

1. Acción de Bienestar 77. Acercándonos con MAS Bienestar.

5.1. Conceptualización de los elementos centrales de la acción de bienestar.

La Acción de Bienestar "Acercándonos con MAS Bienestar" se fundamenta en los principios de la Atención Primaria Social, la gestión integral del riesgo en salud, la continuidad del cuidado y la transformación digital aplicada a los procesos de seguimiento poblacional. Su propósito es fortalecer los mecanismos de identificación, contacto y acompañamiento de usuarios priorizados por los Equipos MAS Bienestar en tu Hogar mediante la incorporación de herramientas tecnológicas que permitan ampliar la capacidad de respuesta institucional frente a las necesidades en salud de la población.

Como elemento central de la estrategia, se implementará una estrategia de gestión soportado principalmente en herramientas de mensajería instantánea y flujos de comunicación, los cuales facilitarán la interacción directa con los usuarios, la validación de información, la identificación de necesidades, la educación en salud y la gestión de acceso a las acciones definidas por el Modelo de Salud MAS Bienestar. Estos mecanismos permitirán complementar las actividades presenciales y telefónicas desarrolladas por los Equipos MAS Bienestar en tu Hogar, optimizando la oportunidad y cobertura de las intervenciones.

Dado lo anterior, la implementación de canales digitales busca fortalecer la contactabilidad temprana de usuarios, mejorar la localización de población priorizada, disminuir las pérdidas de seguimiento y favorecer la vinculación efectiva a las acciones de gestión integral del riesgo, contribuyendo a la continuidad del cuidado y al mejoramiento de los resultados en salud.

6.2. Objetivo General

Fortalecer la gestión integral del riesgo y la continuidad del cuidado mediante la implementación de estrategias de acercamiento multicanal dirigidas a usuarios priorizados por los Equipos MAS Bienestar en tu Hogar, favoreciendo la contactabilidad temprana de usuarios, la identificación de necesidades en salud, la educación transformadora en salud para el autocuidado, la activación de rutas de atención y el acceso oportuno a las acciones de promoción de la salud y gestión del riesgo.

6.3 Población sujeto

La acción está dirigida a usuarios pertenecientes a las cohortes priorizadas por los Equipos MAS Bienestar en tu Hogar que presenten dificultades de contacto mediante los mecanismos tradicionales de gestión, así como aquellos que requieran

seguimiento remoto, orientación en salud o acompañamiento para el acceso a servicios y rutas de atención.

6.4. Talento humano:

Gestores de Bienestar. Técnicos Auxiliares de enfermería o en Salud Pública

6.5 Unidad de medida

Avance al plan de acción

6.6. Forma de reporte de ejecución del producto

Se reporta una unidad por cada uno de los gestores de bienestar, una vez adelantado el seguimiento mensual de las acciones programadas en el marco de la gestión del riesgo, teniendo en cuenta las actividades de la acción de bienestar, con sus indicadores de gestión y resultado.

6.7. Descripción de la acción de bienestar:

La Acción de Bienestar "Acercándonos con MAS Bienestar" es una estrategia de gestión remota desarrollada por los Equipos MAS Bienestar en tu Hogar que utiliza como principal mecanismo de interacción herramientas digitales institucionales y otros sistemas de mensajería, con el fin de establecer contacto efectivo con usuarios priorizados para la gestión integral del riesgo en salud que presenten dificultades de contacto.

A través de estos canales digitales se desarrollan procesos de validación de datos, identificación de necesidades en salud, clasificación preliminar de riesgos, educación para el autocuidado, orientación sobre servicios disponibles, gestión de acceso y seguimiento a usuarios pertenecientes a cohortes priorizadas. La interacción inicial es realizada mediante flujos automatizados y procesos de mensajería asistida, permitiendo optimizar la cobertura de las acciones y facilitar la recuperación de usuarios que no han podido ser contactados mediante estrategias telefónicas o presenciales.

La gestión desarrollada mediante canales digitales se complementa con la intervención de los Gestores de Bienestar y el soporte técnico profesional de enfermería y psicología, quienes realizan el análisis de casos priorizados, la activación de rutas de atención, la orientación especializada y el seguimiento a las necesidades identificadas. De esta manera, la estrategia fortalece la capacidad resolutiva de los Equipos MAS Bienestar en tu Hogar, mejora la oportunidad de las

intervenciones y contribuye al acceso efectivo de la población a las acciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y gestión integral del riesgo.

6.7.1. Actividad 1. Identificación, validación y clasificación inicial de necesidades y riesgos

Esta actividad tiene como propósito establecer contacto efectivo con los usuarios priorizados por los Equipos Más Bienestar en tu Hogar, especialmente aquellos que presenten dificultades de contacto remitidos por las diferentes fuentes de información definidas por la Secretaría Distrital de Salud. Su finalidad es validar la información disponible, identificar necesidades en salud, reconocer factores de riesgo y orientar las acciones posteriores de gestión integral del riesgo, seguimiento y acceso a servicios.

Para el desarrollo de esta actividad, el Gestor de Bienestar contará con las bases de datos de usuarios previamente priorizados. A partir de esta información, realizará el acercamiento inicial mediante los canales digitales institucionales establecidos para la estrategia, tales como WhatsApp, mensajería instantánea u otras herramientas tecnológicas autorizadas.

Para garantizar la estandarización de la gestión, la calidad de la información recopilada y la adecuada identificación de necesidades y riesgos, la estrategia contará con guiones y flujos conversacionales previamente definidos, contruidos a partir de los lineamientos técnicos de la estrategia Más Bienestar en tu Hogar y de las cohortes priorizadas. Estos guiones orientarán la interacción del Gestor de Bienestar con el usuario y/o su núcleo familiar, facilitando el desarrollo homogéneo de las intervenciones, la identificación de situaciones que requieran gestión y la activación oportuna de las rutas de atención correspondientes.

Durante la interacción con el usuario y apoyado en los guiones establecidos para la estrategia, el Gestor de Bienestar desarrollará las siguientes acciones:

Verificación y actualización de datos de contacto: se validará la identidad del usuario y se confirmarán los datos de localización disponibles, incluyendo números telefónicos, dirección de residencia, correo electrónico y demás mecanismos de contacto que permitan garantizar la continuidad de la gestión y facilitar futuras intervenciones.

Confirmación de la condición de salud o motivo de priorización: se verificará la situación por la cual el usuario fue remitido a la estrategia, identificando si la condición inicialmente reportada continúa vigente, ha cambiado o ya fue resuelta,

con el fin de orientar adecuadamente las acciones posteriores y evitar duplicidad de intervenciones.

Verificación de condiciones actuales y necesidades percibidas: mediante los flujos conversacionales establecidos se explorarán las necesidades actuales del usuario identificando barreras de acceso a servicios, requerimientos de orientación, necesidades de acompañamiento y situaciones que puedan requerir intervención por parte de los demás perfiles de los Equipos Más Bienestar en tu Hogar.

Validación de información disponible en sistemas institucionales: cuando aplique, se revisará la información disponible en los sistemas de información institucionales, verificando antecedentes de atención, cumplimiento de citas, derivaciones previas, planes instaurados y demás elementos que contribuyan al análisis integral del caso.

Identificación de riesgos individuales y familiares: se indagará sobre la composición familiar y la presencia de situaciones que puedan representar riesgos para la salud, tales como enfermedades crónicas, discapacidad, eventos de interés en salud pública, problemas de salud mental, situaciones de violencia, consumo de sustancias psicoactivas, barreras de acceso a los servicios de salud, dificultades de aseguramiento o cualquier otra condición que requiera gestión o seguimiento.

Clasificación inicial del riesgo: con base en la información recopilada, el Gestor de Bienestar realizará una clasificación preliminar del riesgo que permita definir la necesidad de seguimiento, derivación, activación de rutas de atención o gestión de acceso a servicios, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la estrategia Más Bienestar en tu Hogar.

Educación transformadora en salud: durante la interacción se brindará educación orientada al fortalecimiento del autocuidado, la promoción de hábitos de vida saludables, la identificación de signos de alarma, la prevención de enfermedades y la socialización de campañas o acciones institucionales vigentes, de acuerdo con la cohorte, edad y condiciones identificadas en el usuario o su grupo familiar.

Toda la gestión realizada en el marco de esta actividad, incluyendo intentos de contacto, conversaciones sostenidas mediante los canales digitales institucionales, validaciones efectuadas, información actualizada, riesgos identificados, clasificaciones realizadas, orientaciones brindadas y resultados obtenidos, deberá registrarse de manera oportuna y completa en el aplicativo GTAPS, en el marco de las acciones establecidas en la estrategia de ruteo (ver numeral 2.7 Descripción acción de Bienestar estrategia ruteo), garantizando la trazabilidad de las acciones

desarrolladas, el seguimiento de los usuarios y la disponibilidad de información para la gestión integral del riesgo y la continuidad del cuidado.

Nota: La gestión de los casos deberá desarrollarse de acuerdo con los lineamientos, criterios y flujos definidos en el guion orientador de la Acción de Bienestar y fichas técnicas, garantizando la aplicación adecuada de los estados de gestión establecidos en la estrategia de ruteo y el cumplimiento de las actividades previstas para cada etapa del proceso. De igual manera, todas las acciones realizadas, resultados obtenidos, seguimientos efectuados y derivaciones gestionadas deberán registrarse oportunamente en el aplicativo GTAPS y en los demás instrumentos definidos para la operación. Para ampliar la información relacionada con los procedimientos operativos y registros requeridos, se deberá consultar el numeral 2.7.1.1 de la presente ficha técnica.

6.7.2. Actividad 2. Gestión de acceso, articulación institucional y derivaciones

Una vez identificadas las necesidades del usuario y su grupo familiar, el Gestor de Bienestar adelantará las acciones necesarias para facilitar el acceso oportuno a los servicios, programas, intervenciones y estrategias definidas por la estrategia Más Bienestar en tu Hogar, promoviendo la continuidad del cuidado y la gestión integral del riesgo.

Esta actividad comprende la orientación al usuario, la gestión de acceso a servicios, la articulación con programas y equipos institucionales, el seguimiento a las acciones gestionadas y la verificación de los resultados obtenidos, con el propósito de garantizar una respuesta integral frente a las necesidades identificadas.

Para el desarrollo de esta actividad se realizarán las siguientes acciones:

Verificación de requerimientos de atención: se determinará la necesidad de valoración individual, acciones colectivas mediante la intervención por parte de alguno de los perfiles operativos de los Equipos Más Bienestar en tu Hogar o de otros servicios institucionales.

Validación del cumplimiento de frecuencias de atención: se revisará el cumplimiento de las atenciones establecidas en las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS), identificando atenciones pendientes o necesidades de seguimiento.

Orientación para el acceso a servicios: se brindará información relacionada con la red de prestación de servicios según aseguramiento en salud, mecanismos de

acceso, requisitos de atención, rutas disponibles y oferta institucional de acuerdo con las necesidades identificadas.

Gestión de acceso y agendamiento: cuando se identifique la necesidad de una valoración, seguimiento o intervención en salud, el Gestor de Bienestar adelantará las acciones necesarias para facilitar el acceso efectivo del usuario a los servicios requeridos, en coordinación con el Gestor en Línea y los equipos encargados de la gestión de agendas. Esta actividad incluye la orientación al usuario sobre los canales de atención disponibles, los requisitos para el acceso a los servicios y las recomendaciones necesarias para favorecer la adherencia y continuidad del cuidado.

Una vez gestionada la solicitud de atención, el resultado del proceso de agendamiento deberá ser comunicado al usuario y/o su cuidador, informando de manera clara y oportuna la fecha, hora, lugar y demás condiciones de la atención programada o, cuando aplique, las novedades relacionadas con la solicitud. Esta comunicación constituye una acción fundamental de la gestión integral del riesgo, orientada a promover el acceso efectivo a los servicios de salud, disminuir la pérdida de oportunidades de atención y fortalecer la adherencia a las intervenciones definidas para el usuario.

Toda la gestión relacionada con las solicitudes de agendamiento, asignación de citas, comunicación de resultados al usuario, seguimientos realizados y resultados obtenidos deberá quedar debidamente registrada en el aplicativo GTAPS, a través del módulo de agendamiento, garantizando la trazabilidad de la gestión y el monitoreo del acceso efectivo a los servicios de salud.

Derivación y articulación institucional: de acuerdo con los hallazgos identificados durante el proceso de contacto, valoración y gestión, el Gestor de Bienestar realizará la articulación y derivación de los usuarios hacia los diferentes programas, servicios, perfiles profesionales, estrategias institucionales y actores intersectoriales requeridos para garantizar una atención integral y la continuidad del cuidado.

Las derivaciones se realizarán de acuerdo con las condiciones y necesidades identificadas en cada usuario, pudiendo incluir, entre otras, las siguientes

Vacunación (PAI): cuando se identifiquen usuarios con esquemas de vacunación incompletos, vacunas pendientes o necesidades de orientación relacionadas con inmunización, el Gestor de Bienestar brindará información sobre los puntos de vacunación más cercanos, horarios de atención y mecanismos de acceso disponibles. En aquellos casos en que se identifiquen barreras geográficas, condiciones de salud, limitaciones de movilidad u otras dificultades que afecten el acceso efectivo al servicio, se realizará la derivación a las binas vacunadoras de los

Equipos Más Bienestar en tu Hogar para la ejecución de la vacunación, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI).

Trabajo Social: para situaciones asociadas a barreras de acceso a los servicios de salud, dificultades de aseguramiento, ausencia de afiliación, orientación sobre trámites, garantía de derechos, se realizará la derivación del caso al profesional de Trabajo Social de los Equipos Más Bienestar en tu Hogar. El profesional realizará la valoración correspondiente, orientará al usuario y su familia, gestionará los trámites requeridos y desarrollará las acciones de articulación institucional e intersectorial necesarias para contribuir a la resolución de las necesidades identificadas y favorecer el acceso efectivo a los servicios y programas requeridos.

Planes de Bienestar: cuando se identifiquen necesidades que requieran la implementación de intervenciones específicas mediante los Planes de Bienestar desarrollados por la Estrategia de Equipos Más Bienestar en tu Hogar, se realizará la derivación correspondiente de acuerdo con los criterios de inclusión, priorización y abordaje definidos en los guiones orientadores, lineamientos operativos y fichas técnicas establecidas para cada cohorte de riesgo. Toda derivación realizada deberá registrarse de manera oportuna en el aplicativo GTAPS, con el fin de garantizar la trazabilidad de la gestión, facilitar el seguimiento a la respuesta de la derivación, verificar la implementación de las intervenciones definidas.

Equipos diferenciales: En los casos en que se identifique pertenencia a alguna comunidad étnica, se realizará la respectiva derivación a los equipos diferenciales de los Equipos Más Bienestar Hogar (EMBH), con el fin de garantizar una atención pertinente y acorde con los enfoques diferencial y étnico.

Para las personas pertenecientes a comunidades afrodescendientes, palenqueras y Wounaan, la derivación se realizará a los Gestores Comunitarios. En el caso de la población perteneciente al pueblo Emberá, la gestión será remitida a los Técnicos del Equipo Diferencial. Cuando se identifique pertenencia al pueblo Gitano (Rrom), la derivación se realizará a la profesional de enfermería responsable del abordaje diferencial de esta población.

Otras rutas, programas o servicios institucionales: de acuerdo con las necesidades identificadas, los eventos priorizados, las cohortes objeto de seguimiento y los lineamientos definidos por la Secretaría Distrital de Salud.

Las derivaciones realizadas deberán acompañarse de las acciones de coordinación, seguimiento y verificación necesarias para garantizar el acceso efectivo a los

servicios gestionados, la atención de las necesidades identificadas y la resolución de las situaciones que dieron origen a la remisión.

6.7.3. Actividad 3. Envío masivo de mensajes de promoción, prevención y alertas en salud.

Con el propósito de fortalecer las acciones de promoción de la salud, prevención de enfermedades, educación para el autocuidado y gestión integral del riesgo, la acción de Bienestar "Acercándonos con MAS Bienestar" desarrollará procesos de comunicación masiva a través de herramientas digitales institucionales, incluyendo WhatsApp, mensajería instantánea y demás canales tecnológicos definidos para la estrategia.

Esta actividad estará orientada a la difusión periódica de contenidos educativos, mensajes preventivos, recomendaciones para el cuidado de la salud, promoción de hábitos y estilos de vida saludables, así como información de interés para las cohortes priorizadas y la población objeto de intervención. Los contenidos serán definidos de acuerdo con las necesidades identificadas en la gestión del riesgo, los lineamientos técnicos de la Secretaría Distrital de Salud, las campañas institucionales vigentes y los eventos que requieran acciones de información y comunicación con la ciudadanía.

Así mismo, se realizará la divulgación de alertas en salud pública, campañas distritales, jornadas de atención, acciones de vacunación, actividades de promoción y prevención, eventos de interés en salud pública, emergencias sanitarias y demás comunicaciones estratégicas orientadas a fortalecer la capacidad de respuesta de la población frente a situaciones que puedan afectar su salud y bienestar.

La programación, elaboración y difusión de los mensajes deberá realizarse garantizando la pertinencia de los contenidos, la oportunidad de la información, la protección de los datos personales y el uso adecuado de los canales institucionales. Para ello, se establecerán cronogramas de envío y mecanismos de segmentación de la población objetivo (clasificación o agrupación de los usuarios según sus características, necesidades o cohortes de riesgo para enviarles información específica y pertinente).

Como parte de la actividad, se realizará la consolidación mensual de la información relacionada con los mensajes difundidos, incluyendo el número de mensajes enviados, la cantidad de usuarios alcanzados, la cobertura obtenida por cohorte o grupo poblacional, las temáticas desarrolladas, las campañas y alertas comunicadas, así como los resultados de las acciones implementadas. Esta información servirá como insumo para el seguimiento de la estrategia, la

identificación de oportunidades de mejora y el fortalecimiento continuo de las acciones de comunicación dirigidas a la población priorizada.

6.7.4. Actividad 4. Soporte técnico, acompañamiento y seguimiento de la gestión

Con el propósito de fortalecer la calidad, oportunidad y capacidad resolutive de las intervenciones desarrolladas en el marco de la Acción de Bienestar "Acercándonos con Más Bienestar", se brindará acompañamiento técnico permanente a los Gestores de Bienestar mediante la participación de profesionales de enfermería y psicología, quienes apoyarán la identificación y análisis de riesgos, la orientación de casos, el seguimiento de usuarios priorizados y el monitoreo de los resultados obtenidos durante la gestión.

Esta actividad busca garantizar la adecuada implementación de los lineamientos técnicos definidos para la Acción de Bienestar, fortalecer la toma de decisiones frente a situaciones que requieran análisis y orientación por parte del profesional, contribuir a la continuidad del cuidado y mejorar la capacidad de respuesta frente a las necesidades identificadas en la población objeto de intervención. Así mismo, permitirá fortalecer las competencias de los Gestores de Bienestar, promover la calidad de las intervenciones realizadas y generar insumos para el mejoramiento continuo de los procesos de gestión integral del riesgo en salud.

Profesional de Enfermería

El profesional de enfermería tendrá como propósito fortalecer la gestión integral del riesgo en salud mediante el análisis de los casos identificados, la orientación técnica de las intervenciones y el seguimiento de las cohortes priorizadas.

Entre sus actividades se incluyen:

- Brindar acompañamiento técnico permanente a los Gestores de Bienestar en la identificación, clasificación y priorización de riesgos individuales y familiares.
- Analizar los casos que requieran revisión técnica para definir conductas, necesidades de seguimiento o activación de rutas de atención
- Gestionar la articulación con los demás procesos de los Equipos MAS Bienestar y las demás áreas interinstitucionales correspondientes, cuando se identifiquen necesidades de atención, seguimiento o situaciones de riesgo que requieran una intervención oportuna, con el fin de garantizar la continuidad del cuidado y el acceso a los servicios requerido.

- Realizar seguimiento a las derivaciones efectuadas y verificar el acceso efectivo a los servicios requeridos.
- Consolidar, analizar y monitorear indicadores relacionados con la gestión del riesgo, la continuidad del cuidado y la efectividad de las intervenciones desarrolladas en la Acción de Bienestar.

Profesional de Psicología

El profesional de psicología tendrá como propósito fortalecer la identificación temprana de factores de riesgo psicosocial, la promoción del bienestar emocional y la orientación de situaciones relacionadas con la salud mental de los usuarios y sus familias.

Entre sus actividades se incluyen:

- Brindar soporte técnico a los Gestores de Bienestar en la identificación de señales de alerta relacionadas con salud mental, violencias, consumo de sustancias psicoactivas, conductas de riesgo y afectaciones emocionales.
- Analizar y orientar los casos que requieran análisis profesional del caso, derivaciones a Planes de Bienestar o activación de rutas de atención en salud mental.
- Realizar seguimiento a usuarios con factores de riesgo psicosocial o antecedentes relacionados con salud mental, garantizando la continuidad de la gestión.
- Apoyar la identificación de situaciones de violencia intrafamiliar, violencia basada en género, riesgo suicida, vulneración de derechos y otras condiciones que requieran activación de rutas institucionales.
- Fortalecer las acciones de educación para el autocuidado emocional, manejo del estrés, fortalecimiento de redes de apoyo y promoción de factores protectores.
- Realizar seguimiento a las derivaciones efectuadas, verificando el acceso oportuno a los servicios y la resolución de las necesidades identificadas.
- Apoyar el monitoreo, análisis y evaluación de los resultados de la Acción de Bienestar en los componentes relacionados con bienestar emocional, salud mental y factores psicosociales.

Actividades transversales de enfermería y psicología

De manera conjunta, los profesionales de enfermería y psicología desarrollarán las siguientes actividades:

- Monitorear la calidad, oportunidad y pertinencia de la gestión realizada por los Gestores de Bienestar.
- Participar en espacios de análisis de casos, seguimiento de cohortes priorizadas y evaluación de resultados.
- Generar recomendaciones técnicas orientadas al fortalecimiento continuo de la Acción de Bienestar y al mejoramiento de los procesos de gestión integral del riesgo.
- Apoyar la construcción de informes de seguimiento, análisis de resultados y evaluación de la capacidad resolutoria de la Acción de Bienestar.
- Identificar oportunidades de mejora y proponer acciones correctivas orientadas al fortalecimiento de la gestión integral del riesgo, la continuidad del cuidado y el acceso efectivo a los servicios de salud.
- Desarrollar procesos de orientación técnica, retroalimentación y fortalecimiento de capacidades dirigidos a los Gestores de Bienestar.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos técnicos, guiones orientadores, criterios de intervención y procedimientos establecidos para la Acción de Bienestar.

Las actividades de acompañamiento técnico, análisis de casos, seguimiento especializado, monitoreo de indicadores y fortalecimiento de capacidades deberán contar con los soportes y registros correspondientes, de acuerdo con los mecanismos de seguimiento definidos por la Secretaría Distrital de Salud, con el fin de garantizar la trazabilidad de las acciones desarrolladas y el monitoreo de los resultados obtenidos.

6.8 Tabla resumen de la acción de bienestar:

Nombre de la actividad	Periodicidad	Perfiles del talento humano	Entregables
<u>Actividad 1. Identificación, validación y clasificación inicial de necesidades y riesgos</u>	<u>Mensual</u>	<u>Técnico 1 (en áreas de la salud, ciencias sociales y humanas). Auxiliar en enfermería o técnico en salud pública.</u>	• <u>Plano Ruteo con la gestión de los casos, registro de acciones en el contacto y derivaciones.</u> • <u>Registro de agendas a profesionales de los EMBH para el desarrollo de planes de bienestar.</u>

Comentado [JR1]: @Sindy Julieth, Sanchez NeiraY @Diana Marcela, Velandia Barrera tengo una confusion tecnica, esta actividad no sería diaria, es solo para que me puedan aclarar.

<u>Actividad 2. Gestión de acceso, articulación institucional y derivaciones</u>	<u>Mensual</u>	<u>Técnico 1 (en áreas de la salud, ciencias sociales y humanas). Auxiliar en enfermería o técnico en salud pública.</u>	• <u>Plano Ruteo con la gestión de los casos, registro de acciones en el contacto y derivaciones.</u> • <u>Plano de agendamiento con registro de gestión de citas.</u>
<u>Actividad 3. Envío masivo de mensajes de promoción, prevención y alertas en salud</u>	<u>Mensual</u>	<u>Técnico 1 (en áreas de la salud, ciencias sociales y humanas). Auxiliar en enfermería o técnico en salud pública.</u> <u>Profesional Universitario 2 (Operativo). Enfermería, psicología</u>	• <u>Cronograma de campañas y mensajes programados.</u> • <u>Evidencias de mensajes, campañas y alertas difundidas.</u> • <u>Reporte consolidado de mensajes enviados.</u> • <u>Base de usuarios impactados por cohorte o grupo poblacional.</u> • <u>Informe mensual de cobertura, temáticas difundidas, campañas comunicadas y resultados obtenidos.</u>
<u>Actividad 4. Soporte técnico, acompañamiento y seguimiento de la gestión</u>	<u>Mensual</u>	<u>Profesional Universitario 2 (Operativo). Enfermería, psicología</u>	• <u>Actas de asistencia técnica y acompañamiento a Gestores de Bienestar.</u> • <u>Reporte consolidado de seguimiento a las derivaciones realizadas, que incluya la gestión efectuada, la respuesta obtenida y el estado de cierre de los casos remitidos a vacunación (PAI), Planes de Bienestar, Trabajo Social, procesos de agendamiento, equipos diferenciales y demás rutas, programas o servicios institucionales definidos para la atención de las necesidades identificadas.</u> • <u>Informe mensual de acompañamiento técnico y seguimiento de casos.</u>

			• <u>Informe trimestral de indicadores, resultados y oportunidades de mejora.</u> • <u>Tablero de seguimiento diario de productividad y efectividad de las gestiones realizadas.</u>
--	--	--	--