SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD

SUBSECRETARIA DE SALUD PÚBLICA

ACCIÓN O PROCESO INTEGRAL E INTEGRADO: Cuidado Continuo por una vida con bienestar

LINEA OPERATIVA O SUBPROCESO: alta externalidad

ACCIÓN DE BIENESTAR: Escucha activa: conectando con el bienestar

VIGENCIA: OCTUBRE 1 DE 2025 A 30 DE JUNIO 2027

Bogotá D.C. Octubre 2025

BOGOTÁ | SECRETARÍA DE SALUD

Contenido

1. Conceptualización de los elementos centrales de la acción de bienestar o acción de gestión para el bienestar 4

2. Descripción de la acción de bienestar o acción de gestión para el bienestar: 5

3. Indicadores 10

 Control de cambios 12

FICHA TÉCNICA Escucha activa: conectando con el bienestar

1. **Conceptualización de los elementos centrales de la acción de bienestar o acción de gestión para el bienestar**

La salud mental en Bogotá constituye actualmente uno de los principales retos de salud pública y social. El Estudio de Salud Mental Bogotá 2023 reportó que el 10,9 % de la población ha sido diagnosticada con depresión, el 9,7 % con trastorno de ansiedad generalizada y cerca del 19 % ha tenido ideas, planes o intentos de suicidio en algún momento de su vida (Secretaría Distrital de Salud, 2023). Estas cifras se reflejan en los más de 2 millones de atenciones por trastornos mentales registradas en 2023, principalmente relacionadas con depresión, ansiedad y estrés (Concejo de Bogotá, 2024). Asimismo, los intentos de suicidio pasaron de 4.012 en 2021 a 6.295 en 2023, con un total de 229 suicidios consumados en el mismo año (El País, 2024).

Este panorama evidencia un aumento sostenido de la demanda en salud mental y la persistencia de barreras de acceso, particularmente en poblaciones históricamente vulneradas. Factores como la desigualdad estructural, la violencia de género, la discriminación, el desempleo y las secuelas de la pandemia han agudizado las condiciones de sufrimiento psicosocial en la ciudad (Caracol Radio, 2023; El País, 2024).

En respuesta, el Plan Distrital de Desarrollo y la Política Distrital de Salud Mental 2024–2028 han priorizado la construcción de un plan intersectorial de prevención y atención en salud mental, centrado en acciones humanizadas, integrales y con enfoque poblacional y territorial (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2024).

En este marco, las jornadas “Escucha Activa: conectando con el bienestar” se presenta como una acción de alta externalidad en salud mental, alineada con el modelo distrital “MAS Bienestar”. Su propósito es ofrecer un espacio seguro de acompañamiento psicosocial, basado en la escucha activa como práctica fundamental, que permita la expresión de emociones, promueva la validación subjetiva y fortalezca la confianza entre equipos de salud y comunidad.

El componente diferencial de la estrategia radica en su enfoque de equidad, que incorpora la perspectiva de curso de vida, garantizando respuestas sensibles a las necesidades de niños, jóvenes, adultos y personas mayores. Para ello, se estructura en tres ejes fundamentales:

- Promoción del autocuidado y la resiliencia comunitaria, mediante prácticas colectivas que fortalezcan el bienestar integral y el afrontamiento de las adversidades.

- Detección temprana del riesgo en salud mental, orientada a prevenir agravaciones clínicas y a facilitar la canalización oportuna hacia servicios especializados cuando sea necesario.

- Eliminación del estigma y garantía de derechos, asegurando que todas las personas, sin importar su identidad de género, orientación sexual o condición socioeconómica, tengan acceso a atención psicosocial digna, respetuosa y oportuna.

En ese sentido, “Escucha Activa: conectando con el bienestar” se configura como una respuesta estratégica para Bogotá, orientada al abordaje de las problemáticas en salud mental en el espacio público. Su implementación permitirá fortalecer las capacidades comunitarias de afrontamiento y consolidar un modelo innovador de acompañamiento psicosocial territorializado, en concordancia con las prioridades distritales en materia de bienestar integral.

1.1 Objetivo General

Promover el bienestar integral de la población en Bogotá a través del fortalecimiento de las capacidades individuales y comunitarias para afrontar desafíos emocionales, sociales y físicos, favoreciendo la promoción del autocuidado y la eliminación del estigma, la detección temprana del riesgo y garantizando un acompañamiento psicosocial equitativo, digno y oportuno en el espacio público, con enfoque de curso de vida, territorial y diferencial, en concordancia con las prioridades distritales de bienestar integral.

2. Descripción de la acción de bienestar o acción de gestión para el bienestar:

La acción de bienestar “Escucha Activa: conectando con el bienestar” constituye una acción innovadora y de alto impacto en salud mental para la ciudad de Bogotá, orientada a la promoción del bienestar integral y a la reducción de las desigualdades en el acceso al acompañamiento psicosocial en territorio. Su propósito central es fortalecer las capacidades individuales y comunitarias para afrontar los desafíos emocionales, sociales y físicos que inciden en la vida cotidiana, mediante intervenciones cercanas, humanizadas y adaptadas a las particularidades del curso de vida y de los territorios (Ministerio de Salud y Protección Social -MSPS, 2021).

Enmarcada en la línea operativa de alta externalidad, esta acción se centra en la escucha activa como herramienta principal, entendida como la disposición genuina de atender, comprender y acompañar a quienes requieren ser escuchados, en un ambiente de absoluta confidencialidad. La escucha activa, además de validar la experiencia del otro, facilita la identificación de recursos internos y comunitarios para afrontar situaciones de

sufrimiento psicosocial, generando confianza, respeto y dignidad (Rogers, 2007; Organización Panamericana de la Salud -OPS, 2022).

2.1. Implementación de la acción:

A. Gestión y concertación: acciones orientadas a la identificación, enganche y acompañamiento de la población, garantizando la articulación con actores comunitarios e interinstitucionales. Estas acciones comprenden:

- Identificación de puntos estratégicos del entorno comunitario, mediante recorridos de reconocimiento, que posibiliten el desarrollo de las actividades de valoración del riesgo.

- Desarrollo de actividades de enganche en calle, que faciliten la participación de la comunidad y aseguren la implementación de acciones de escucha.

Estas acciones se desarrollan a partir de la focalización territorial y poblacional, sustentada en la caracterización del territorio. Cuando resulta necesario, se recurre a la concertación con actores comunitarios y otros aliados estratégicos, lo que permite al equipo operativo realizar un mapeo de necesidades, intereses y recursos disponibles. De esta manera, las actividades se ajustan a las particularidades culturales, sociales y territoriales de la población.

B. Asesorías psicosociales

Las asesorías psicosociales son intervenciones breves que buscan promover el bienestar emocional, social y mental de las personas, brindando un espacio de acompañamiento seguro, humanizado y confidencial. Se orientan a la identificación y gestión de situaciones que afectan la calidad de vida, como conflictos personales, dificultades relacionales o crisis emocionales.

Se fundamentan en la escucha activa, la consejería breve, la atención en crisis y el apoyo mutuo, elementos que han demostrado ser efectivos en la reducción del impacto psicosocial y en la promoción de la resiliencia (Carlson et al., 2020).

<u>Actividades específicas:</u>

I. Implementación de entrevistas motivacionales y consejería breve según las necesidades de la persona.

II. Creación de un espacio seguro para la expresión emocional plena.

III. Orientación individual y grupal para fortalecer habilidades de afrontamiento.

IV. Activación y acompañamiento en redes de apoyo comunitarias e institucionales.

C. Detección temprana del riesgo en salud mental

La detección temprana constituye un pilar fundamental en la prevención y mitigación del impacto de los problemas de salud mental. Permite identificar señales de alerta que, sin intervención oportuna, podrían derivar en complicaciones clínicas y sociales. La literatura evidencia que el tamizaje temprano mejora el acceso a servicios de salud y la efectividad de las intervenciones (WHO, 2021).

Actividades específicas:

- Aplicación de instrumentos de tamizaje estandarizados:
    - SRQ (Self Reporting Questionnaire) para mayores de 18 años.
    - RQC (Cuestionario de Síntomas) para población de 5 a 15 años.
    - ASSIST y AUDIT para detección de consumo de alcohol, tabaco y otras sustancias.
    - APGAR Familiar para evaluar funcionalidad familiar.
    - Se deberá realizar la notificación a los subsistemas de vigilancia epidemiológica correspondientes, de acuerdo con el riesgo identificado en cada caso. Esto incluye: *el Subsistema de Vigilancia Epidemiológica de Consumo de Sustancias Psicoactivas (VESPA), el Subsistema de Vigilancia Epidemiológica de la Conducta Suicida (SISVECOS) y el Subsistema de Vigilancia Epidemiológica de la Violencia Intrafamiliar, el Maltrato Infantil y la Violencia Sexual (SIVIN).* La activación de estos reportes se hará únicamente cuando la situación lo requiera, garantizando así la articulación con los procesos de vigilancia en salud pública y la respuesta oportuna de las rutas de atención.

D. Fortalecimiento de capacidades comunitarias:

El fortalecimiento de capacidades comunitarias se orienta a la construcción de entornos más saludables y seguros mediante acciones de Educación para la Salud Pública (ESP)-Educación Transformadora de carácter colectivo, participativo y dialógico. Estas acciones buscan no solo transmitir información, sino generar procesos pedagógicos críticos en los que las comunidades reconozcan sus saberes, cuestionen sus prácticas y co-construyan colectivamente alternativas de afrontamiento frente a los desafíos en salud mental y consumo de sustancias psicoactivas (SPA).

La metodología se fundamenta en el desarrollo de sesiones de Educación para la Salud Pública (ESP)- Educación Transformadora en territorio, con la siguiente estructura:

- Encuadre inicial: presentación, acuerdos de participación y propósito de la jornada.
- Compartir de experiencias: reconocimiento de saberes y vivencias en torno al consumo de SPA, factores de riesgo y prácticas de cuidado.
- Profundización temática: diálogo técnico–vivencial sobre riesgos, alternativas de afrontamiento y promoción del bienestar integral.
- Resignificación colectiva: construcción de aprendizajes y compromisos individuales/colectivos.
- Retroalimentación y evaluación: cierre participativo y valoración de la experiencia.

En el marco de:

I. Promoción del autocuidado y la resiliencia comunitaria

Este componente busca fortalecer las habilidades personales y colectivas para afrontar situaciones de riesgo, adversidad o crisis, promoviendo estilos de vida saludables y entornos protectores. Se parte de la idea de que la resiliencia no es solo una capacidad individual, sino un proceso relacional y comunitario que se construye en interacción con las redes de apoyo, los recursos disponibles y las experiencias compartidas (Ungar, 2018).

Se tendrá en cuenta:

- Autocuidado físico, emocional y social.
- Estrategias de manejo del estrés, ansiedad y duelo.
- Redes de apoyo comunitario como recurso protector.
- Construcción de proyectos de vida saludables.
- Solidaridad y cooperación como bases de resiliencia comunitaria.

II. Eliminación del estigma y garantía de derechos

Este componente se orienta a promover una cultura de respeto, inclusión y dignidad, en la que se reconozca a todas las personas como sujetos de derechos, independientemente de sus trayectorias de vida, contextos o experiencias relacionadas con la salud mental y el consumo de SPA. El estigma y la discriminación son barreras estructurales que profundizan las desigualdades en salud y limitan el acceso a servicios oportunos y de calidad (OPS, 2022).

E. **Proceso transversal: Prescripción Social y Activación de Ruta**

En el marco de la acción jornadas “Escucha Activa: Conectando con el Bienestar”, se incorpora de manera articulada el proceso transversal de Prescripción Social y Activación de Ruta, como estrategia que garantiza el acompañamiento integral a la comunidad.

De requerirse, las personas podrán ser prescritas a través del aplicativo del Sistema Integrado de Referencia y Contrarreferencia (SIRC), herramienta que permite orientar y canalizar a los beneficiarios hacia servicios comunitarios, sociales y de salud, según sus necesidades particulares. Esta activación se realizará con base en los criterios definidos por el proceso transversal, respetando las dinámicas territoriales y las características poblacionales identificadas en cada zona de intervención.

De esta manera, la acción trasciende hacia una articulación efectiva con la red institucional y comunitaria. Con ello se busca garantizar un enfoque integral y continuo de cuidado y bienestar, que permita abordar de forma oportuna situaciones asociadas al consumo de sustancias psicoactivas, problemáticas de salud mental, prevención de violencias, necesidades sociales y otros factores que puedan afectar la calidad de vida de los trabajadores y de sus entornos familiares y comunitarios.

F. **Seguimiento**

El seguimiento constituye un componente esencial de la estrategia “Escucha Activa: conectando con el bienestar”, al permitir valorar la efectividad de las intervenciones implementadas y garantizar la continuidad del acompañamiento psicosocial. Esta fase busca identificar los cambios alcanzados en la población participante, evaluar la permanencia de factores de riesgo y fortalecer los procesos de canalización hacia servicios especializados cuando sea necesario. Asimismo, el seguimiento posibilita retroalimentar la acción en el territorio, asegurando que las respuestas sean oportunas, pertinentes y ajustadas a las necesidades individuales y comunitarias.

En este marco, el equipo deberá realizar:

- Seguimiento al mes posterior de la intervención, mínimo al 50% de la población partícipe en las acciones de **Detección temprana del riesgo en salud mental**, teniendo en cuenta los criterios de:
    - Alertas riesgo en Salud Mental
    - Alerta por nivel de riesgo por consumo de sustancias psicoactivas
    - Barreras de acceso en salud, educación, social, cultura, etc.
    - Percepción de la disfunción familiar
    - Activación de Ruta Integral de Atención en Salud

  Durante el seguimiento se deben evaluar cambios suscitados a través de la participación de los usuarios en las actividades de las jornadas “Escucha activa: Conectando con el Bienestar. A manera de cierre, se debe realizar una descripción cualitativa la cual refleje el nivel de alerta

o riesgo en el cual se encuentra actualmente el usuario; la información debe estar plasmada en la matriz de monitoreo y seguimiento de usuarios.

G. Monitoreo

La actividad da cuenta del seguimiento al proceso y los resultados de la implementación de las jornadas Escucha Activa: Conectando con el Bienestar. Para este fin, en concertación con el nivel central se definirá la estructura para el seguimiento de indicadores.

Detalle de la actividad	Periodicidad	Perfiles del talento humano	soportes o medios de verificación
Gestión Territorial	Mensual	Profesional en Psicología Profesional en Trabajo Social Gestor comunitario	•Herramienta digital Escucha Activa
Implementación	Mensual		Aplicativo GESI Escucha Activa: conectando con el bienestar Formato de notificación los subsistemas de vigilancia epidemiológica VESPA, SISVECOS. SIVIN (según necesidad
Fortalecimiento de capacidades comunitarias (colectivos)	Mensual		Formato sesiones colectivas Ficha técnica de la sesión Herramienta Digital Escucha activa
Prescripción Social y Activación de Ruta	Mensual		Aplicativo SIRC Portafolio de servicios
Seguimiento	Mensual		Herramienta Digital Escucha activa
monitoreo	Trimestral		Herramienta Digital Escucha activa.

3. Indicadores

Nombre del indicador	Numerador	Denominador	Frecuencia	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Fuente	Nombre de la Acción o proceso de Bienestar	Nivel Operación (Local, Zonal o Distrital)
% de personas que recibieron asesorías psicosociales	N.º de personas con asesorías psicosociales	N.º total de personas contactadas con necesidades de acompañamiento	Trimestral	Resultado	Porcentaje (%)	Aplicativo Escucha Activa	Escucha activa: conectando con el bienestar	Local
% de usuarios con riesgo en salud mental detectado oportunamente	N.º de usuarios tamizados con riesgo identificado	N.º total de usuarios tamizados	Trimestral	Resultado	Porcentaje (%)	Aplicativo Escucha Activa	Escucha activa: conectando con el bienestar	Local
% de acciones colectivas realizadas sobre autocuidado y resiliencia	N.º de jornadas realizadas	N.º total de jornadas planeadas	Trimestral	Gestión	Porcentaje (%)	Base sesiones colectivas	Escucha activa: conectando con el bienestar	Local
% de participantes que participa en acciones coelctivas realizadas sobre disminución de estigmas frente a salud mental y consumo de SPA	N.º de participantes que participan en acciones sobre disminución de estigma en encuestas pre–post	N.º total de participantes en acciones colectivas	Trimestral	Gestión	Porcentaje (%)	Base sesiones colectivas	Escucha activa: conectando con el bienestar	Local

Referencias bibliográficas

Corrigan, P. W., & Watson, A. C. (2020). Understanding the impact of stigma on people with mental illness. World Psychiatry, 19(1), 53–65.
Ministerio de Salud y Protección Social (2021). Lineamientos de promoción de la salud mental y prevención de problemas y trastornos mentales. Bogotá: MinSalud.
Organización Mundial de la Salud (OMS) (2022). World Mental Health Report: Transforming mental health for all. Geneva: WHO.
Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2021). Promoción de la salud mental y apoyo psicosocial en contextos comunitarios. Washington, D.C.: OPS.
Ungar, M. (2018). Systemic resilience: Principles and processes for a science of change in contexts of adversity. Ecology and Society, 23(4).

- Control de cambios

Registre en este cuadro, la versión, fecha de aprobación de la versión, los cambios generados en cada versión del documento. Tenga en cuenta que en versión debe ir número entero sin puntos ni comas, ni iniciando en cero (0). Debe ir fecha completa con día/mes/año y una razón de creación o actualización completa y detallada, las versiones deben cambiar si hay modificaciones en los contenidos _otrosi modificatorio. Para estos convenios utilice versión 1.

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RAZÓN DE CREACIÓN O ACTUALIZACIÓN
1	10/09/2025	Inicio convenios interadministrativos GSP-PSPIC septiembre 2025
2	22/12/2025	Ajuste a la ficha técnica, descripción de la acción de bienestar.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre (s)	Carolina Sánchez	Diana Sofía Ríos Oliveros Marcela Martínez Contreras Claudia Cuellar Diana Walteros	Patricia Eugenia Molano Builes María Belén Jaimes Sanabria
Firma (s)			
Cargo	Contratista Subdirección de Determinantes en Salud	Subdirectora de Determinantes en Salud Subdirectora de Acciones Colectivas Subdirector (E) de Gestión y Evaluación de Políticas en Salud Pública Subdirectora (E) de Vigilancia en salud pública	Directora de Salud Colectiva Directora de Epidemiología, Análisis y Gestión de Políticas en Salud Colectiva
Fecha	Diciembre 2025	Diciembre de 2025	Diciembre de 2025