# Impacto de la línea vital 125 en la atención de la salud mental en el departamento del Cesar

Estudiante

Laura Daniela Serrano Cotes

Tutor

Juliana Fúquene Barreto

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela De Ciencias Sociales Artes Y Humanidades ECSAH

Programa: Psicología

Noviembre 2024

## Agradecimientos

Dedico este trabajo de grado…

En primer lugar, agradezco a Dios, quien ha sido mi guía, mi fortaleza y mi luz en cada paso de este camino. Por su infinita bondad y sabiduría, que me han permitido superar los retos y alcanzar esta meta, sin su presencia constante, este logro no habría sido posible.

A mi papá, mi ejemplo de perseverancia, amor y dedicación. Gracias por tus consejos, tu apoyo incondicional y por creer en mí incluso en los momentos más difíciles, tus enseñanzas y sacrificios han sido mi mayor inspiración, y este logro también es tuyo.

A ambos, Dios y mi papa, dedico este trabajo con todo mi corazón.

**Resumen**

Este artículo analiza cómo la Línea Vital 125 se consolida como una estrategia transformadora que promueve el bienestar emocional, destacándose como un referente en innovación social y atención psicosocial en contextos urbanos y rurales.

La Línea Vital 125, una experiencia destacada de innovación social en el departamento del Cesar, la cual ofrece una atención psicológica en el departamento y ha sido una innovación social importante e impactante en la comunidad. Esta iniciativa es reconocida por su operación 24/7 los 365 días del año, debido a que aborda las diferentes problemáticas mentales que se pueden encontrar en una comunidad, superando barreras económicas, culturales y de acceso a servicios especializados.

La sistematización de esta experiencia incluyó entrevistas semiestructuradas con actores sociales claves en la iniciativa, observación participante y análisis de la información recogida. Este enfoque permitió caracterizar el ecosistema de actores. Asimismo se utilizó el TRL para evaluar la madurez tecnológica del programa y su impacto en las dinámicas sociales y comunitarias.

**Palabras Claves:** Línea Vital 125, innovación social, salud mental, atención psicológica, ecosistema de actores, bienestar emocional, departamento del Cesar.

**Abstract**

This article analyzes how the Línea Vital 125 is consolidated as a transformative strategy that promotes emotional well-being, standing out as a reference in social innovation and psychosocial care in urban and rural contexts.

The Línea Vital 125, a prominent experience of social innovation in the department of Cesar, which offers psychological care in the department and has been an important and impactful social innovation in the community. This initiative is recognized for its 24/7 operation 365 days a year, because it addresses the different mental problems that can be found in a community, overcoming economic, cultural and access barriers to specialized services.

The systematization of this experience included semi-structured interviews with key social actors in the initiative, participant observation and analysis of the information collected. This approach allowed to characterize the ecosystem of actors. Likewise, the TRL was used to evaluate the technological maturity of the program and its impact on social and community dynamics.

**Keywords:** Línea Vital 125, social innovation, mental health, psychological care, ecosystem of actors, emotional well-being, Cesar Department-.

## Tabla de Contenido

Tabla de Contenido.....5

Introducción..... 6

Metodología ..... 8

Resultados..... 11

Conclusiones y Recomendaciones ..... 16

Referencias Bibliográficas ..... 18

## Introducción

El objetivo de esta sistematización es analizar la experiencia de la Línea Vital 125 como una práctica transformadora en el ámbito de la salud mental. Esto implica identificar los elementos innovadores que sustentan su impacto, caracterizar las dinámicas del ecosistema de actores involucrados y evaluar cómo estas acciones contribuyen al fortalecimiento del bienestar comunitario en el Cesar.

La innovación social, es definida por Hernández (2016) "como sinónimo de producir, asimilar y explotar con éxito una novedad, en las esferas económica y social, de forma que aporta soluciones inéditas a los problemas y logre responder a las necesidades de las personas y de la sociedad" por ello la innovación social busca implementar estrategias que abarquen alguna problemática en específico pero que pueda mitigar con soluciones cada uno de los problemas que se presentan en la sociedad.

La Línea Vital 125 es una experiencia emblemática de innovación social de tipo intervención directa en los fenómenos, que se desarrolla en el departamento del Cesar, Colombia, esta tiene como fin ofrecer atención psicológica accesible y oportuna a través de un servicio telefónico y de psicochat. Su creación responde a la necesidad de abordar problemáticas como la depresión, maltrato infantil, violencia intrafamiliar y el riesgo de suicidio, las cuales son situaciones exacerbadas por barreras culturales, económicas y de acceso a servicios especializados. Desde su implementación, esta línea ha sido reconocida por operar las 24 horas del día, los 365 días del año, garantizando apoyo emocional en situaciones de emergencia y atención personalizada.

El ecosistema de actores que sustenta esta iniciativa incluye instituciones gubernamentales como la Secretaría de Salud, hospitales y fundaciones, además

profesionales especializados en salud mental: Psicólogos. Estos actores trabajan de manera articulada, aprovechando los recursos tecnológicos innovadores como plataformas de registro y seguimiento de casos, además diversificando los canales de comunicación mediante la implementación del psicochat. Este enfoque colaborativo y tecnológico posiciona a la Línea Vital 125 como un referente en la promoción del bienestar emocional en una población caracterizada por su diversidad cultural y los desafíos propios de las dinámicas rurales y urbanas.

## Metodología

La presente investigación adoptó un enfoque cualitativo con el objetivo de comprender los factores sociales y contextuales en la innovación social dentro del departamento del Cesar. Este enfoque permitió una exploración profunda de las experiencias, percepciones y realidades de los actores involucrados a través de técnicas que facilitaron la recopilación de la información. Los pasos seguidos en la investigación incluyeron el desarrollo de una línea del tiempo, entrevistas, elaboración de un perfil territorial y la aplicación del índice de madurez tecnológica TRL, herramientas que permitieron abordar de manera integral los objetivos planteados.

En cuanto a las herramientas utilizadas, se emplearon la observación participante y la recopilación de información mediante matrices de análisis. Estas herramientas permitieron sintetizar, analizar y evaluar críticamente la información recolectada.

Las revisiones de las lecturas como lo indica Atlas (2024) “permite una sintetización, un análisis y evalúa críticamente la investigación existente para ofrecer una imagen clara de los conocimientos de un tema” cada una de las unidades dadas permitieron obtener una información más detallada sobre lo que se quería desarrollar a lo largo de la investigación para así poder lograr la creación del artículo.

La investigación comenzó con la construcción de una línea del tiempo que ayudo a contextualizar el desarrollo histórico de la innovación social en la región. Posteriormente, se realizó una entrevista semiestructurada dirigida al coordinador de la Línea Vital 125, teniendo en cuenta que existen muchas técnicas de recolección de datos, pero las más usadas según Sánchez (2021) “se centran en el lenguaje hablado o escrito, y esto sirve para relevar lo que se piensa o se siente pero también para ocultar algún tipo de información, por

ello es necesario analizar y reflexionar desde la técnica utilizada, debido a que cada una enriquece cualquier tipo de investigación". Esta entrevista facilitó la identificación de los objetivos y metas del programa. Las entrevista semiestructurada definidas por De toscano (2009) como aquellas que "facilitan la recolección de datos y el análisis de los saberes sociales cristalizados en discursos que se construyen por la práctica directa y no mediada de los protagonistas" fueron clave para conseguir información detallada sobre los distintos factores que componen a la Línea Vital 125. Teniendo la entrevista semiestructurada ya realizada, se inicia la búsqueda de la cita previa con el coordinador de la línea Vital 125, el cual respondió a cada una de las preguntas realizadas con el fin de desarrollar el artículo previsto.

Con la entrevista ya realizada, se pudo evidenciar el ecosistema de actores que participan para que la Línea Vital 125 funcione correctamente, los cuales incluyeron instituciones gubernamentales y no gubernamentales, organizaciones comunitarias y usuarios directos. Teniendo en cuenta que los ecosistemas reside en que estos pueden ser considerados "como indicadores de calidad o capacidad de un ecosistema para la provisión de un beneficio específico a un actor social determinado" (Quétier, F., Tapella, E., Conti, G., Cáceres, D., & Díaz, S.  2007), estos ecosistemas ayudan a determinar la importancia de cada uno de los actores y como estos participan activamente en cada una de las actividades propuestas en el plan de trabajo de la Línea Vital 125.

También se llevó a cabo un perfil territorial para analizar las condiciones geografías, sociales y económicas del departamento, lo cual permitió entender las limitaciones y oportunidades para la implementación de innovaciones sociales. La aplicación del TRL

contribuyó a evaluar la madurez tecnológica de las estrategias implementadas por la Línea Vital 125.

Mediante la observación participante se obtuvo una revisión detallada de las instalaciones de la Línea Vital 125 en Valledupar y a su equipo de trabajo, donde se validaron las dinámicas de interacción entre los usuarios y los profesionales, así como los procesos internos del servicio. Esto permitió un acercamiento más, al tipo de actividades y procesos que se realizan en pro de la comunidad.

Habiendo realizado los pasos anteriores, se procede a realizar una recopilación de la información por medio de una matriz denominada actividades de I+D+i " que según el Plan Nacional(2024) hace referencia a investigación, desarrollo e innovación" y donde se dan respuestas a distintos interrogantes para luego basado en cada una de las respuestas dadas se realiza la segunda matriz de índice de TRL: Technology Readinnes Levels, que como Jailler (2020) menciona " constituye a un método de estimación de madurez tecnológica a partir de elementos críticos de tecnología, esto examina la conceptualización, requerimientos tecnológicos y capacidades tecnológicas demostrada".

Teniendo en cuenta todo lo descrito anteriormente el trabajo de campo se llevó a cabo en las instalaciones de la Línea Vital 125, para poder observar la atención de cada uno de los actores que se encuentran involucrados en este programa y así se pudo comprender las limitaciones y fortalezas del programa en distintos contextos.

Finalmente se integraron cada uno de los hallazgos para la creación de este artículo que se basa en dar a conocer la Línea Vital 125 como una estrategia innovadora que logra

llegar a distintas partes del departamento, brindando la atención psicológica a cada uno de los usuarios que lo requieran.

## Resultados

La línea vital 125, es una iniciativa que nació en 2018 con el fin de abordar los problemas psicológicos (depresión, ansiedad, suicidio, otros trastornos) que se vienen presentando en el departamento del Cesar. Esta línea vital ha permitido tener un impacto positivo en la comunidad debido a que ha sido una estrategia positiva e innovadora que mitiga este tipo de problemáticas. La iniciativa surge desde la observación de principios básicos relacionados con la problemática y evoluciona siguiendo el índice TRL, que estructura su desarrollo en diferentes fases.

En sus etapas iniciales según el TRL 1, se observaron y reportaron los principios básicos que fundamentaron la creación del proyecto. Posteriormente en el TRL 2, se formuló conceptualmente la metodología, involucrando a un equipo compuesto por el coordinador y regulador de emergencia, la líder de salud mental y los cuatros psicólogos. Este grupo de trabajo diseña las primeras estrategias (llamadas telefónicas y psicochats) como elementos de intervención psicológica siendo esta innovadora. Según Botella (2007), indica que la utilización de las nuevas tecnologías ha tenido un beneficio para que los ciudadanos se manifiesten en cualquier esfera de sus vidas. Por ellos es importante resaltar que la implementación de estas herramientas tecnológicas ha permitido tener una mejor facilidad de comunicación al momento de hacer las intervenciones psicológicas. Esta primera etapa resultó tener un gran impacto en la comunidad, teniendo el primer acercamiento con la población y así definir las actividades necesarias para proporcionar un apoyo psicológico efectivo. La salud mental es clave para el bienestar psicológico e integral de un individuo, por eso esta estrategia permite mitigar cada uno de los trastornos psicológicos que se presentan en una comunidad, tanto a nivel individual como a nivel

grupal, es por ello que Estrada (2024) menciona a Silvia Bermann quien confirma que la salud mental consiste en el aprendizaje de la realidad para transformarla a través del enfrentamiento, manejo y solución integradoras de conflictos.

Los resultados desde el inicio del programa han sido positivos debido a que impulsaron la expansión del programa. Inicialmente estuvo limitado en la ciudad de Valledupar, pero el alcance se extendió a todo el departamento del Cesar, valiendo la efectividad del modelo en contextos sociales más amplios. Las evaluaciones semestrales han confirmado la relevancia y la eficiencia del programa, permitiendo su consolidación, este tipo de evaluaciones son importantes para verificar el impacto de cualquier programa o proyecto, Tejada (2024) menciona que las herramientas digitales emergentes se destacan por su capacidad de facilitar evaluaciones más precisas y adaptativas.

La sostenibilidad del proyecto se asegura por medio de la estructura organizativa que se menciona anteriormente, donde se ha garantizado la operatividad del programa y su capacidad para adaptarse a las necesidades de la comunidad. Por otra parte, el análisis sistemático evidencia las áreas de mejora para la ampliación de este programa.

Finalmente, en el TRL 8, el programa ha alcanzado un reconocimiento significativo por parte de la comunidad gracias a su impacto positivo en el bienestar emocional de sus usuarios. Se proyecta según el TRL 9, que esta iniciativa sea escalable y replicable, con el potencial de expandirse a otras regiones y atender una población más amplia.

Estos resultados confirman la eficacia y sostenibilidad de la la Línea Vital 125 como una estrategia positiva e innovadora para mitigar los problemas psicológicos en la comunidad del Cesar.

## Conclusiones y Recomendaciones

La Línea Vital 125 se consolida como un modelo de innovación social efectivo en el ámbito de la salud mental, logrando un impacto significativo en las comunidades del departamento del Cesar. Su enfoque integral combina atención accesible, tecnología de punta y un ecosistema de actores comprometidos. Esta iniciativa ha transformado la percepción y el acceso a servicios de salud mental en un contexto marcado por limitaciones económicas y culturales, como Torres (2015) lo indica en su investigación las diversas causas de los problemas de salud mental no solo son características individuales sino también factores sociales, culturales, económicos, políticos y ambientales, por ello, la iniciativa de realizar las intervenciones psicológicas por medio de llamadas o psicochat deja ver la evolución que existe en el departamento y el interés de llegar a toda la comunidad para ayudar de una forma efectiva en el bienestar emocional de los individuos.

Desde la perspectiva de psicología, el programa demuestra cómo la intervención temprana y la atención constante puede mitigar los problemas psicológicos graves, fomentando el bienestar en entornos vulnerables. Según Soriano (2019), indica que una salud mental óptima reside en un estado de bienestar en el que el individuo es consciente de las capacidades que posee, asimismo cuidar de la salud mental es muy importante porque ayuda a mantener un bienestar tanto a nivel individual como a nivel grupal.

Se recomienda al programa diseñar estrategias para llevar el servicio a más comunidades rurales del Cesar, utilizando herramientas como las campañas de sensibilización. Asimismo implementar más estrategias de monitoreo y evaluación para analizar el impacto que ha tenido el programa a nivel departamental y la efectividad del programa en la reducción de indicadores de riesgo como el suicidio y violencia

intrafamiliar. A demás de buscar alianzas con organizaciones privadas para garantizar la expansión y financiación del programa, asegurando que se mantenga operativo y vigente en el tiempo.

## Referencias Bibliográficas


Abreu Quintero, J. L. (2011). Innovación social: conceptos y etapas. Daena: International journal of good conscience, 6(2), 134-138. http://eprints.uanl.mx/8019/

ATLAS.ti. (2024, 6 agosto). ATLAS.ti. https://atlasti.com/es/guias/revisiones-bibliograficas#:~:text=Proporcionan%20una%20visi%C3%B3n%20general%2C%20identificando,y%20lagunas%20en%20la%20literatura.&text=Las%20revisiones%20de%20alcanceproporcionan,investigaci%C3%B3n%20disponible%20sobre%20un%20tema.

Botella, C., Rivera, R. M. B., Palacios, A. G., Quero, S., Guillén, V., & Marco, H. J. (2007). La utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en psicología clínica. *UOC Papers: revista sobre la societat del coneixement*. https://www.raco.cat/index.php/uocpapers/article/view/58173

De Toscano, G. T. (2009). La entrevista semi-estructurada como técnica de investigación. Graciela Tonon (comp.), 46, 45-73.

Estrada-Araoz, E. G., Farfán-Latorre, M., Lavilla-Condori, W. G., Avendaño-Cruz, C. E., Quispe-Aquise, J., Yancachajlla-Quispe, L. I., & Mamani-Roque, M. (2024). Salud mental y satisfacción con la vida en estudiantes universitarios: Un estudio correlacional. *Gaceta Médica de Caracas*, *132*(S1). https://revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsyt/article/view/794/861

Hernández-Ascanio, J., Tirado-Valencia, P., & Ariza-Montes, A. (2016). El concepto de innovación social: ámbitos, definiciones y alcances teóricos. CIRIEC-España,

Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, (88), 164-199. https://www.redalyc.org/pdf/174/17449696006.pdf

Jailler, É; González, S; Arias, C; Suárez; L (2020). Construyendo la innovación social. Guía para comprender la innovación social en Colombia. Capítulos 1 y 2. DOI: http://doi.org/10.18566/978-958-764-809-6

Palacio-Ortiz, J. D., Londoño-Herrera, J. P., Nanclares-Márquez, A., Robledo-Rengifo, P., & Quintero-Cadavid, C. P. (2020). Trastornos psiquiátricos en los niños y adolescentes en tiempo de la pandemia por COVID-19. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, *49*(4), 279-288. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0034745020300743

Plan Nacional i+d+i. (2024, 4 enero). ¿Que es I+d+I? - plannacionalidi.es. plannacionalidi.es. https://www.plannacionalidi.es/que-es-idi/

Quétier, F., Tapella, E., Conti, G., Cáceres, D., & Díaz, S. (2007). Servicios ecosistémicos y actores sociales.Aspectos conceptuales y metodológicospara un estudio interdisciplinario. Gaceta Ecológica, (84-85), 17-26. https://www.redalyc.org/pdf/539/53908503.pdf

Sánchez, Maream J., Fernández, Mariela, & Diaz, Juan C.. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. Revista Científica UISRAEL, 8(1), 107-121. https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400

Soriano, J. G., del Carmen Pérez-Fuentes, M., del Mar Molero, M., Tortosa, B. M., & González, A. (2019). Beneficios de las intervenciones psicológicas en relación al

estrés y ansiedad: Revisión sistemática y metaanálisis. *European Journal of Education and Psychology*, *12*(2), 191-206. https://www.redalyc.org/journal/1293/129365934007/129365934007.pdf

Tejada Auccacusi, R., Galiano Campo, C., Ccahua Valle, E. R., Rivas Follano, J., & Carbajal Borda, J. C. (2024). Estrategias metodológicas para la evaluación formativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *8*(5), 52-66. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.13214

Torres-López, T. M., Munguía Cortés, J. A., Aranda Beltrán, C., & Salazar Estrada, J. G. (2015). Concepciones culturales sobre la salud mental de personas que asisten a procesos terapéuticos psicológicos. *Actualidades en psicología*, *29*(118), 35-46. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-35352015000100035