

# **“Llamadas que Salvan”: Una línea de apoyo psicológico en el Departamento del Quindío**

Paola Andrea Idárraga Chavarriaga

Tutora: Damaris Gómez Díaz

Universidad Nacional Abierta y a Distancia “UNAD”

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades

Diplomado de innovación social

Programa de Psicología

2024

## Resumen

El presente artículo es resultado del proceso de sistematización de una experiencia de innovación social denominada Línea de apoyo psicológico para el departamento del Quindío y que beneficia principalmente a hombres y mujeres de cualquier edad que habiten principalmente en el departamento del Quindío en Colombia y que tengan acceso a una línea telefónica para la comunicación, así como alguna necesidad de salud mental propia o de un familiar o conocido. La metodología a partir de la cual se desarrolla es la sistematización de experiencias, un tipo de investigación cualitativa abordada a partir de cuatro fases. Dentro de los principales resultados obtenidos se encuentra que, esta iniciativa se constituye en un sistema completo y cualificado, tiene validación social finalizada y valorada por la comunidad, pues durante los últimos años ha logrado tener impactos positivos para la población beneficiaria y está siendo adaptada a otros contextos para ser replicada con el fin de aumentar sus impactos.

**Palabras clave:** Innovación social, salud mental, apoyo psicológico, línea de apoyo.

### **Abstract**

This article is the result of the systematization process of a social innovation experience called Psychological Support Line for the department of Quindío, which mainly benefits men and women of any age who live mainly in the department of Quindío in Colombia and who have access to a telephone line for communication, as well as any mental health need of their own or of a family member or acquaintance. The methodology from which it is developed is the systematization of experiences, a type of qualitative research approached from four phases. Among the main results obtained, it is found that this initiative constitutes a complete and qualified system, has finalized social validation and is valued by the community, since during the last years it has achieved positive impacts for the beneficiary population and is being adapted to other contexts to be replicated in order to increase its impacts.

**Keywords:** Social innovation, mental health, psychological support, support line.

## Contenido

Introducción .....	5
Metodología .....	7
Primera fase - Identificación y descripción de la experiencia de innovación social .....	7
Segunda fase – Trabajo de campo, sistematizando la experiencia .....	8
Tercera fase – Valoración de iniciativa de innovación social de acuerdo al TRL (Technology Readiness Levels).....	10
Cuarta fase – documentación de resultados y conclusiones de la sistematización.....	10
Resultados.....	11
Gestión de las ideas y de la creatividad .....	11
Gestión del desarrollo interactivo aplicativo .....	14
Gestión del proceso.....	16
Gestión de las oportunidades y gestión del cambio, apropiación social y capital social formado en aplicación de nuevos procesos .....	17
Conclusiones y recomendaciones .....	21
Bibliografía .....	23

## Introducción

La pandemia generada por el COVID-19, desencadenó situaciones en los diferentes ámbitos como el económico, social, cultural, y de salud mental de las personas; aunque estas últimas son un problema de interés en salud pública desde hace décadas. Según la Organización Mundial de la Salud (2011), “la enfermedad mental ha tomado fuerza y alta prevalencia, sobre todo en países con dificultades para el reconocimiento y manejo de estos trastornos”, a este problema se le pueden atribuir diferentes factores de tipo social, económico, familiar, entre otros, que tienen una relación directa o indirecta en la población, incrementando así la vulnerabilidad ante dichos problemas.

Para el caso de Colombia, esta problemática viene teniendo un crecimiento de acuerdo a los últimos reportes de los entes responsables de los mismos, que obliga al sistema en general, buscar estrategias que ayuden a mitigar los impactos de las enfermedades mentales y su prevención. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos de las diferentes agremiaciones, ciudadanos e interesados por dichas problemáticas, no se ha logrado disminuir los impactos generados por los diferentes factores en la salud mental de la población. Por lo que cada vez más, se hace imperativo buscar alternativas de solución que ayuden a impactar de manera positivas las cifras relacionadas con la salud mental.

De acuerdo con lo anterior, en la presente sistematización se pretende exponer una iniciativa que se constituye en una innovación social liderada por la Fundación Construyéndonos, una entidad sin ánimo de lucro ubicada en el Departamento del Quindío que procura el desarrollo de proyectos e iniciativas en beneficio de la salud mental para dicho departamento y la cual ha venido impactando de manera positiva desde el año 2020 a la población Quindiana, respecto a la respuesta inmediata a necesidades en salud mental, pues a

partir de su concepción ha venido involucrando de manera exitosa a la población beneficiaria a partir del mejoramiento de acuerdo a las necesidades en salud mental en tiempo real y oportuno, así mismo, se ha convertido en un escenario importante para que estudiantes del programa de psicología de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, desarrollen su ejercicio práctico de manera virtual, lo que les permite incrementar sus competencias en el campo clínico y de la misma forma, generar un beneficio en doble vía, tanto para ellos como para la Fundación Construyéndonos y los usuarios beneficiarios de esta importante línea de ayuda psicológica.

En coherencia con lo anterior, la Línea de apoyo psicológico en el Departamento del Quindío - Fundación Construyéndonos se constituye en una innovación social de intervención directa de los fenómenos, pues se hace un abordaje directo a la problemática de ausencia de estrategias o mecanismos de intervención para el departamento del Quindío respecto a atención permanente en salud mental. De allí que dicha iniciativa genera un espacio disponible para la población con situaciones de salud mental propias o de un familiar o conocido en el departamento del Quindío, que opera 24 horas al día los 7 días de la semana, para brindar intervención en crisis, primeros auxilios emocionales, psicoeducación y realiza seguimiento a las activaciones de rutas de atención y apoyo.

## Metodología

La metodología a partir de la cual se desarrolla el presente trabajo es la sistematización de experiencias, un tipo de investigación cualitativa, que de acuerdo con Jara (2018), se constituye en un proceso de reflexión e interpretación crítica sobre la práctica y desde la práctica, además se hace a partir de la reconstrucción y ordenamiento de los factores objetivos y subjetivos que han intervenido en esa experiencia, para extraer aprendizajes y compartirlos. En palabras de Mera (2019), la sistematización de experiencias busca provocar relatos de los sujetos involucrados para reconocer sus diversas lecturas e identificar temas significativos que articulan la experiencia.

En dicho sentido, para su desarrollo se llevaron a cabo una serie de fases que permitieron sistematizar la innovación social así:

### **Primera fase - Identificación y descripción de la experiencia de innovación social:**

Para el desarrollo de este primer paso de la sistematización se realizó inicialmente una comprensión de lo que es una innovación social, que de acuerdo con Jailler, et. al (2020, p. 28), se constituye en una oportunidad que se instala en las comunidades que desde unos entramados comunicacionales toman fuerza a partir de problemáticas latentes en dichas comunidades y que se desarrolla en una red de construcción y tiene un proceso de crecimiento y sostenibilidad en el tiempo. De manera que se generan cambios importantes en la realidad colectiva.

Para su selección, se determinaron una serie de atributos propios de la innovación social, que incluyen criterios de inclusión y exclusión que según Arias et. Al (2016), son aquellos que especifican las características que la población debe tener y se denominan criterios de elegibilidad o criterios de selección.

Se tuvo en cuenta como criterios de inclusión que la experiencia contara con algunas características propuestas por Jailler, et. al (2020, p. 89): que sea social es decir que beneficie a un grupo significativo de personas, genuina emerge de los propios interesados y sus entidades de apoyo, original es decir que sea novedad en el contexto donde se está implementando, vigente es decir que sea actual, consolidada lo que indica que ya está en etapa de ejecución, expansiva indica que puede ser replicada en otros contextos y transformadora lo que quiere decir que ha tenido impactos importantes. Así mismo, que la iniciativa se haya desarrollado en el territorio colombiano.

Por otra parte, se contemplaron como criterios de exclusión que la iniciativa que lleve menos de 3 años en ser implementada

### **Segunda fase – Trabajo de campo, sistematizando la experiencia:**

Esta etapa se llevó a cabo en primer lugar, a partir de la identificación del perfil territorial del contexto donde se desarrolla la iniciativa, para ello se utilizaron fuentes primarias que “se consideran como aquellas que contienen información directa antes de ser interpretada, o evaluado por otra” (Maranto y González, 2015, p.3), dentro de ellas se encuentran, datos estadísticos que identificaban cifras relevantes como aquellas proporcionadas por el DANE respecto a datos sociodemográficos del departamento del Quindío y otra información de salud mental, problemática que se está abordando en la iniciativa de innovación social, así como fuentes secundarias que “son las que ya han procesado información de una fuente primaria” (Maranto y González, 2015, p.3), de los cuales se utilizaron informes de gestión del departamento del Quindío, notas periodísticas, entre otras para abordar perfil social, cultural, ambiental, turístico, religioso, económico y educativo de dicho departamento donde se desarrolla la iniciativa.

Para ello, se realizó recolección de información a partir de fuentes primarias como lo son una entrevista semiestructurada que de acuerdo con Troncoso y Amaya (2017, p. 330), es “una de las herramientas para la recolección de datos más utilizadas en la investigación cualitativa, permite la obtención de datos o información del sujeto de estudio mediante la interacción oral” y para este caso, la entrevista fue semiestructurada pues esta permite mayor flexibilidad pues se inició con una pregunta que se fue adaptando a las respuestas de los entrevistados.

La entrevista se realizó a partir de una reunión programada en un ambiente virtual con la directora de la Fundación Construyéndonos quien es cofundadora de la iniciativa “Línea de apoyo Psicológico” para el departamento del Quindío. Esta entrevista se desarrolla a partir de una entrevista formulada previamente con preguntas que pretendían identificar cada uno de los criterios para considerar una innovación social tales como: que sea social, genuina, original, vigente, consolidada, expansiva y transformadora. De igual forma, se indagó por los actores, el ecosistema de innovación y las políticas públicas relacionadas con la experiencia.

Por otro lado, para complementar la información recolectada a partir de dicha entrevista, se utilizaron otras fuentes primarias que proporcionaron información valiosa para la sistematización tales como la página web de la Fundación Construyéndonos, documentos como informes de gestión elaborados por la Fundación, estatutos de constitución y cifras y datos generados por los mismos.

Otra técnica utilizada para complementar la información recolectada fue la observación que implica “una función indagadora por la cual se interroga la realidad; constituye una práctica permanente de búsqueda del sentido de las cosas observadas, organizando e introduciendo una serie de recortes para analizar un campo determinado” (Fernández, 2009, p.7), pues se tuvo la

oportunidad de participar en atenciones en la línea de manera directa, así como en reuniones de discusión del proceso.

**Tercera fase – Valoración de iniciativa de innovación social de acuerdo al TRL (Technology Readinnes Levels):**

Para ello se utilizó la herramienta TRL que “proporciona unos niveles de medición que examinan la conceptualización, los requerimientos tecnológicos y las capacidades tecnológicas demostradas” (Jailler et. al, 2020, p. 54), en unos niveles que van del nivel 1 lo que indica que la iniciativa se encuentra en una etapa de gestión de las ideas y de la creatividad lo que incluye momentos de conceptualización, pruebas iniciales o de validación y formulación conceptual, hasta el nivel 9 que es el mayor nivel donde la iniciativa ya se encuentra en una fase de sostenibilidad importante, gestiona oportunidades, existe apropiación social y se pueden aplicar nuevos procesos.

Para ello, a partir de la información recolectada en la fase anterior, se realiza una valoración del nivel de madurez tecnológica de la iniciativa de innovación social de acuerdo a dichas etapas o índices.

**Cuarta fase – documentación de resultados y conclusiones de la sistematización:**

En esta fase y a partir de cada una de las actividades de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) establecidas en el TRL tales como: gestión de las ideas y de la creatividad, gestión del desarrollo interactivo aplicativo, gestión del proceso y gestión de las oportunidades y gestión del cambio / apropiación social y capital social formado en aplicación de nuevos procesos, se hace una organización de la información recolectada en las fases anteriores y se generan conclusiones del proceso.

## **Resultados**

A partir del proceso de sistematización de la experiencia de innovación social de la Línea de apoyo psicológico para el Departamento del Quindío, a continuación, se presentan los resultados obtenidos de acuerdo a las categorías abordadas para la aplicación de la TLR (Technology Readinnes Levels): Gestión de las ideas y de la creatividad, gestión del desarrollo interactivo aplicativo, gestión del proceso y gestión de las oportunidades y gestión del cambio, apropiación social y capital social formado en aplicación de nuevos procesos.

### **Gestión de las ideas y de la creatividad:**

De acuerdo con el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses (2023), el Quindío venía ocupando los primeros lugares en el país en cifras de suicidio con 45 casos para el año 2023 y en consumo de sustancias psicoactivas que según el estudio de consumo de SPA en escolares realizado por el Ministerio de Justicia y el Derecho y el Ministerio de Educación Nacional (2022), el Quindío ocupa el primer lugar en consumo de Basuco, Tranquilizantes sin prescripción médica Xanax, diazepam, rivotril, clonazepan.

Por lo que la línea de apoyo psicológico para el Departamento del Quindío, aunque es una estrategia que ya se ha utilizado en otros países y regiones de Colombia, se logra gestar durante la pandemia generada por el COVID-19 y a partir de la revisión de cifras respecto a las afectaciones en salud mental y la presunción de la detonación de enfermedades de salud mental que alarmaba al país y al mundo en general, pues de acuerdo a un estudio realizado entre enero y agosto de 2020 por Taquet, Maxime et al. (2020), se evidencia un incremento de enfermedades de salud mental a partir de la pandemia de COVID-19, pues de las personas participantes, el 18% de las personas con COVID 19 reportaron un trastorno psiquiátrico (ansiedad, depresión, demencia, entre otros). En este sentido, la Fundación Construyéndonos tomó la iniciativa de

manera voluntaria de hacer un desarrollo que pudiese aportar a los Quindianos y a quienes requirieran una atención o escucha de sus situaciones de salud mental, pues en las atenciones que realizaban a diferentes pacientes de manera particular, la fundadora de la iniciativa y directora de la Fundación Construyéndonos, encontraba que muchos de estos referían que encontrar ayuda u orientación en un momento de crisis a cualquier hora del día, era muy difícil o casi imposible. Por lo que inició este proceso sin ningún fin de lucro, siguiendo su iniciativa personal de ayudar a quienes necesiten apoyo en salud mental, así como las solicitudes o comentarios de algunos de sus pacientes y los requerimientos y normativa a nivel nacional, así mismo, dando respuesta a una necesidad identificada para el departamento del Quindío, referida en la ausencia de un espacio disponible para la población con situaciones de salud mental propias o de un familiar o conocido en el departamento del Quindío, que opere 24 horas al día los siete (7) días de la semana, para brindar intervención en crisis, primeros auxilios emocionales, psicoeducación y realizar seguimiento a las activaciones de rutas de atención y apoyo. Y que, de acuerdo a palabras de su fundadora, “está iniciativa más que una línea, es un sistema articulador, que permite la atención temprana de problemas de salud mental y disminuir costos al sistema de salud previniendo conductas de riesgo” (Gómez. A. Entrevista sistematización experiencia. 14 de octubre de 2024).

Por otro lado, la línea de apoyo psicológico, se encuentra articulada a otra iniciativa de la Fundación Construyéndonos denominada el programa “SALVAS”, que se enfoca en la prevención de problemáticas del comportamiento y se inspira en los modelos de la Mental Health first Aid y la Jewish Community service del sur de la Florida (Fundación Construyéndonos, 2018). Sus siglas representan: Saber que pasa, para evaluar el riesgo. Atender sin juzgar.

Levantar el ánimo - reasegurar. Vías de ayuda. Autoayuda, autogestión, manejo de emociones. Seguimiento y monitoreo de los usuarios y las familias (Fundación Construyéndonos, 2022).

Es importante resaltar que si bien esta iniciativa emerge de la Fundación Construyéndonos, que cumple el rol de empresa y es el operador, coordinador y se encarga de monitorear la iniciativa, así como del desarrollo tecnológico con aplicaciones web y telecomunicaciones para la atención sincrónica en tiempo real de llamadas, para el desarrollo de la misma, han sido importantes diferentes actores como, la Universidad Nacional Abierta y a Distancia y sus practicantes del programa de psicología y docentes asesores (psicólogos), donde los primeros en su proceso de práctica profesional, responden por parte de la atención, orientación, seguimiento, apoyo y acompañamiento a los usuarios de la línea, los segundos (docentes asesores de práctica) velan por el cumplimiento de los deberes y derechos de los estudiantes de psicología en proceso de práctica.

La participación de la Gobernación del Quindío - Secretaría Seccional de Salud aportó hasta el mes de septiembre de 2024 recurso para hacer la gestión de riesgo y activación de rutas de atención, el Colegio Colombiano de Psicología que aporta voluntarios y asesoría técnica y finalmente la comunidad representada por los usuarios y algunos familiares de los mismos que con sus sugerencias, información frente a sus situaciones de salud mental, posibilitan el mejoramiento continuo del proceso. A pesar de que la Gobernación del Quindío a partir de los resultados, impactos y datos obtenidos durante los años que viene operando la línea de apoyo psicológico de la Fundación Construyéndonos, para septiembre del año 2024, definió una línea propia para atención de salud mental operada por el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE), la línea que opera la Fundación Construyéndonos se mantiene con una operación de 24 horas al día los 7 días de la semana.

### **Gestión del desarrollo interactivo aplicativo:**

Esta iniciativa se desarrolla para todo el Departamento del Quindío en Colombia y tiene sede principal en el Municipio de Salento. El Departamento del Quindío se encuentra ubicado en la parte centro occidental del país y limita por el norte, con los departamentos del Valle del Cauca y Risaralda; por el este, con el departamento del Tolima; por el sur con los departamentos del Tolima y del Valle del Cauca; y por el oeste, con el departamento del Valle del Cauca (Gobernación del Quindío, 2024).

Por lo anterior, es una iniciativa que beneficia principalmente a hombres y mujeres de cualquier edad que habiten el departamento del Quindío en Colombia y que tengan acceso a una línea telefónica para la comunicación, así como alguna necesidad de salud mental propia o de un familiar o conocido. Adicionalmente, los practicantes del programa de psicología de la UNAD, se constituyen en beneficiarios de la iniciativa, pues tienen la oportunidad de realizar su práctica en el campo de la psicología clínica y pueden fortalecer su proceso de experiencia laboral y conocimiento en el manejo de crisis, protocolos de atención en salud mental y programas educativos de promoción y prevención.

Por otro lado, es importante resaltar que para soportar y mantener en el tiempo la línea de apoyo psicológico se encuentran como parte de los actores involucrados diferentes personas que están que trabajan de manera permanente o parcial en el desarrollo del proyecto, en primer lugar, la Fundación Construyéndonos, cuenta con la participación permanente de dos (2) profesionales en psicología clínica, educación y desarrollo humano que atienden la línea, dan directrices, coordinan, evalúan, monitorean la iniciativa ventando por que se hagan intervenciones en crisis, primeros auxilios emocionales, psicoeducación y seguimiento a las activaciones de rutas de atención efectuadas a partir de las situaciones identificadas, además cuenta con un (1) ingeniero

electrónico con amplia experiencia en tecnologías de la comunicación quien se encarga del desarrollo tecnológico y soporte con aplicaciones web y telecomunicaciones para la atención sincrónica en tiempo real de llamadas y aplicativo web para registro y seguimiento de llamadas y atención de usuarios. En segundo lugar, la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, proporciona un asesor académico que vela por el cumplimiento del convenio y de los objetivos de práctica de los estudiantes y aproximadamente 30 estudiantes en práctica del programa de psicología por semestre quienes interactúan directamente con los beneficiarios principales de la línea de apoyo psicológico, pues son los encargados de hacer las atenciones y activar rutas de atención en salud mental. En tercer lugar, el Colegio Colombiano de Psicólogos – Colpsic, aporta voluntarios en psicología y brinda asesoría y proporciona lineamientos que puedan ser útiles en la iniciativa.

Finalmente, la Gobernación del Quindío que, hasta el mes de septiembre de 2024, otorgaba un profesional en gestión de riesgos como articulador y activador de las rutas de atención de los casos presentados en la línea de atención y proporcionaba 2 profesionales en psicología con un tiempo parcial para dicha atención en la línea de apoyo psicológico. Por lo anterior, este trabajo articulado ha facilitado la construcción de vínculos y relaciones con actores externos a la comunidad.

En coherencia con lo anterior y con el fin de mantener procesos de mejora continua de la iniciativa y generar estrategias a largo plazo que le garanticen sostenibilidad en el tiempo a la misma, a partir de un proceso de planeación y espacios de socialización de experiencia en la línea por parte de los involucrados, se realizan espacios virtuales sincrónicos con los actores del proceso donde además se realizan evaluaciones, descripción de casos, planteamiento de soluciones u oportunidades de mejora, que permite evolucionar constantemente, así como

generar informes con cifras y datos relevantes respecto al desarrollo de la iniciativa y su impacto en la salud mental de la población atendida.

### **Gestión del proceso**

La Fundación Construyéndonos (2018), está legalmente constituida como una entidad sin ánimo de lucro y ha venido funcionando y desarrollando su misión a partir de procesos de planeación estratégica y si bien, la línea de apoyo psicológico se constituye en un programa bandera de la misma y tiene definido un propósito y unos objetivos claros socialmente, su estructura organizativa no está plasmada en un documento, sin embargo, esta viene desarrollándose con un esquema funcional, donde se establecen funciones y roles a cada uno de los actores del proceso y las decisiones se toman desde la dirección de la Fundación y sus directivas con una previa participación de los diferentes actores del proceso.

Por otro lado, cabe resaltar que para el despliegue y sostenibilidad de la iniciativa además de la articulación con actores del sistema que ya se han mencionado anteriormente, se hace una permanente búsqueda de financiación desde los planes de acción departamentales y municipales y aportes de donantes externos que se alinean con la iniciativa a partir de aportes a la fundación tanto de tipo económico como en especie.

En este sentido, también se han planteado estrategias de permanencia y de sostenibilidad para el futuro como lo son el desarrollo de diplomados, cursos, seminarios a partir del conocimiento y experiencia generada en la línea de apoyo psicológico y que puedan tener un costo económico. Así como continuar con la búsqueda de financiación por parte de entes territoriales y mantener el proceso de voluntariado y prácticas profesionales de psicología con la Universidad Nacional Abierta y a Distancia y otras Universidades.

Finalmente, es importante destacar que el aprendizaje obtenido por los miembros sobre la iniciativa y sobre procesos de gestión ha sido progresivo y a partir de los errores y aciertos se hacen mejoras del proceso para generar mejores resultados y mayores impactos para los beneficiarios. A partir de ello, las principales competencias que se han obtenido son la formación en protocolos de atención en salud mental y programas educativos de promoción y prevención, atención temprana de problemas de salud mental. Así mismo, formación en intervención en crisis, primeros auxilios emocionales, psicoeducación y conocimiento para la realización de seguimiento a las activaciones de rutas de atención efectuadas a partir de las situaciones identificadas. Otro aprendizaje está dado en el desarrollo de aplicaciones web mediada por tecnologías de la información y las comunicaciones para la atención sincrónica o telesalud mental.

**Gestión de las oportunidades y gestión del cambio, apropiación social y capital social formado en aplicación de nuevos procesos.**

En la línea de apoyo psicológico para el Quindío, uno de los principales aprendizajes está ligado con la necesidad imperativa de hacer ajustes a la Política Nacional de Salud Mental respecto a la articulación de actores involucrados para atender esta problemática. También se ha logrado la generación de protocolos de atención frente a los principales motivos de consulta: conducta suicida, ansiedad, depresión, consumo de sustancias psicoactivas. Así como, formación en protocolos de atención en salud mental y programas educativos de promoción y prevención, atención temprana de problemas de salud mental, formación en intervención en crisis, primeros auxilios emocionales, psicoeducación y conocimiento para la realización de seguimiento a las activaciones de rutas de atención efectuadas a partir de las situaciones identificadas. Otro aprendizaje importante es la confirmación de la necesidad de trabajo articulado en red con los

actores involucrados en la atención, prevención y promoción de la salud mental. Adicional a ello, se han logrado generar resultados que pueden estimular la creación de otras iniciativas o proyectos que propendan a la prevención, mitigación y atención de la salud mental en el departamento del Quindío y otros departamentos del país.

Por otro lado y a partir de los procesos descritos anteriormente, esta iniciativa ha logrado la atención de más de 5000 Personas principalmente del departamento del Quindío y otros departamentos como Risaralda, Valle del Cauca, Antioquia, en menor cantidad atendidas en 58 meses (entre 2020 y septiembre de 2024, que requerían atención de salud mental y de las cuales los principales motivos de consulta fueron conducta o ideación suicida, depresión, ansiedad, consumo de sustancias psicoactivas, violencia intrafamiliar, entre otros. Desde el momento de apertura de la línea y hasta septiembre de 2024, se realizaron más de 13.000 llamadas entre seguimientos, información y atenciones.

Adicional a ello, en una encuesta realizada por psicólogos practicantes de la Fundación construyéndonos, se obtiene como resultado que al preguntarle a los usuarios que han utilizado la línea de apoyo psicológico, quienes respondieron, afirman que la línea se constituye en un factor protector para ellos, pues se sienten escuchados, sienten que tienen quien los atiende y les dé orientaciones frente a cómo manejar sus crisis o a donde acudir en caso de que la situación de salud mental se haya salido de control. Por lo que, esta iniciativa para los beneficiarios principales que son los usuarios que tienen necesidades en salud mental, se convierte en una iniciativa transformadora pues con las deficiencias en el sistema de salud para la atención, promoción y prevención de enfermedades de salud mental, esta iniciativa, es una herramienta que le permite a la población en general, tener mayor conocimiento, orientaciones, apoyo y acompañamiento en su situación de salud mental o la de algún conocido o familiar. Lo que

evidencia que esta iniciativa ha tenido una receptividad muy importante y positiva para el departamento del Quindío, pues cada vez se conoce más la línea de atención donde el principal mecanismo de difusión es el voz a voz de usuarios de la línea que refieren la misma y su experiencia a nuevos usuarios, manteniendo una atención promedio de 5 llamadas diarias.

Por otro lado, es importante resaltar que se han podido compartir los aprendizajes obtenidos en la iniciativa en reportajes en medios de comunicación regionales como: La crónica del Quindío, Caracol Radio, Medios del Ministerio de Protección Social, así como en las redes sociales de la Fundación. Por su parte, la actual administración del departamento del Chocó, se ha mostrado interesado en replicar dicha iniciativa para ese departamento del País y ha sido llamada la Fundación a proponer dicho modelo adaptado a ese contexto. Adicionalmente, la Línea de apoyo psicológico del Quindío recibe reconocimiento del Colegio Colombiano de Psicólogos por el liderazgo en esta iniciativa.

En este sentido, se trabaja en fortalecer alianzas que garanticen la continuidad y replicabilidad de la iniciativa a partir del desarrollo de programas adicionales de formación en salud mental, expandir la línea a otros contextos como el departamento del Chocó y establecer la línea para apoyo a población migrante en el extranjero.

En síntesis, esta iniciativa se constituye en una innovación social de intervención ubicada en un nivel de madurez tecnológica ocho (8) de acuerdo al índice TRL , pues es una iniciativa que durante los últimos años ha venido logrando escalar por cada uno de los niveles que se han descrito anteriormente hasta alcanzar impactos positivos para la población beneficiaria y está siendo adaptada para ser replicada con el fin de aumentar sus impactos en otros contextos. Sin embargo, para lograr alcanzar el máximo nivel de madurez nueve (9) de acuerdo a dicha escala y a pesar de que ha venido desarrollando trabajo articulado con diferentes instituciones que

representan actores de la cuádruple hélice en este caso el estado (Gobernación del Quindío), la Universidad (Universidad Nacional Abierta y a distancia con el programa de psicología), La empresa (representada por la Fundación construyéndonos y el Colegio Colombiano de psicólogos) y la comunidad que se ha venido integrando en la formulación de soluciones de mejora y planteamiento de necesidades para el mejoramiento permanente y sostenibilidad de la iniciativa, aún es necesario que se logren alianzas que permitan mantener sostenibilidad económica en el tiempo, pues se ha perdido en los últimos meses la alianza con la gobernación del Quindío.

## Conclusiones y recomendaciones

La línea de apoyo psicológico para el departamento del Quindío, ha generado impactos positivos que se han demostrado a partir de su ejecución, pues para sus usuarios, se constituye en un factor protector, convirtiéndose en una iniciativa transformadora para el departamento donde opera. Además, con las deficiencias en el sistema de salud para la atención, promoción y prevención de enfermedades de salud mental, esta iniciativa, se constituye en una herramienta que le permite a la población en general, tener mayor conocimiento, orientaciones, apoyo y acompañamiento en su situación de salud mental o la de algún conocido o familiar, en tiempo real y de manera inmediata.

A pesar de que las líneas de apoyo psicológico son estrategias que se implementan en diferentes países y para el caso Colombia, se evidencia la existencia de similares en diferentes regiones, esta línea se convierte en una innovación social de intervención directa de los fenómenos, pues se hace un abordaje a la problemática de ausencia de estrategias o mecanismos de intervención para el departamento del Quindío respecto a atención permanente en salud mental y como respuesta a las alarmantes cifras de suicidios que han mantenido a dicho departamento encabezando cifras o en los primeros lugares respecto a otros departamentos del país.

A partir de los aprendizajes obtenidos desde la línea de apoyo psicológico que opera 24/7 para brindar intervención en crisis, primeros auxilios emocionales, psicoeducación y realizar seguimiento a las activaciones de rutas de atención y su articulación con otro de los programas de la Fundación Construyéndonos, el programa SALVAS, se busca empoderar a la comunidad en la solución de necesidades y problemas de salud mental desde el enfoque de promoción de la salud y prevención de los problemas y trastornos mentales.

La línea se constituye en una innovación social de intervención ubicada en un nivel de madurez tecnológica ocho (8) de acuerdo al índice TRL , pues es una iniciativa que durante los últimos años ha venido logrando escalar por cada uno de los niveles que se han descrito anteriormente hasta alcanzar impactos positivos para la población beneficiaria como se describe en los resultados y está siendo adaptada a otros contextos para ser replicada con el fin de aumentar sus impactos.

Se recomienda que para lograr alcanzar el máximo nivel de madurez nueve (9) de acuerdo a dicha escala, es necesario que se logren alianzas que permitan mantener sostenibilidad económica en el tiempo, para ello, es importante la revisión de los planes de desarrollo departamentales y municipales, así como principales cifras estadísticas respecto a la salud mental en el país, para realizar priorización de potenciales contextos de aplicación.

Así mismo, generar alianzas con instituciones educativas para desarrollar estrategias educativas en torno a la salud mental que propendan por la promoción y prevención de situaciones asociada a la misma. De igual forma, buscar nuevas alianzas con Instituciones educativas que desarrollen programas de psicología para lograr un mayor número de psicólogos en atención.

Se recomienda además a la Fundación Construyéndonos, hacer una identificación de los activos de conocimiento que se han derivado de la experiencia y dar inicio a procesos de propiedad intelectual para hacer transferencia de conocimiento y de dicha manera tener mayores posibilidades de nuevos recursos a partir de la explotación de los mismos.

Por otro lado, es necesario que, para la iniciativa y su operatividad, si bien, se establezca a partir de la documentación de los procesos, manual de funciones y roles, las responsabilidades de los diferentes actores del proceso.

## Bibliografía

Arias, J., Villasís, M., Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista Alerg Méx. 2016 abr-jun; 63(2):201-206.

<https://pdfs.semanticscholar.org/05a0/92b010acf9756ec0e800749bbe868c4e68f7.pdf>

Fernández, F. (2009). Discusiones de metodología La observación en la investigación social.

Revista Temas Sociológicos Núm. 13 Pág. 49-66.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6780076>

Fundación Construyéndonos. (2018). Documentos Legales y Estado Financiero - Registro

ESAL. <https://construyendonos.org/registro-esal/>

Fundación Construyéndonos. (2022). Programa Salvas. <https://construyendonos.org/salvas/>

Gobernación del Quindío. (2024). Diagnostico sector demográfico: Plan de desarrollo departamental, 2024-2027.

[https://quindio.gov.co/home/docs/items/item\\_100/Plan\\_de\\_Desarrollo\\_2024-2027/Preliminar\\_2024\\_2027/Diagn%C3%B3stico/DEMOGRAFICO.pdf](https://quindio.gov.co/home/docs/items/item_100/Plan_de_Desarrollo_2024-2027/Preliminar_2024_2027/Diagn%C3%B3stico/DEMOGRAFICO.pdf)

Gómez, A. (Entrevista sistematización innovación social: línea de apoyo psicológico, 14 de octubre de 2024).

Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses (2023). Boletines Estadísticos

Mensuales. <https://www.medicinalegal.gov.co/cifras-estadisticas/boletines-estadisticos-mensuales>

Jailler, E., Arias, C., González, S., Suárez, L., Carmona, Y., Barrera, D., Betancur, R., Cardona, J., Ortiz, L. (2020). Construyendo la innovación social. Guía para comprender la innovación social en Colombia. <http://hdl.handle.net/20.500.11912/5464>.

- Jara, O. (2018). La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles. Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader . Capítulo I. páginas (27- 42) y Capítulo 4. Páginas (135-165) <http://www.cinde.org.co/userfiles/files/Novedades.pdf>
- Maranto, M., y González, M. (2015). Fuentes de Información. <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>
- Mera, A. (2019). La sistematización de experiencias como método de investigación para la producción del conocimiento. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 4(1), 113-123. Epub 30 de abril de 2019. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v4i1.2143>
- Ministerio de Justicia y el Derecho y el Ministerio de Educación Nacional (2022). Estudio Nacional de consumo de sustancias psicoactivas en población Escolares 2022. <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/ODC/Documents/Publicaciones/Estudio%20nacional%20escolares.pdf>
- Organización Mundial de la Salud, (2011). Salud mental: un estado de bienestar. Ginebra: OMS. 2011. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Taquet, M., Luciano, S., Geddes, J. R. y Harrison, P. J. (2020). Bidirectional associations between COVID-19 and psychiatric disorder: Retrospective cohort studies of 62354 COVID-19 cases in the USA. *The Lancet Psychiatry*. [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30462-4](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30462-4)

Troncoso, C., & Amaya, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 65(2), 329-332. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>