Implementación del Sistema de Gestión y Seguimiento Psicosocial de Casos.

Directora del proyecto
Carmen Cecilia Caballero Domínguez PhD en Psicología

Equipo coordinador
Mónica Reyes PhD en Psicología
Johana Bocanegra Sandoval
Kelly Obispo

Universidad del Magdalena
Santa Marta 16 de diciembre -2025

Contenido

1. Introducción 3
2. Implementación de la estructura tecnológica del sistema 4
2.1 Módulo de Agenda 4
2.2 El módulo de casos. 4
2.3 Módulo de Reportes 6
2.4 Módulo de Tablero de análisis (dashboard) 7
2.5 Módulo de usuarios. 8
3. Herramientas para la actualización e integración de la información 8
4. Operacionalización del nivel de las alertas 8
5. Análisis global de la implementación de la gestión de los casos 11
Anexo. 12

Implementación del Sistema de Gestión y Seguimiento Psicosocial de Casos.

1. Introducción

En el marco del presente proyecto se implementó un sistema integrado de gestión de casos que permitió fortalecer la atención y el seguimiento de los casos atendidos por el Centro de Escucha (CE) de la Universidad del Magdalena. La arquitectura del sistema fue diseñada para garantizar la eficiencia, coherencia y pertinencia en el registro, la trazabilidad y el cierre de las intervenciones, dando respuesta directa a una necesidad previamente identificada en el diagnóstico institucional.

El sistema anterior se caracterizaba por un enfoque predominantemente epidemiológico y centrado en el trastorno, con información desagregada y dispersa en múltiples formatos, lo que dificultaba la articulación de los procesos de atención. Asimismo, carecía de mecanismos claros para la valoración del impacto de las intervenciones y el cierre sistemático de los casos, limitando la posibilidad de evaluar con precisión la efectividad del acompañamiento brindado.

A partir de este análisis, se impulsó la transición hacia un modelo de gestión de casos basado en la Atención Primaria en Salud Mental (APSM), orientado a una atención más integral, escalonada y centrada en la persona. Este proceso inició con la creación y ajuste de formatos físicos y plantillas automatizadas, y de manera paralela involucró a la Oficina de Desarrollo de Software de la Universidad del Magdalena para el diseño e implementación de una solución digital institucional.

De acuerdo con el cronograma establecido, a finales del mes de noviembre se concluyeron las adecuaciones del sistema y se realizó el tránsito definitivo desde las plantillas automatizadas en Excel hacia el sistema digital de gestión de casos. Esta nueva herramienta resolvió las limitaciones del modelo previo mediante la incorporación de funcionalidades como la integración de agenda y citas, la generación de reportes digitales con trazabilidad completa del proceso de atención, un módulo de remisiones, seguimiento automatizado con alertas, así como reportes y analíticas de datos para el monitoreo y la toma de decisiones.

En este contexto, el presente documento se centra en la implementación del sistema digital de gestión de casos y en los resultados derivados de su puesta en marcha, los cuales se presentan a través de tres apartados:

2. Implementación de la estructura tecnológica del sistema,
3. Resultados del seguimiento psicosocial de los casos atendidos
4. Resultados de la actualización e integración de la información.

2. Implementación de la estructura tecnológica del sistema

El sistema de gestión de casos se encuentra alojado en la página web de la universidad https://centroescucha.unimagdalena.edu.co y contiene distintos módulos para garantizar el registro, análisis, seguimiento y cierre de las atenciones individuales y en general de todas las actividades desarrolladas en por el CE. El sistema lo conforman cinco (5) módulos: agenda, casos, reportes, dashboard y usuarios.

2.1 Módulo de Agenda

El módulo de agenda permite la gestión de las citas con las psicólogas clínicas del CE (ver figura 1) e incluye el código estudiantil, el correo Unimagdalena, la selección del profesional, consultorio, fecha de la consulta y observaciones.

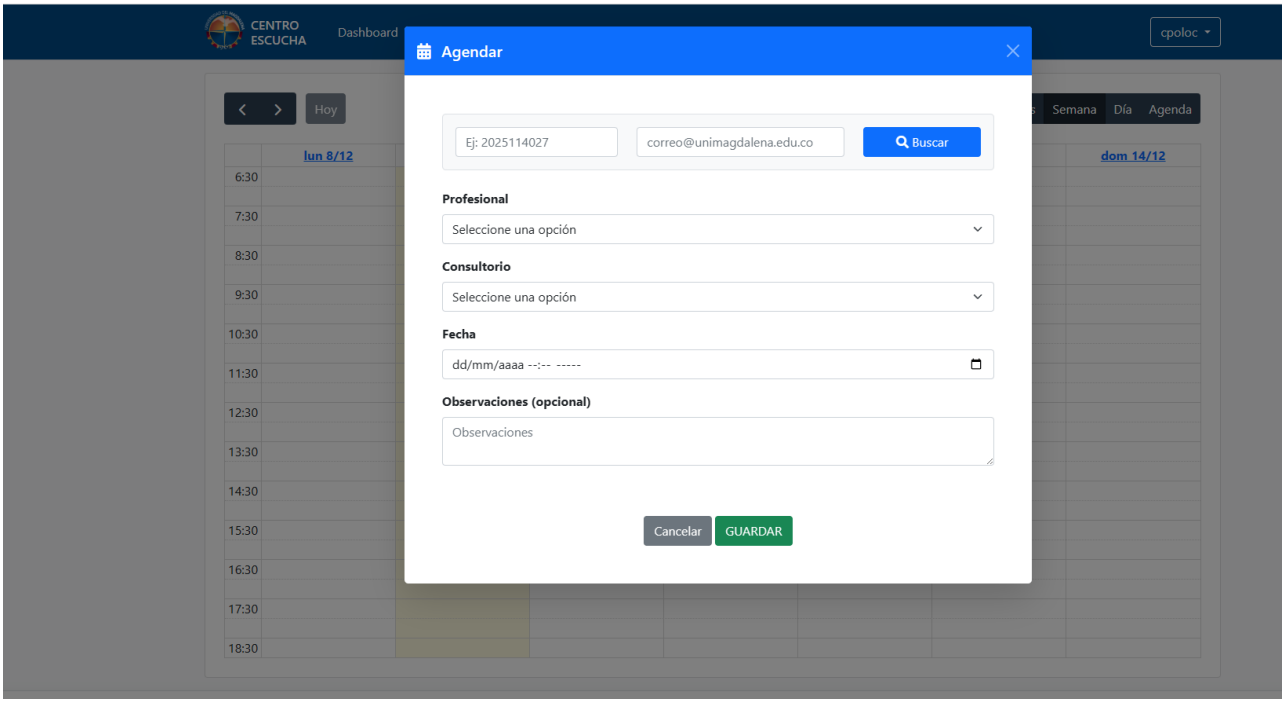


Figura 1 – agendamiento de citas

2.2 El módulo de casos.

El módulo de casos permite registrar la información de cada estudiante en diferentes submódulos: Datos, pruebas, Sesiones, documentos anexos, seguimiento y remisiones.

Submódulo de datos: En esta parte del sistema se registra información en diferentes dimensiones (ver figura 2) Cada dimensión funciona como un insumo para el análisis clínico y socioemocional. La Dimensión Familiar permite identificar redes de apoyo; la Dimensión Académica muestra el nivel de exigencia y los factores de estrés asociados al rendimiento; la Dimensión Institucional revela el grado de aprovechamiento de los servicios disponibles; y la Dimensión Económica

expone posibles situaciones de vulnerabilidad que impactan el bienestar del estudiante. Al complementar la información automatizada con la observación profesional, se fortalece la calidad del diagnóstico y se orienta la intervención hacia acciones más efectivas.

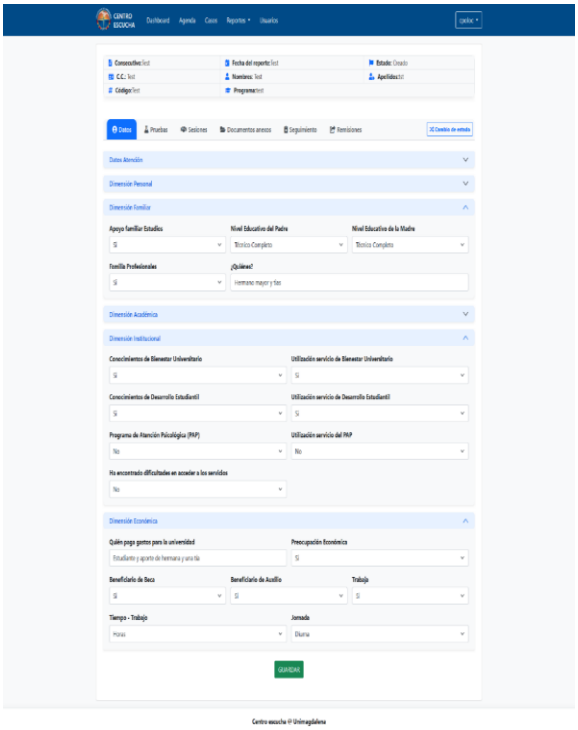


Figura 2. Registro de datos.

Submódulo de pruebas: Las dos pruebas para el tamizaje en salud mental son: la prueba de ideación suicida (prueba CES-D-IS) y la prueba de depresión (la prueba PHQ-9). Cada estudiante contesta las preguntas y la plataforma indica su nivel de riesgo. En la plataforma se establecen tres niveles para cada prueba: Nivel alto, intermedio y Básico

Submódulo de sesiones. En el módulo se registra el contenido de las sesiones de atención, la fecha de la sesión, el profesional, el consultorio en que fue atendido, las observaciones y el código CIE-10 o código Z según DSM-V

Submódulo de documentos anexos. En el módulo se pueden adjuntar documentos asociados con el caso tales como pruebas, el consentimiento informado u otras que sean relevantes para complementar la trazabilidad del caso.

Submódulo seguimiento. Este submódulo incluye el seguimiento que se realiza cuando se hace un cierre de caso o se remite el caso a otra dependencia. En este momento los datos de seguimiento solo indagan sobre la manera como la persona se ha sentido desde la última sesión (ver figura 4), sin embargo, se prevé incluir otros datos de valoración del centro de escucha y de seguimiento académico que ya se recogieron como parte de los formatos de plantillas automatizadas en Excel.

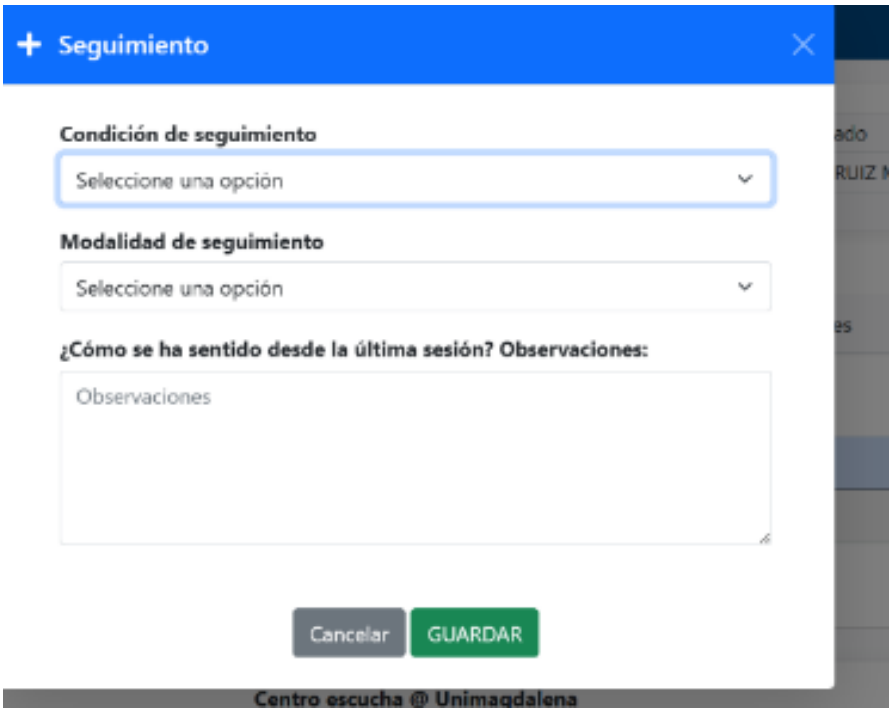


Figura 4. Módulo de seguimiento.

Submódulo de remisiones. En este módulo se registran las remisiones a dependencias externas e internas de la universidad e incluye la dependencia para la remisión, el motivo de remisión y observaciones.

2.3 Módulo de Reportes

En este módulo, el sistema incorpora una herramienta de tabla dinámicas que permite generar reportes personalizados a partir de todas las variables capturadas en los procesos de atención. Esta funcionalidad se convierte en un recurso fundamental para el análisis institucional, ya que facilita la combinación, agrupación y exploración de datos provenientes de las dimensiones personal, familiar, académica, económica e institucional.

Esta herramienta brinda la posibilidad de exportar los resultados, lo que facilita la generación de informes institucionales y el seguimiento. El acceso a datos organizados y comparables fortalece la transparencia del proceso y mejora la capacidad del Centro de Escucha para sustentar decisiones basadas en evidencia. Asimismo, la versatilidad en el análisis permite explorar correlaciones relevantes, como relación entre carga académica y riesgo emocional, impacto de las condiciones socioeconómicas en la permanencia o patrones de uso de servicios institucionales (ver figura 5)

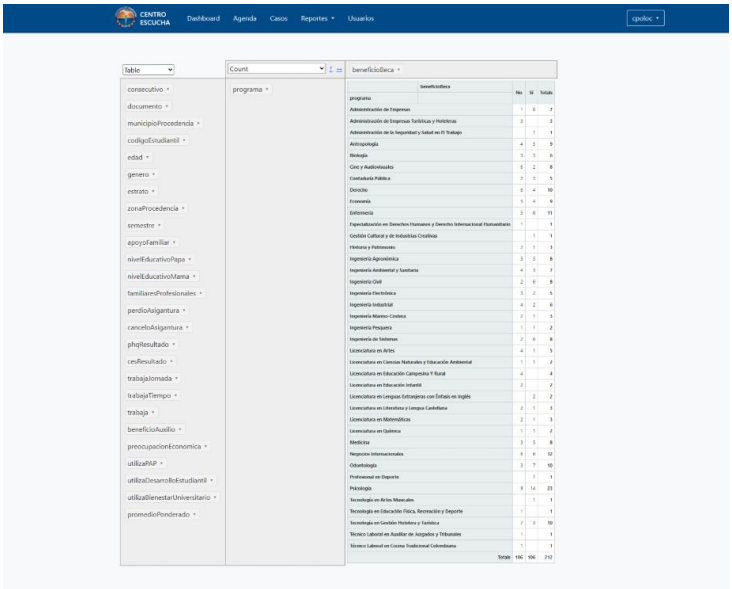


Figura 5. Módulo de reportes.

2.4 Módulo de Tablero de análisis (dashboard)

Este modulo presenta información resumida a nivel sociodemográfico de los casos atendidos de manera gráfica para identificar las tendencias de los casos y sus características con información totalizada de numero de atenciones por género, atenciones por edad, atenciones por procedencia rural o urbana, atenciones por programa, municipios para la atención (ver figura 6)

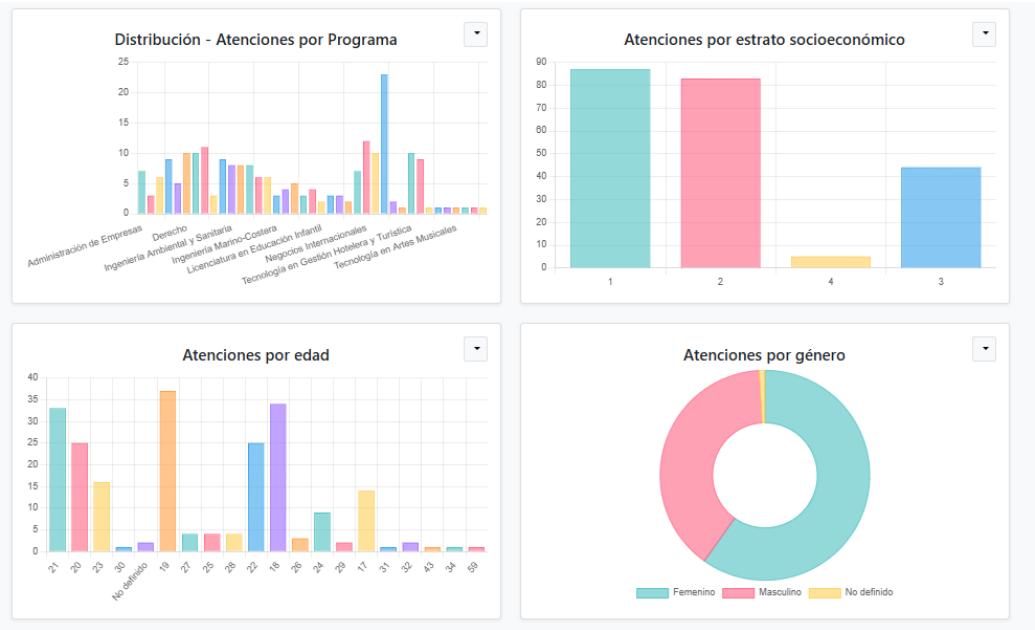


Figura 6. Módulo de tablero análisis - dashboard

2.5 Módulo de usuarios.

Este módulo solo lo visualizan los que tiene rol de administrador en la plataforma, ya que contiene la descripción de las personas autorizadas para registrar información en el sistema. Se establecen tres tipos de roles: usuario, psicólogo y administrador – coordinador. El usuario, solo puede ingresar para solicitar cita en el sistema; el psicólogo puede ingresar para ver su agenda y los casos a su cargo mientras que el administrador puede ver todos los módulos de la plataforma.

3. Herramientas para la actualización e integración de la información

El análisis en tablas dinámicas del módulo de reportes es una herramienta que permite generar reportes personalizados a partir de todas las variables capturadas en los procesos de atención. Esta funcionalidad se convierte en un recurso fundamental para el análisis, ya que facilita la combinación, agrupación y exploración de datos provenientes de las dimensiones personal, familiar, académica, económica e institucional.

El análisis y actualización de los casos se alimenta de diferentes sistemas de información lo que implica una interoperabilidad con las plataformas existentes. A través de servicios web estandarizados, el Centro de Escucha se conecta con sistemas como Admisiones y Registro Académico, el sistema de Esta integración permite que, al digitar un correo institucional o código estudiantil, el sistema consulte automáticamente la información oficial y actualizada del estudiante, garantizando una fuente de la verdad única y confiable.

A nivel académico, al momento que se ingresa los datos el sistema trae información relevante como el promedio, la perdida de asignaturas, la cancelación entre otras y cuando el profesional de atención lo defina esta información puede actualizarse, quedando un registro histórico en la plataforma para poder comparar estas variables al momento de la primera sesión y al cierre del proceso u otros momentos relevantes para el análisis.

En este momento, a diciembre de 2025 el sistema integra a la base de datos de casos: el documento de identidad, el promedio, el código estudiantil, el programa y el semestre actual del estudiante. No obstante, se prevé que a corto plazo incluya información de beneficios y ayudas psicosociales.

4. Operacionalización del nivel de las alertas

El seguimiento psicosocial en el sistema de casos tiene una mirada multidimensional de acuerdo con los datos asociados con dimensiones personales, académica, económica, institucional, de salud mental y de apoyos psicosociales y al mismo tiempo incluye alertas tempranas de salud mental y de deserción.

Las alertas de deserción se validan a partir de los datos obtenidos en las sesiones. En este momento, para diciembre de 2025 aún no se encuentran integradas al sistema, sino que se identifican a partir del análisis de las psicólogas clínicas a los casos individuales.

Tabla 4. Definición y nivel de las alertas

Dimensión	Variable de alerta	Nivel de gravedad	Acción sugerida
Personal	Edad mayor de 25 años al ingresar o cursar primeros semestres	Leve	Orientación vocacional y gestión del tiempo.
	Procedencia rural con dificultades de adaptación	Moderado	Tutoría académica y acompañamiento psicosocial.
	Reingresos o interrupciones previas en los estudios	Moderado	Seguimiento semestral de permanencia.
	Edad mayor de 25 años, trabajo y migración simultánea	**Grave**	Plan de apoyo integral y priorización en programas de permanencia.
Familiar	Padres con bajo nivel educativo o sin estudios universitarios	Leve	Programa de mentoría entre pares o de primera generación.
	Escaso apoyo o interés familiar en la vida académica del estudiante	Moderado	Intervención de orientación familiar o redes de apoyo.
	Estudiante sin apoyo familia o con una ruptura familiar reciente	**Grave**	Derivación a apoyo psicosocial y orientación socioeconómica.
Económica	Falta de beca o subsidio y retraso en pagos	Bajo	Referencia a programas de bienestar y fondos de ayuda.
	Trabajo de medio tiempo durante los estudios	Moderado	Flexibilización de carga académica y asesoría financiera.
	Trabajo de tiempo completo y ausencias reiteradas	**Grave**	Evaluación de riesgo de deserción y plan de intervención priorizado.
Académica	Promedio inferior a 300	Moderado	Tutoría académica y plan de mejora del rendimiento.
	Pérdida de asignaturas o cancelación frecuente de materias	Moderado	Seguimiento por coordinación académica.

	Promedio inferior a 299 pérdida de condición académica (PCA)	**Grave**	Intervención inmediata y acompañamiento académico intensivo.
Institucional	Desconocimiento de servicios de apoyo (bienestar, psicología, tutorías)	Leve	Campañas informativas y talleres de inducción.
	No utilización de servicios a pesar de dificultades	Moderado	Contacto proactivo por parte de bienestar universitario.
	Desconfianza en la institución o negativa a recibir apoyo	**Grave**	Derivación a orientación psicológica y acompañamiento personalizado.

Especialmente en los casos moderados y graves se justifica la activación de rutas integradas de acompañamiento en las que participen las áreas de Bienestar Universitario, Orientación Académica y Salud Mental, con registro en la base institucional y seguimiento periódico. De la totalidad de los 220 casos atendidos la tabla 5 precisa las alertas de deserción consideradas a partir la información registrada en las dimensiones.

Tabla 5. Porcentaje de alertas de deserción para los casos atendidos

Alertas deserción (n=220)		
Grave	Moderada	Leve
14%	43%	43%

La alerta de salud mental se identifica a partir de las pruebas de tamizaje alojadas en el sistema digital de casos al interior del submódulo de pruebas. Las pruebas aplicadas valoran el riesgo suicida y la depresión. A diciembre de 2025 de manera global se identifica que la mayoría de los casos se ubican en niveles básicos de depresión e ideación suicida (ver tabla 6). Adicionalmente, en el nivel intermedio de depresión se ubican un poco más del 30% y un poco más del 20% para ideación suicida. Finalmente, en el nivel alto se ubican casos por encima del 15% para depresión y por encima del 3% para intento suicida.

Tabla 6. Reporte de casos atendidos con niveles de depresión e ideación suicida.

	Resultados Nivel Depresión (PHQ-9)	**% depresión**	**Resultados ideación suicida** (CES-D-IS)	**% ideación suicida**
Nivel alto	39	18%	9	4%

Nivel Intermedio	72	33%	45	21%
Nivel Básico	97	45%	154	72%
Sin aplicación	7	3%	7	3%
Sin registro	5	-	5	-
TOTAL	220	100	220	100

En el aspecto social y académico se registra en el sistema variables para la dimensión familiar, económica y académica que proporcionan información para reconocer alertas tempranas para la deserción. Este sistema de alertas aún no está incorporado en el sistema digital de casos ya que está en proceso de validación para configurar alertas efectivas.

5. Análisis global de la implementación de la gestión de los casos

El sistema digital de casos es una plataforma robusta que integra los datos de diferentes sistemas institucionales lo que permite un panorama completo de la realidad académica, psicosocial y de salud mental como parte fundamental de la atención primaria en el contexto universitario.

La integración con diferentes sistemas y el registro de información organizado por dimensiones permite el análisis y la toma de decisiones basadas en información precisa que reduce los tiempos de verificación y fortalece la calidad del acompañamiento.

La interoperabilidad del sistema permite una atención más personalizada y contextualizada. Al contar con un expediente dinámico alimentado por diversas fuentes oficiales, el Centro de Escucha consolida una práctica de intervención más robusta, alineada con los estándares modernos de gestión psicosocial universitaria y con las necesidades reales de la comunidad estudiantil.

Gracias a la interoperabilidad, el centro de escucha y otras dependencias de la universidad pueden beneficiarse de información precisa y oficial para promover decisiones o servicios centrados en el bienestar y la salud mental de los estudiantes. Por lo anterior, la gestión del acompañamiento tiene una mirada multidimensional. El resultado es un sistema más inteligente, más humano y plenamente alineado con las metas de bienestar estudiantil de la Universidad del Magdalena.

La consolidación de alertas de deserción y de salud mental es una fortaleza del proceso de atención de casos que permite priorizar la atención en casos de alto riesgo y cumplir con la atención escalonada como pilar fundamental del centro de escucha.

Riesgos y aspectos de mejora. Uno de los riesgos que permanece para la gestión de casos y no solo del sistema se asocia con la incorporación de tamizajes de salud mental en varios momentos del proceso debido a que en la actualidad solo se hace un tamizaje inicial y luego, son las profesionales en atención clínicas quienes definen el riesgo. Por lo anterior, se prevé incluir la posibilidad de hacer pruebas distintas pruebas de tamizaje incorporadas al sistema para favorecer la toma de decisiones basada en la evidencia.

El proceso de cierre y seguimiento debe complejizarse porque este momento permite conocer la valoración de los usuarios de los servicios recibidos, precisar aspectos académicos posteriores a la intervención y así mejorar la evaluación del impacto de la atención individual de casos.

Anexo.

88_IDE_03_8273698_25_D6 Base anonimizada