EAPB de la línea de emergencias 123,

Anexos actividad 3:
Durante el periodo, no se llevaron a cabo jornadas de actualización por parte de los psicólogos del componente SEM Salud Mental de la Línea de Emergencias 123 ni de la línea Háblame de Contención Emocional, en temas relacionados con salud mental.

Anexos actividad 4:
Informes del 27 al 31 de marzo psicólogos línea de emergencias 123,
Informes del 27 al 31 de marzo psicólogos línea háblame de contención emocional.

ALBA NORA OSORIO GAVIRIA
Gerente
TEMPORALES CON VISION
901010310.

ANDRES FELIPE GIRALDO
SUPERVISOR

ALCANCE 7: Garantizar un (1) psicólogo coordinador del componente de Salud Mental del SEM.
A cargo del coordinador del componente de Salud Mental estará:

1. Actualización de los procedimientos y/o protocolos requeridos para desplegar la gestión de los casos relacionados con patologías mentales, que requiera la secretaria de Salud de Pereira.

2. Presentación de informes relacionados respecto de la operatividad del SEM salud mental que incluya la descripción cualitativa y cuantitativa para el análisis técnico del sistema de Salud Mental de acuerdo con los requerimientos de la Secretaría de Salud.

3. Inducción y reducción del personal, derivación de casos reportados a las EAPB con matriz de seguimiento y control.

4. Presentar mensualmente un informe que describa el cumplimiento detallado de cada uno de los alcances anteriores, en la medida que se hayan ejecutado en el mes según se haya requerido por la Secretaría de Salud de Pereira. Se debe adjuntar el consolidado de las actividades realizadas y los soportes que evidencien la ejecución de cada una de las actividades asignadas en el periodo.

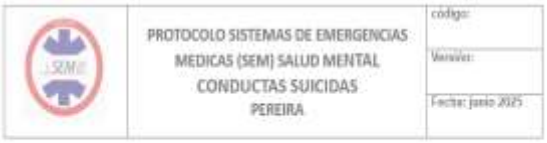
5. Participar en las reuniones a los que sea convocado, relacionados con el despliegue del proyecto SEM mental.

6. Apoyar las actividades de Salud Mental, que se generen de la implementación de los componentes principales y transversales del SEM.

ACTIVIDADES EJECUTADAS: Para el periodo de marzo 2026, correspondiente al informe #1, se da cumplimiento al presente alcance mediante:

ACTIVIDAD 1: Actualización de los procedimientos y/o protocolos requeridos para desplegar la gestión de los casos relacionados con patologías mentales, que requiera la secretaria de Salud de Pereira. *(Anexo, 3 protocolos actualizados; conducta suicida, violencias, consumo de SPA).*

Para el mes de marzo de 2026 se tiene actualizados tres (3) protocolos de atención, con los ajustes pertinentes. Estos protocolos corresponden a las categorías de Conducta Suicida, Consumo de SPA y Violencias.



PROTOCOLO SISTEMAS DE EMERGENCIAS MEDICAS (SEM) SALUD MENTAL CONDUCTAS SUICIDAS PEREIRA

código:
Versión:
Fecha: junio 2025

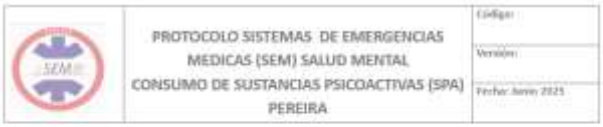
1. INTRODUCCION

La salud mental es un componente esencial del bienestar general, y su atención adecuada se vuelve crucial en situaciones de crisis. En este contexto, el SEM SALUD MENTAL emerge como una iniciativa innovadora destinada a brindar una respuesta inmediata y eficaz ante emergencias críticas en salud mental. Disponiendo de un servicio accesible las 24 horas del día a través del número único de emergencias 123, este programa reúne a un equipo de psicólogos capacitados, para implementar un sistema de Triage que evalúa el nivel de urgencia de cada caso, relacionado con conductas suicidas, tales como idea suicida, gesto suicida e intento suicida.
Para la implementación del Triage se revisa, se adopta y adapta un modelo exclusivamente de salud Mental creado en el Australasian Triage Scale, denominado Mental Health Triage Scale, desarrollada en el Victorian Emergency Department Mental Health, esta adaptación se toma como base para diseñar el Triage del SEM Salud Mental, también se enriquece con las experiencias que se han adquirido a través de intervenciones realizadas a la comunidad de la ciudad de Pereira durante el desarrollo del programa iniciado desde el 11 de septiembre 2024.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Asegurar que las personas en riesgo, especialmente aquellas con conductas suicidas, reciban la atención necesaria de manera oportuna y efectiva. A través de un enfoque integral, el SEM SALUD MENTAL se posiciona como un recurso vital en la protección y promoción de la salud mental en situaciones de crisis, entregando a las personas que consultan elementos que les permitan el fortalecimiento de procesos psicológicos y emocionales para el afrontamiento de la crisis actual.



PROTOCOLO SISTEMAS DE EMERGENCIAS MEDICAS (SEM) SALUD MENTAL CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS (SPA) PEREIRA

Código:
Versión:
Fecha: Junio 2025

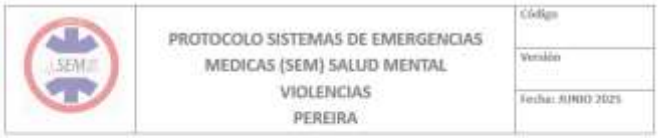
2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Proporcionar una respuesta inmediata y eficaz ante emergencias críticas de salud mental, a través de la implementación de un sistema de Triage que permita evaluar el nivel de urgencia de cada caso y ofrecer una intervención adecuada y oportuna, con especial atención a situaciones relacionadas con el consumo de sustancias psicoactivas (SPA).

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar de manera inmediata la gravedad de las emergencias relacionadas con el consumo de sustancias psicoactivas (SPA) a través del sistema de Triage, para determinar el nivel de urgencia y riesgo que presenta cada caso.
- Derivar rápidamente a los servicios adecuados como ambulancias, bomberos o policía, según el nivel de riesgo y la naturaleza de la emergencia relacionada con el consumo de SPA, asegurando la respuesta más apropiada para cada situación.
- Canalizar los casos con riesgos moderados o leves hacia las líneas de contención emocional o las Entidades Promotoras de Salud (EPS) para una atención urgente o prioritaria, cuando el usuario no requiera intervención inmediata por parte de los servicios de emergencia.
- Facilitar la comunicación entre el usuario y los servicios de salud para garantizar que las personas que presenten emergencias por SPA sean atendidas de manera ágil y eficiente, según el nivel de urgencia identificado en el Triage.
- Recoger información relevante sobre la naturaleza de las crisis y las necesidades emergentes de los usuarios, con el fin de elaborar una nota clínica clara y completa. Esta información permitirá al coordinador de SEM Salud Mental y a las EPS identificar y captar a los usuarios para brindarles la atención y el seguimiento adecuado en salud mental.



PROTOCOLO SISTEMAS DE EMERGENCIAS MEDICAS (SEM) SALUD MENTAL VIOLENCIAS PEREIRA

Código
Versión
Fecha: JUNIO 2025

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Proporcionar una respuesta inmediata, eficaz y adaptada a las necesidades específicas de los usuarios en situaciones de emergencia de salud mental, en especial la provocada por violencias de cualquier orden ejercida sobre poblaciones, principalmente las más vulnerables a través de un sistema de Triage que permita la evaluación y clasificación del nivel de urgencia, garantizando una respuesta adecuada y oportuna.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Implementar un sistema de Triage especializado en salud mental, basada en la Mental Health Triage Scale, para evaluar y clasificar el nivel de urgencia de los casos que involucren crisis emocionales, derivadas de las diferentes formas de violencia.
- Asegurar una evaluación sistemática del riesgo en cada llamada, que permita determinar la prioridad y el tipo de atención inmediata que se debe remitir a los usuarios en crisis.
- Promover la atención adecuada a los casos de violencia (física, psicológica, sexual, económica y por negligencia) mediante una respuesta rápida y efectiva que considere las particularidades de cada situación.
- Recoger información relevante sobre la naturaleza de las crisis y las necesidades emergentes de los usuarios, con el fin de elaborar una nota clínica clara y completa que permita consignar una aproximación al diagnóstico clínica, con las recomendaciones de intervención inicial. Esta información permitirá al coordinador de SEM Salud Mental y a las EPS identificar y captar a los usuarios para brindarles la atención y el seguimiento adecuado en salud mental.

ACTIVIDAD 2: Presentación de informes relacionados respecto de la operatividad del SEM salud mental que incluye la descripción cualitativa y cuantitativa para el análisis Técnico del sistema de Salud Mental de acuerdo con los requerimientos de la Secretaría de Salud. *(Anexos: aplicativo Excel marzo línea de emergencias 123; Aplicativo Excel marzo línea háblame contención emocional, PDF. 9 remisiones reiterativas).*

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

PORCENTAJE Y NIVELES DE CUMPLIMIENTO	
DE 0 A 50%	BAJO
DE 51% a 85%	MEDIO
DE 86% a 100 %	ALTO

SEM SALUD MENTAL # LINEA EMERGENCIAS 123			
PERIODO: DEL 1 AL 31 de marzo de 2026			**AÑO. 2026**
# TOTAL DE LLAMADAS RECIBIDAS SEM SALUD MENTAL	**# DE USUARIOS CON TELEORIENTACION /ATENCION PSICOSOCIAL POR PROFESIONALES SEM SALUD MENTAL**	**# DE USUARIOS CON GESTION DEL RIESGO REALIZADA DE MANERA OPORTUNA Y EFECTIVA POR PARTE EQUIPO SEM SALUD MENTAL**	**NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA ATENCION Y GESTION DEL RIESGO REALIZADO POR SEM SALUD MENTAL**
TOTAL 60 llamadas recibidas en la línea de emergencias 123 **18** llamadas corresponden a otros municipios	**USUARIOS CON ATENCIÓN PSICOSOCIAL** **Valentina Largo** 17 atenciones **Katerin Sánchez** 16 atenciones **Juan José Pulgarín** 7 atenciones **Juan Sebastián Arenas** 7 atenciones **Andrés Felipe Giraldo** 7 atenciones **Aida Marjory Jaramillo** 6 atenciones	**5 USUARIOS CON REMISIONES A LAS EAPB** **3** usuarios obtuvieron respuesta efectiva y **2** no obtuvieron respuesta	**Nivel de cumplimiento de gestión del riesgo es de 60%** se encuentra en el rango **de 51% a 85%**, lo que corresponde al nivel MEDIO

De las 60 llamadas recibidas, 18 llamadas provinieron de otros municipios; en estos casos, la atención brindada consistió en una psico-orientación, guiando a los usuarios sobre la ruta de salud mental disponible en cada municipio.

También, fueron recibidas 3 respuestas de las EAPB correspondientes a meses anteriores asociadas a la Línea de Emergencias 123.

En consecuencia, durante el mes de marzo, los psicólogos SEM Salud Mental, en la línea de emergencias 123 realizaron 42 atenciones en el municipio de Pereira.

TEMPORALES CON VISION S.A.S
NIT .901.010.310-1
Resolución ministerio de trabajo 00441 de 2016

LINEA HABLAME CONTENCION EMOCIONAL # 3228615710			
PERIODO: DEL 1 AL 31 de marzo de 2026			
# TOTAL DE LLAMADAS RECIBIDAS SEM SALUD MENTAL	**# DE USUARIOS CON TELEORIENTACION /ATENCION PSICOSOCIALPOR PROFESIONALES SEM SALUD MENTAL**	**# DE USUARIOS CON GESTION DEL RIESGO REALIZADA DE MANERA OPORTUNA Y EFECTIVA POR PARTE EQUIPO SEM SALUD MENTAL**	**NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA ATENCION Y GESTION DEL RIESGO REALIZADO POR SEM SALUD MENTAL**
TOTAL 45 llamadas recibidas en la línea Háblame Contención Emocional **6** alertas de la APP MUJER SEGURA **12** llamadas corresponden a otros municipios	**USUARIOS CON ATENCIÓN PSICOSOCIAL** **Mónica Valentina Largo** 13 atenciones **Katerin Juliana Sánchez** 9 atenciones **Juan José Pulgarín** 6 atenciones **Andrés Felipe Giraldo** 6 atenciones **Juan Sebastián Arenas** 6 atenciones **Aida Marjory Jaramillo** 5 atenciones	**6 USUARIOS CON REMISIONES A LAS EAPB** **3** usuarios obtuvieron respuesta efectiva y **3** no obtuvieron respuesta **9** remisiones reiterativas correspondientes a ambas líneas de atención	**Nivel de cumplimiento de gestión del riesgo es del 50%** se encuentra en el rango **de 0 a 50%,** lo que corresponde al nivel BAJO

De las 45 llamadas recibidas, 6 corresponden a alertas de la App Mujer Segura, en las cuales se atendió la emergencia devolviendo la llamada a la usuaria y derivando el caso al cuadrante de la policía, informando la ubicación y el estado integral de la víctima.

Por otra parte, se recibieron 12 llamadas provenientes de otros municipios. En estos casos, la atención brindada consistió en una psico orientación, guiando a los usuarios respecto a la ruta de atención en salud mental disponible en cada municipio.

En consecuencia, durante el mes de marzo, los psicólogos SEM Salud Mental, en la línea Háblame Contención Emocional realizaron 27 atenciones en el municipio de Pereira.

Adicionalmente, fueron recibidas 6 respuestas de las EAPB, correspondientes a meses anteriores, de la línea Háblame Contención Emocional.

TEMPORALES CON VISION S.A.S
NIT .901.010.310-1
Resolución ministerio de trabajo 00441 de 2016

POBLACIÓN ATENDIDA SEM SALUD MENTAL LINEA EMERGENCIAS 123					**AÑO. 2026**
PERIODO: DEL 1 AL 31 de marzo				**NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA ATENCION Y GESTION DEL RIESGO REALIZADO**	
#	EAPB	# DE USUARIOS	GESTION DEL RIESGO REALIZADA POR COORDINADORA SEM	NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR EQUIPO SEM SALUD MENTAL	NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR EAPB
1	SALUD TOTAL	**2 usuarios** (1 con respuesta y 1 sin respuesta)	Se realizan solicitudes de remisión a las EAPB por medio del correo electrónico oficial y por medio de solicitudes de remision reiterativas	Nivel de cumplimiento ALTO se realizan todas las solicitudes de remisión concertadas con los usuarios de la línea	Porcentaje de cumplimiento: **50%** Nivel de cumplimiento: BAJO (Entre 0% a 50%)
2	SURA	**2 usuarios** (1 con respuesta y 1 sin repuesta)	Se realizan solicitudes de remisión a las EAPB por medio del correo electrónico oficial y por medio de solicitudes de remisión reiterativas	Nivel de cumplimiento ALTO se realizan todas las solicitudes de remisión concertadas con los usuarios de la línea	Porcentaje de cumplimiento: **50%** Nivel de cumplimiento: BAJO (Entre 0% a 50%)
3	NUEVA EPS	**1 usuario** (con repuesta)	Se realizan solicitudes de remisión a las EAPB por medio del correo electrónico oficial y por medio de solicitudes de remisión reiterativas	Nivel de cumplimiento ALTO se realizan todas las solicitudes de remisión concertadas con los usuarios de la línea	Porcentaje de cumplimiento: **100%** Nivel de cumplimiento: ALTO (Entre 86% a 100%)
POBLACIÓN ATENDIDA SEM SALUD MENTAL LINEA HABLAME CONTENCION EMOCIONAL					**AÑO. 2026**
PERIODO: DEL 1 AL 31 de marzo				**NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA ATENCION Y GESTION DEL RIESGO REALIZADO**	
#	EAPB	# DE USUARIOS	GESTION DEL RIESGO REALIZADA POR COORDINADORA SEM	NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR EQUIPO SEM SALUD MENTAL	NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR EAPB
1	SALUD TOTAL	**4 usuarios** (1 con repuesta y 3 sin respuesta)	Se realizan solicitudes de remisión a las EAPB por medio del correo electrónico oficial y por medio de solicitudes de remision reiterativas	Nivel de cumplimiento ALTO se realizan todas las solicitudes de remisión concertadas con los usuarios de la línea	Porcentaje de cumplimiento: **25%** Nivel de cumplimiento: BAJO (Entre 0% a 50%)
2	ASMET SALUD	**1 usuario** (con respuesta)	Se realizan solicitudes de remisión a las EAPB por medio del correo electrónico oficial y por medio de	Nivel de cumplimiento ALTO se realizan todas las solicitudes de remisión concertadas	Porcentaje de cumplimiento: **100%** Nivel de cumplimiento:

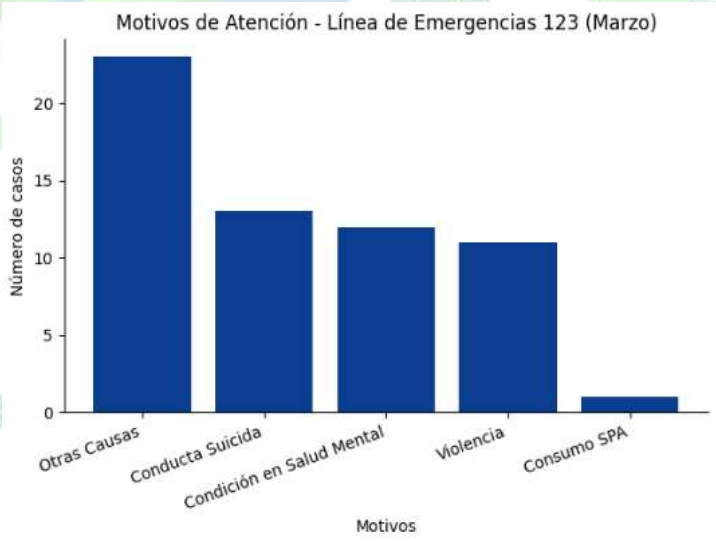
			solicitudes de remision reiterativas	con los usuarios de la línea	ALTO (entre 86% a 100%)
3	S.O.S	**1 usuario** (con respuesta)	Se realizan solicitudes de remisión a las EAPB por medio del correo electrónico oficial y por medio de solicitudes de remisiones reiterativas	Nivel de cumplimiento ALTO se realizan todas las solicitudes de remisión concertadas con los usuarios de la línea	Porcentaje de cumplimiento: **100%** Nivel de cumplimiento: ALTO (Entre 86% a 100%)

ANALISIS DE SALUD DE LA ESTRATEGIA DE ATENCION PRE-HOSPITALARIA (SEM SALUD MENTAL).

OBJETIVO GENERAL: Implementar la Estrategia de atención pre-hospitalaria en Salud Mental, de acuerdo con los protocolos definidos, mediante Tele orientación psicológica a través de las líneas de atención: Línea de emergencias médicas en Salud 123– (SEM Salud Mental) y Línea Háblame, Contención Emocional 3228615710, dando respuesta a la demanda de usuarios, y a gestión del riesgo en salud Mental oportuna y pertinente.

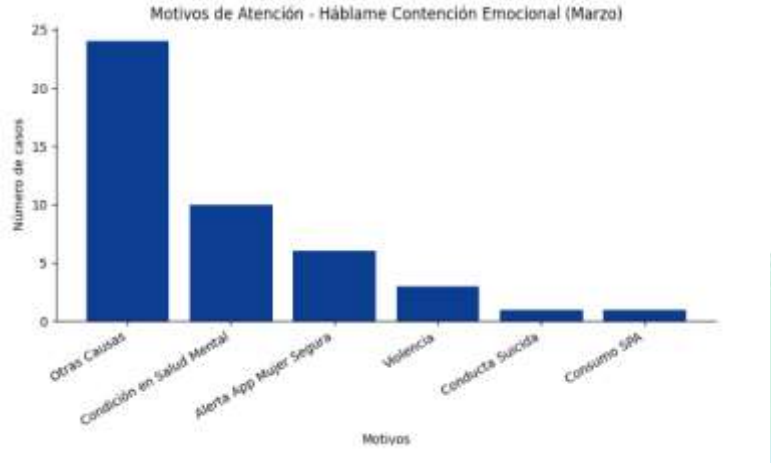
MOTIVOS DE ATENCION DE USUARIOS ATENDIDOS EN LINEA DE EMERGENCIAS 123 Y LINEA HABLAME CONTENCION EMOCIONAL

DE LA LINEA DE EMERGENCIAS 123



En el mes de marzo, el principal motivo de atención en la Línea de Emergencias 123 corresponde a Otras Causas con 23 casos, seguido por Conducta Suicida con 13 casos, Condición en salud mental 12 casos y Violencia con 11 casos, los cuales presentan valores similares entre sí. Por su parte, Consumo de SPA registra la menor frecuencia con 1 caso. Estos resultados muestran que, aunque predominan las atenciones clasificadas como otras causas, existe una presencia importante de eventos asociados a condición mental y conducta suicida, lo que resalta la necesidad de mantener acciones de intervención y seguimiento oportuno en estas situaciones.

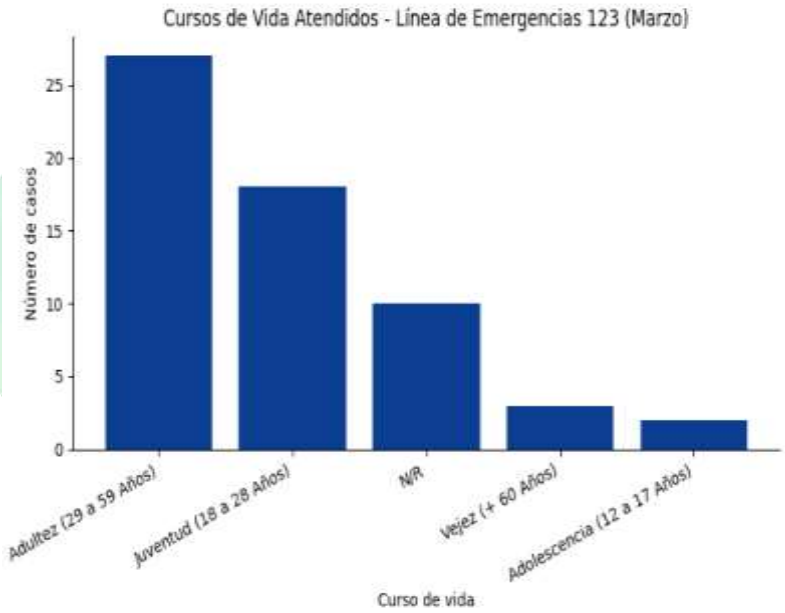
DE LA LINEA HABLAME CONTENCION EMOCIONAL



Durante el mes de marzo, el principal motivo de atención en la línea Háblame – Contención Emocional corresponde a Otras causas con 24 casos, seguido por Condición en salud mental con 10 atenciones y Alerta App Mujer Segura con 6 casos. En menor proporción se registran Violencia con 3 atenciones, así como Conducta suicida y Consumo de SPA con 1 caso cada uno. Estos resultados evidencian que, aunque predominan otras causas de atención, se mantiene una demanda importante relacionada con situaciones de salud mental y alertas por posible violencia, lo que requiere continuidad en las acciones de orientación y seguimiento oportuno.

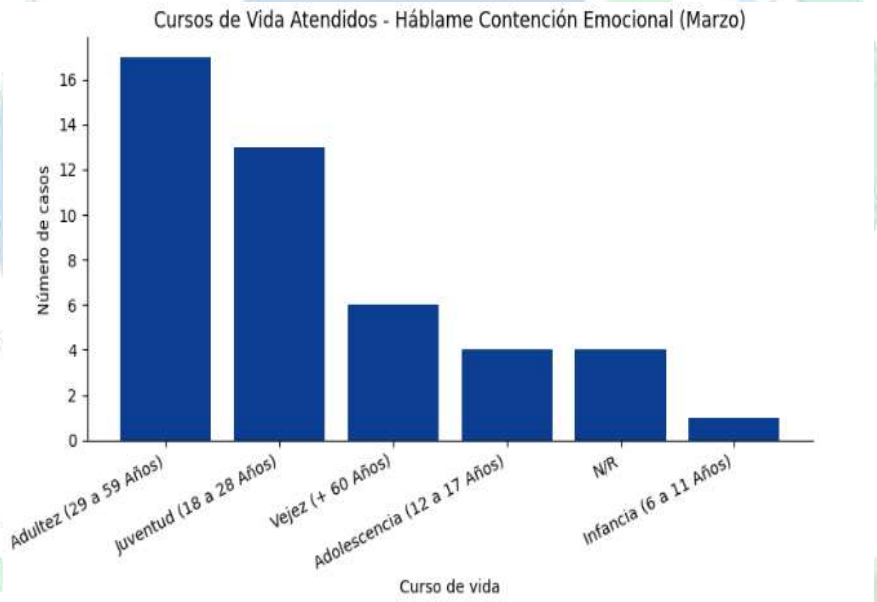
CURSOS DE VIDA ATENDIDOS EN TELEORIENTACION (RANGOS DE EDAD) PRIMERA INFANCIA DE 0 A 5 AÑOS, INFANCIA DE 6 A 11 AÑOS, ADOLESCENCIA DE 12 A 17 AÑOS, JUVENTUD DE 18 A 28 AÑOS, ADULTEZ DE 29 A 59 AÑOS, VEJEZ MAS DE 60 AÑOS.

LINEA DE EMERGENCIAS 123



Durante el mes de marzo, el mayor número de atenciones en la Línea de Emergencias 123 se concentró en el curso de vida de Adultez (29 a 59 años) con 27 casos, seguido por Juventud (18 a 28 años) con 18 atenciones. Se identifican además 10 casos sin registro (N/R), mientras que los cursos de vida de Vejez (+60 años) y Adolescencia (12 a 17 años) presentan menor frecuencia con 3 y 2 casos respectivamente. Estos resultados evidencian una mayor demanda de atención en población adulta y joven, lo que orienta la necesidad de fortalecer acciones de intervención dirigidas a estos grupos poblacionales.

LINEA HABLAME CONTENCION EMOCIONAL



Durante el mes de marzo, las atenciones en la Línea Háblame–Contención Emocional se concentraron principalmente en el curso de vida de Adultez (29 a 59 años) con 17 casos, seguido por Juventud (18 a 28 años) con 13 atenciones. En menor proporción se registran Vejez (+60 años) con 6 casos, así como Adolescencia (12 a 17 años) y N/R con 4 casos cada uno. Finalmente, Infancia (6 a 11 años) presenta la menor frecuencia con 1 atención. Estos resultados evidencian una mayor demanda de orientación emocional en población adulta y joven, lo que orienta la necesidad de fortalecer acciones de intervención dirigidas a estos cursos de vida.

Durante el mes de marzo, las Comunas Intervenidas por la Líneas- SEM Salud Mental, fueron las siguientes:

COMUNAS INTERVENIDAS LINEA DE EMERGENCIAS 123

N°	ZONA INTERVENIDA	NÚMERO DE INTERVENCIONES
1	COMUNA CENTRO	4
2	COMUNA CONSOTA	4
3	COMUNA SAN JOAQUIN	4
4	COMUNA DEL CAFÉ	4
5	COMUNA FERROCARRIL	4
6	COMUNA VILLASANTANA	3
7	COMUNA EL POBLADO	3
8	COMUNA EL OSO	3
9	CORREGIMIENTOS (La Florida/Combia Baja)	3
10	COMUNA PERLA DEL OTUN	2
11	COMUNA OLIMPICA	1
12	COMUNA CERRITOS	1
13	COMUNA RIO OTUN	1
14	COMUNA VILLAVICENCIO	1
15	COMUNA ORIENTE	1
16	COMUNA SAN NICOLAS	1
17	N/R	2
18	OTROS MUNICIPIOS	18

Durante el mes de marzo, la Línea de Emergencias 123 SEM Salud Mental intervino en un total de 17 comunas en el municipio de Pereira, incluyendo los corregimientos. Cabe destacar que también fueron recibidas 18 llamadas procedentes de otros municipios.

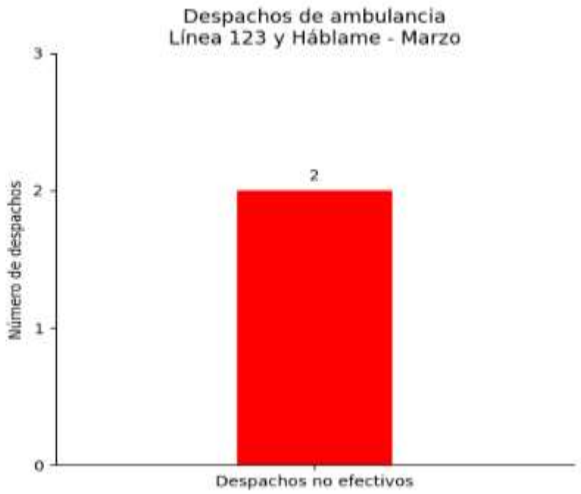
COMUNAS INTERVENIDAS LINEA HABLAME CONTENCION EMOCIONAL

N°	ZONA INTERVENIDA	NÚMERO DE INTERVENCIONES
1	COMUNA EL OSO	5
2	COMUNA RIO OTUN	3
3	COMUNA CUBA	3
4	COMUNA SAN JOAQUIN	3
5	COMUNA SAN NICOLAS	3
6	COMUNA CENTRO	2
7	COMUNA CONSOTA	2
8	CORREGIMIENTOS (Puerto Caldas/La Florida)	2
9	COMUNA VILLAVICENCIO	2
10	COMUNA ORIENTE	2
11	COMUNA DEL CAFÉ	1
12	COMUNA BOSTON	1
13	COMUNA FERROCARRIL	1
14	COMUNA EL POBLADO	1
15	COMUNA PERLA DEL OTUN	1
16	N/R	1
17	OTROS MUNICIPIOS	12

Durante el mes de marzo, la Línea Háblame (Contención Emocional) del SEM Salud Mental intervino en un total de 16 comunas, incluyendo los corregimientos. Cabe resaltar que también se recibieron 12 llamadas provenientes de otros municipios.

- **TOTAL, DE AMBULANCIAS DESPACHADAS EN EL MES DE MARZO**

MOTIVO DE DESPACHO AMBULANCIA	TOTAL, EFECTIVAS		EAPB	NIVEL DE CUMPLIMIENTO EN LA GESTION DEL RIESGO EN SALUD MENTAL POR PERSONAL DE AMBULANCIA
	SI	NO		
CONDUCTA SUICIDA		1	SURA	Porcentaje de cumplimiento: 0% Nivel de cumplimiento: BAJO ? (entre 0% a 50%)
OTRAS CAUSAS		1	ASMET SALUD	Porcentaje de cumplimiento: 0% Nivel de cumplimiento: BAJO ? (entre 0% a 50%)
TOTAL		**2**		



Durante el mes de marzo, se registraron 2 despachos de ambulancia desde la Línea de Emergencias 123 y la línea Háblame Contención Emocional. Ninguno de ellos fue efectivo. Los motivos de no traslado fueron los siguientes:

Primer caso: Se trató de una conducta suicida. El traslado no fue efectivo ya que integrantes de la tripulación informan signos vitales dentro de los parámetros normales, sin alteración emocional al momento de la atención, por lo cual, no toman el servicio. Cuadrante de policía informa traslado al hospital San Joaquín de la ciudad, por parte de un tercero (vecino) quien decide brindar ayuda.

Segundo caso: Se trató de una ciudadana con crisis emocional de difícil manejo. El traslado no fue efectivo ya que la tripulación informa a la central, estabilidad de signos vitales de la femenina y consumo de sustancias psicoactivas por parte de la paciente.

LOGROS ALCANZADOS

Logros Esperados:

- Brindar tele orientación psicológica, atención psicosocial y gestión del riesgo, respondiendo de forma oportuna a la demanda de usuarios que presentan afectaciones emocionales o riesgo en salud mental.
- Realizar la articulación interinstitucional necesaria, especialmente con EAPB, Policía Nacional y entidades territoriales, para garantizar rutas de atención y seguimiento oportunos.
- Activar y hacer seguimiento a las rutas de atención en salud mental, especialmente en casos de conducta suicida, violencia, consumo SPA y situaciones críticas.
- Evaluar el nivel de cumplimiento de la gestión del riesgo, tanto del equipo SEM Salud Mental como de las EAPB involucradas en los casos remitidos.
- Fortalecer los procesos de atención oportuna, mediante las solicitudes de remisión reiterativas hacia las EAPB relacionadas.
- Coordinar el despacho adecuado de ambulancias cuando se requiera intervención prehospitalaria.

Logros Alcanzados:

- Se garantizó la operatividad continua de la estrategia SEM Salud Mental durante el mes de marzo de 2026, mediante la atención permanente en la Línea de Emergencias 123 y la Línea Háblame – Contención Emocional.
- Se brindó tele orientación psicológica y atención psicosocial oportuna a los usuarios que solicitaron el servicio, dando respuesta a la demanda presentada durante el periodo evaluado.
- Se realizó gestión del riesgo en salud mental de manera oportuna, priorizando los casos asociados a conducta suicida, violencia, crisis emocionales y otras situaciones que requerían intervención psicológica.
- Se efectuó la articulación interinstitucional con las EAPB para la remisión de usuarios que requerían continuidad en la atención en salud mental, con seguimiento a las respuestas obtenidas.
- Se brindó orientación a usuarios provenientes de otros municipios, informando las rutas de atención en salud mental disponibles en sus territorios, garantizando continuidad del cuidado.
- Se atendieron alertas generadas desde la App Mujer Segura, realizando devolución de llamadas y articulación con el cuadrante de la Policía Nacional para la atención de las usuarias.
- Se logró cobertura de atención en múltiples comunas del municipio de Pereira, evidenciando alcance territorial de la estrategia SEM Salud Mental.
- Se realizó seguimiento a los casos remitidos a las EAPB mediante solicitudes reiterativas, fortaleciendo la gestión del riesgo y la continuidad de la atención.

- Se activó el componente prehospitalario mediante el despacho de ambulancias en los casos identificados como urgencias en salud mental.

ACCIONES DE MEJORA ESTRATEGIA SEM SALUD MENTAL Acciones de mejora por parte del equipo SEM frente a la oportunidad y efectividad de la atención en línea:

- Fortalecer la identificación temprana del riesgo durante la tele orientación psicológica, priorizando los casos asociados a conducta suicida, violencia y crisis emocionales de difícil manejo.
- Optimizar los tiempos de respuesta en la devolución de llamadas y seguimiento a los usuarios, especialmente en situaciones catalogadas como urgentes.
- Reforzar el diligenciamiento completo de los registros de atención, incluyendo curso de vida, comuna, motivo de atención y gestión del riesgo realizada.
- Continuar con la articulación interinstitucional con Policía Nacional, EAPB y demás entidades, para garantizar continuidad en la atención y seguimiento del riesgo.
- Implementar espacios de retroalimentación interna del equipo SEM Salud Mental para análisis de casos complejos y mejora de la atención en línea.
- Mejorar la priorización de llamadas según nivel de riesgo, con el fin de aumentar la oportunidad en la intervención psicológica.

ACCIONES DE MEJORA FRENTE DESPACHO Y ATENCIÓN DE AMBULANCIAS EN EL COMPONENTE DE SALUD MENTAL

- Fortalecer la verificación inicial del riesgo por parte del equipo SEM antes del despacho de ambulancia, con el fin de garantizar pertinencia en la activación del recurso.
- Mejorar la comunicación entre la central SEM Salud Mental y el personal de ambulancia, para brindar información clínica y emocional más detallada del usuario.
- Establecer criterios unificados para la toma de decisiones frente al traslado de pacientes con crisis emocionales o conducta suicida.
- Reforzar la articulación con la Policía Nacional cuando se presenten casos con alteración conductual o consumo de sustancias psicoactivas.
- Implementar retroalimentación posterior a cada despacho no efectivo, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la valoración prehospitalaria.
- Fortalecer la capacitación del personal de ambulancia en atención en salud mental y manejo de crisis emocionales.
- Mejorar el seguimiento a los casos en los que no se realiza traslado, garantizando intervención psicológica posterior y activación de rutas institucionales.

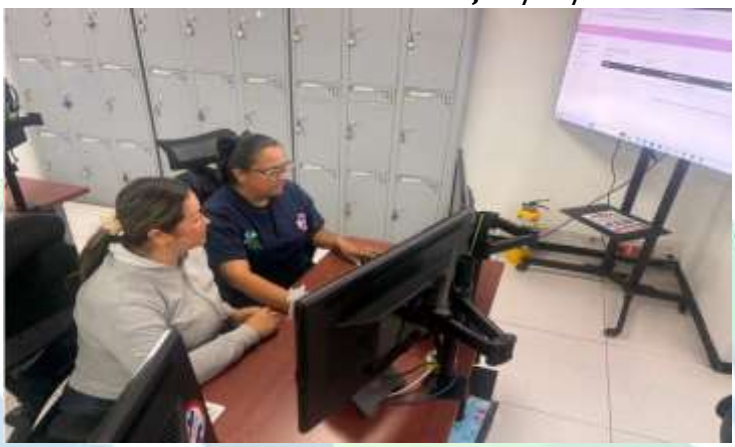
ACTIVIDAD 3: INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DEL PERSONAL, DERIVACIÓN DE CASOS REPORTADOS A LAS EAPB CON MATRIZ DE SEGUIMIENTO Y CONTROL *(anexos: Matriz de seguimiento y control línea de emergencias 123 marzo, Matriz de seguimiento y control línea Háblame Contención Emocional marzo, PDF. 3 respuestas meses anteriores línea emergencias 123, PDF. 6 respuestas meses anteriores línea háblame contención emocional).*

PSICOLOGOS LINEA DE EMERGENCIAS 123 Y PSICOLOGOS LINEA HABLAME CONTENCION EMOCIONAL

FECHA	TEMATICA	ENTIDAD	COMPROMISOS ESTABLECIDOS POR EQUIPO SEM
1/03/2026	Elaboración cuadro de turnos	TEMPORALES CON VISION SAS	*Se elabora y socializa el cuadro de turnos del mes de marzo, con los psicólogos
5/03/2026	Reinducción en sitio de trabajo	TEMPORALES CON VISION SAS	*Se realiza retroalimentación con los psicólogos de las actividades relacionadas con el componente, desarrolladas durante la semana, estando de turno el psicólogo, katerin juliana Sánchez con el propósito de revisar los Excel de atención de las líneas hábleme y línea de emergencias 123 (Registro fotográfico).
11/03/2026	Reinducción virtual	TEMPORALES CON VISION SAS	*Se realiza retroalimentación con los psicólogos de las actividades relacionadas con el componente, desarrolladas durante la semana, estando de turno el psicólogo, Andrés Felipe Giraldo se realiza revisión de atención casos de los aplicativo Excel de las líneas de atención línea emergencias 123 y línea háblame. (Registro fotográfico).
13/03/2026	Reinducción en sitio de trabajo	TEMPORALES CON VISION SAS	*Se realizó retroalimentación con el equipo de psicólogos del componente SEM sobre las actividades desarrolladas durante la semana. Durante el turno de la psicóloga valentina largo, se realizó se la revisión de las notas consignadas en las observaciones de los aplicativos Excel. Durante este proceso, se brindó retroalimentación sobre la adecuada redacción de las notas, con el fin de que sean más claras, precisas y acordes con las características del registro requerido. (Registro fotográfico)
Del 1 al 31 de marzo de 2026	Inducción telefónica	TEMPORALES CON VISION SAS	*Se realiza acompañamiento telefónico para dudas que presenten los psicólogos durante el cumplimiento de los turnos

REGISTRO FOTOGRAFICO

Reinducción en sitio de trabajo 5/03/2026



Reinducción en el sitio de trabajo 11/03/2026



Reinducción en sitio de trabajo 13/03/2026



DERIVACION DE CASOS A LAS EAPB PSICOLOGOS LINEA DE EMERGENCIAS 123

Durante el mes de marzo de 2026, desde la Línea de Emergencias 123 se realizaron 5 solicitudes de remisión a las diferentes EAPB, de las cuales 3 obtuvieron respuesta efectiva mientras que 2 no recibieron respuesta dentro del mes correspondiente.

Adicionalmente, se registró la recepción de 3 respuestas correspondientes a remisiones realizadas en meses anteriores asociadas a la Línea de Emergencias 123. *(Anexo: Matriz de seguimiento y control marzo línea de emergencias 123, PDF. 3 respuestas de meses anteriores).*

DERIVACION DE CASOS LINEA DE EMERGENCIAS 123 MARZO	
Concepto	**Cantidad**
Total, Solicitudes de remisión a las EAPB realizadas	**5**
Respuestas efectivas	3
Remisiones sin respuesta	2
Respuestas recibidas de meses anteriores	3

DERIVACION DE CASOS A LAS EAPB PSICOLOGOS LINEA HABLAME CONTENCION EMOCIONAL

Durante el mes de marzo de 2026, desde la Línea Háblame Contención Emocional se realizaron un total de 6 solicitudes de remisión a las diferentes EAPB. De estas, 3 obtuvieron respuesta efectiva y 3 no recibieron respuesta dentro del mes correspondiente.

Adicionalmente, se recibieron 6 respuestas de las EAPB, correspondientes a meses anteriores, de la línea háblame contención emocional. (*Anexo: matriz de seguimiento y control marzo, PDF. 6 respuestas de meses anteriores).*

DERIVACION DE CASOS LINEA HABLAME CONTENCION EMOCIONAL MARZO	
Concepto	**Cantidad**
Total, Solicitudes de remisión a las EAPB realizadas	**6**
Respuestas efectivas	3
Remisiones sin respuesta	3
Respuestas recibidas de meses anteriores de la línea háblame contención emocional.	6

ACTIVIDAD 4: PRESENTAR MENSUALMENTE UN INFORME QUE DESCRIBA EL CUMPLIMIENTO DETALLADO DE CADA UNO DE LOS ALCANCES ANTERIORES, EN LA MEDIDA QUE SE HAYAN EJECUTADO EN EL MES SEGÚN SE HAYA REQUERIDO POR LA SECRETARÍA DE SALUD DE PEREIRA. Es la misma actividad 2, Informe #1 marzo 2026 alcance 7 SEM Salud Mental.

ACTIVIDAD 5: PARTICIPAR EN LAS REUNIONES A LOS QUE SEA CONVOCADO, RELACIONADOS CON EL DESPLIEGUE DEL PROYECTO SEM MENTAL Durante el mes correspondiente a marzo no se recibieron convocatorias para participar en reuniones relacionadas con el despliegue del proyecto SEM Salud Mental; en consecuencia, no se registró participación en este tipo de espacios.

ACTIVIDAD 6: APOYAR LAS ACTIVIDADES DE SALUD MENTAL, QUE SE GENEREN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS COMPONENTES PRINCIPALES Y TRANSVERSALES DEL SEM. Durante el mes correspondiente a marzo se realizaron actividades orientadas al apoyo de las acciones de salud mental derivadas de la implementación de los componentes principales y transversales del SEM Salud Mental. (Anexos: *Reporte casos App mujer segura, reporte secretaria de salud Dosquebradas, respuesta secretaria de salud Dosquebradas, reporte traslados ambulancias no efectivas salud mental, PDF. 9 remisiones reiterativas*).

Fecha	Actividades	Descripción de actividades
2/03/2026	Reporte a la oficina de la mujer	*Se envía reporte de dos casos para intervención y seguimiento a la oficina de la mujer de la alcaldía de Pereira
9/03/2026	Reporte secretaria de salud de Dosquebradas	*Se realiza reporte de queja por cobro de ambulancia a un usuario del SEM de Dosquebradas
13/03/2026	Respuesta secretaria de salud de Dosquebradas	*Se recibe respuesta del SEM del municipio de Dosquebradas, remitida por la empresa de ambulancias Guadalupe S.A.S., frente a presunto cobro indebido por traslado en ambulancia a un usuario. En la respuesta se detallan las verificaciones realizadas y el pronunciamiento de la empresa prestadora respecto al caso reportado
31/03/2026	Reporte traslados de ambulancias no efectivas SEM Salud Mental	*A través de correo electrónico, se remite al área de Salud Mental del municipio el reporte de traslados de ambulancia no efectivos. Esta actividad tiene como objetivo informar de manera oportuna los casos en los que, por diversas razones, no fue posible concretar el traslado de pacientes en situación de crisis, así como las barreras identificadas para la prestación del apoyo y la atención en salud mental.
31/03/2026	SOLICITUD REMISIONES REITERATIVAS	*Se remite solicitud correspondiente a 9 remisiones reiterativas dirigidas a las diferentes EAPB, las cuales, hasta la fecha, no han emitido respuesta respecto a los usuarios atendidos en las dos líneas de atención: Emergencias 123 y Háblame – Contención Emocional.

SOPORTES: CD/ INFORME 1/SUBCARPETA ALCANCE 7/ Contiene:

Actividad 1:
- PDF: 3 protocolos actualizados (conducta suicida, violencia y consumo de SPA).

Actividad 2:
- Informe alcance 7. marzo
- Aplicativo Excel marzo línea de emergencias 123,
- Aplicativo Excel marzo línea háblame contención emocional,
- PDF. 9 remisiones reiterativas

Actividad 3:
- Matriz de seguimiento y control línea de emergencias 123 marzo,
- Matriz de seguimiento y control línea Háblame Contención Emocional marzo,
- PDF. 3 respuestas meses anteriores línea emergencias 123,
- PDF. 6 respuestas meses anteriores línea háblame contención emocional.

Actividad 4: Informe #1 marzo 2026 alcance 7 SEM Salud Mental.

Actividad 5*:* Durante el mes correspondiente a marzo no se recibieron convocatorias para participar en reuniones relacionadas con el despliegue del proyecto SEM Salud Mental; en consecuencia, no se registró participación en este tipo de espacios.

Actividad 6:
- Reporte casos App mujer segura,
- Reporte secretaria de salud Dosquebradas,
- Respuesta secretaria de salud Dosquebradas,
- Reporte traslados ambulancias no efectivas salud mental,
- PDF. 9 remisiones reiterativas.

FIRMA

ALBA NORA OSORIO GAVIRIA
CONTRATISTA

ANDRES FELIPE GIRALDO
SUPERVISOR (a)