

LÍNEA ZONA JOVEN: Línea de WhatsApp que favorece a la salud sexual y salud reproductiva de Jóvenes

Introducción

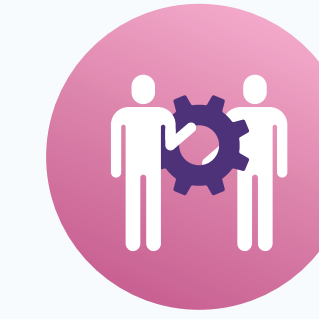
Facilitar el acceso de adolescentes y jóvenes a información confiable y sin estigmas sobre salud y Derechos Sexuales y Reproductivos a través de una línea digital en WhatsApp, fortaleciendo los Servicios de Salud Amigables y promoviendo su autonomía.



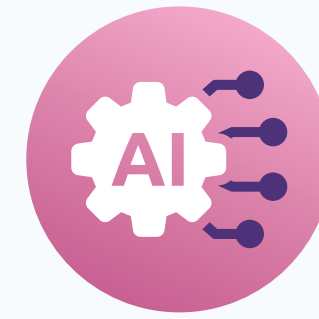
Metodología



A través de una estrategia de innovación se lanza el producto mínimo viable: **línea Xutra**.



Consolidación de la **Línea Zona Joven** y su paso al chat bot de Emilia para el fortalecimiento al talento humano.



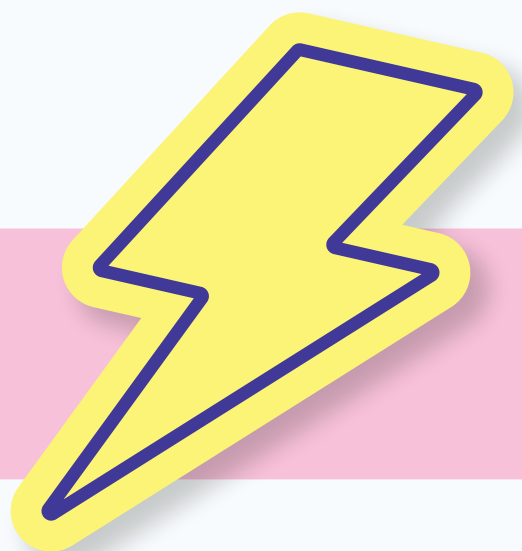
Implementación de inteligencia artificial: se capacita a la IA para que tenga respuestas integrales y en un lenguaje juvenil.



Contó con participación juvenil desde el momento que se pensó como un proyecto, desde la construcción, seguimiento y testeo.



A partir de la asesoría por la línea, se hace agendamiento para el acceso a servicios de salud.



La **Línea Zona Joven** es uno de los servicios de la estrategia de servicios amigables para adolescentes y jóvenes. A través de este canal digital se garantiza el acceso a información en salud sexual y reproductiva como parte de su modelo de atención.

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS IMPLEMENTADOS



Desarrollo de una base de conocimiento con actualizaciones continuas.



Ampliación del alcance territorial (zonas rurales y municipios con difícil acceso).



Uso de IA para optimizar tiempos y mejorar la experiencia del usuario.



Mejoramiento continuo a partir del testeo y monitoreo.



Inclusión del agendamiento de servicios desde WhatsApp.

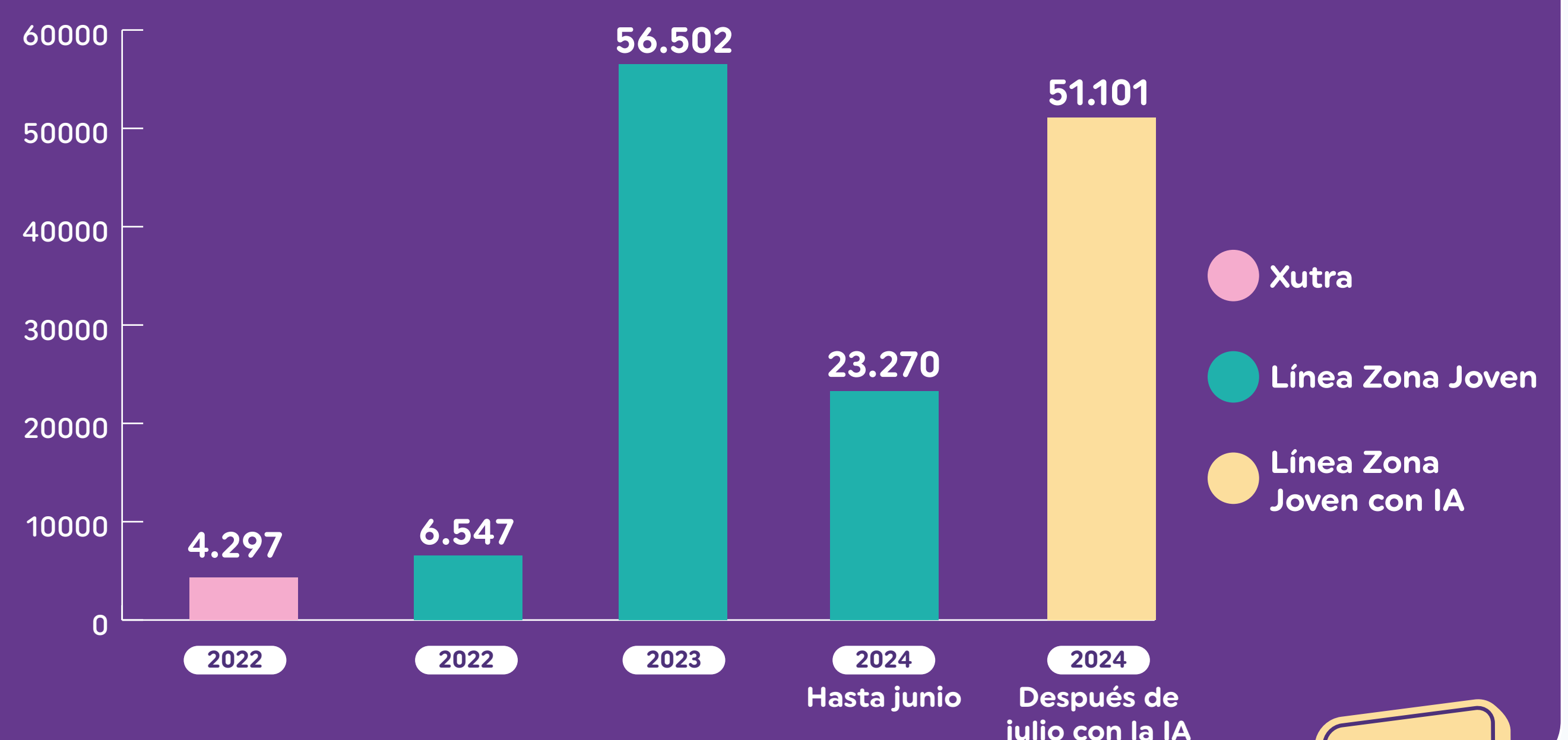


Seguimiento al indicador de satisfacción.



Capacitación continua al talento humano para atención diferenciada.

RESULTADOS CLAVE (2022-2024)



EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO

Profesionales en comunicación y marketing digital

Profesionales en innovación digital e inteligencia artificial

Coordinación Nacional de Jóvenes

Equipo psicosocial

Jóvenes voluntarios de la RedJoven



Alianzas con organizaciones (Sura, Viva Air, FP2030, Johanniter)

Equipo de atención al usuario

Proveedores aliados y estratégicos que garantizan la tecnología

LECCIONES APRENDIDAS



Al estar disponible en una plataforma ampliamente utilizada como WhatsApp, la Línea Zona Joven elimina una de las principales barreras estructurales: la falta de canales que sean amigables, confiables y confidenciales.



La línea facilita su implementación en contextos urbanos y rurales.



La actualización permanente de la base de conocimiento y la capacitación de las agentes garantiza calidad y pertinencia.



Contribuyen activamente al fortalecimiento de comportamientos y prácticas saludables, fomentando la autonomía y el ejercicio pleno de los Derechos Sexuales y Reproductivos.



Integra una estrategia que conecta con servicios de salud sexual y reproductiva.



La línea se convirtió en un recurso educativo y académico para docentes y estudiantes.

Línea Zona Joven WhatsApp 318 531 0121, opción 2