EQUILIBRIO
Bienestar socio emocional
para la permanencia estudiantil

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

Vicerrectoría de Bienestar Universitario
Sección de Asesoría Psicológica

CHATBOT DE ASESORÍA Y CONSULTORÍA PSICOLÓGICA

Bienvenida al chatbot e Identificación del motivo de consulta

Bot (Mensaje Inicial de Bienvenida):

"Hola. Soy el ASISTENTE VIRTUAL de ASESORÍA Y CONSULTORÍA PSICOLÓGICA de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario de la Universidad de Cartagena. No reemplazo a un profesional; soy un primer paso para ayudarte a identificar cómo te sientes y orientarte hacia el apoyo adecuado. Tus respuestas son confidenciales y puedes detenerte cuando quieras"

MENÚ PRINCIPAL: ¿Qué te trae por aquí hoy?"

- **[Motivo 1]** Rendimiento Académico, Estrés y Manejo del Tiempo
- **[Motivo 2]** Estado de Ánimo, Ansiedad y Manejo Emocional
- **[Motivo 3]** Conflictos Interpersonales (Familia, Pareja, Compañeros)
- **[Motivo 4]** Adaptación Universitaria
- **[Motivo 5]** Consumo de Sustancias o Dependencias *(Confidencial)*
- **[Motivo 6]** Orientación Socio-ocupacional
- **[Motivo 7]** Orientación e Identidad Sexual
- **[Motivo]** Atención Inmediata por Crisis o Emergencia

Módulo 1: Rendimiento Académico, Estrés y Manejo del Tiempo

Mensaje de Entrada: *"La exigencia en la U de C puede ser alta y es completamente normal sentir que el tiempo o la mente no te alcanzan. Cuéntame, ¿qué está afectando más tu rendimiento hoy?"*

🔷 **Submotivo 1.1: Bloqueo mental y ansiedad de ejecución ante evaluaciones**

- **Pregunta del Bot:** *"¿Sientes que por más que estudias, al momento de la verdad la mente se te queda en blanco?"*
    - **[Botón SÍ] (🟢 Verde - Ansiedad de ejecución):**

        Bot: "Eso es ansiedad de ejecución. Hagamos un pacto: detén el estudio por 10 minutos. Cambia de ambiente, toma agua y haz este ejercicio de enfoque. Volver con la mente fría te dará más rendimiento que forzarte a seguir bloqueado/a."

        🎧 **[Audio: Ejercicio de Enfoque y Respiración]**

        NOTA: CONVERTIR A AUDIO

"Hola. Regálate tres minutos. Si tu mente está acelerada o sientes opresión en el pecho, vamos a traer tu atención de vuelta aquí y ahora. Estás a salvo.

(Pausa de 3 segundos)

Si puedes, apoya tus dos pies firmemente en el piso. Siente el contacto de tus plantas con el suelo. Inhala lentamente por la nariz en 1, 2, 3, 4... sostén el aire... y exhala suavemente por la boca en 1, 2, 3, 4.

(Pausa de 4 segundos)

*Ahora, abre los ojos y busca a tu alrededor **5 objetos** que puedas ver. Obsérvalos detenidamente... nota su color y su forma.*

*Identifica **4 cosas que puedas tocar** cerca de ti... la textura de tu ropa, la firmeza de la mesa, el frío de tu termo de agua.*

*Escucha con atención y reconoce **3 sonidos** en tu entorno... el viento, el murmullo lejano, tu propia respiración.*

*Encuentra **2 olores** que puedas percibir...*

*Y finalmente, nota **1 sabor** en tu boca.*

(Pausa de 3 segundos)

Toma una última respiración profunda... Inhala... Sostén... Exhala.

Tu mente ha vuelto al presente. Estás listo/a para continuar paso a paso. Bienestar Universitario está contigo."

- **[Botón NO] (🟢 Verde - Acumulación de temas):**

  Bot: "Ok, el truco aquí es fragmentar. No intentes estudiar todo el semestre hoy. Elige solo UN tema para la próxima hora. ¡Tú puedes!"

🔷 **Submotivo 1.2: Temor al fracaso académico y pérdida de asignaturas**

- **Pregunta del Bot:** *"¿Este temor se debe a que ya vas perdiendo las notas, o al miedo a decepcionar a tu familia o a ti mismo/a?"*
  - **[Botón Notas reales] (🟢 Verde - Gestión Académica):**

    Bot: "El panorama tiene solución. Te sugerimos revisar las tutorías académicas de tu facultad y hablar con tu docente antes del corte. ¡Aún hay tiempo de enderezar el barco!"

  - **[Botón Presión familiar/personal] (🟡 Amarillo - Carga Emocional):**

    Bot: "A veces cargamos con expectativas muy pesadas. Recuerda que una nota no define tu valor como persona. Te recomendaría agendar una asesoría individual en Bienestar para aprender a manejar esta presión."

    📅 **[Agendar Asesoría Individual en Bienestar]**

🔷 **Submotivo 1.3: Procrastinación y desorganización del tiempo**

- **Pregunta del Bot:** *"¿Sueles aplazar las tareas porque te dan flojera, o porque te genera tanta ansiedad empezar que prefieres evitarlo?"*
  - **[Botón Ansiedad/Evitación] (🟢 Verde - Procrastinación Emocional):**

    Bot: "Procrastinar suele ser una defensa emocional ante el estrés de la tarea. Intenta la regla de los 5 minutos: comprométete a trabajar en la tarea solo 5 minutos. Si pasados los 5 minutos quieres parar, hazlo (alerta: casi nunca paramos)."

  - **[Botón Desorganización pura] (🟢 Verde - Gestión de Tiempo):**

    Bot: "Necesitas un sistema de juego. Te dejamos esta plantilla de organización semanal.

    📥 **[Plantilla de Organización Semanal]**

EQUILIBRIO
Bienestar socio emocional
para la permanencia estudiantil

HORAS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
07:00							
08:00							
09:00							
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							
14:00							
15:00							
16:00							
17:00							
18:00							
19:00							
20:00							
21:00							
22:00							
23:00							
00:00							
Notas:							

Módulo 2: Estado de Ánimo, Ansiedad y Manejo Emocional

Mensaje de Entrada: "Validar lo que sentimos es el primer paso para estar bien. ¿Cuál de estos estados describe mejor cómo te has sentido la mayor parte del tiempo últimamente?"

🔷 **Submotivo 2.1: Tristeza constante, desmotivación o síntomas depresivos**

- **Pregunta del Bot:** *"¿Esta falta de energía o desinterés te ha impedido asistir a clases o realizar tus actividades diarias en las últimas semanas?"*

Cuestionario de Salud del Paciente-9 (PHQ-9)
El PHQ-9 es un instrumento multiusos para la detección, el diagnóstico, el seguimiento y la medición de la gravedad de la depresión.
Durante las **últimas 2 semanas**, ¿con qué frecuencia le han molestado los siguientes problemas?

Ningún día (0)
Entre uno y siete días (1)
Más de 7 días (2)
Casi todos los días (3)

EQUILIBRIO
Bienestar socio emocional
para la permanencia estudiantil

1.Poco interés o placer en hacer cosas

- (•) **0**
- ( ) **+1**
- ( ) **+2**
- ( ) **+3**

2.Sentirse triste, deprimido o desesperanzado

- ( ) **0**
- ( ) **+1**
- ( ) **+2**
- ( ) **+3**

3.Problemas para conciliar el sueño, para mantenerse dormido o para dormir demasiado.

- ( ) **0**
- ( ) **+1**
- ( ) **+2**
- ( ) **+3**

4.Sentirse cansado o tener poca energía

- ( ) **0**
- ( ) **+1**
- ( ) **+2**
- ( ) **+3**

5.Falta de apetito o comer en exceso

- ( ) **0**
- ( ) **+1**
- ( ) **+2**
- ( ) **+3**

6.Sentirse mal consigo mismo, o que uno es un fracaso o que ha decepcionado a uno mismo o a su familia.

- ( ) **0**
- ( ) **+1**

EQUILIBRIO
Bienestar socio emocional
para la permanencia estudiantil

- +2
- +3

7.Dificultad para concentrarse en cosas como leer el periódico o ver la televisión.

- 0
- +1
- +2
- +3

8.Moverse o hablar tan despacio que otras personas lo hayan notado. O, lo contrario: estar tan inquieto o nervioso que te hayas movido mucho más de lo habitual.

- 0
- +1
- +2
- +3

9.Pensamientos de que estarías mejor muerto o de hacerte daño de alguna manera.

- 0
- +1
- +2
- +3

Puntuación PHQ-9 obtenida sumando la puntuación de cada pregunta (puntos totales)

Interpretación:

- Las puntuaciones totales de 5, 10, 15 y 20 representan los puntos de corte para la depresión leve, moderada, moderadamente grave y grave, respectivamente.
- Nota: La pregunta 9 es una pregunta de detección simple sobre el riesgo de suicidio. Si un paciente responde afirmativamente a la pregunta 9, necesita una evaluación adicional del riesgo de suicidio por parte de un profesional capacitado para evaluar dicho riesgo.

Interpretación

EQUILIBRIO
Bienestar socio emocional
para la permanencia estudiantil

Diagnóstico provisional y propuestas de tratamiento		
Puntuación PHQ-9	**Gravedad de la depresión**	**Medidas de tratamiento propuestas**
0 – 4	Ninguno mínimo	Ninguno
5 – 9	Leve	Observación atenta; repetir el PHQ-9 en el seguimiento.
10 – 14	Moderado	Plan de tratamiento, considerando asesoramiento, seguimiento y/o farmacoterapia.
15 – 19	Moderadamente grave	Tratamiento activo con farmacoterapia y/o psicoterapia.
20 – 27	Severo	Inicio inmediato de la farmacoterapia y, si el deterioro es grave o la respuesta al tratamiento es deficiente, derivación urgente a un especialista en salud mental para psicoterapia y/o manejo colaborativo.

Fuentes

- Kroenke K, Spitzer RL, Williams JB. El Cuestionario de Salud del Paciente-2: Validez de un instrumento de detección de depresión de dos ítems. Medical Care. 2003;41:1284-92.
- Kroenke K, Spitzer RL, Williams JB. El PHQ-9: validez de una medida breve de la gravedad de la depresión. J Gen Intern Med. 2001;16:606-13.
- Kroenke K, Spitzer RL. El PHQ-9: una nueva medida de diagnóstico y gravedad de la depresión. Psychiatr Ann. 2002;32:509-21.

- **[Botón SÍ] (🟡 Amarillo / PHQ-9 Elevado):**

  Bot: "Cuando la tristeza interfiere con tu vida cotidiana, es una señal de que necesitas un espacio de escucha profesional. Te sugiero que agendes una cita presencial con nuestro equipo de psicología. Queremos acompañarte."

EQUILIBRIO
Bienestar socio emocional
para la permanencia estudiantil

📅 **[Agendar Cita Presencial de Psicología]**

- **[Botón NO (Es por días)] (🟢 Verde - Bajón Pasajero):**

  Bot: "Los bajones emocionales ocurren. Intenta no aislarte hoy. Elige una acción pequeña: sal a caminar por el campus, toma un café con un amigo o escucha música que te active. Pasito a pasito."

🔷 **Submotivo 2.2: Ansiedad constante o episodios de crisis/pánico**

- **Pregunta del Bot:** "La ansiedad se siente horrible, pero no es eterna. ¿Estás experimentando agitación física fuerte justo en este instante (palpitaciones, ahogo)?"
  - **[Botón SÍ (Crisis actual)] (🔴 Rojo - Flag de Pánico Inmediato):**

Trastorno de ansiedad generalizada de 7 ítems (GAD-7)
El cuestionario de trastorno de ansiedad generalizada de 7 ítems (GAD-7) es una herramienta de detección inicial fácil de realizar para el trastorno de ansiedad generalizada [1] .

Durante las **últimas 2 semanas**, ¿con qué frecuencia le han molestado los siguientes problemas?

Ningún día (0)
Entre 1 y 7 días (1)
Más de 7 días (2)
Casi todos los días (3)

1.Sentirse nervioso, ansioso o inquieto

- **0**
- **+1**
- **+2**
- **+3**

2.No poder dejar de preocuparse ni controlar la preocupación.

- **0**
- **+1**
- **+2**

EQUILIBRIO
Bienestar socio emocional
para la permanencia estudiantil

- +3

3.Preocuparse demasiado por cosas diferentes

- 0
- +1
- +2
- +3

4.Problemas para relajarse

- 0
- +1
- +2
- +3

5.Estar tan inquieto que cuesta quedarse quieto

- 0
- +1
- +2
- +3

6.Irritarse o enojarse con facilidad

- 0
- +1
- +2
- +3

7.Sentir miedo como si algo terrible pudiera suceder.

- 0
- +1
- +2
- +3

Puntuación GAD-7 obtenida sumando la puntuación de cada pregunta (puntos totales)

Interpretación:

Al realizar una evaluación para detectar trastornos de ansiedad, una puntuación de 8 o superior representa un punto de corte razonable para identificar casos probables de trastorno de ansiedad generalizada ; se justifica una evaluación diagnóstica adicional para determinar la presencia y el tipo de trastorno de ansiedad. Utilizando un punto de corte de 8, el GAD-7 tiene una sensibilidad del 92 % y una especificidad del 76 % para el diagnóstico de trastorno de ansiedad generalizada. [2,3]

Los siguientes puntos de corte se correlacionan con el nivel de gravedad de la ansiedad:

- Puntuación 0-4: Ansiedad mínima
- Puntuación 5-9: Ansiedad leve
- Puntuación de 10 a 14: Ansiedad moderada
- Puntuación superior a 15: Ansiedad grave

Según un metaanálisis reciente, algunos expertos han recomendado considerar el uso de un punto de corte de 8 para optimizar la sensibilidad sin comprometer la especificidad [2] .

Rendimiento como herramienta de cribado para trastornos de ansiedad

Aunque fue diseñado como una herramienta de detección de la ansiedad generalizada, el GAD-7 también funciona razonablemente bien como herramienta de detección de otros tres trastornos de ansiedad comunes: trastorno de pánico, trastorno de ansiedad social y trastorno de estrés postraumático. [3]

EQUILIBRIO
Bienestar socio emocional
para la permanencia estudiantil

Rendimiento del GAD-7 como herramienta de cribado para trastornos de ansiedad [3]
(utilizando un punto de corte de puntuación del GAD-7 de ≥10)

Prueba	Sensibilidad	Especificidad	Índice de verosimilitud positiva
Trastorno de ansiedad generalizada	89%	82%	5.1
Trastorno de pánico	74%	81%	3.9
Trastorno de ansiedad social	72%	80%	3.6
Trastorno de estrés postraumático	66%	81%	3.5
Cualquier trastorno de ansiedad	68%	88%	5.5

Fuentes

1. Spitzer RL, Kroenke K, Williams JB, Löwe B. Una medida breve para evaluar el trastorno de ansiedad generalizada: el GAD-7. Arch Intern Med. 2006;166:1092-7.
2. Plummer F, Manea L, Trepel D, McMillan D. Detección de trastornos de ansiedad con el GAD-7 y el GAD-2: una revisión sistemática y un metaanálisis diagnóstico. Gen Hosp Psychiatry. 2016;39:24-31.
3. Kroenke K, Spitzer RL, Williams JB, Monahan PO, Löwe B. Trastornos de ansiedad en atención primaria: prevalencia, deterioro, comorbilidad y detección. Ann Intern Med. 2007;146:317-25.

Bot: "Ok, pon tus pies firmes en el suelo. Respira lento: inhala en 4 segundos, sostén 4 segundos y exhala en 4 segundos. Repítelo. Estás a salvo. Si persiste, usa nuestro botón de atención inmediata."

SOS **[BOTÓN DE ATENCIÓN INMEDIATA / EMERGENCIAS]**

Mensaje Automático del Bot (Interrupción de Flujo):

*"Hacer una pausa y pedir ayuda es de valientes. Lamento mucho que te sientas abrumado/a o en peligro en este momento, pero **no estás solo/a**. Estoy aquí para conectarte inmediatamente con el apoyo que necesitas.*

*📣 **POR FAVOR, COMUNÍCATE YA MISMO A ESTAS LÍNEAS GRATUITAS (24 HORAS):**

📞 **Línea de Emergencia Distrital (Cartagena - CRUE):** Dial **125**

📞 **Línea de Orientación en Salud Mental (Bolívar):** Dial **192**

📞 **Emergencias Nacionales:** Dial **123**

🏛️ **SI ESTÁS DENTRO DE UN CAMPUS DE LA U DE C:**

Acércate de inmediato a la **Enfermería** o a la **Oficina de Bienestar Universitario** de tu sede (Zaragocilla, San Agustín, Piedra de Bolívar, San Pablo, etc.). El personal de salud y vigilancia tiene la instrucción de brindarte atención prioritaria.

💡 ***Por favor:** Mantente en un lugar seguro y busca a un compañero, docente o familiar de confianza mientras se establece el contacto profesional."*

- **[Botón NO (Es constante pero controlable)] (🟢 Verde - Ansiedad Difusa):**

  Bot: "La ansiedad nos habla del futuro. Practica ejercicios de 'Mindfulness' o atención plena. Te compartimos este recurso de Bienestar para anclarte al presente:"

  🎧 **[Audio de Mindfulness y Anclaje]**

Guion de Audio: "Espacio de Calma y Contención"

- **Duración aproximada:** 3 a 4 minutos.
- **Tono de voz:** Sereno, firme pero muy cálido y empático.
- **Ritmo:** Pausado. *(Realiza pausas de 4 a 5 segundos donde veas [Pausa])*.

Transcripción para Grabación

(Música suave e instrumental de fondo a volumen muy bajo, opcional)

[00:00 - Acogida y Validación] "Hola. Detente un segundo. No tienes que hacer nada en este momento, no tienes que resolver nada justo ahora.

Si sientes que todo es demasiado, que la presión te sobrepasa o que la ansiedad te está ganando la carrera, está bien. Es completamente comprensible que te sientas así. Estás haciendo lo mejor que puedes con lo que tienes hoy, y lo que sientes es totalmente válido.

No estás solo en esto."

[Pausa de 5 segundos]

[00:50 - Anclaje Físico y Respiración] "Ahora vamos a bajar la velocidad juntos. No intentes cambiarlo todo de golpe, solo concéntrate en tu cuerpo.

Siente la superficie en la que estás sentado. Siente tus pies bien firmes en el suelo. Deja caer los hombros, desaprieta la mandíbula y suelta las manos.

Vamos a tomar una respiración juntos: Inhala suavemente por la nariz... llenando tus pulmones... 1, 2, 3, 4. Sostén un momento... Y exhala despacio por la boca, soltando todo el peso... 1, 2, 3, 4, 5, 6.

Otra vez. Inhala paz... Y exhala tensión..."

[Pausa de 5 segundos]

[01:50 - Desmitificar el Problema] "Recuerda esto: una emoción es solo una ola. Crece, llega a su punto máximo y luego siempre, siempre vuelve a bajar. Esta sensación no durará para siempre.

Ningún examen, ninguna entrega, ninguna nota y ningún proyecto define quién eres ni determina todo tu futuro. Tu salud mental y tu bienestar van primero, siempre."

[Pausa de 5 segundos]

[02:40 - Cierre y Pasos Siguientes] "Tómate las cosas un paso a la vez. No pienses en toda la semana ni en todo el semestre; piensa únicamente en los próximos 10 minutos.

Si necesitas llorar, hazlo. Si necesitas tomar agua, ve por un vaso. Si necesitas pedir ayuda, hazlo sin culpa ni vergüenza.

Haz una última respiración profunda... Cuando estés listo, puedes es continuar a tu ritmo. Lo estás haciendo bien."

🔷 **Submotivo 2.3: Irritabilidad, frustración o descontrol de la ira**

- **Pregunta del Bot:** *"¿Sientes que esa frustración o enojo se está descargando con las personas que te rodean o contigo mismo/a?"*
    - **[Botón Con los demás] (🟢 Verde - Descarga Externa):**

Bot: "A veces la irritabilidad es ansiedad o cansancio acumulado disfrazado de rabia. Antes de responder a otros, tómate un 'tiempo fuera' de 3 minutos para enfriar la cabeza."

- **[Botón Conmigo mismo/a] (🟡 Amarillo - Autoexigencia/Culpa):**

  Bot: "Sé más amable contigo. Estás aprendiendo y bajo mucha presión. Si sientes que la ira te sobrepasa, una asesoría psicológica te dará herramientas de regulación emocional."

  📅 **[Solicitar Asesoría Psicológica]**

Módulo 3: Conflictos Relacionales e Interpersonales

Mensaje de Entrada: "Somos seres sociales y lo que pasa con los demás nos afecta profundamente. ¿Dónde está el nudo o la dificultad en este momento?"

🔷 **Submotivo 3.1: Conflictos familiares o dificultad para fijar límites**

- **Pregunta del Bot:** *"¿Sientes que el conflicto se debe a la falta de comunicación o a que no respetan tus espacios/decisiones ahora que estás en la U?"*
  - **[Botón Comunicación] (🟢 Verde):**

    Bot: "Expresar lo que sientes desde el 'Yo siento' en lugar del 'Ustedes me hacen' cambia las reglas del juego. Si hablar en casa se volvió imposible, en Bienestar podemos ayudarte a mediar o a procesarlo."

  - **[Botón Espacio/Límites] (🟡 Amarillo):**

    Bot: "Poner límites con amor a la familia es difícil pero necesario. Si la convivencia en casa está afectando tu salud mental, solicita una cita de orientación con nosotros."

    Te invitamos a implementar la estrategia de auto entrenamiento en comunicación asertiva y gestión emocional, por medio de lecturas, videos educativos y autorreflexiones.

🔷 **Submotivo 3.2: Ruptura amorosa o crisis de pareja**

- **Pregunta del Bot:** "Los dolores del corazón drenan mucha energía. ¿Te cuesta concentrarte en tus estudios por pensar en esta situación?"
  - **[Botón SÍ] (🟡 Amarillo):**

Bot: "El duelo amoroso es real y duele en el cuerpo y en la mente. Permítete llorar y sentir, pero ponte horarios: regálate 30 minutos para desahogarte y luego oblígate a retomar una tarea de la Universidad.

Te recomendamos iniciar la reactivación de redes de apoyo emocional con familia y amigos

También, es conveniente reactivar las actividades sociales de grupo con pares y amigos; como, por ejemplo, ir al gimnasio.

🔷 **Submotivo 3.3: Dificultades de convivencia o trabajos en equipo con compañeros**

- **Pregunta del Bot:** *"¿El problema principal es por trabajos en grupo o por la convivencia del día a día?"*
  - **[Botón Trabajos en grupo] (🟢 Verde):**

    Bot: "El trabajo en equipo es un reto profesional. Intenta establecer acuerdos claros y roles por escrito desde el inicio. Si hay faltas de respeto graves, habla con tu tutor de programa."

  - **[Botón Convivencia] (🟢 Verde):**

    Bot: "Vivir con otros exige tolerancia. Habla de las cosas que te molestan de manera directa y pacífica antes de que la bola de nieve crezca."

Módulo 4: Adaptación Universitaria

Mensaje de Entrada: "Entrar a la universidad implica un cambio de vida gigante. Es normal sentirse desubicado/a al principio o a mitad de camino. ¿Qué es lo que más te cuesta asimilar?"

🔷 **Submotivo 4.1: Sentimiento de soledad y nostalgia (Estudiantes Foráneos / Adaptación cultural)**

- **Pregunta del Bot:** *"¿Este sentimiento de nostalgia te está haciendo aislarte en tu habitación o te impide disfrutar de la ciudad y de la U?"*
  - **[Botón SÍ (Me aíslo)] (🟡 Amarillo):**

    Bot: "Adaptarse a la cultura, el clima y la distancia de Cartagena toma tiempo. No te encierres. En Bienestar creamos espacios y grupos culturales/deportivos perfectos para conocer a otros estudiantes que están en tu misma situación. ¡Haz clic aquí para verlos!"

    📍 **[Ver Grupos Culturales y Deportivos UdeC]**

    NOTA: Esperar la actualización de los horarios de los grupos culturales y actividades deportivas 2p-2026

- **[Botón NO (Sigo adelante, pero duele)] (🟢 Verde):**

  Bot: "Estás construyendo tu futuro y tu familia seguro está orgullosa. Agenda llamadas fijas con ellos para mantener el lazo y permítete crear un nuevo hogar y nuevas rutinas aquí en la Heroica."

Módulo 5: Consumo de Sustancias o Dependencias

🔒 **Garantía de Confidencialidad Institucional:**

"Recuerda que este espacio es estrictamente confidencial. Bienestar Universitario rige sus consultas bajo el secreto profesional de la salud, por lo que tus respuestas no serán usadas para procesos disciplinarios o académicos."

Mensaje de Entrada: "En la vida universitaria nos vemos expuestos a muchas experiencias y entornos. A veces, el consumo de ciertas sustancias empieza como curiosidad o para manejar el estrés, pero puede salirse de control. En Bienestar estamos para apoyarte, **sin juzgarte ni sancionarte**. Cuéntame, ¿cuál es tu situación actual?"

🔷 **Submotivo 5.1: Consumo propio fuera de control (Alcohol/Sustancias)**

- **Pregunta del Bot:** "Admitir que algo está ganando terreno en nuestra vida requiere mucha valentía. Cuando el consumo empieza a interferir con tus clases, tus relaciones o tu salud, es la forma en que tu cuerpo y mente piden un alto.

  Para orientarte mejor, **¿has notado que necesitas consumir cada vez más seguido para sentir el mismo efecto, o experimentas mucho malestar (ansiedad, sudoración, desespero) si pasas días sin consumirlo?**"

  - **[Botón SÍ] (🔴 Rojo Secundario - Tolerancia / Abstinencia Física):**

    Bot: "Gracias por tu total honestidad. Cuando hay una dependencia física o una necesidad muy fuerte, intentar dejarlo solo puede ser muy difícil y abrumador. En la Vicerrectoría de Bienestar tenemos un programa de acompañamiento integral y confidencial para el manejo de adicciones. Te sugiero agendar una cita prioritaria con medicina o psicología aquí. No tienes que pasar por esto a solas."

    📅 **[Agendar Cita de Apoyo Confidencial]**

  - **[Botón NO] (🟡 Amarillo - Escape Emocional / Ansiedad):**

Bot: "Entiendo, muchas veces usamos las sustancias como un anestésico emocional para no pensar en los problemas de la U o la casa. Si logramos trabajar juntos en la raíz de esa ansiedad, el consumo bajará.

🔷 **Submotivo 5.2: Solicitud de información y pautas de Rumba Segura (Reducción de Daños)**

- **Pregunta del Bot:** "¡Perfecto! La información es poder para tomar decisiones responsables. En contextos universitarios, sustancias como el alcohol, el cigarrillo/vapeadores, el cannabis (marihuana) o los estimulantes son comunes. **¿Te gustaría conocer pautas para que este consumo social no ponga en riesgo tu salud o tu rendimiento académico?**"
  - **[Botón Ver pautas de autocuidado (Alcohol y rumba)] (🟢 Verde):**

    Bot: "Si decides tomar alcohol, recuerda: 1. Hidrátate (un vaso de agua por cada trago de alcohol). 2. Come bien antes de empezar. 3. No mezcles diferentes sustancias, ya que los efectos cruzados son impredecibles y peligrosos. 4. Establece un transporte seguro antes de salir de la fiesta."

    🔗 **[Guía de Rumba Segura y Mitigación]**

Rumba Segura y Mitigación de Riesgos

Reglas de Oro en Entornos de Ocio:

- **Estrategia 1:1:** Consume un vaso con agua por cada trago de alcohol para prevenir deshidratación y resaca severa.
- **Regla de Alimentación:** Nunca consumas alcohol con el estómago vacío.
- **Cero Mezclas:** Evita combinar bebidas energizantes con alcohol o combinar diferentes sustancias psicoactivas.
- **Transporte Seguro:** Acuerda el método de regreso a casa con tu grupo de amigos **antes** de iniciar la noche.

  - **[Botón Riesgos de Vapeadores / Cigarrillo] (🟢 Verde):**

    Bot: "Aunque parezcan inofensivos o huelan a frutas, los vapeadores contienen altas dosis de nicotina y metales pesados que aumentan la ansiedad a largo plazo y dañan tus pulmones. Si buscas regular tu ansiedad, ¡te sugerimos probar las actividades deportivas gratuitas de Bienestar!"

Sugerencias acerca de la verdad sobre los Vapeadores y Vapes:

- Un solo dispositivo de vapeo puede contener el equivalente de nicotina de hasta 20 cigarrillos tradicionales, incrementando los episodios de ansiedad y creando alta dependencia física.

⚽ **[Ver Deportes UdeC]**

NOTA: Esperar la actualización de los horarios de las actividades deportivas 2p-2026

🔷 **Submotivo 5.3: Preocupación por el consumo de un tercero (Amigo)**

- **Pregunta del Bot:** "Es muy valioso que te preocupes por tu red de apoyo. Ver a alguien que estimas descuidarse por el consumo es doloroso. **¿Esa persona estudia aquí en la Universidad de Cartagena?**"
  - **[Botón Sí, es estudiante de la U de C] (🟢 Verde):**

    Bot: "Saber guiarlo es clave. No lo confrontes con rabia; háblale desde la preocupación y el cariño (*'He notado que has faltado a clases y me preocupa cómo estás'*). Cuéntale que el chatbot existe o invítalo a acercarse juntos a Bienestar. Tú puedes ser el puente para su bienestar."

    📲 **[Compartir Chatbot a un Amigo]**

  - **[Botón No, es externo (Familiar / Amigo fuera)] (🟢 Verde):**

    Bot: "Aunque no estudie aquí, tu tranquilidad también nos importa. Cargar con el problema de un tercero desgasta tu propia salud mental. Te sugerimos buscar herramientas para ti en una asesoría psicológica y te podemos facilitar directorios de centros externos especializados en Cartagena para tu conocido."

    Te sugerimos asistir de manera voluntaria a una consulta de valoración por el servicio de psicología en su EPS; la cual no requiere trámite de remisión.

Módulo 6: Orientación Socio-ocupacional

Mensaje de Entrada: *"Escribir el mapa de tu futuro no tiene por qué ser estresante. Estoy aquí para ayudarte a descubrir tus fortalezas, explorar áreas de estudio o resolver dudas sobre tu elección de carrera.* ***¿En qué puedo acompañarte hoy?****"*

🔷 **Submotivo 6.1: Exploración de perfil socio-ocupacional**

[Se aplica cuestionario de calificación para la carrera de preferencia] (🟢 Verde):

Bot: Califica de 1 a 5 los siguientes criterios de preferencia de la carrera que escogiste

Criterios de calificación	1	2	3	4	5
Interés personal y pasión por la carrera					
Habilidades personales para el desempeño de la carrera					

SALIDA DE LA CARRERA EN EL CAMPO LABORAL (Variedad y diversidad de empleos, sectores y tipos de trabajo a los que te da acceso esta carrera)					
DEMANDA LABORAL (Qué tanto las empresas están buscando y contratando a personas que estudiaron esa carrera)					
Tradición o expectativas familiares					
Nivel de ingreso económico					
Total: Debe ser un criterio de AUTOSUMA					

Sumatoria total y recomendaciones.

Cómo interpretar los resultados:

- **18 - 25 puntos:** Opción altamente viable y equilibrada para la elección de la carrera
- **13 - 17 puntos:** Requiere análisis de la carrera elegida. *(Ejemplo: Mucha pasión, pero poca salida laboral, o altos ingresos, pero baja pasión/habilidad).*
- **Menos de 12 puntos:** Conviene descartar la carrera opcionada.

- **[Botón Quiero cambiar de carrera] (🟡 Amarillo):**

  Bot: "Cambiar de carrera es un ajuste de ruta, no empezar de cero. En el Programa de Reorientación Vocacional evaluamos homologaciones sin juzgarte.

  📅 **[Agendar Reorientación Vocacional]**"

Módulo 7: Orientación e Identidad Sexual

🔒 **Garantía de Confidencialidad y Espacio Seguro:**

"La Universidad de Cartagena es un espacio libre de discriminación. Este chatbot y las atenciones de Bienestar Universitario son 100% confidenciales, seguras y respetuosas de tu identidad, expresión de género u orientación sexual. Estamos aquí para acompañarte sin juzgarte."

Mensaje de Entrada: *"Explorar o vivir nuestra sexualidad e identidad es un proceso profundamente personal. ¿Cuál de estos aspectos describe mejor el motivo de tu consulta hoy?"*

🔷 **Submotivo 7.1: Aceptación personal, autoexploración y "salida del closet"**

- **Pregunta del Bot:** *"¿Te encuentras en un momento de duda sobre tu orientación/identidad, o sientes miedo/ansiedad por compartir quién eres con tu entorno (amigos, familia)?"*

- **[Botón Estoy explorando / Tengo dudas] (🟢 Verde):**

  Bot: "Es completamente normal no tener todas las respuestas de inmediato. La sexualidad e identidad son dinámicas y no hay afán por ponerte una etiqueta. Si deseas conversar con un profesional sobre lo que sientes en un espacio seguro y neutral, agenda una cita de acompañamiento."

  📅 **[Agendar Cita de Acompañamiento Espacio Seguro]**

- **[Botón Miedo a revelarlo ("Salida del closet")] (🟡 Amarillo):**

  Bot: "Revelar tu orientación o identidad es una decisión que te pertenece solo a ti, y no estás obligado/a a hacerlo hasta que te sientas listo/a y en un entorno seguro. Te ofrecemos orientación individual para evaluar tus redes de apoyo y fortalecer tu autoestima."

  📅 **[Solicitar Acompañamiento Psicológico]**

🔷 **Submotivo 7.2: Discriminación, acoso o violencia basada en género (VBG)**

- **Pregunta del Bot:** *"La Universidad de Cartagena rechaza categóricamente cualquier acto de acoso, discriminación o violencia basada en género. ¿Necesitas activar la ruta de atención institucional o recibir asesoría psicosocial confidencial?"*
  - **[Botón Activar Ruta de Atención VBG / Denuncia] (🔴 Rojo Secundario - Protocolo VBG UdeC):**

    Bot: "Tu seguridad es la prioridad. La UdeC cuenta con el **Protocolo para la Prevención, Detección y Atención de VBG y Discriminación**, liderado por el *Observatorio para la Equidad y el Desarrollo con Enfoque de Género* y *Bienestar Universitario*.

    Te garantizamos un proceso sin revictimización, con reserva, acompañamiento psicosocial, orientación jurídica y medidas de protección académica/administrativa.

    🛡️ **[Iniciar Reporte Confidencial / Ruta VBG] CORREO INSTITUCIONAL DEL OBSERVATORIO DE GÉNERO**

    # Dinoalavbg@unicartagena.edu.co

  - **Submotivo 7.3: Salud sexual y derechos reproductivos**

- **Pregunta del Bot:** *"Cuidar de tu salud sexual es una forma fundamental de autocuidado. ¿Qué tipo de información o servicio necesitas en este momento?"*
  - **[Botón Métodos de barrera] (🟢 Verde):**

Bot: "En los servicios de salud de Bienestar Universitario ofrecemos jornadas de promoción y prevención. Acércate a la enfermería de tu sede."

🏥 **[Ver Horarios y Sedes de Enfermería UdeC]**

• Módulo 8: Protocolo Rojo de Atención Inmediata a Crisis y Emergencias

Este flujo se activa si el usuario selecciona **[Motivo** 🚨 **Atención Inmediata]** en el menú inicial, o si el motor de lenguaje identifica banderas rojas (ideación suicida, autolesión, ataque de pánico desbordante o agresiones físicas en curso).

1. Frenar el flujo automático y contener:

Bot:

"Hacer una pausa y pedir ayuda es de valientes. Lamento mucho que te sientas así en este momento, pero no estás solo/a. Estoy aquí para conectarte con el apoyo que necesitas ya mismo."

2. Entrega de Líneas Directas de Atención 24/7:

Bot:

"Por favor, comunícate inmediatamente a una de estas líneas de emergencia gratuitas (atienden las 24 horas, todos los días):

📞 **Línea de Emergencia Distrital (Cartagena):** CRUE - Línea 125

📞 **Línea de Orientación en Salud Mental (Bolívar):** Línea 192

📞 **Emergencias Generales:** 123"

📞 Para atención por **Urgencia Psiquiátrica**, el usuario debe acercarse de manera presencial a la **CLÍNICA LA MISERICORDIA**. El servicio está disponible **las 24 horas, los 7 días de la semana**, sujeto a la afiliación y vigencia activa en su respectiva EPS.

3. Activación de la Red Interna de Bienestar Universitario:

Bot:

"Si te encuentras en alguno de los campus (Zaragocilla, San Agustín, Piedra de Bolívar, San Pablo, etc.), acércate de inmediato a la **OFICINA DE SALUD Y SEGURIDAD LABORAL DE TU CAMPUS** o a la **OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO**. El personal tiene la instrucción de atenderte de manera prioritaria."

Teniendo en cuenta los horarios de atención presencial disponibles en la Universidad de Cartagena, para cada uno de sus campus.

4. Instrucción de Acompañamiento Seguro:

Bot:

"Mientras te comunicas con la línea de ayuda o llegas a Bienestar, ¿hay algún amigo, familiar o profesor cerca con quien puedas estar en este momento? Por favor, avísale cómo te sientes. El acompañamiento es muy importante ahora para ti."

11. Bloque de Cierre Común y Formulario Post-Bot

Bloque de Cierre Común

(Se despliega al finalizar cualquier consulta no crítica de nivel Verde o Amarillo)

Bot:

"¡Gracias por conversar conmigo! Espero que estas pautas te den un respiro. Recuerda que la salud mental es una prioridad en la Universidad de Cartagena. Si quieres profundizar en esto que sientes con un psicólogo de carne y hueso, de forma presencial y 100% confidencial, dale clic al botón de abajo."

- 🎨🔲 **Formulario Post-Bot (Agendamiento Eficiente del estudiante)**

Al seleccionar cualquiera de los botones de agendamiento (Niveles Amarillo y Rojo Secundario), el chatbot despliega un formulario ágil para formalizar la cita:

1. **Nombre y Apellidos:** [Campo de texto]
2. **Código Estudiantil y Programa:** [Campo de texto / Desplegable]
3. **Campus / Sede de Preferencia:**
    - [Sede Zaragocilla]
    - [Sede San Agustín]
    - [Sede Piedra de Bolívar]
    - [Sede San Pablo]
    - [Sedes Tutelares / Centros Tutoriales]

4. **Motivo Principal de Consulta:** *(Se autocompleta automáticamente según el módulo navegando en el bot)*.

[Agendar Cita Psicológica Gratuita]

NOMBRES Y APELLIDOS DEL FUNCIONARIO	CARGO	LUGAR DE ATENCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO PERSONAL INSTITUCIONAL
TATIANA MILENA CEDRÓN MARTÍNEZ	PSICÓLOGA	CAMPUS PIEDRA DE BOLÍVAR-CARTAGENA	tcedronm@unicartagena.edu.co
ERNES JIMENEZ MORALES	PSICÓLOGA	CAMPUS PIEDRA DE BOLÍVAR-CARTAGENA	ejimenezm@unicartagena.edu.co
CANDELARIA ISABEL ATENCIA DE REYES	PSICÓLOGA	CAMPUS SAN PABLO-CARTAGENA	catenciar@unicartagena.edu.co
MARÍA ISABEL ESPITALETA ALVAREZ	PSICÓLOGA	CAMPUS SAN PABLO-CARTAGENA	mespitaletaa@unicartagena.edu.co
TANIA VANESSA TAPIA RODRIGUEZ	PSICÓLOGA	CAMPUS ZARAGOCILLLA-CARTAGENA	ttapiar@unicartagena.edu.co
ARLEN PATRICIA ARROYO VERGARA	PSICÓLOGA	CAMPUS CLAUSTRO SAN AGUSTÍN-CARTAGENA	aarroyov@unicartagena.edu.co
VILMA SOFÍA LORA RINCÓN	PSICÓLOGA	CAMPUS CLAUSTRO SAN AGUSTÍN-CARTAGENA	vlorar@unicartagena.edu.co
YINA LOZANO CALLE	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	MANGANGUÉ Y MOMPOX	ylozanoc@unicartagena.edu.co
KATRY REYES PEREZ	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	CERETÉ	kreyesp@unicartagena.edu.co
CARMEN YALILA RAMOS ARTEAGA	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	LORICA	cramosa1@unicartagena.edu.co
MAIRA ROCIO ANGULO VILLAREAL	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	SAN JUAN	mangulov1@unicartagena.edu.co
ELIZABETH BAYUELO TAPIA	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	EL CARMEN DE BOLIVAR	ebayuelot@unicartagena.edu.co