DOCUMENTO FINAL DESCRIPTIVO DEL DESARROLLO DE LA ESTRATEGÍA DE CREACIÓN DE LÍNEA INSTITUCIONAL DE CONSEJERÍA Y ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA VIRTUAL

CONVENIO ESPECIAL BID SUSCRITO ENTRE EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL Y EL TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA.

VIGILADA MINEDUCACIÓN

DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO
COORDINACIÓN CAMPUS VITAL

MEDELLÍN

2025

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCIÓN ..... ¡Error! Marcador no definido.
2. DESCRIPCIÓN GENERAL ..... ¡Error! Marcador no definido.
3. OBJETIVO GENERAL ..... ¡Error! Marcador no definido.
4. METAS ..... ¡Error! Marcador no definido.
5. DISEÑO DE ESTRATEGIA ..... ¡Error! Marcador no definido.
6. RESULTADOS ..... ¡Error! Marcador no definido.
7. SEGUIMIENTO ..... ¡Error! Marcador no definido.
8. CONCLUSIONES ..... ¡Error! Marcador no definido.
9. PROPUESTAS DE MEJORA FINALES ..... ¡Error! Marcador no definido.
10. PROYECCION DE LA ESTRATEGIA ..... ¡Error! Marcador no definido.
11. ANEXOS (DOCUMENTOS DE SOPORTE) ..... ¡Error! Marcador no definido.

VIGILADA MINEDUCACIÓN

1. INTRODUCIÓN

El presente informe expone el desarrollo, los avances y los resultados de la Línea Institucional de Orientación y Consejería Psicológica Virtual, correspondiente al Objetivo 2 – Actividad 3 del proyecto Campus Vital. Esta estrategia se diseñó como una propuesta para responder a las necesidades emocionales y académicas de los estudiantes de los distintos municipios del territorio, particularmente en contextos donde el acceso a servicios presenciales de apoyo psicosocial es limitado. Su implementación busca fortalecer el bienestar emocional, promover la permanencia académica y facilitar el acceso oportuno a la atención psicológica por medio de un acompañamiento inicial de carácter preventivo.

La línea se estructuró mediante un protocolo de contacto telefónico y virtual orientado por criterios de pertinencia, accesibilidad y cobertura, con énfasis en estudiantes de primeros semestres, quienes se encuentran en procesos de adaptación y mayor vulnerabilidad emocional. A lo largo del proceso, se recopilaron hallazgos significativos relacionados con factores de riesgo, necesidades territoriales y dinámicas personales y académicas que inciden en la permanencia estudiantil. Asimismo, se identificaron avances y limitaciones que permiten comprender el alcance de la estrategia y su impacto en el fortalecimiento del sentido de pertenencia institucional y en la disminución del aislamiento percibido por algunos estudiantes. Finalmente, este informe presenta los retos y proyecciones que orientan la consolidación de la línea como un servicio permanente que contribuya de manera sostenible al bienestar integral y a la salud mental universitaria

2. DESCRIPCIÓN GENERAL

La línea de consejería y orientación psicológica virtual se implementó como un espacio de acompañamiento preventivo, que permite brindar atención inicial a los estudiantes frente a diversas situaciones que puedan afectar su bienestar emocional y académico.

El protocolo de contacto fue diseñado con base en criterios de pertinencia, accesibilidad y cobertura, teniendo en cuenta las particularidades del territorio. La información se dirigió a todos los estudiantes matriculados, especialmente a quienes cursan los primeros semestres, por ser una etapa de adaptación y vulnerabilidad emocional.

Las orientaciones se desarrollaron mediante llamadas o comunicaciones virtuales en la escucha activa, la identificación de necesidades y la remisión a los servicios de atención psicológica cuando fue necesario.

3. OBJETIVO GENERAL

Brindar una orientación inicial y acompañamiento preventivo a los estudiantes de los distintos municipios del territorio, frente a situaciones relacionadas con su bienestar emocional y académico, identificando posibles necesidades de apoyo y promoviendo el acceso a los servicios institucionales de atención psicológica, con el fin de fortalecer el bienestar integral y la permanencia estudiantil.

VIGILADA MINEDUCACIÓN

4. META

Indicador de Resultado (descripción)	Meta de resultado (#)	Metodología de cálculo
Porcentaje de estudiantes que acceden a servicios de apoyo psicológico a través de la línea de atención.	80% de los 5.734 estudiantes priorizados acceden a los servicios de apoyo psicológico en el periodo reportado.	Porcentaje: (Número de estudiantes de semestre I y II, atendidos en el servicio de apoyo psicológico / 2.984) x 100 (Número de estudiantes de semestre III en adelante, atendidos en el servicio de apoyo psicológico / 2.750) x 100

VIGILADA MINEDUCACIÓN

5. DISEÑO DE ESTRATEGIA

El diseño de la **Línea Institucional de Orientación y Consejería Psicológica Virtual** se estructuró teniendo en cuenta las particularidades del territorio, las necesidades emocionales de los estudiantes y las limitaciones de acceso a los servicios presenciales de atención psicológica.

Para garantizar su pertinencia, accesibilidad y alcance, se definieron los siguientes criterios:

- **Cobertura y accesibilidad:**

La información y el protocolo de orientación fueron diseñados para llegar a todos los estudiantes matriculados en los distintos programas académicos de los municipios del territorio.
Se consideró que en muchos de estos contextos no existen sedes con atención psicológica permanente y que la conectividad o los desplazamientos representan una dificultad para acceder a los servicios de bienestar.

- **Enfoque en estudiantes de primeros semestres:**

La estrategia priorizó a los estudiantes de primero y segundo semestre, por encontrarse en una etapa de adaptación académica y personal, en la que suelen presentarse mayores niveles de vulnerabilidad emocional.

Este grupo, al enfrentarse a nuevas dinámicas de estudio, exigencias académicas y retos personales, fue identificado como población clave para la intervención temprana.

- **Metodología de contacto y acompañamiento:**

Se elaboró un protocolo de contacto virtual y telefónico, en el que se aplicaron preguntas orientadoras diseñadas para:

a) Explorar el estado de salud mental de los estudiantes.
b) Identificar necesidades de apoyo psicológico o dificultades académicas y personales.
c) Brindar orientaciones iniciales sobre autocuidado, manejo emocional y rutas institucionales de atención.
d) Remitir a los estudiantes que requerían acompañamiento psicológico.

- **Articulación institucional:**

Se estableció un mecanismo de cruce de información con el área encargada de recibir las solicitudes de atención psicológica, para garantizar la trazabilidad de los casos y verificar el impacto de las remisiones realizadas desde la línea.

- **Enfoque territorial y humano:**

El diseño también consideró las condiciones geográficas y sociales del territorio: dificultades de conectividad, desplazamientos largos desde zonas rurales, sobrecarga académica y responsabilidades personales o familiares.
Este enfoque permitió adaptar la estrategia a las realidades de los estudiantes, fortaleciendo la presencia institucional a distancia y el acompañamiento psicosocial.

En conjunto, estos criterios permitieron estructurar una metodología de orientación ajustada a las necesidades reales del territorio, fortaleciendo la presencia institucional y el acompañamiento psicosocial a distancia.

Para la distribución y ejecución de los contactos, se partió de una base de datos institucional que incluía a todos los estudiantes matriculados. Con base en los criterios de priorización previamente definidos, se realizó un proceso de filtrado y organización de la información, al cual se añadieron casillas específicas destinadas al registro de llamadas, observaciones y remisiones efectuadas durante el desarrollo de la estrategia.

La distribución de los contactos se llevó a cabo de manera equitativa entre tres personas responsables, con el apoyo de una cuarta profesional, garantizando así la cobertura y el seguimiento adecuado del proceso.

Responsables:

- Alejandra Múnera Henao
- Mariana Zuluaga Vanegas
- Ana Salomé Ortiz Ramírez
- Juliana López Avilan

VIGILADA MINEDUCACIÓN

6. RESULTADOS

Según el indicador de cumplimiento, el 80% de los **5.734** estudiantes priorizados debía acceder a los servicios de apoyo psicológico a través de la línea de atención. Durante la implementación de la estrategia de acompañamiento preventivo se logró contactar a **8.463** estudiantes, superando ampliamente la meta inicial.

Del total de contactados, **5.637** correspondían a estudiantes de primero y segundo semestre, grupo sobre el cual se definió la línea base de la meta. En este segmento se alcanzaron **1.297** contactos efectivos, es decir, estudiantes que recibieron más de una interacción de orientación preventiva. Por su parte, el segundo grupo, compuesto por **2.826** estudiantes de tercer semestre en adelante, registró **845** contactos efectivos, evidenciando la ampliación del acompañamiento hacia cohortes no contempladas inicialmente.

En total, **2.142 estudiantes** fueron beneficiarios directos del proceso al consolidar más de un contacto efectivo y participar activamente en sesiones que incluyeron presentación del protocolo de atención, escucha activa, orientaciones ajustadas a sus necesidades y remisiones cuando estas fueron requeridas.

Si bien la estrategia permitió extender la cobertura y avanzar en el cumplimiento de la meta, también se registraron **6.321** contactos no efectivos, correspondientes a intentos fallidos de comunicación por llamadas, correos electrónicos o acercamientos presenciales. Estas situaciones estuvieron asociadas a información de contacto incorrecta, falta de respuesta, dificultades técnicas o indisponibilidad del estudiante.

Entre las principales limitaciones que afectaron la efectividad del proceso de contacto se identificaron:

- Persistencia de estigmas y desinterés frente a la salud mental.
- Desconfianza ante llamadas provenientes de números desconocidos.
- Dificultad para expresar vulnerabilidad emocional.
- Barreras de disponibilidad horaria en estudiantes con responsabilidades laborales.

La diferenciación por cohortes, junto con la identificación de contactos efectivos y no efectivos, permitió evaluar con mayor precisión el cumplimiento de la meta, la ampliación de la cobertura y el impacto real del acompañamiento preventivo. En términos generales, los resultados muestran un avance significativo en el fortalecimiento del apoyo emocional estudiantil, con una participación sostenida de los beneficiarios efectivos y una gestión operativa que, pese a los retos, logró extender el impacto de la estrategia más allá de lo inicialmente proyectado.

Para complementar la descripción del cumplimiento de la meta y la distribución de los beneficiarios atendidos, a continuación, se presenta el cuadro correspondiente al indicador de resultado, que detalla la meta establecida, el número de estudiantes atendidos por cohorte y su representación porcentual:

VIGILADA MINEDUCACIÓN

Indicador del resultado	Meta	Detalle	Estudiantes atendidos	Porcentaje
Porcentaje de estudiantes que acceden a servicios de apoyo psicológico a través de la línea de atención	**4.587**	Estudiantes de semestre I y II atendidos	**1.297**	**43%**
		Estudiantes de semestre III en adelante atendidos	**845**	**31%**

Adicionalmente, las remisiones realizadas obedecieron tanto a la identificación de alertas o situaciones de riesgo como al interés manifestado directamente por los estudiantes. Entre los factores de remisión se observaron riesgos emocionales, académicos y relacionales que pueden comprometer el bienestar y la permanencia estudiantil. Predominaron motivos relacionados con estrés, ansiedad, baja tolerancia a la frustración, dificultades en las relaciones interpersonales especialmente de pareja y sobrecarga académica que impacta los procesos personales y emocionales.

Entre las principales situaciones identificadas se destacan:

- Duelos afectivos y rupturas de pareja.
- Riesgo de deserción vinculado a múltiples responsabilidades, problemas de salud y carga académica.
- Estrés por procesos de adaptación y dificultades en materias específicas.
- Falta de motivación.
- Percepción de trato poco empático por parte de algunos docentes.

Asimismo, se observó que algunos estudiantes no se reconocen plenamente como parte de la comunidad universitaria, percibiendo su formación como un proceso transitorio debido al desarrollo de actividades en instalaciones escolares. Esta baja identificación institucional afecta el sentido de pertenencia, la motivación y el compromiso académico.

Las condiciones geográficas se identificaron como otra barrera significativa. Muchos estudiantes residen en zonas rurales de difícil acceso, lo que incrementa los tiempos y costos de desplazamiento, limita la participación en actividades presenciales y genera fatiga. De igual manera, las fallas en conectividad dificultan la asistencia a clases virtuales y la entrega oportuna de trabajos, provocando frustración, ansiedad y temor a perder asignaturas.

En el caso de las estudiantes mujeres, la maternidad se evidenció como un factor de riesgo particular. Algunas reportaron dificultades para continuar su proceso académico por falta de apoyo para el cuidado de sus hijos durante las jornadas de estudio.

VIGILADA MINEDUCACIÓN

En conjunto, todos estos factores representan riesgos para la permanencia estudiantil, el bienestar emocional y la calidad del proceso formativo. Los hallazgos resaltan la necesidad de fortalecer estrategias institucionales orientadas al acompañamiento psicosocial, la flexibilización académica, la ampliación del acceso a recursos educativos y la implementación de apoyos específicos para estudiantes madres.

7. SEGUIMIENTO

El seguimiento se ha efectuado a través de:

- Cruce de información con el área responsable de la atención psicológica, para verificar cuántas remisiones derivaron en solicitudes efectivas.

Al realizar el cruce de información con el área encargada de la recepción de solicitudes de atención psicológica, se evidenció que, de las **497** solicitudes registradas a partir de la fecha en la que se comenzó a implementar la estrategia, **304** provienen de las remisiones efectuadas a partir de los contactos realizados en el marco de esta, lo que representa el **61%** del total de solicitudes. Este resultado refleja el impacto positivo y la efectividad de los procesos de orientación y derivación realizados.

- Registro y monitoreo de los contactos realizados (efectivos y no efectivos), incluyendo remisiones efectuadas.
- Identificación de factores de riesgo recurrentes, para orientar acciones institucionales de prevención y apoyo psicosocial.
- Identificación de necesidades de apoyo en el ámbito académico, en el uso de herramientas ofimáticas y en el acceso a recursos institucionales.
- Evaluación del impacto mediante la retroalimentación de los estudiantes, quienes expresaron sentirse escuchados y valoraron la presencia activa de la institución.

Este seguimiento ha permitido valorar la efectividad de la estrategia y proyectarla como un servicio permanente, que contribuya a la promoción del bienestar mental y la prevención de la deserción estudiantil.

Como parte del cierre de la estrategia, se implementó un protocolo adicional de contacto orientado a fortalecer la autogestión emocional. Este incluyó la entrega de herramientas de autocuidado y la difusión de líneas y servicios gratuitos de apoyo en salud mental a nivel departamental. Lo anterior se realizó teniendo en cuenta que la agenda de atenciones psicológicas de este semestre ya se encuentra cerrada, por lo que no es posible realizar nuevas remisiones para los casos que así lo requieran.

Durante este proceso se identificó la dificultad del territorio para acceder a servicios psicológicos y psiquiátricos, lo cual limita la atención oportuna de casos relacionados con depresión, ansiedad y otras condiciones. También se constató el desconocimiento de las rutas de atención municipales, departamentales y nacionales.

8. CONCLUSIONES

Como conclusión, las orientaciones han sido un medio de prevención en salud mental y bienestar universitario, para que los estudiantes puedan identificar y comunicar si

VIGILADA MINEDUCACIÓN

requieren o no un acompañamiento. A través de la escucha activa, se ha logrado que algunos estudiantes reconozcan la importancia del apoyo psicosocial y manifiesten su interés en recibir atención psicológica, mientras que otros han expresado sentirse tranquilos con su proceso actual, pero valoran la posibilidad de acceder a este servicio en caso de necesitarlo en el futuro.

Estas interacciones han contribuido a fortalecer el reconocimiento de los estudiantes como parte del territorio del Tecnológico de Antioquia, ya que, a través del diálogo, se reafirma su pertenencia y se les recuerda que cuentan con una institución atenta a sus necesidades. Muchos de ellos expresan que, gracias a estas llamadas, han sentido una presencia activa del programa y una validación de su situación personal y académica, lo que incrementa el sentido de vínculo y disminuye la sensación de aislamiento que pueden experimentar.

No obstante, se identificó un segmento de estudiantes que no manifiesta interés en las acciones de acompañamiento, lo cual puede atribuirse a desconocimiento de la oferta de bienestar, apatía frente a los procesos institucionales o una baja percepción de la necesidad de apoyo emocional.

Esta situación plantea el reto de fortalecer las estrategias de divulgación, sensibilización y educación sobre la importancia del autocuidado y del acceso oportuno a los servicios institucionales. En síntesis, los hallazgos permiten concluir que **Campus Vital** se constituye como un dispositivo esencial para la promoción de la salud mental universitaria y la intervención temprana de factores de riesgo, mientras que los desafíos identificados orientan oportunidades de mejora para ampliar el alcance, pertinencia e impacto del programa.

VIGILADA MINEDUCACIÓN

9. PROPUESTAS DE MEJORA FINALES

Se recomienda fortalecer la difusión institucional de la línea a través de canales oficiales y reconocibles, de manera que los estudiantes puedan identificar claramente el servicio y se incremente la confianza y la disposición para participar. Resulta pertinente desarrollar acciones de sensibilización orientadas a reducir el estigma frente a la salud mental y promover el autocuidado como parte fundamental de la vida académica. Asimismo, se sugiere implementar espacios formativos complementarios en temas como manejo emocional, técnicas de estudio, herramientas digitales y educación financiera, atendiendo a las necesidades identificadas en el territorio.

Es importante procurar la continuidad del acompañamiento psicológico disminuyendo, en la medida de lo posible, la rotación constante de profesionales, con el fin de favorecer la construcción de confianza y la permanencia en los procesos. También se propone fortalecer la articulación con entidades municipales y departamentales que puedan ofrecer rutas claras de atención especializada, ampliando las opciones de apoyo para los estudiantes que lo requieran. Finalmente, se considera relevante evaluar alternativas híbridas que combinen la atención virtual con espacios presenciales en territorios con baja conectividad y continuar monitoreando los factores de riesgo asociados a la deserción académica para orientar la toma de decisiones institucionales y el diseño de estrategias preventivas.

10. PROYECCION DE LA ESTRATEGIA

Se proyecta que la Línea de Consejería y Orientación Psicológica Virtual se consolide como un servicio permanente, accesible para todos los estudiantes del territorio, permitiendo la identificación temprana de factores de riesgo, situaciones de crisis y posibles causas de deserción académica. Su permanencia fortalecerá la capacidad institucional para intervenir de manera oportuna y promover la continuidad educativa.

En la actualidad, la consolidación del servicio avanza mediante un proceso liderado por el área de desarrollo a la medida, orientado a contar con un canal telefónico institucional de facilidad de acceso.

Considerando la baja efectividad de llamadas desde números desconocidos, se proyecta fortalecer las estrategias de difusión, reconocimiento y posicionamiento de la línea, con el fin de aumentar la confianza, la respuesta y la participación estudiantil.

Adicionalmente, se contempla el diseño e implementación de un chatbot de libre acceso, que funcione como un recurso complementario para brindar orientación básica en salud mental, promover factores de protección, ofrecer información sobre rutas institucionales de atención y facilitar el agendamiento de acompañamientos psicológicos cuando sea necesario. Este medio permitiría ampliar la cobertura, garantizar disponibilidad 24/7 y atender de manera inicial a estudiantes que prefieran canales digitales antes del contacto telefónico.

Asimismo, se espera que la línea logre un alto nivel de aceptación y confianza entre los estudiantes, de manera que no solo se sientan cómodos al ser contactados, sino que también inicien de forma voluntaria la búsqueda de acompañamiento psicológico. Este proceso contribuirá a reducir el estigma asociado a la salud mental, promoviendo una cultura de autocuidado, bienestar emocional y solicitud temprana de apoyo profesional.

Durante el tiempo restante del proyecto se realizará un ajuste en el cumplimiento de la meta, dado que aún hay **40** llamadas pendientes, considerando que algunos estudiantes, a través del correo, han solicitado recibir una llamada de orientación. Con este avance, se espera aumentar el resultado total de efectividad del proceso.

11. ANEXOS (DOCUMENTOS DE SOPORTE)

ANEXO 1

Reporte de atenciones (registro de llamadas, sesiones y seguimientos)

ANEXO 2

Protocolo de correo implementado como cierre de la estrategia.

VIGILADA MINEDUCACIÓN