

INFORME PILOTAJE LÍNEA CELESTE

2024 - 2025



2024 - 2025

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	4
3. GENERALIDADES DE LA LÍNEA CELESTE	4
4. ESTADÍSTICAS GENERALES.....	7
5. SEDE AMAZONÍA	18
6. SEDE CARIBE.....	26
7. SEDE ORINOQUÍA.....	32
8. SEDE TUMACO	38
9. SEDE MEDELLÍN	44
10. SEDE BOGOTÁ.....	52
11. ACTIVIDADES REALIZADAS DESDE CELESTE	60
a. Guardatón de la línea Celeste	
b. Estudiantes en alojamientos	
c. Seguimientos en cierre de año	
d. Apoyo en Martes de salud mental - Sede Tumaco	
e. Oferta en acompañamiento a estudiantes de posgrado - Sede Caribe	
12. DOCUMENTOS Y FORMATOS REALIZADOS.....	68
a. Procedimiento	
b. Cartillas PAP	
c. Material audiovisual	
d. Otros	
13. RETROALIMENTACIÓN.....	71
14. CONCLUSIONES	72

1. INTRODUCCIÓN

La Línea Celeste fue concebida como una estrategia transversal del Modelo de Orientación y Acompañamiento en Salud Mental de la Universidad Nacional de Colombia, con el objetivo de brindar acompañamiento y orientación a las necesidades de salud mental de la comunidad universitaria a través de una línea telefónica institucional. Para su implementación, se diseñó un procedimiento específico que permitió estandarizar las condiciones del servicio, el manejo de la información recibida y la capacidad de respuesta, así como organizar los datos relacionados con la recepción de llamadas y la derivación de casos cuando fuera necesario.

En este documento, se expondrán y analizarán los principales resultados y productos derivados desde la construcción de la estrategia que inició en marzo de 2024, abarcando la implementación del pilotaje de la línea que inició el 27 agosto de 2024 y terminó el 30 abril de 2025. Se destacan los logros alcanzados, los desafíos enfrentados y las oportunidades de mejora identificadas; asimismo, se proporciona un panorama general de las implicaciones del pilotaje para el futuro de la orientación telefónica en salud mental para la comunidad universitaria UNAL.

Celeste inició como un recurso dirigido a las Sedes de Presencia Nacional (SPN) y luego le dió la bienvenida a la primera Sede Andina, Medellín el 2 de diciembre de 2024. Para cada Sede se realizará una descripción detallada de estadísticas y observaciones que les permitirá acercarse más a las necesidades de sus estudiantes y conocer un poco mejor las oportunidades de orientación que pueden brindar.

La propuesta de crear una línea telefónica que brindará escucha y apoyo a toda la comunidad que habita y convive en la Universidad Nacional de Colombia fue el resultado de un proceso colaborativo de un año, en el que participaron todas las Sedes y Facultades de la institución. Esta iniciativa se concibió como un espacio seguro donde la comunidad universitaria pudiera sentirse escuchada y orientada. Reconocemos que, más allá de ser una institución educativa, la UNAL representa el corazón de miles de personas que trabajan por construir una vida, un futuro y un país que valore y atienda tanto las particularidades individuales como las colectivas.

Esa construcción nace de cada una de las acciones que realizan las Direcciones de Bienestar Universitario para acompañar y orientar a los estudiantes en su camino por la Universidad, así que Celeste significó una extensión de ese compromiso cotidiano: una voz disponible al otro lado del teléfono, dispuesta a escuchar sin juicios, a brindar apoyo y a sostener con cuidado los momentos de vulnerabilidad. Fue, en muchos sentidos, una forma de decirle a cada estudiante

que no estaba solo, que su bienestar importa y que la Universidad está presente, incluso en la distancia, para caminar a su lado.

Cada una de las profesionales que orientó y acompañó a todas las personas que se comunicaron, aprendieron y apreciaron un poco más el trabajo de escuchar con empatía, propusieron recursos adicionales que brindarían herramientas para quienes tengan interés en aportar al cuidado personal y colectivo, conectaron con la esencia de lo que significa acompañar a pesar de la distancia, y se despiden con agradecimiento de este lindo proyecto.

Así que este informe final no solo busca dejar constancia de los aspectos técnicos y administrativos de la Línea Celeste, sino también rendir homenaje al compromiso, la sensibilidad y el trabajo colaborativo que hicieron posible su existencia. Cada llamada atendida, cada voz escuchada y cada esfuerzo por acompañar a quien lo necesitó, reflejan la esencia humana de este proyecto. Así, más que una estrategia, la Línea Celeste fue —y ojalá siga siendo al acoger al Ecosistema Digital Positivamente a tu Lado— un acto de cuidado colectivo, un puente de empatía en medio de la distancia, y una muestra de que en la Universidad Nacional de Colombia, el bienestar emocional también es una prioridad.

2. OBJETIVO

Exponer los productos, resultados y aprendizajes obtenidos del pilotaje de la Línea telefónica Celeste y el alcance logrado en las sedes de Presencia Nacional (Amazonia, Caribe, Orinoquia y Tumaco) y la sede Andina (Medellín).

3. GENERALIDADES DE LA LÍNEA CELESTE

Objetivo de la línea

Brindar teleorientación en salud mental a la comunidad universitaria, activando acciones institucionales, así como rutas internas y externas. Para las sedes de Presencia Nacional (Amazonia, Caribe, Orinoquia y Tumaco) y la sede Medellín.

Alcance

Este espacio NO se enmarcó en un proceso psicoterapéutico, puesto que la psicoterapia es un tratamiento de naturaleza psicológica en la que se realiza evaluación, análisis, comprensión e intervención a largo plazo, además se lleva a cabo por medio de una metodología sistematizada, con el fin de eliminar o disminuir el sufrimiento y los trastornos del comportamiento.

Por su parte, la línea permitió un espacio de escucha y orientación para identificar el nivel de riesgo y establecer un plan de acción que dé una orientación clara y eficaz a la persona que se comunica con el servicio, con el fin de acoger una cultura de cuidado colectivo y de autocuidado dentro de la comunidad universitaria y así aportar en la misión del Modelo que tiene como base promover espacios en donde se potencialicen los recursos y se mitiguen los factores de riesgo en la salud mental desde la Universidad.

De acuerdo al rol y problemática que refería la persona que se comunicó con la línea, se aplicó un triage que le permitía a la profesional que recepcionaba la llamada identificar el nivel de riesgo de la situación.

Dicho triage fue construido por las profesionales como validación de expertos con base a su experiencia en manejo de casos de crisis emocional, situaciones de riesgo y manejo de ideación o conducta suicida. Este triage se realizó con el fin de identificar rápida y eficazmente el nivel de riesgo en el que se encuentran las personas que establecían comunicación, para así darles la orientación más adecuada de acuerdo a su necesidad.

A continuación, se presentan las preguntas de respuesta Si/No que se formularon directamente a las personas que se comunicaron, o la información que se buscaba durante la conversación. Las respuestas obtenidas se registraron en el SIBU - Sistema de Información de Bienestar Universitario, en cada uno de los registros que se hicieron de las personas de la comunidad universitaria que se comunicaron.

CATEGORÍA	PREGUNTAS
Riesgo	¿Ha perdido el sentido de la vida?
	¿En este momento desea hacerse daño o atentar contra su vida?
	¿Ha existido eventos previos donde ha deseado hacerse daño o atentar contra su vida?
	¿Tiene en su poder elementos con los que piense hacerse daño?
	¿Cuenta con un diagnóstico previo de afectación en salud mental y/o discapacidad?
	¿Consume habitualmente alcohol, medicamentos u otras sustancias?
Estado de ánimo y autocuidado	¿Reporta sentirse triste o ansioso/a en este momento?
	¿Identifica que en las últimas dos semanas ha abandonado actividades de interés?
	¿Los ciclos de sueño, alimentación o el autocuidado se han visto alterados en las últimas semanas?
Redes de Apoyo	¿Vive solo/a ?
	¿Considera que su red de apoyo es insuficiente?
Antecedentes	¿Tiene antecedentes personales o familiares relacionados con afectaciones emocionales o enfermedad mental?
	¿En los últimos 3 días ha consumido alcohol, medicamentos u otras sustancias?
Procesos cognitivos	(Valoración subjetiva del profesional que atiende la llamada) Se identifican alteraciones en procesos cognitivos (ej: incoherencias o dificultades en el habla o en el discurso
TABLE DE NIVEL DE RIESGO	
NIVEL ALTO	Si se marca afirmativo a cualquiera de las preguntas de la categoría de "riesgo" se determinará riesgo alto
NIVEL MEDIO	La determinación de riesgo medio o bajo estará de acuerdo a la determinación del profesional
NIVEL BAJO	

Tabla 1. Preguntas y clasificación de triage

Procedimiento general de escucha

Aquí se presenta un panorama general de cómo se llevaron a cabo las escuchas y la acción que se realizó según el triage identificado. Sin embargo, cabe aclarar que se establecieron particularidades para las llamadas según el rol de la persona que se comunicaba. Esta información se encuentra en el documento creado como guía para el procedimiento de orientación a las llamadas (Revisar apartado 12.a del presente informe).

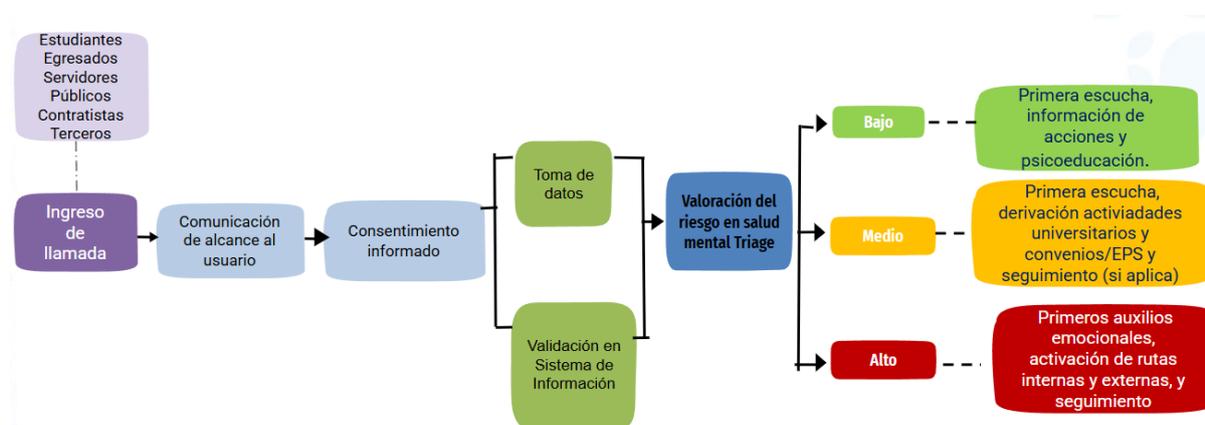


Diagrama 1. Esquema General de operación Línea Celeste

Horarios

La línea contó con tres profesionales en salud mental para brindar escucha y orientación en los siguientes horarios:

Lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm

Sábados de 11:00 am a 7:00 pm

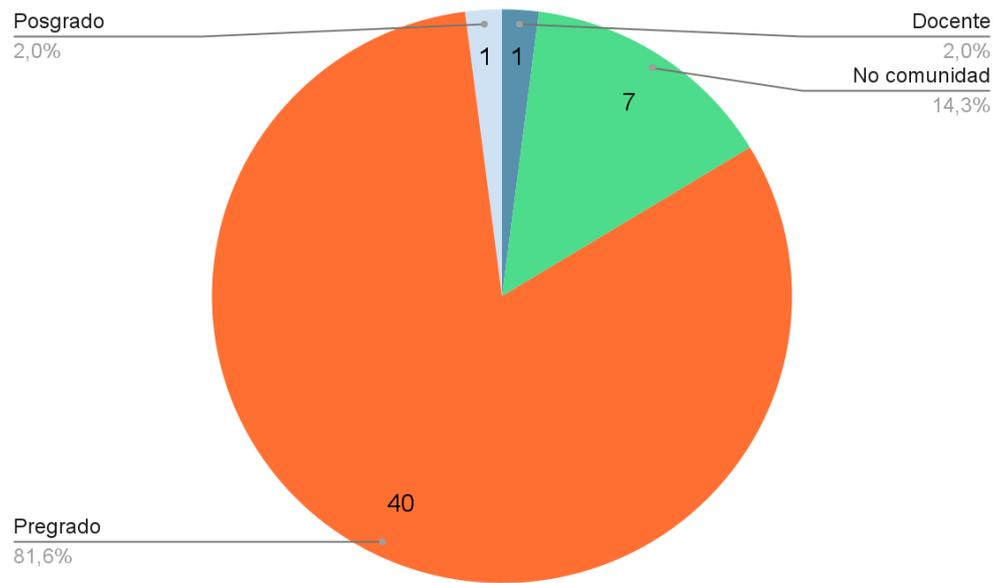
Domingos y festivos de 12:00 pm a 7:00 pm

Se contó con un receso de fin de año desde 30/12/2024 hasta 16/01/2025.

4. ESTADÍSTICAS GENERALES

Las siguientes gráficas condensan la información de todo el periodo en el que la línea estuvo activa, es decir, desde el 27 de agosto del 2024 hasta el 30 de abril del 2024 y desde el 22 de enero del 2025 hasta el 30 de 2025. Reúne los datos de todas las Sedes de Presencia Nacional y Medellín junto con todas las llamadas registradas como entrantes y salientes, de tal manera que los porcentajes se basan en el 100% de las llamadas recibidas y realizadas desde la línea.

Llamadas recibidas

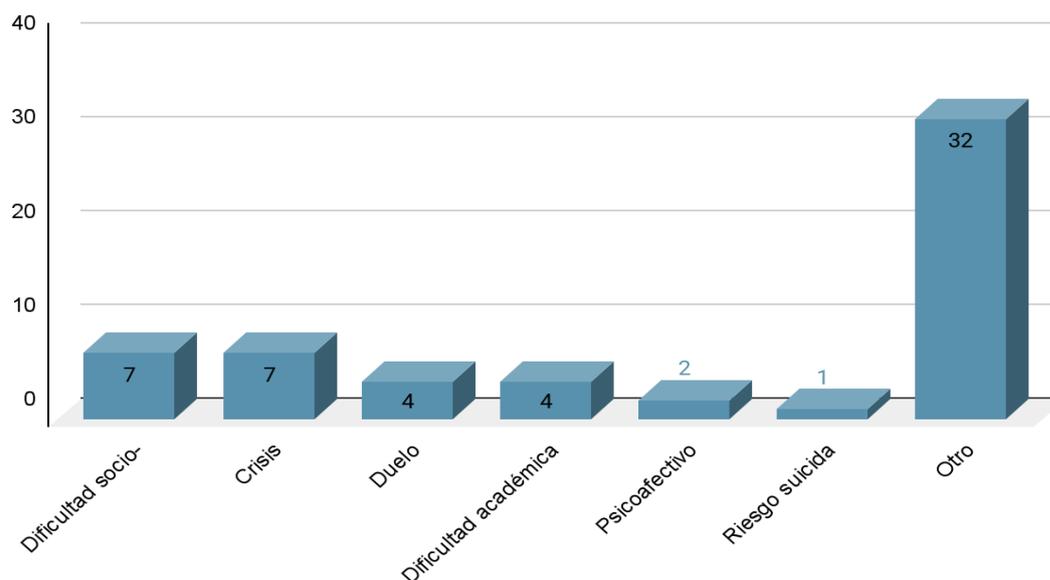


Gráfica 1. Total de llamadas recibidas

Se contó con un total de 57 llamadas recibidas, de las cuales 40 fueron de estudiantes de pregrado, 1 de estudiante de posgrado, 7 de no comunidad universitaria y 1 de un docente. Se encuentra una diferencia de 8 llamadas, esto se debe a que hubo 2 casos en los que se recibió más de una llamada por una misma persona por temas de conexión, lo cual cuenta un solo registro en el SIBU pero significó más de una llamada.

Es interesante que las personas que se comunicaron y que no hacían parte de la comunidad universitaria, en su mayoría se contactaron para solicitar agenda de citas para UNISALUD. Se desconoce la razón del cruce de las extensiones, fue un tema que se le informó a la Dirección Nacional de Estrategia Digital de la Universidad, pero se mantuvo la situación durante todo el periodo de actividad de la línea.

Motivos de llamadas



Gráfica 2. Total de motivos de llamadas

El servicio de la Línea contempló abarcar los requerimientos de la persona que se comunique, organizándose en categorías según la naturalidad de la necesidad que la persona manifestará. Si la persona identificaba dos o más motivos de orientación, la profesional determinaba cuál es la principal necesidad para registrar la información en el sistema. Los motivos de llamada parametrizados fueron:

- Atención en crisis: Evidente estado de desregulación emocional, confusión, desorientación y/o llanto. Puede tener ideas que comprometan su integridad física o la de otros.
- Dificultades en desarrollo académico: Dificultades de manejo del tiempo, técnicas de estudio, procesos de aprendizaje o cualquier otra situación que afecte negativamente sus resultados académicos.
- Dificultades en habilidades sociales: Dificultad o ausencia de la capacidad para socializar o interactuar con otras personas, lo cual genera malestar, dificultades de adaptación, ansiedad, aislamiento, entre otros.
- Duelo: Manifestaciones emocionales como respuesta a una pérdida reciente, ya sea por fallecimiento, cierre de una etapa o pérdida de algo valioso para el individuo.

- Dificultad socio afectivo: Situación de conflicto con familiares o pareja que genera una respuesta emocional abrumadora en la persona, requiere una primera escucha y unas indicaciones generales.
- Dificultad Socioeconómica: Dificultades que presente el estudiante respecto a manutención por bajo recurso económico, o que por alguna razón no pueda cubrir alguna de sus necesidades básicas como vivienda, alimentación, salud o seguridad.
- Riesgo Suicida: Expresión explícita de intención de consumar suicidio, tiene fuertes ideas de muerte, o en el momento de la llamada cuenta con una autolesión reciente. También aplica para la persona se comunica porque tiene conocimiento de algún miembro de la comunidad universitaria que está atentando contra su vida o integridad física.
- Afectación psicoafectiva: Síntomas relacionados con tristeza, angustia, irritabilidad, aislamiento, alteración, o algún otro estado emocional que le genere malestar y se le está dificultando manejar por sí mismo/a.
- Violencias: Alertar o denunciar un caso de violencia consumada dentro del campus, o que involucra a un miembro de la comunidad universitaria
- Otro: Contempla cualquier motivo de consulta que no se acoja a las definiciones previas, y el profesional debe registrar el concepto que condensa la problemática referida o identificada durante la llamada.

Los datos reflejan una alta proporción de orientaciones clasificadas en la categoría “otro”, que representa más del 50% del total de motivos registrados. Esto podría indicar una limitación en las categorías actuales de clasificación, lo que sugiere la necesidad de revisar y posiblemente ampliar o especificar mejor los criterios de codificación, para lograr una identificación más precisa de las problemáticas que motivan la búsqueda de apoyo.

En segundo lugar, destacan las dificultades socioemocionales y las crisis, con 7 casos cada una. Esto confirma que la Línea Celeste está siendo utilizada principalmente ante situaciones de malestar emocional agudo o desbordamiento, lo cual valida su función como espacio de contención psicosocial.

También se observa una presencia significativa de duelo y dificultades académicas (4 casos cada uno), lo cual evidencia cómo los factores personales y académicos se entrecruzan y afectan el

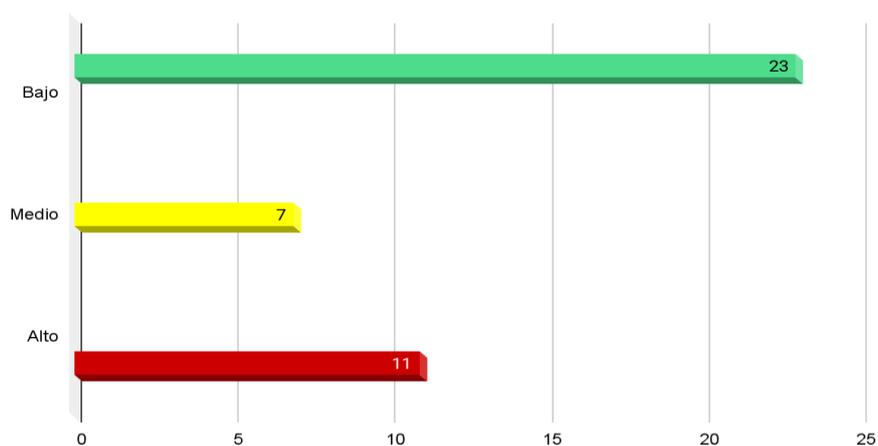
bienestar de los estudiantes. Estas temáticas deben ser tenidas en cuenta al momento de diseñar estrategias preventivas y de articulación con otras áreas institucionales, como bienestar y acompañamiento académico.

El caso de riesgo suicida, aunque representa un solo registro, es particularmente relevante por la gravedad que implica, y resalta la importancia de que la Línea Celeste cuente con protocolos de acción inmediata, remisión y activación de rutas de emergencia ante situaciones de riesgo alto.

Frente a este aspecto se aclara que dentro del motivo “otro” se incluyeron 18 llamadas de psicoeducación que surgen de la estrategia de “Guardatón” para conocer en qué consistió esta estrategia revisar el apartado 11.a del presente documento.

Triaje

Después de haber recabado la información que buscan las preguntas presentadas anteriormente, se conocieron los factores psicosociales presentes, o determinantes para que se presentara o no una situación de riesgo, dando paso a los siguientes resultados:



Gráfica 3. Resultados de triaje

A los casos de riesgo medio y alto se les realizó la debida contención y regulación emocional, se orientó su motivo de llamada, en los casos que fue necesario se les realizó remisión a orientación presencial en su sede, y a todos se les realizaron las llamadas de seguimiento que indica el procedimiento.

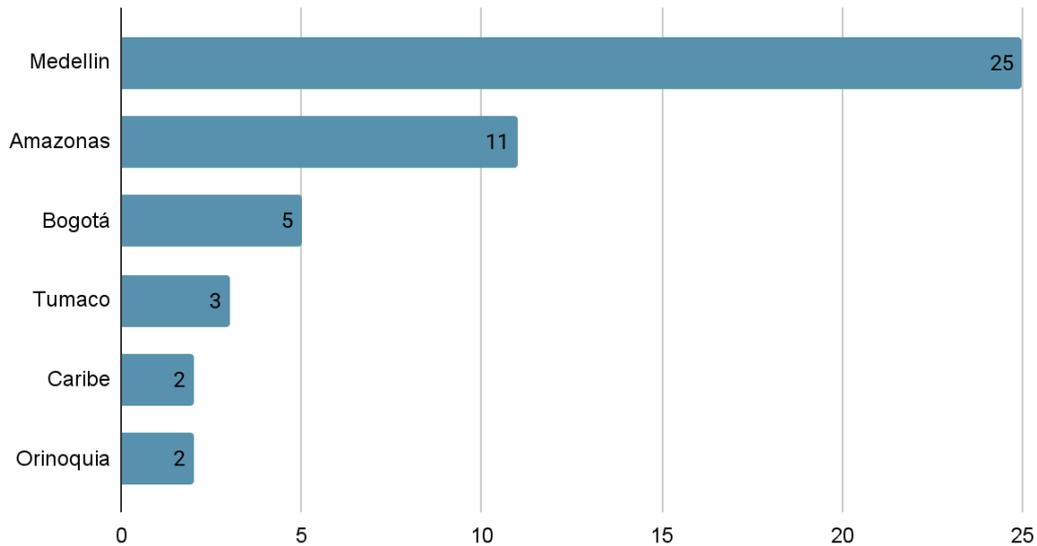
Se contaron con 16 personas a las que no se les aplicó triaje porque llamaron a la línea por temas de psicoeducación, o fueron personas que no hacen parte de la comunidad universitaria, y a estas últimas no se les realiza registro de llamada en el SIBU.

Los resultados del triage aplicado en la Línea Celeste reflejan una distribución que puede interpretarse como un indicio positivo en términos de acompañamiento temprano y acceso oportuno al servicio. La mayoría de los casos (23 estudiantes) fueron clasificados en nivel bajo, lo que sugiere que, en gran parte, quienes se comunicaron lo hicieron en momentos de malestar emocional que aún no habían escalado a situaciones críticas o que estuvieron interesados en conocer sobre la estrategia. Esto puede estar relacionado con el efecto preventivo y de interés común de la estrategia y con una creciente disposición de la comunidad estudiantil a buscar apoyo ante señales tempranas de afectación. Los 11 casos en nivel medio y los 7 en nivel alto evidencian que también se logró llegar a personas con necesidades más complejas, que requerían mayor contención o derivación especializada. Esta distribución resalta la importancia de contar con un sistema de triage sólido que permita orientar adecuadamente la atención y priorizar los recursos disponibles, además de subrayar el valor de la Línea como una puerta de entrada acertada y accesible al cuidado de la salud mental.

Seguimientos

Se entiende por seguimientos todas aquellas llamadas realizadas por la profesional encargada de la Línea Celeste a personas que, tras el contacto inicial, fueron categorizadas con un nivel de riesgo medio o alto. La siguiente gráfica presenta el total de 48 llamadas de seguimiento realizadas a 18 estudiantes pertenecientes a distintas sedes de la Universidad.

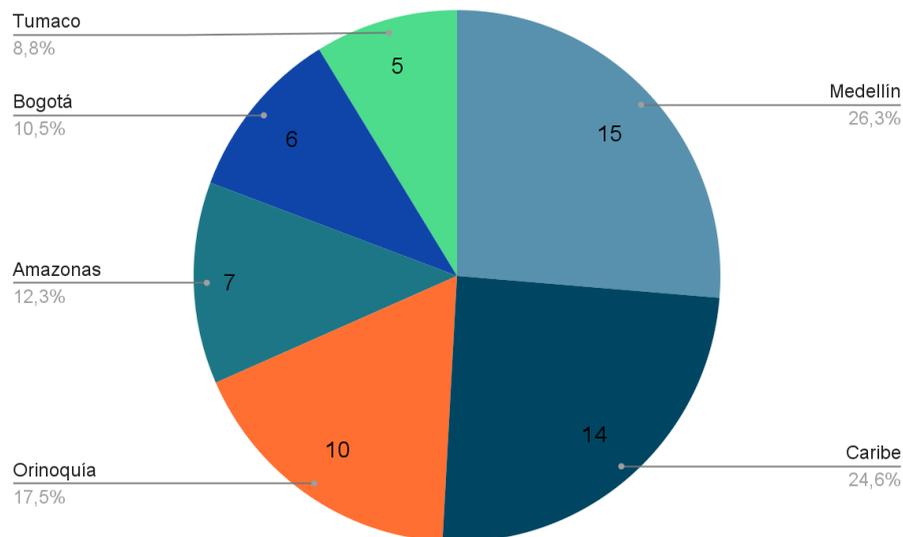
- Medellín: 9 estudiantes
- Amazonas: 4 estudiantes
- Bogotá: 2 estudiantes
- Tumaco: 1 estudiante
- Caribe: 1 estudiante
- Orinoquia: 1 estudiante



Gráfica 4. Seguimientos realizados

Contacto por sedes

En la gráfica se incluyen tanto a las personas que llamaron a la línea, como a las que fueron contactadas desde la línea.



Gráfica 5. Contacto por sede.

Llamadas realizadas

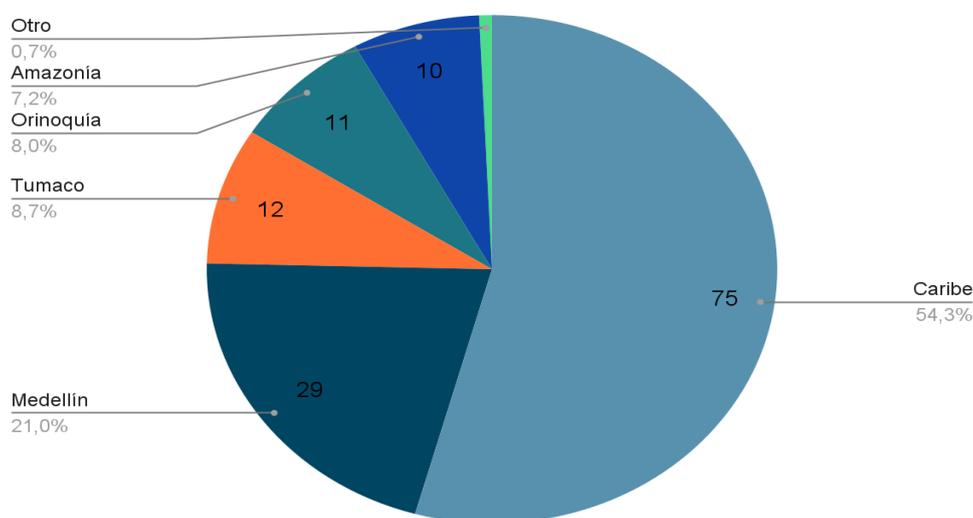
Se realizó un total de 138 llamadas, siendo 48 las de seguimiento mencionadas, 38 llamadas a 12 estudiantes que nos refirieron SPN que fueron orientados presencialmente por

acompañamiento integral y que podrían requerir un seguimiento adicional por el periodo de receso académico de fin de año en el 2024, y 52 llamadas hechas a 23 estudiantes de posgrado referidos por la sede Caribe.

Las bases de datos que se recibieron de las sedes con los contactos de los estudiantes responden a las estrategias que se acordaron con las sedes para activar el uso de la línea. Estas estrategias se exponen en el apartado 11 del presente documento.

En cuanto al sector que corresponde a “otro” hace referencia a 1 llamada saliente a una estudiante de la sede Manizales que se realizó por solicitud de la Dirección Nacional de Bienestar Universitario.

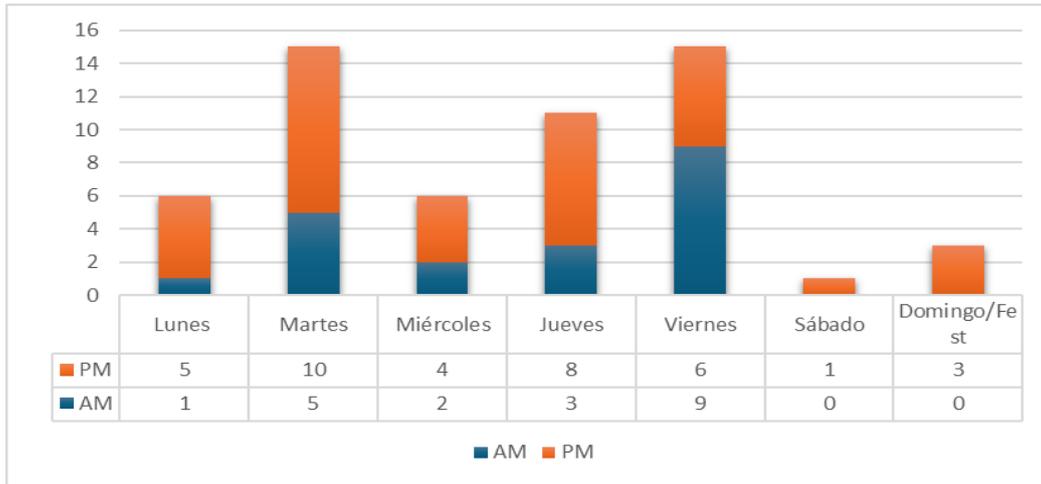
De manera general se encontró que la comunicación con la sede Tumaco fue difícil por temas de señal y conexión



Gráfica 6. Total de llamadas realizadas desde la línea.

Franjas Horarias

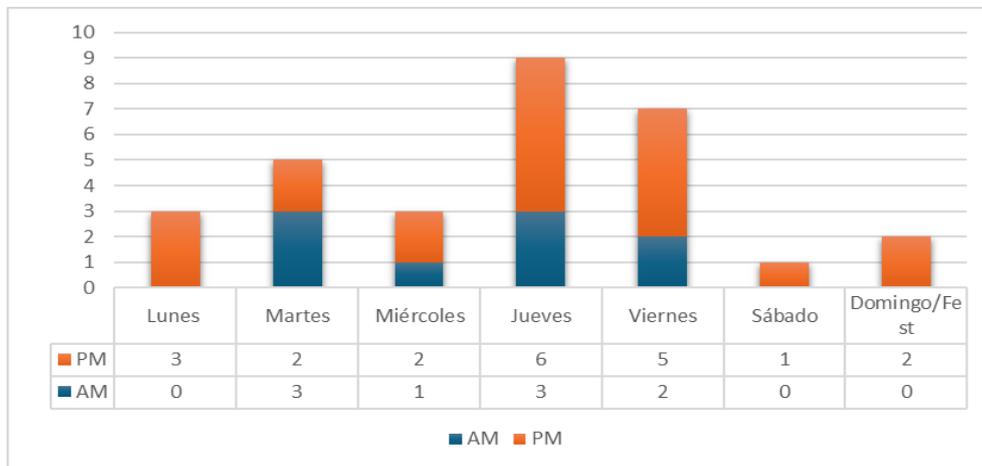
El promedio de llamadas entrantes, es decir, de las 57 recibidas, demuestra que hay preferencia por la comunicación en horas de la tarde, siendo los martes y los viernes los días con más frecuencia, y los sábados el día de menor comunicación.



Gráfica 7. Franja horaria general.

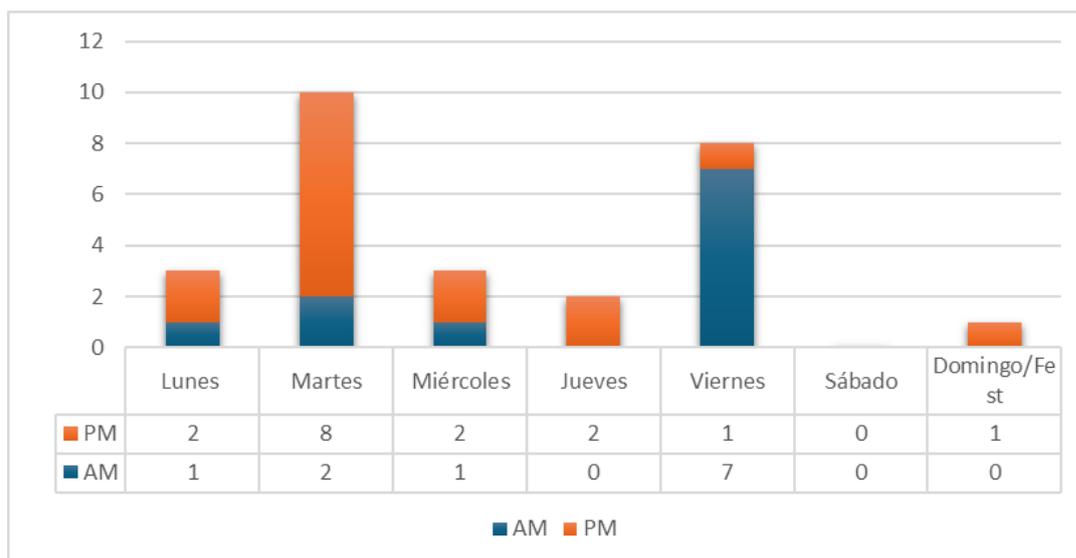
A continuación, se presentan las gráficas diferenciadas por periodos de 4 meses, siendo para el 2024 lo que abarca desde la última semana de agosto hasta final de diciembre, y para el 2025 lo que abarca desde mediados de enero hasta final de abril.

2024



Gráfica 8. Franja horaria periodo 2024.

2025



Gráfica 9. Franja horaria periodo 2025.

Se evidencia una marcada diferencia entre los dos periodos. Cabe resaltar que la sede Tumaco y la sede Medellín se encontraban terminando el periodo académico 2024-II hasta inicios del mes de marzo, por lo cual no es posible generar un análisis categórico entre lo que sería final e inicios de semestre.

Por otro lado, para ambos periodos la prevalencia de la llamada es para los días martes y viernes y poca comunicación para los fines de semana y festivos.

Datos poblacionales

Finalmente, gracias a la caracterización con la que cuenta el SIBU, se puede determinar alguna información sociodemográfica de las personas que se contactaron con la línea. Se aclara que no se le pidió información específica sobre datos sociodemográficos a la población que llamaba para no interferir en la naturalidad de la conversación que se mantuviera.

Un dato específico que sí se preguntó fue el de si la persona contaba con alguna discapacidad. Esto con el fin de realizar los ajustes que fueran necesarios para el desarrollo de la llamada, por ejemplo, hablar más fuerte, más despacio, con algún lenguaje específico o alguna otra indicación

que se le brindara a la profesional que atendiera la llamada. Frente a este respecto, ninguna de las personas reportó ningún tipo de discapacidad.

Los datos recogidos se caracterizan a continuación según género registrado en el SIBU, tipo de documento y tipo de admisión al programa en el que el estudiante se encontrara matriculado al momento de la llamada.

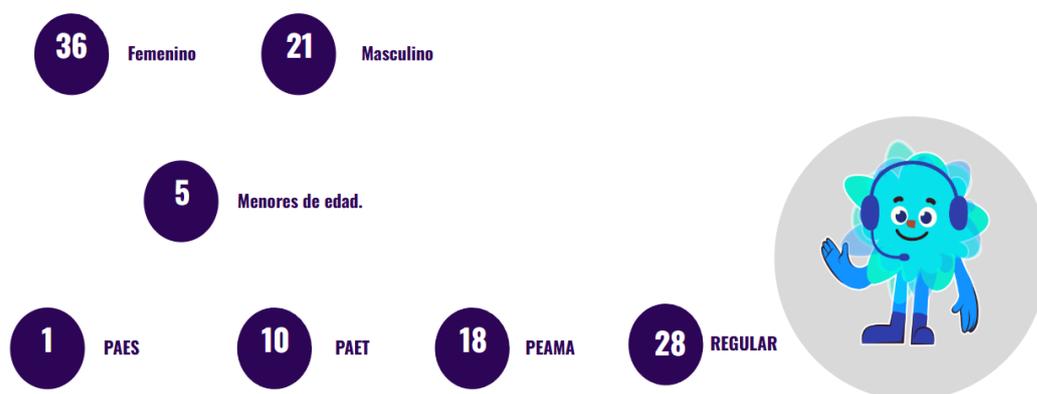


Diagrama 2. Caracterización general de población

La mayoría de los contactos fueron realizados por mujeres (36 frente a 21 hombres), lo que se alinea con tendencias que muestran una mayor disposición femenina a buscar apoyo emocional; esta diferencia también podría estar asociada con factores culturales o con la percepción de seguridad emocional que ofrece la línea.

Al cruzar esta información con los resultados del triage, en los niveles medio y alto, se identificó una proporción significativa de estudiantes admitidos por programas especiales como PEAMA (18) y PAET (10), esto debido a que la mayor cantidad de estudiantes matriculados en las Sedes de Presencia Nacional hacen parte de las matrículas y programas especiales, sin embargo, se puede inferir que a partir de los distintos factores estructurales o contextuales que elevan la vulnerabilidad emocional de esta población específica, se genera una mayor necesidad de recibir apoyo en sus procesos no solo académicos sino también psicosociales.

Por otro lado, el hecho de que solo un estudiante perteneciera al programa PAES podría indicar un reto persistente en términos de divulgación o accesibilidad cultural, particularmente con poblaciones étnicas o víctimas del conflicto armado. Para esta población de estudiantes se sugiere un análisis particular de caso para brindarles información y apertura a espacios en los que logren reconocer los servicios que pueden usar en salud mental dentro de la Universidad.

Este cruce de datos confirma la necesidad de fortalecer un enfoque diferencial y territorial en salud mental de las SPN, asegurando que las estrategias lleguen efectivamente a quienes más lo necesitan, y que se adapten a las realidades de cada población estudiantil, tanto desde lo emocional como desde lo estructural.

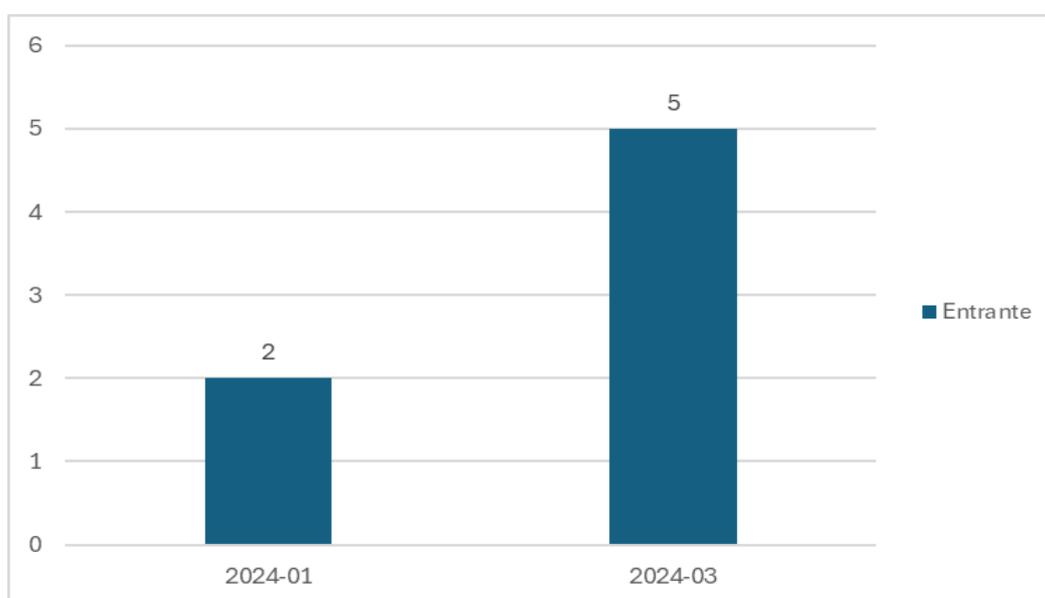
ESTADÍSTICAS POR SEDES

A continuación, se presenta la información correspondiente por sede, realizando una descripción gráfica detallada, en la cual se analizan las llamadas, motivos de llamadas, triage, seguimientos, tipos de admisión, programas, tipo de documento, sexo y casos de remisión en cada uno de los tres periodos académicos que abordo el pilotaje de la Línea Telefónica Celeste.

5. SEDE AMAZONÍA

Llamadas

Esta gráfica relaciona las llamadas tanto entrantes como salientes en cada periodo académico.



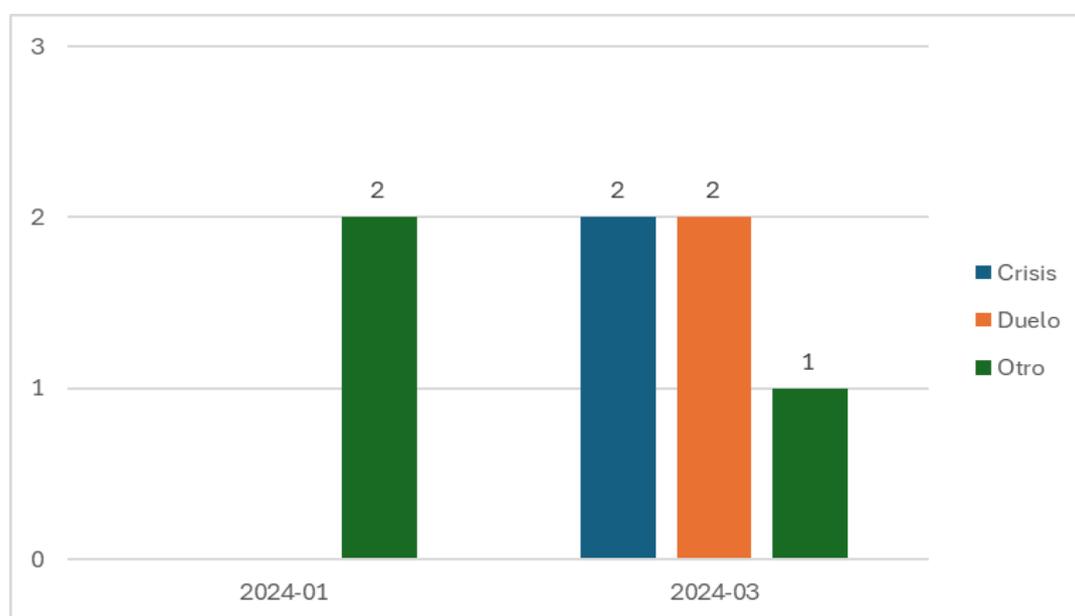
Gráfica 10. Llamadas por periodo académico - Sede Amazonas.

De la Sede Amazonia, las profesionales de la Línea Celeste recibieron dos llamadas en el periodo académico del 2024-01 y cinco llamadas del periodo 2024-03 y no se realizaron llamadas salientes.

La recepción de llamadas en ambos períodos refleja una presencia activa aunque limitada del servicio en la Sede Amazonia. La constancia en el número de llamadas (dos por período) sugiere que hay una base mínima de estudiantes que reconoce y utiliza la Línea Celeste como canal de apoyo emocional.

Dado el contexto de la Sede Amazonia, donde el acceso a servicios psicosociales puede ser más restringido, es importante considerar estrategias de fortalecimiento del acompañamiento, visibilización del servicio y seguimiento activo, especialmente en territorios con menor conectividad o recursos institucionales.

Motivos de llamada



Gráfica 11. Motivos de llamada por período académico - Sede Amazonas.

Durante el período académico 2024-01, se identificaron dos estudiantes cuyo motivo de llamada fue clasificado como “otro”, sin una categoría específica definida. Esto sugiere la presencia de situaciones particulares que no se ajustan a las tipologías establecidas en el procedimiento de la Línea Celeste, lo cual podría indicar la necesidad de revisar o ampliar las categorías existentes para lograr una mejor clasificación.

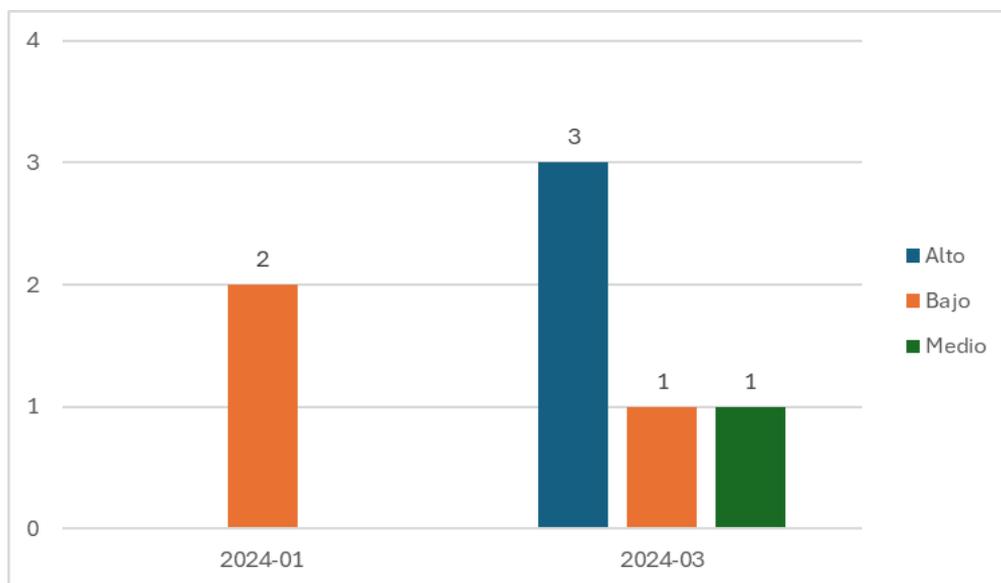
En contraste, durante el período académico 2024-03 se observó una mayor diversidad en los motivos de orientación reportados:

- Dos estudiantes señalaron estar atravesando una crisis emocional.
- Dos estudiantes verbalizaron procesos de duelo.
- Uno más indicó nuevamente un motivo clasificado como “otro”.

Esta variedad puede interpretarse como un incremento en la complejidad emocional de las situaciones orientadas, o alternativamente, como una mayor capacidad de los estudiantes para identificar, nombrar y comunicar sus estados emocionales. También podría reflejar una mejora en

la entrevista inicial por parte del equipo profesional, logrando explorar con mayor profundidad los motivos de orientación.

Triaje



Gráfica 12. Triaje por periodo académico - Sede Amazonas.

De acuerdo con la clasificación del triaje establecida en el procedimiento de la Línea Celeste, se identificó que durante el periodo académico 2024-01, dos estudiantes recibieron una clasificación de triaje bajo. En contraste, para el periodo académico 2024-03, en la sede Amazonia, se reportaron tres estudiantes con triaje alto, uno con triaje medio y uno con triaje bajo.

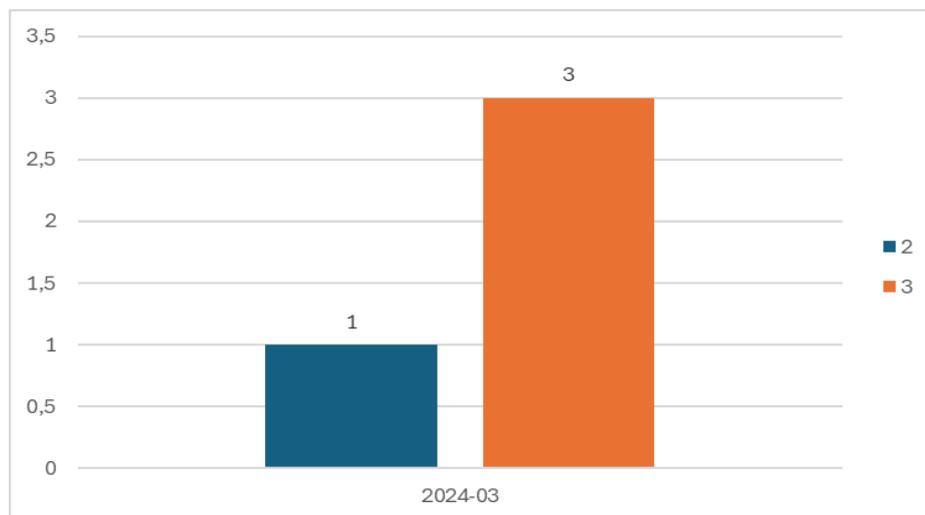
La comparación entre los periodos académicos 2024-01 y 2024-03 evidencia un incremento en la gravedad de los casos orientados por la Línea Celeste en la sede Amazonia. Mientras que en el primer periodo solo se registraron casos de baja complejidad, en el segundo periodo se observa una mayor diversidad en los niveles de triaje, con una predominancia de casos de alta prioridad (triaje alto).

Este cambio puede indicar varios factores a considerar:

1. Incremento de casos críticos: La presencia de tres estudiantes con triaje alto podría sugerir un aumento en situaciones de crisis o riesgo psicosocial grave.
2. Mayor uso del servicio: También puede reflejar una mayor confianza o difusión del servicio, lo cual facilita la identificación de casos más urgentes.

3. Necesidad de fortalecimiento institucional: Estos datos podrían evidenciar la necesidad de reforzar los recursos de orientación psicológica y seguimiento en la sede Amazonia.

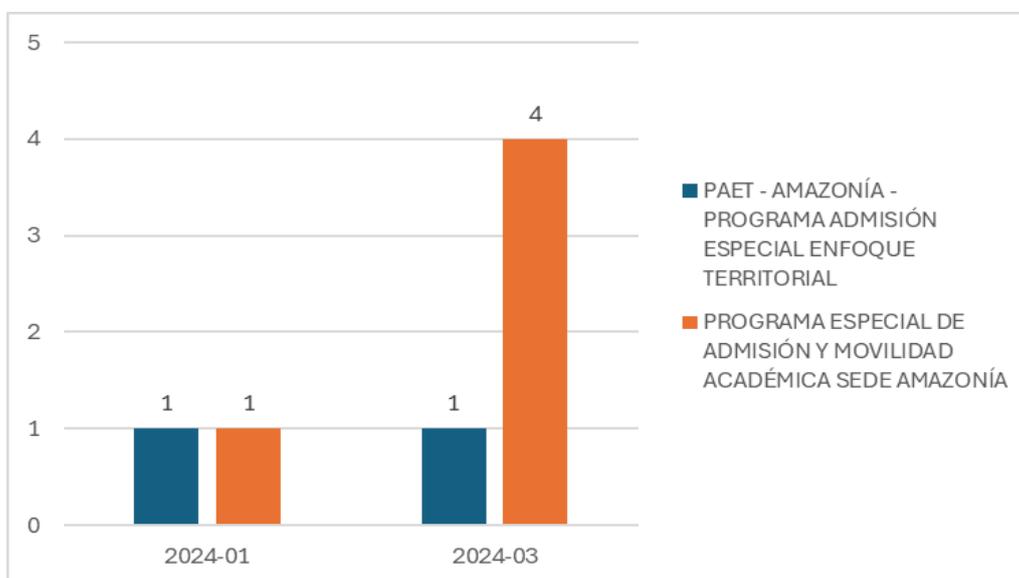
Seguimientos



Gráfica 13. Seguimientos por periodo académico - Sede Amazonas..

Respecto a los seguimientos realizados a estudiantes de la sede de Amazonia, en el periodo 2024-03 se evidencia un estudiante con dos seguimientos telefónicos y tres estudiantes con tres seguimientos telefónicos, para un total de once seguimientos telefónicos a cuatro estudiantes de la sede. Durante estos seguimientos se brindó a los estudiantes diferentes estrategias para abordar las problemáticas reportadas en la línea con el propósito de ofrecerles herramientas ante sus dificultades.

Tipo de admisión

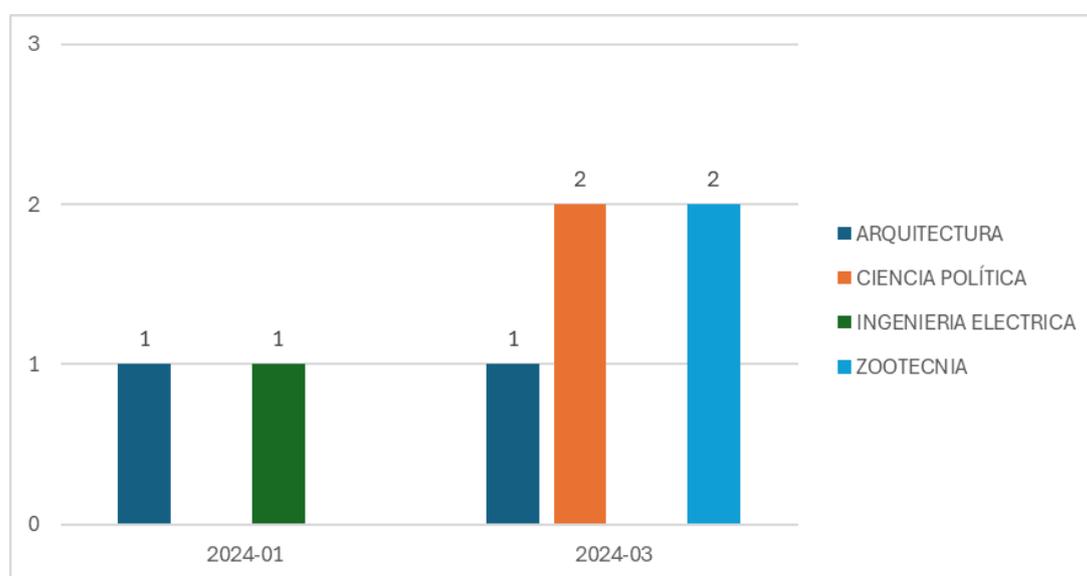


Gráfica 14. Admisión por periodo académico- Sede Amazonas..

Referente al tipo de admisión, se observa un estudiante del programa de admisión especial enfoque territorial - PAET y un estudiante del Programa especial de admisión y movilidad académica sede Amazonia en el periodo académico 2024-01. Respecto al periodo académico 2024-03 se encuentra un estudiante del PAET - Programa de admisión especial enfoque territorial y cuatro estudiantes del Programa especial de admisión y movilidad académica - PEAMA.

De acuerdo con la gráfica anterior, se observa que la mayoría de los estudiantes que se contactaron a través de la línea celeste pertenecen al Programa Especial de Admisión y Movilidad Académica (PEAMA). Este hecho no solo refleja una participación más activa por parte de este grupo, sino que también sugiere la posible influencia de factores estructurales o contextuales que podrían estar relacionados con una mayor vulnerabilidad emocional y una búsqueda más frecuente de apoyo, ya que al ser estudiantes en condición de movilidad a una sede donde su contexto cotidiano será muy diferente, cuentan con factores sociales o ambientales que podrían llegar a desafiar su salud mental y emocional.

Programas

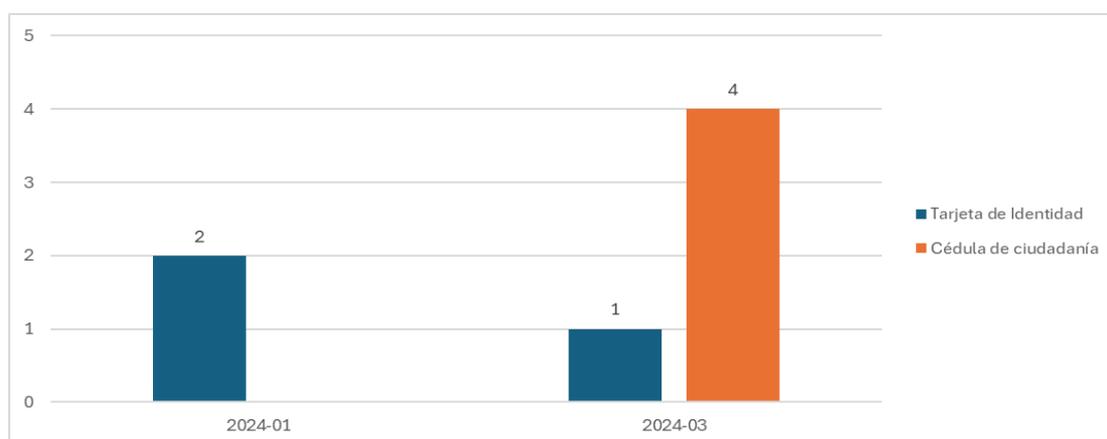


Gráfica 15. Programas por periodo académico- Sede Amazonas..

Según los datos recopilados, durante el periodo académico 2024-01 se registró la participación de un estudiante del programa de Arquitectura y otro de Ingeniería Eléctrica. En contraste, en el periodo 2024-03 se evidenció una mayor diversidad, con un estudiante de Arquitectura, dos de Ciencia Política y dos de Zootecnia.

Este incremento en la variedad de programas académicos representados podría estar asociado a una creciente conciencia e interés por el cuidado de la salud mental, independientemente de la carrera que se curse. La tendencia sugiere una posible disminución de los estigmas o barreras relacionadas con la búsqueda de apoyo psicológico, lo que favorece una participación más equitativa y transversal entre distintas disciplinas.

Tipo de documento¹



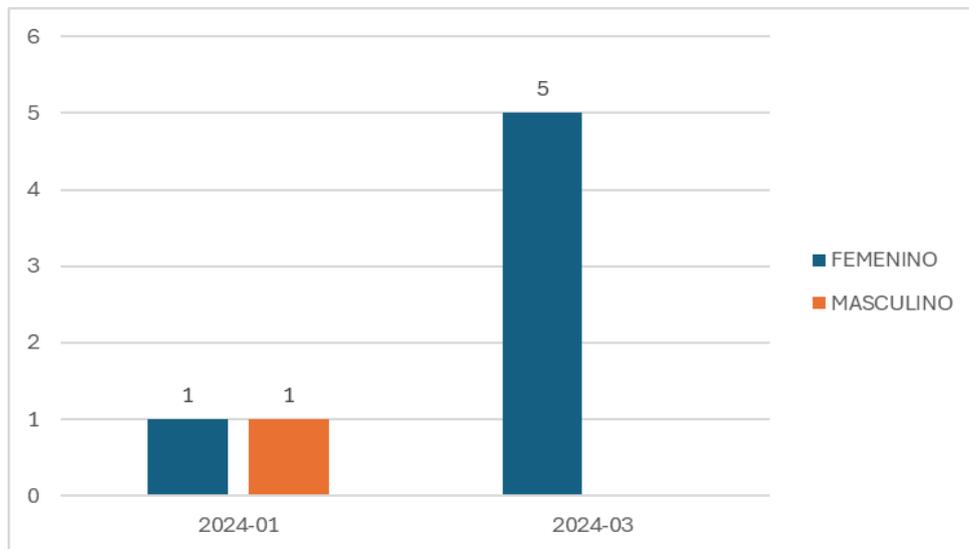
Gráfica 16. Tipo de documento por periodo académico- Sede Amazonas..

Durante el periodo académico 2024-01 se identifican dos estudiantes menores de edad (Tarjeta de identidad) en el momento del contacto telefónico. Adicionalmente, en el 2024-03 se observan

¹ En este análisis se diferencia entre usuario mayor y menor de edad, de acuerdo al tipo de documentación.

cuatro estudiantes mayores de edad (Cédula de ciudadanía) y un estudiante menor de edad (Tarjeta de identidad).

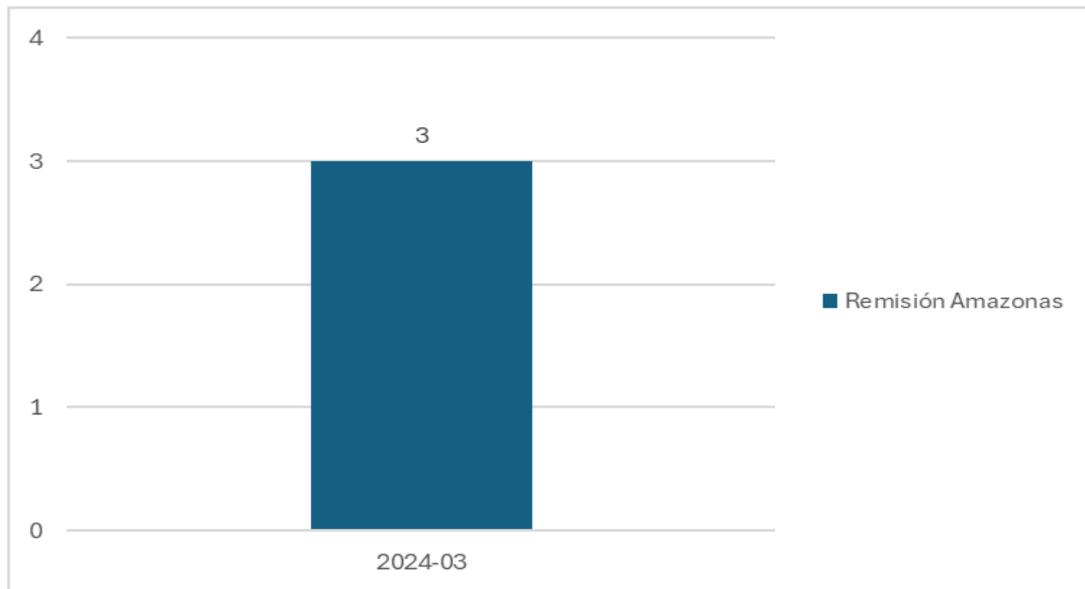
Sexo



Gráfica 17. Sexo por periodo académico- Sede Amazonas..

Durante el periodo académico 2024-01 se registran un estudiante de sexo femenino y un estudiante de sexo masculino. En el periodo 2024-03 se identifican cinco estudiantes de sexo femenino. Estos resultados se alinean con tendencias que muestran una mayor disposición femenina a buscar apoyo emocional y herramientas psicosociales; esta diferencia también podría estar asociada con factores culturales o barreras de participación a nivel emocional por parte del sexo masculino.

Remisión

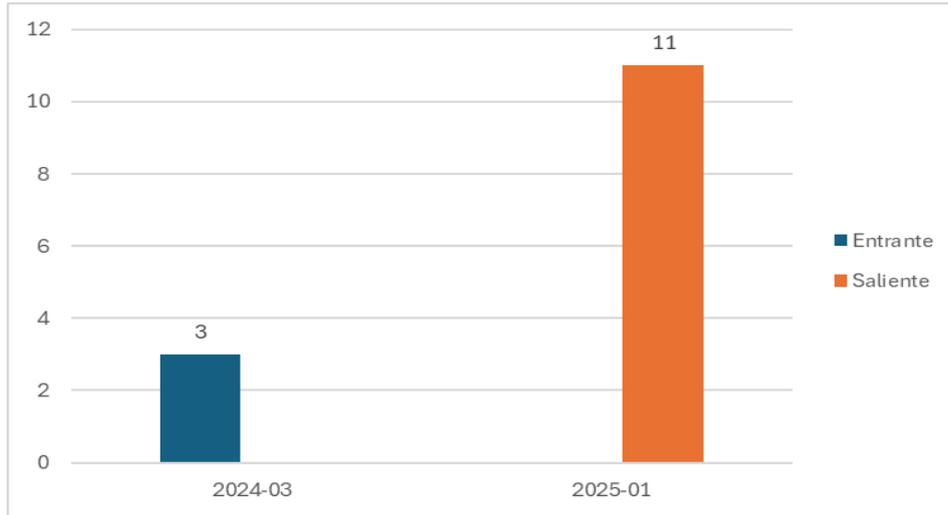


Gráfica 18. Remisión por periodo académico- Sede Amazonas..

El periodo académico 2024-03, se realizaron tres remisiones de tres estudiantes de la Sede de Amazonas al área de acompañamiento integral, con el fin de que desde la sede recibieron acompañamiento presencial.

6. SEDE CARIBE

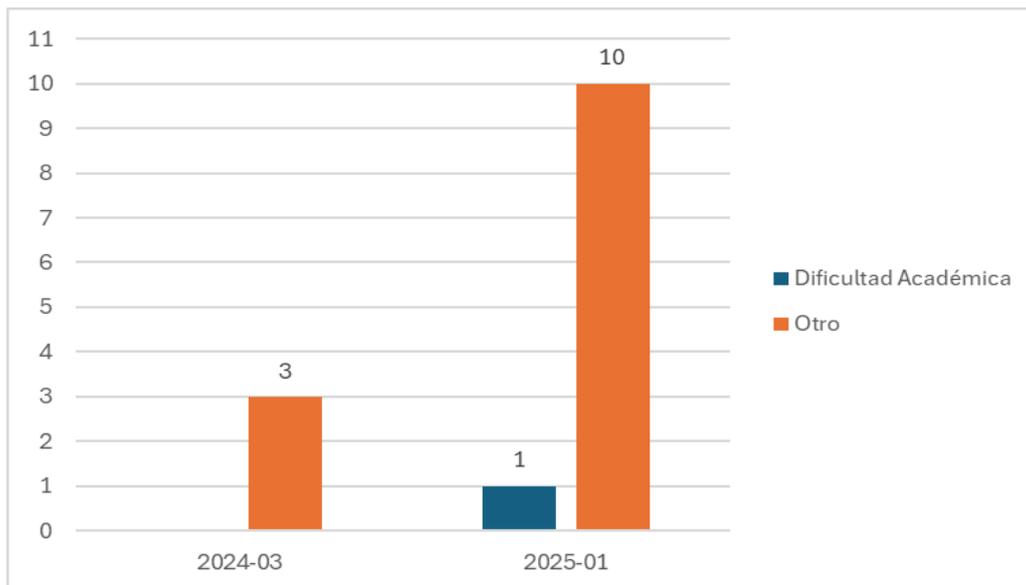
Llamadas



Gráfica 19. Llamadas por periodo académico- Sede Caribe.

De la Sede Caribe, la Línea Telefónica Celeste recibió tres llamadas en el periodo académico del 2024-03 y realizó once llamadas durante el periodo 2025-01, las cuales corresponden a estudiantes de posgrado referenciados por la sede

Motivos de llamada



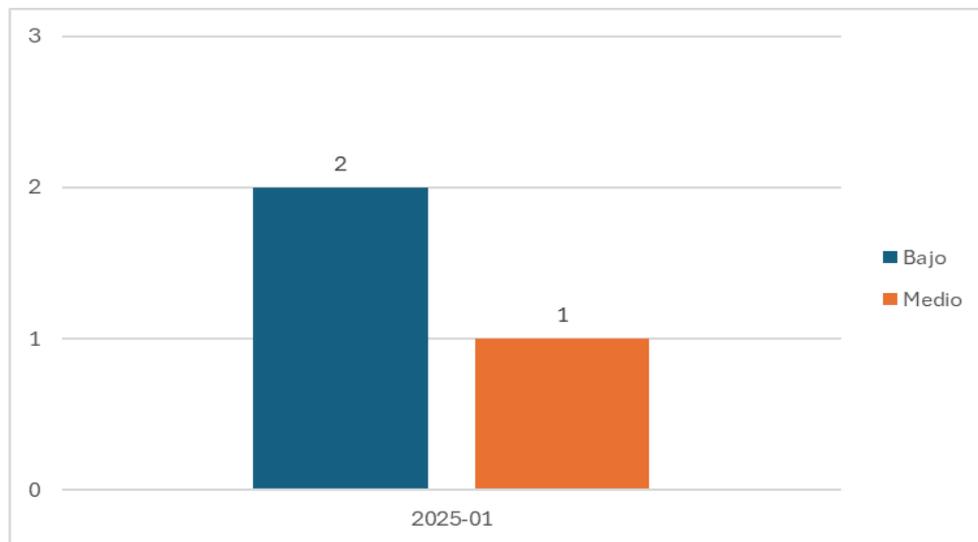
Gráfica 20. Motivos de llamada por periodo académico- Sede Caribe..

Durante el periodo académico 2024-01 se identificaron tres estudiantes que refieren “otro” como motivo de llamada. Periodo académico 2025-01, se observó un estudiante que refiere dificultad académica y diez estudiantes refieren “otro” en su motivo de llamada, relacionado con la propuesta de seguimiento a estudiantes de posgrado Caribe, mediante la cual se establece por

los profesionales de la Línea Celeste que los estudiantes contactados en el marco de la propuesta los motivos de llamada sería catalogados como “otros”.

Se puede identificar que existe una disminución en los motivos de llamadas en el año 2024 y 2025 sin embargo como estrategia con la sede Caribe se realizan seguimientos de estudiantes de posgrado por medio de la línea.

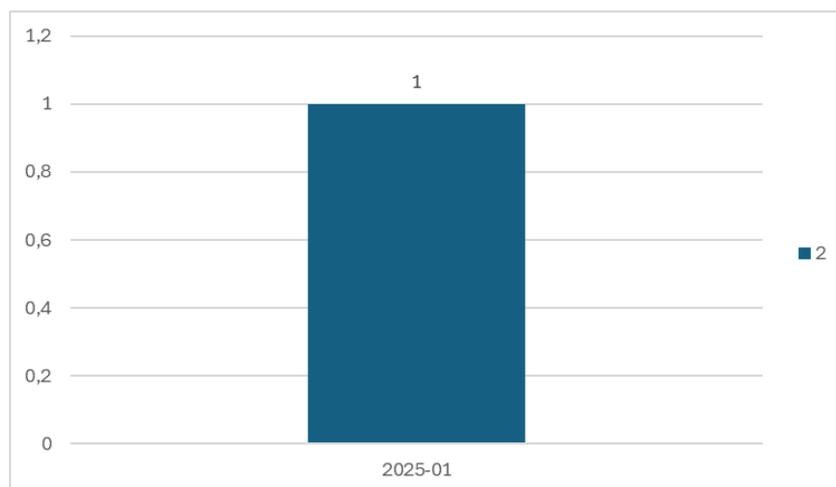
Triage



Gráfica 21. Triage por periodo académico- Sede Caribe.

Durante el periodo académico 2025-01 se identifican dos estudiantes con un triage Bajo y un estudiante con un triage medio. De acuerdo a los triage identificados se hacen los seguimientos y acompañamientos oportunos a partir de los lineamientos del procedimiento de la línea.

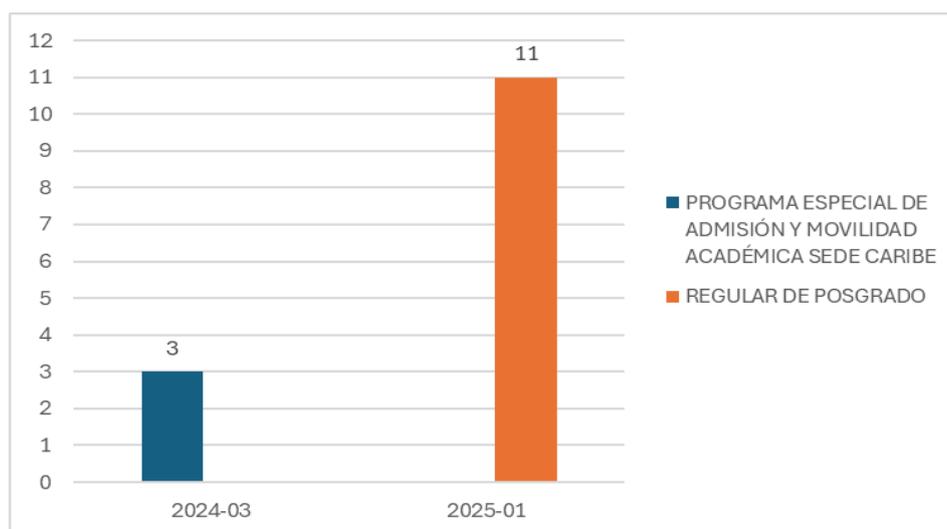
Seguimientos



Gráfica 22. Seguimientos por periodo académico- Sede Caribe.

Respecto a los seguimientos realizados a estudiantes de la sede de Caribe, durante el periodo académico 2025-01 se realizaron dos seguimientos a un estudiante que aceptó el acompañamiento telefónico propuesto desde la Línea telefónica Celeste para estudiantes de posgrado. Estos seguimientos se brindaron con el objetivo de dar estrategias para abordar las problemáticas reportadas, con el fin de ofrecer herramientas ante la dificultad del estudiante.

Tipo de admisión

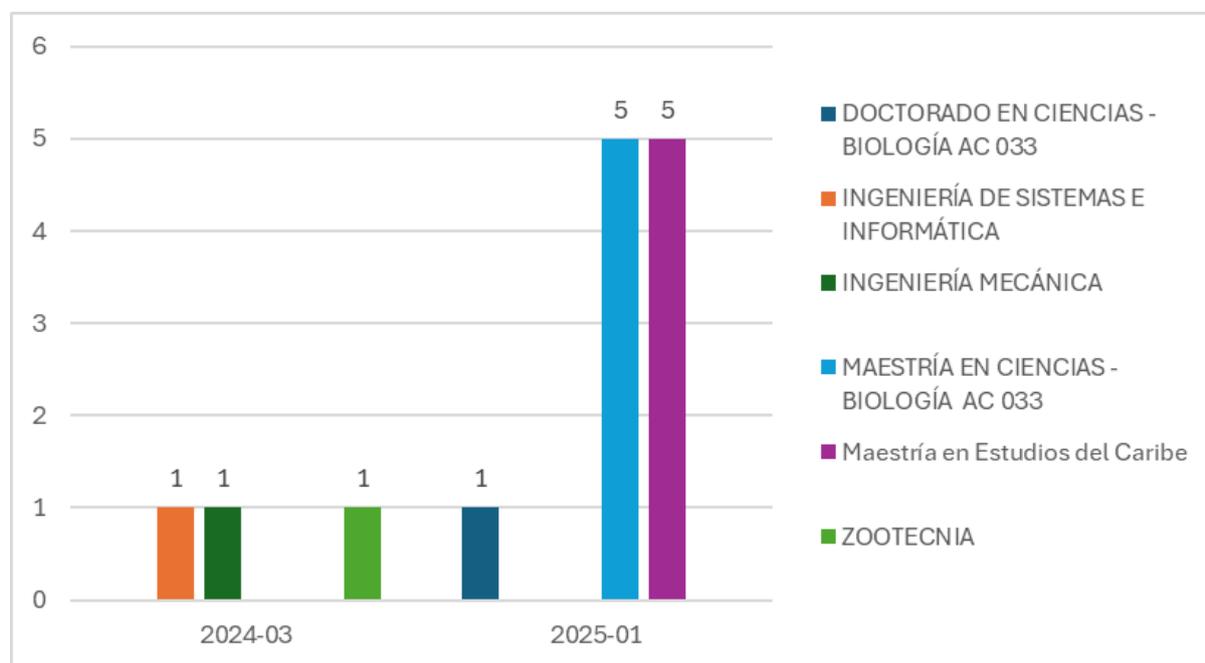


Gráfica 23. Admisión por periodo académico- Sede Caribe.

En relación con la variable Tipo de Admisión, durante el periodo académico 2024-03 se identificaron tres estudiantes pertenecientes al Programa Especial de Admisión y Movilidad Académica (PEAMA). En el periodo 2025-01, se registraron once estudiantes admitidos por la modalidad regular de posgrado en la Sede Caribe.

Este incremento se debe a la estrategia implementada por la Sede Caribe y la Línea Celeste, orientada a ofrecer espacios de escucha activa dirigidos a los estudiantes de posgrado. Esta iniciativa no solo buscó brindar acompañamiento emocional, sino también identificar necesidades específicas del grupo, con el fin de proyectar posteriormente actividades de bienestar que respondan a esas demandas y fortalezcan su experiencia académica y personal.

Programas

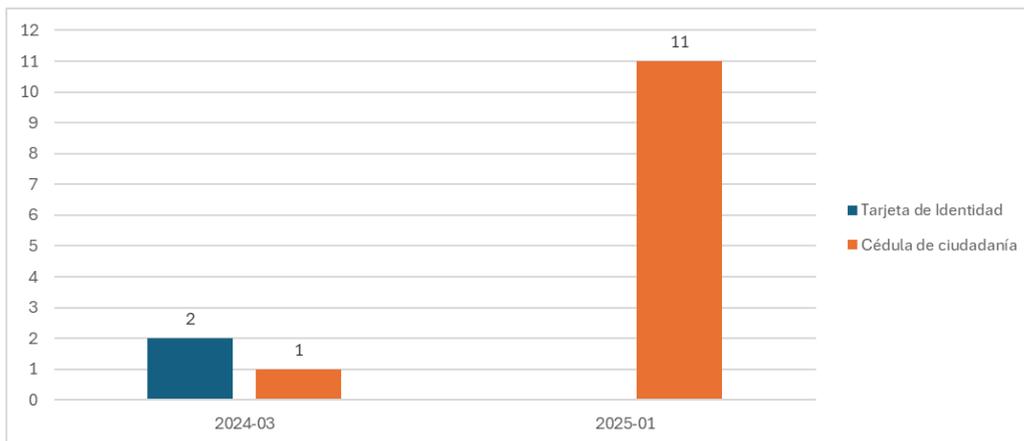


Gráfica 24. Programas por periodo académico.

Durante el periodo académico 2024-03 se observa un estudiante de Ingeniería de Sistemas e informática, un estudiante de Ingeniería Mecánica y un estudiante de Zootecnia. En el primer periodo académico de 2025 se identifica un estudiante de Doctorado en Ciencias de Biología, cinco estudiantes de Maestría en ciencias de la Biología y cinco estudiantes de Maestría en estudios del Caribe. Estos datos evidencian una mayor diversificación en los programas académicos representados, especialmente a nivel de posgrado.

En particular, el interés de fortalecer la participación de estudiantes de programas de posgrado resalta la necesidad de fortalecer estrategias institucionales enfocadas en su acompañamiento emocional, ya que enfrentan exigencias académicas, investigativas y personales de alta complejidad. La apertura hacia espacios de apoyo psicosocial en este nivel educativo es fundamental para promover entornos universitarios más equitativos, sostenibles y humanos

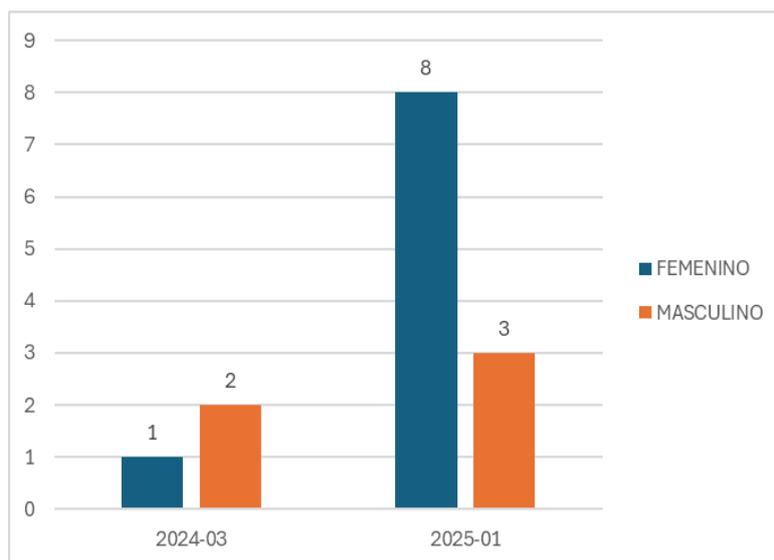
Tipo de documento



Gráfica 25. Tipo de documento por periodo académico- Sede Caribe.

Durante el periodo académico 2024-03 se establece contacto con un estudiante mayor de edad (Cédula de ciudadanía) y dos estudiantes menores de edad (Tarjeta de identidad). Con respecto al periodo académico 2025-01 se establece contacto con once estudiantes mayores de edad (Cédula de ciudadanía).

Sexo



Gráfica 26. Sexo por periodo académico- Sede Caribe.

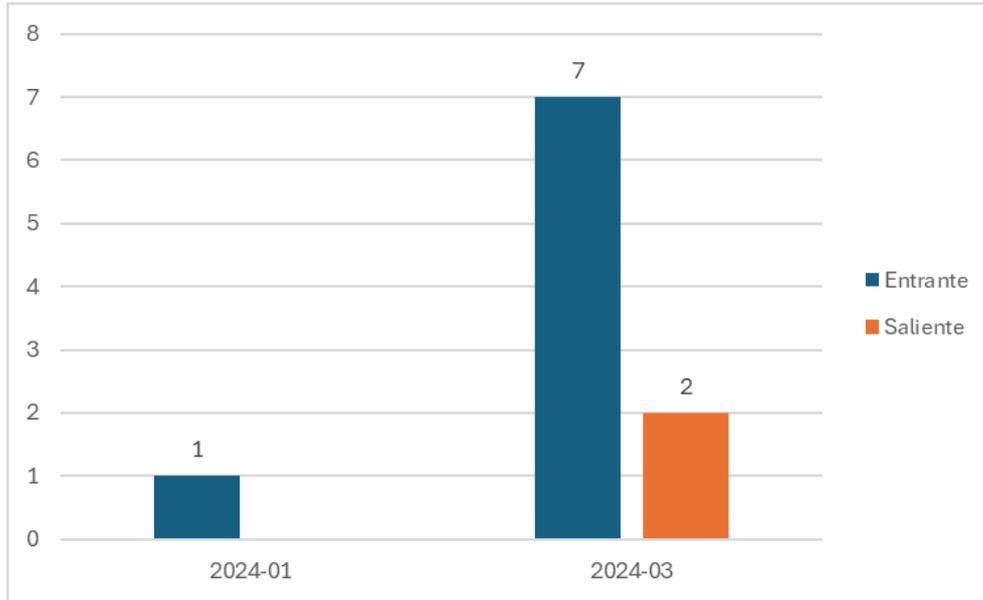
Referente a la variable sexo, durante el periodo académico 2024-03 se observa una estudiante de sexo femenino, dos estudiantes de sexo masculino. En el periodo académico 2025-01 se identifican ocho estudiantes de sexo femenino y tres de sexo masculino. Estos hallazgos coinciden con las tendencias que indican una mayor inclinación de las mujeres a buscar apoyo emocional y recursos psicosociales. Esta diferencia también podría estar influenciada por factores culturales o por obstáculos que limitan la participación emocional de los hombres.

Remisión

No se presentaron casos que requirieran remisiones de estudiantes de la sede Caribe, durante el desarrollo del pilotaje de la Línea Telefónica Celeste.

7. SEDE ORINOQUÍA

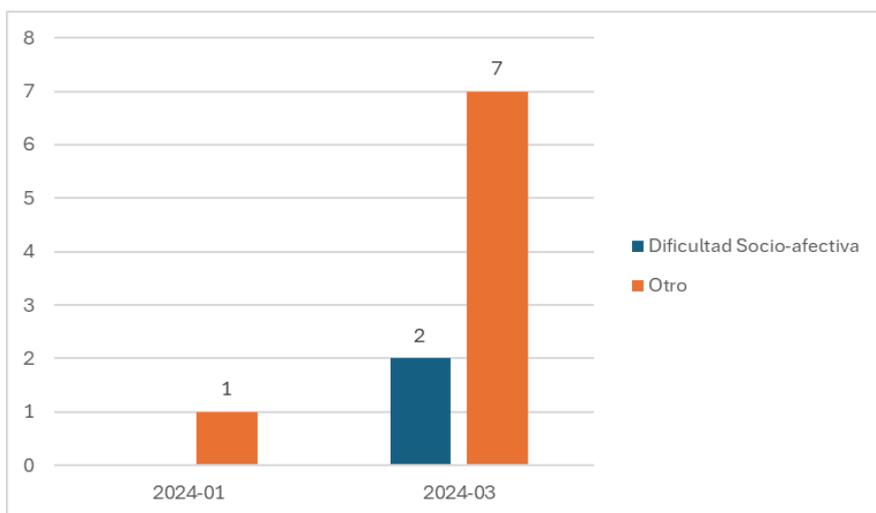
Llamadas



Gráfica 27. Llamadas por periodo académico- Sede Orinoquia.

Durante el periodo académico 2024-01 se recibió una llamada de un estudiante, en el periodo académico 2024-03 se recibieron siete llamadas de la Sede Orinoquia y se realizaron dos llamadas a dos estudiantes. Esta gráfica muestra un aumento significativo en las llamadas recibidas entre los años 2024 y 2025, lo cual podría estar relacionado con las actividades de promoción y difusión de la línea de orientación. Dichas acciones habrían contribuido a que los estudiantes desarrollen una mayor capacidad para reconocer y expresar su estado emocional, así como a reducir la inhibición o timidez al momento de solicitar apoyo.

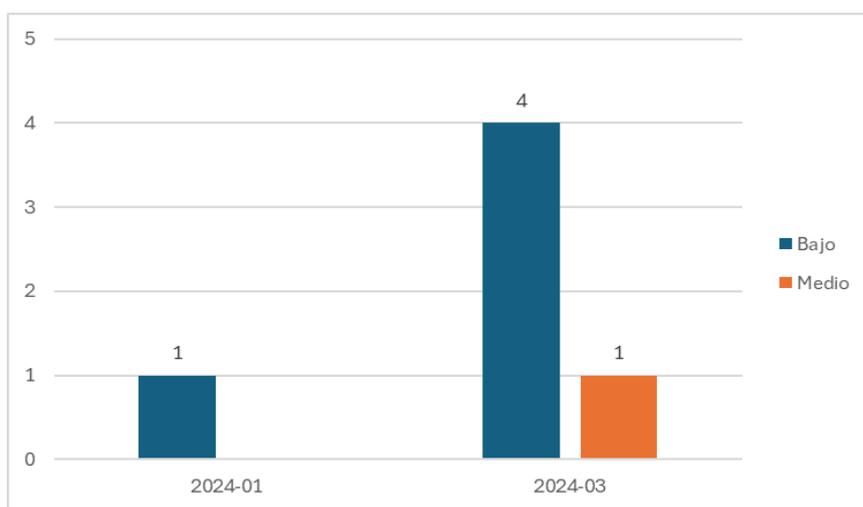
Motivos de llamada



Gráfica 28. Motivos de llamada por periodo académico- Sede Orinoquia.

En el periodo académico 2024-01 se identificó un estudiante que refieren “otro” como motivo de llamada. En el periodo académico 2024-03, dos estudiantes refieren dificultad socioafectiva como motivo de llamada y siete estudiantes refieren “otro” en su motivo de llamada.

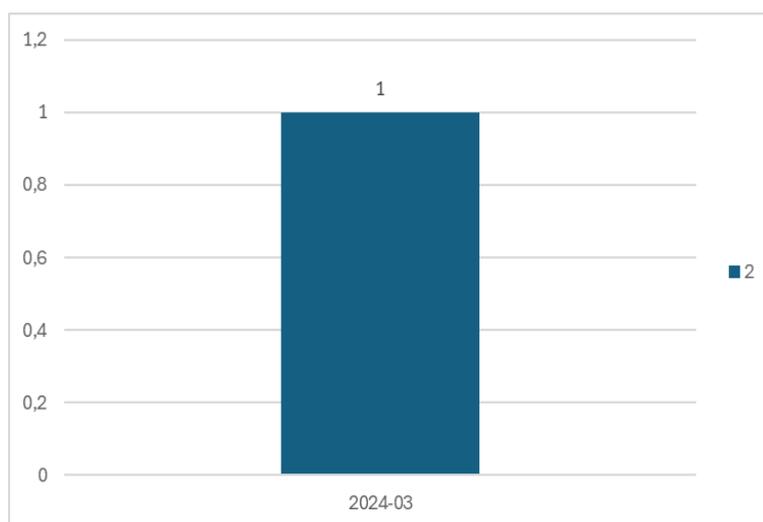
Triage



Gráfica 29. Triage por periodo académico- Sede Orinoquia.

Durante el periodo académico 2024-01 se observó un estudiante con Triage nivel Bajo y en el periodo académico 2024-03 se obtienen cuatro estudiantes con nivel de Triage bajo y un estudiante con nivel de Triage medio. De acuerdo a los triage identificados se hacen los seguimientos y acompañamientos oportunos a partir de los lineamientos del procedimiento de la línea.

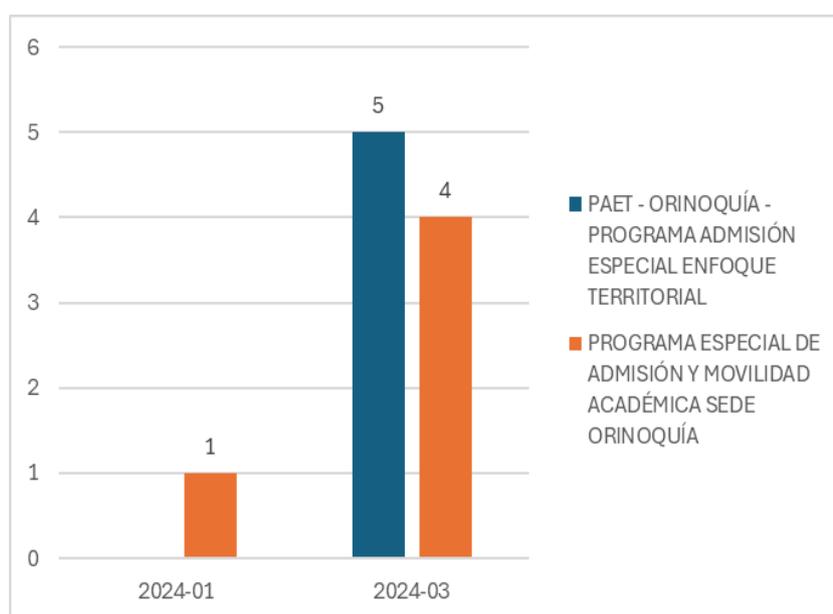
Seguimientos



Gráfica 30. Seguimientos por periodo académico- Sede Orinoquia.

Durante el periodo académico 2024-03, se identificó un estudiante con dos seguimientos telefónicos. Dichos seguimientos se realizan con el objetivo de dar estrategias para abordar las problemáticas reportadas, con el fin de ofrecer herramientas ante la dificultad del estudiante.

Tipo de admisión

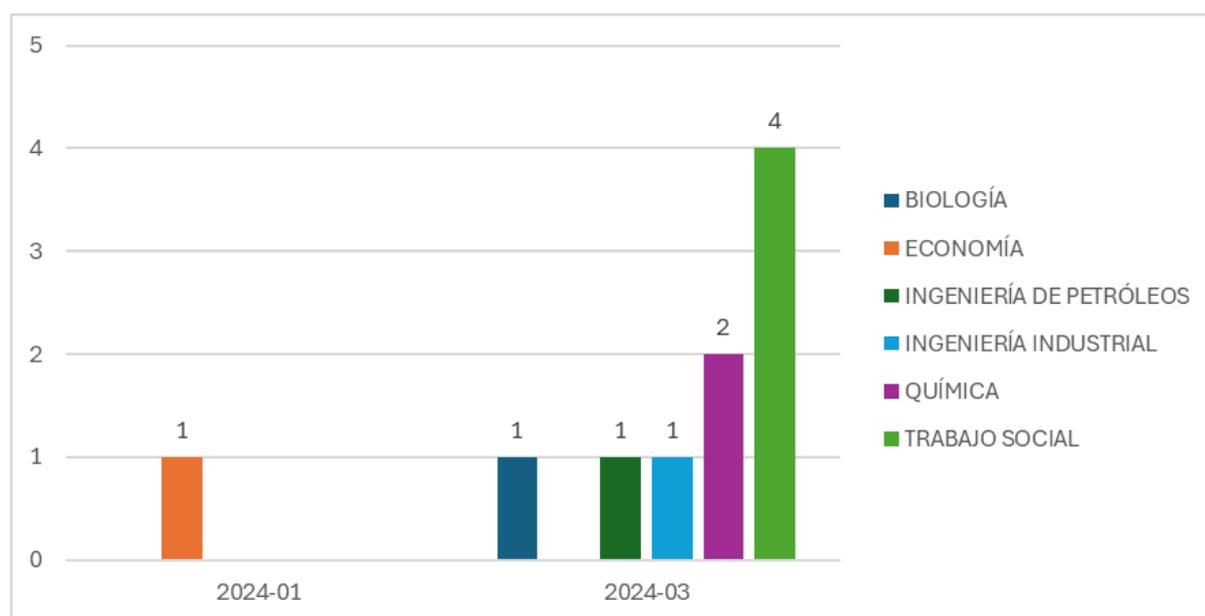


Gráfica 31. Admisión por periodo académico- Sede Orinoquia.

Durante el periodo académico 2024-01 se registró la participación de un estudiante del Programa Especial de Admisión y Movilidad Académica (PEAMA), sede Orinoquia. En el periodo 2024-03, se identificaron cinco estudiantes del Programa de Admisión Especial con Enfoque Territorial (PAET) y cuatro estudiantes del PEAMA.

Según lo reflejado en la gráfica, se evidencia una participación más activa por parte de los estudiantes pertenecientes a estos dos programas. Esta tendencia sugiere la posible influencia de factores estructurales y contextuales propios de sus territorios de origen, los cuales podrían estar asociados a mayores niveles de vulnerabilidad emocional. En este sentido, su presencia en espacios de apoyo psicosocial podría responder a una necesidad más sentida de acompañamiento en salud mental, lo que resalta la importancia de diseñar estrategias diferenciales y culturalmente pertinentes que atiendan las realidades particulares de estos grupos poblacionales dentro del ámbito universitario.

Programas



Gráfica 32. Programas por periodo académico- Sede Orinoquia.

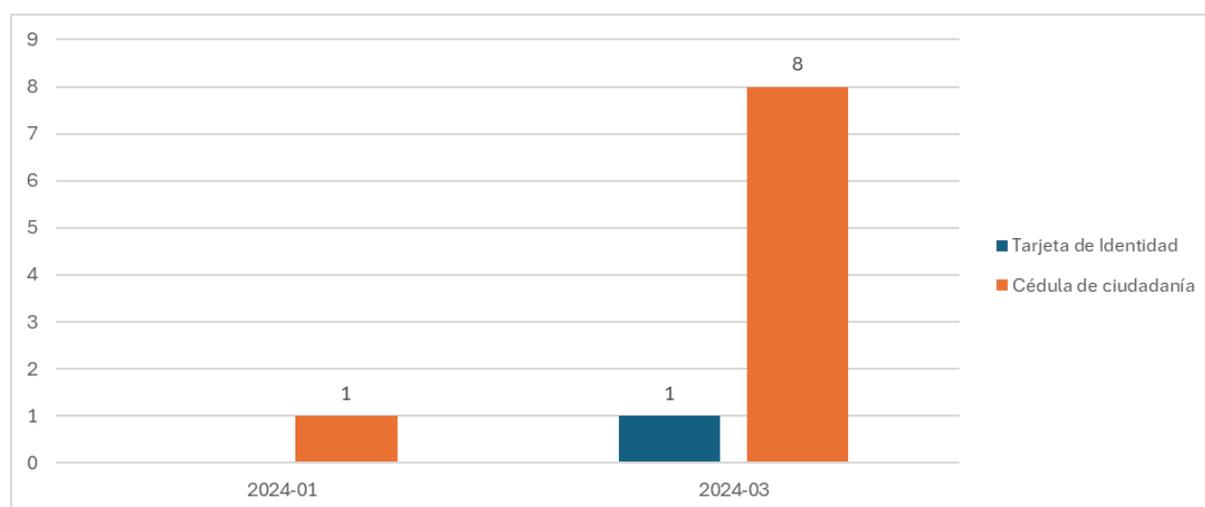
Durante el periodo académico 2024-01, se registró la participación de un estudiante del programa de Economía. En el periodo académico 2024-03, se identificaron estudiantes de diversos programas académicos, incluyendo Biología, Ingeniería en Petróleos, Ingeniería Industrial, Química y Trabajo Social, destacando una presencia notable de cuatro estudiantes de este último programa.

Aunque se observa una participación activa de estudiantes de distintos programas académicos, la mayor representación proviene del programa de Trabajo Social. Esta tendencia podría reflejar una mayor sensibilización y conciencia, por parte de los estudiantes de Trabajo Social, sobre la importancia de la salud mental, tanto en el ámbito académico como en su desarrollo personal.

Esta mayor participación sugiere que los estudiantes de este programa tienen una percepción más arraigada sobre la relevancia de la salud emocional.

Este patrón también resalta la oportunidad de fortalecer la sensibilización en salud mental en otros programas académicos, promoviendo una cultura de bienestar que no dependa exclusivamente de la formación disciplinaria. Implementar iniciativas que favorezcan la comprensión y el acceso a recursos psicosociales en todos los ámbitos académicos podría resultar en un entorno más inclusivo y equitativo para el bienestar emocional de todos los estudiantes.

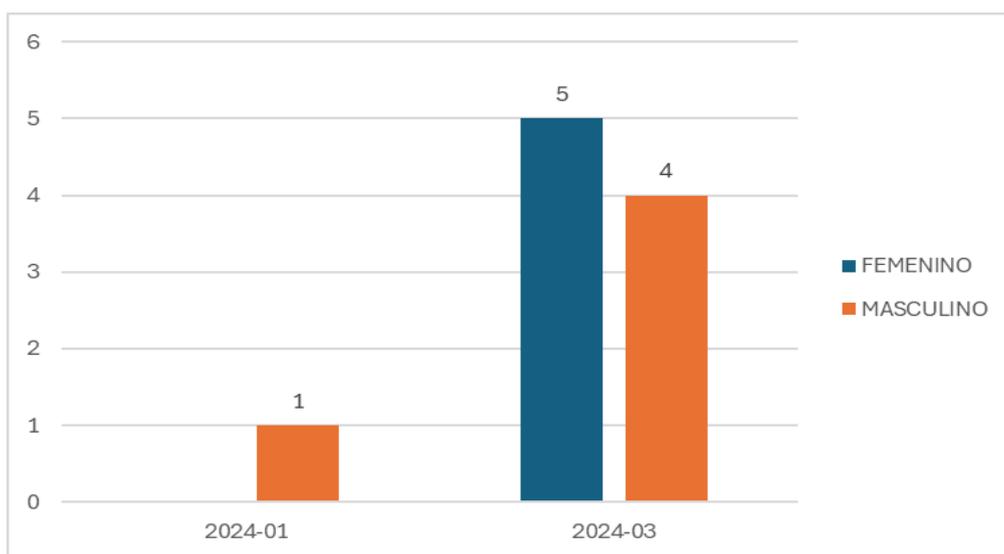
Tipo de documento



Gráfica 33. Triage por periodo académico- Sede Orinoquia.

Durante el periodo académico 2024-01, se realizó un registro de un estudiante mayor de edad (Cédula de Ciudadanía). En el tercer periodo académico del 2024 se identifican ocho estudiantes mayores de edad (Cédula de Ciudadanía) y un estudiante menor de edad (Tarjeta profesional).

Sexo



Gráfica 34. Sexo por periodo académico- Sede Orinoquia.

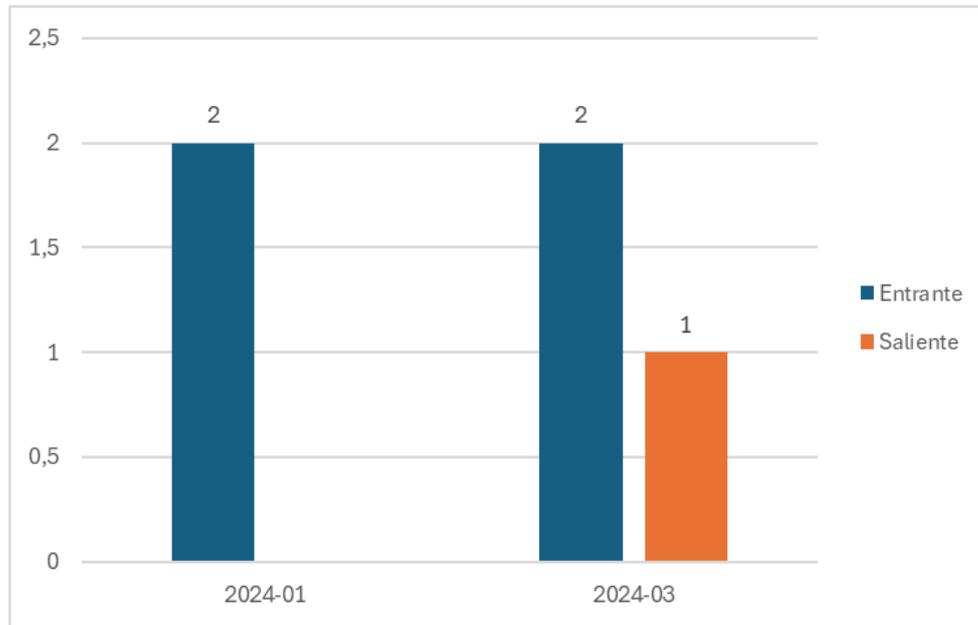
Durante el periodo académico 2024-01 se recibió una única llamada de una persona del sexo masculino. En contraste, en el periodo 2024-03 se evidenció un incremento significativo en la cantidad de llamadas, con un total de nueve: cinco de personas del sexo femenino y cuatro del sexo masculino. Este aumento puede atribuirse a las estrategias de promoción de la línea implementadas en la sede, que incentivaron a la comunidad estudiantil a utilizar este recurso. Además, al no observarse una diferencia marcada en la cantidad de llamadas según el sexo, se puede inferir que tanto hombres como mujeres están desarrollando una cultura de cuidado de la salud mental.

Remisión

En el análisis estadístico de la Sede Orinoquia, se observa que no se realizaron remisiones de los estudiantes de la sede.

8. SEDE TUMACO

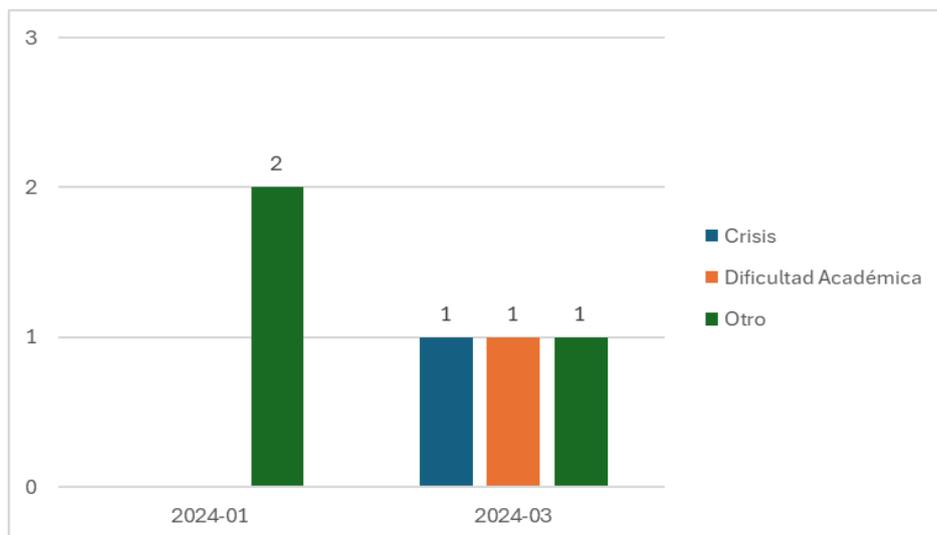
Llamadas



Gráfica 35. Llamadas por periodo académico- Sede Tumaco.

Durante el periodo académico 2024-01 se observa que entraron dos llamadas. En el periodo académico 2024-03 entraron dos llamadas de estudiantes y se realizó una llamada.

Motivos de llamada



Gráfica 36. Motivos de llamada por periodo académico- Sede Tumaco.

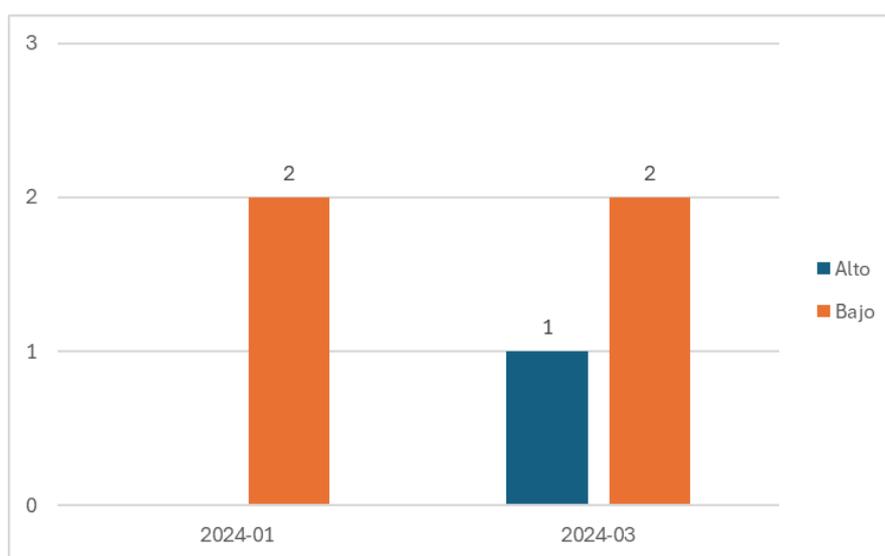
El análisis de los motivos de llamada revela una variabilidad en las necesidades de los estudiantes a lo largo de los periodos académicos. En el primer periodo (2024-01), el hecho de que dos

estudiantes hayan referido "otro" como motivo sugiere que las razones detrás de sus consultas no encajan fácilmente en categorías predefinidas, lo que podría indicar factores emocionales o contextuales no explicitados o una falta de claridad en las opciones disponibles para describir su situación.

En el segundo periodo (2024-03), la aparición de motivos más concretos, como crisis emocionales y dificultades académicas, refleja una identificación más precisa de los desafíos que los estudiantes están enfrentando. El aumento de casos de crisis podría señalar un deterioro en el bienestar emocional de los estudiantes, lo que resalta la necesidad de reforzar los mecanismos de apoyo psicosocial en la institución. Además, la aparición de una dificultad académica como motivo de llamada resalta la importancia de abordar el bienestar emocional en el contexto académico, ya que estos aspectos suelen estar estrechamente relacionados.

Si bien la categoría "otro" continúa apareciendo como motivo de llamada, los datos reflejan una tendencia hacia una mayor especificidad en las razones de búsqueda de apoyo. Esto podría indicar una mayor apertura por parte de los estudiantes para compartir sus dificultades y, al mismo tiempo, una oportunidad para mejorar la categorización de los motivos de llamada, permitiendo una identificación más precisa de las necesidades y una respuesta más efectiva.

Triage



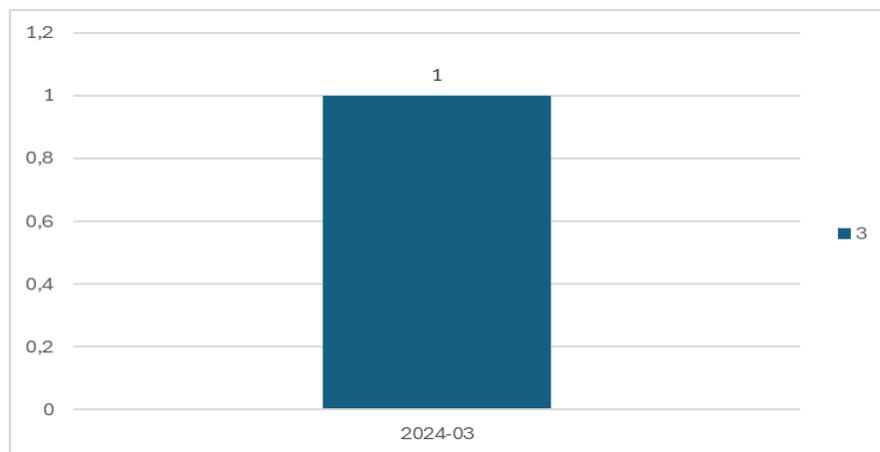
Gráfica 37. Triage por periodo académico- Sede Tumaco.

Referente a la variable del nivel de Triage, se identificó en el periodo académico 2024-01 dos estudiantes con un nivel de triaje bajo, en el tercer periodo académico del 2024 se observó un estudiante con nivel de triaje alto y dos estudiantes con nivel de triaje bajo de la Sede Tumaco. El análisis de los niveles de triaje revela una variabilidad en la intensidad de las necesidades de

los estudiantes en términos de apoyo psicosocial. Durante el primer periodo (2024-01), la presencia de dos estudiantes con un nivel de triage bajo sugiere que estos estudiantes podrían haber requerido un tipo de intervención preventiva o de bajo impacto, tal vez para gestionar situaciones emocionales menos complejas o en fases tempranas de sus problemas.

Sin embargo, en el tercer periodo (2024-03), la aparición de un estudiante con un nivel de triage alto indica una necesidad más urgente y significativa de intervención, lo que podría reflejar un aumento en la vulnerabilidad emocional o en la intensidad de los problemas de salud mental de ciertos estudiantes. La presencia simultánea de dos estudiantes con triage bajo en este mismo periodo podría señalar una diversidad en las necesidades dentro de la misma sede, lo que subraya la importancia de un enfoque flexible y personalizado para cada caso.

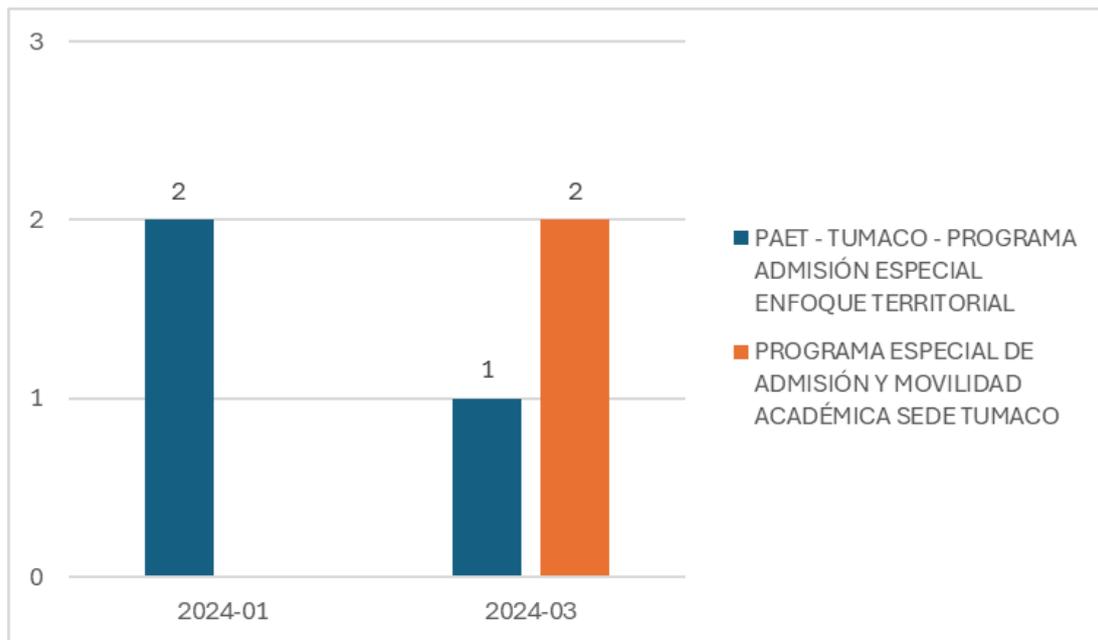
Seguimientos



Gráfica 38. Seguimientos por periodo académico- Sede Tumaco.

Respecto a los seguimientos telefónicos se observa en la Gráfica 38 que durante el periodo académico 2024-03 se realizaron tres seguimientos a un estudiante. Dichos seguimientos se realizan con el objetivo de dar estrategias para abordar las problemáticas reportadas, con el fin de ofrecer herramientas ante la dificultad del estudiante.

Tipo de admisión

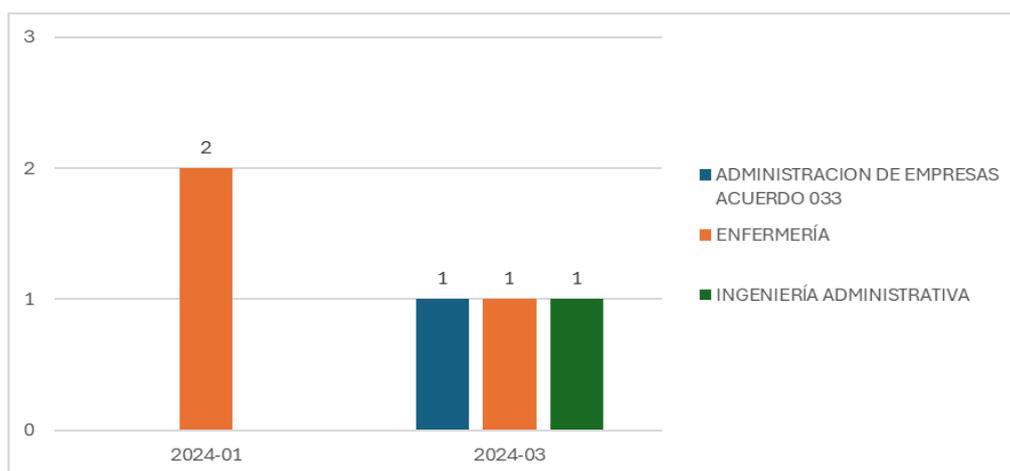


Gráfica 39. Admisión por periodo académico- Sede Tumaco.

Referente al tipo de admisión, en el periodo académico 2024-01 se observan 2 estudiantes en el Programa de admisión especial enfoque territorial - PAET. En el periodo académico 2024-03 se identificaron un estudiante del Programa de admisión especial enfoque territorial - PAET y dos estudiantes del Programa especial de admisión y movilidad académica - PEAMA Sede Tumaco.

De acuerdo con la gráfica anterior, se observa una participación más activa por parte de estos dos grupos PAET y PEAMA, lo que sugiere la posible influencia de factores estructurales o contextuales que podrían estar relacionados con una mayor vulnerabilidad emocional y una búsqueda más frecuente de apoyo en el ámbito de la salud mental y emocional.

Programas

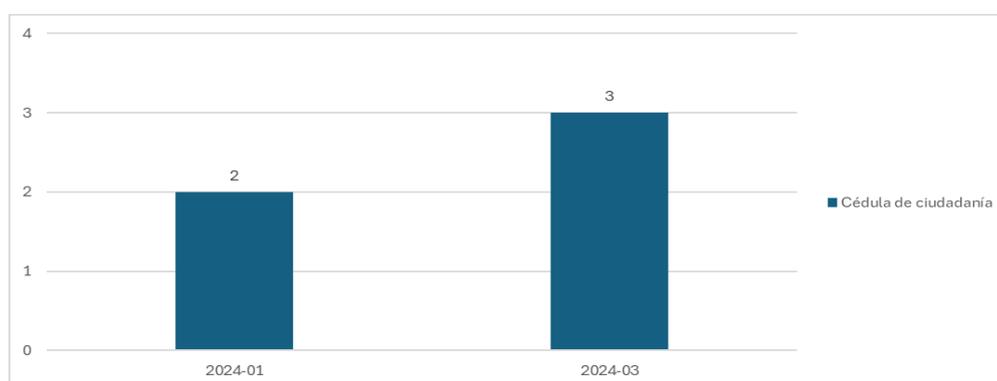


Gráfica 40. Programas por periodo académico- Sede Tumaco.

Durante el periodo académico 2024-01 establece contacto con dos estudiantes del programa de Enfermería, en el periodo académico 2024-03 se identifica un estudiante del programa de Administración de Empresas Acuerdo 003, un estudiante de Enfermería y un estudiante del programa académico de Ingeniería Administrativa.

Aunque se evidencia una participación activa de diversos programas académicos, destaca una mayor presencia de enfermería. Esta tendencia podría estar relacionada con una mayor sensibilización, por parte de sus estudiantes, no solo al cuidado de la salud física sino al autocuidado de la salud mental y la importancia de la búsqueda de apoyo.

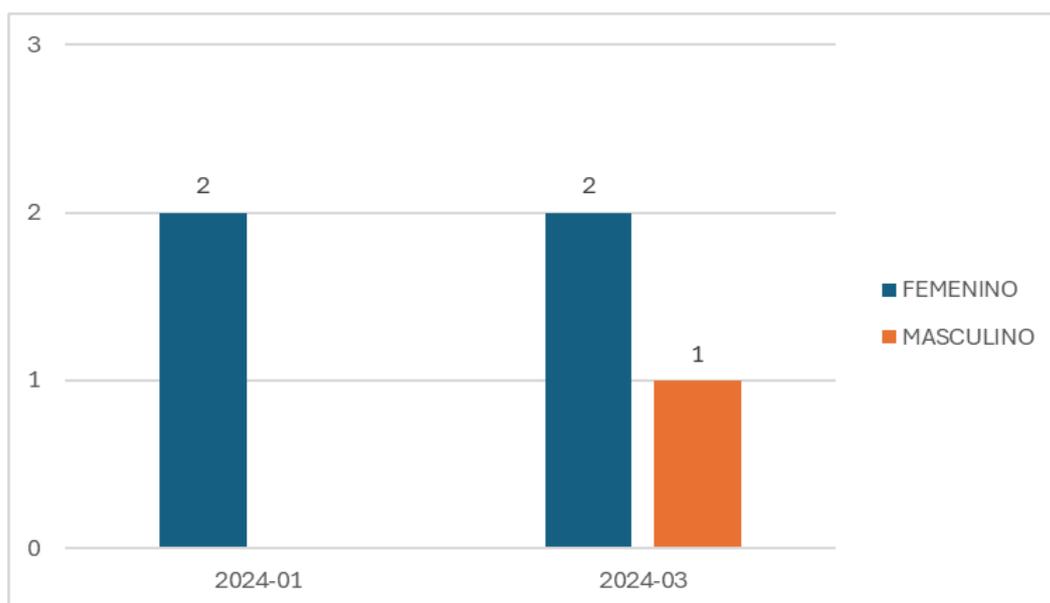
Tipo de documento



Gráfica 41. Tipo de documento por periodo académico- Sede Tumaco.

Durante el periodo académico 2024-01 se observan dos estudiantes mayores de edad (Cédula de Ciudadanía) y en el periodo 2024-03 se identifican tres estudiantes mayores de edad (Cédula de Ciudadanía) de la Sede Tumaco.

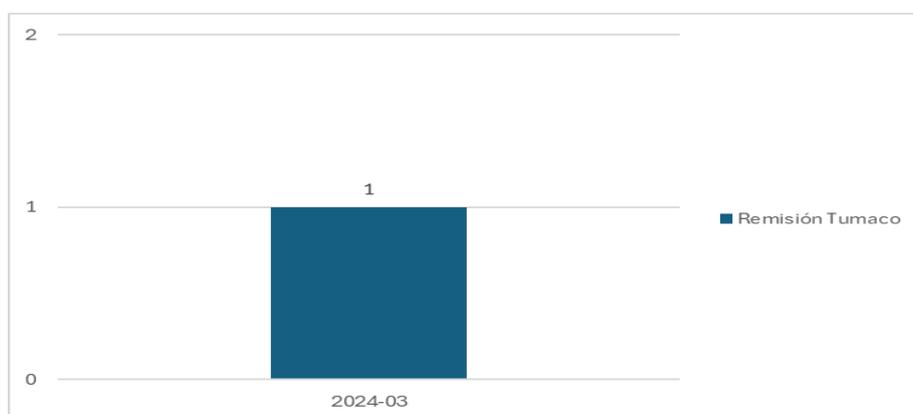
Sexo



Gráfica 42. Sexo por periodo académico- Sede Tumaco.

Referente a la variable sexo, durante el periodo académico 2024-01 se observan dos estudiantes de sexo femenino, en el periodo académico del 2024-03 se observa un incremento en los estudiantes que establecen contacto con la Línea Celeste, dos estudiantes de sexo femenino y uno de sexo masculino. Si bien no existe una diferencia significativa entre mujeres y hombres, existe una tendencia de recepcionar más llamadas por parte de las mujeres, esto se puede deber a una mayor disposición de las mujeres a buscar apoyo emocional y acceder a recursos psicosociales. Esta diferencia podría estar influenciada por factores culturales y por barreras que dificultan la expresión emocional y la búsqueda de ayuda por parte de los hombres.

Remisión

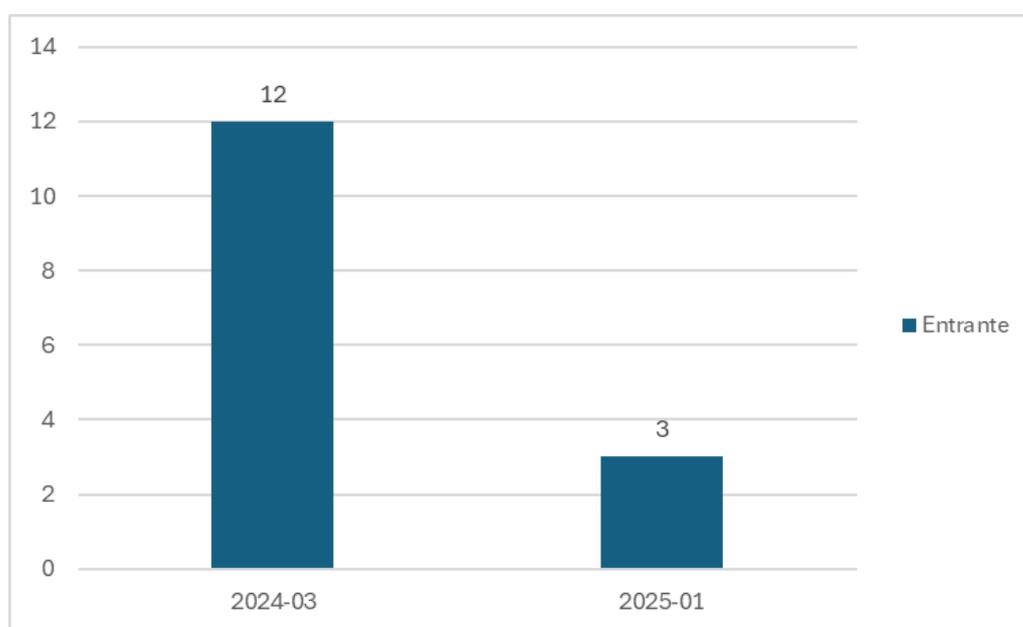


Gráfica 43. Remisión por periodo académico- Sede Tumaco.

Durante el periodo académico 2024-03, se observa un estudiante que tras identificar un nivel de Triage alto, se realizó la remisión correspondiente.

9. SEDE MEDELLÍN

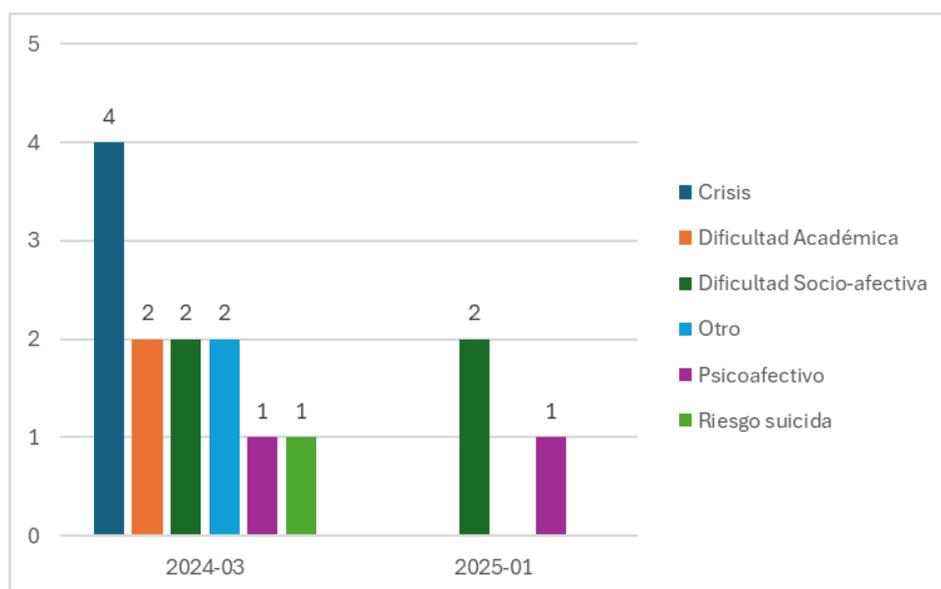
Llamadas



Gráfica 44. Llamadas por periodo académico- Sede Medellín

Durante el período académico 2024-03 se recibieron doce llamadas entrantes por parte de estudiantes, mientras que en el período 2025-01 se registraron únicamente tres. Esta disminución podría deberse a una menor percepción de necesidad de apoyo por parte de la comunidad estudiantil o a una reducción en la promoción de la Línea Celeste en la sede.

Motivos de llamada



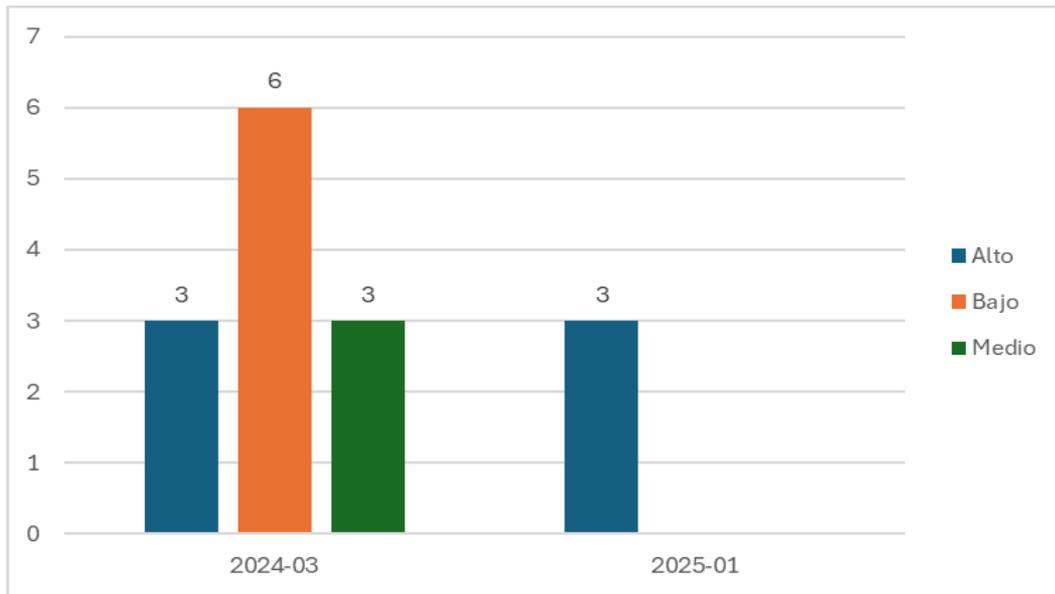
Gráfica 45. Motivos de llamada por periodo académico- Sede Medellín.

En el período académico 2024-03, los motivos de las llamadas recibidas se distribuyeron de la siguiente manera: cuatro estudiantes en situación de crisis, dos con dificultades académicas, dos con dificultades socioafectivas, dos por motivos clasificados como otros, uno con problemática psicoafectiva y uno en riesgo suicida.

En contraste, durante el período académico 2025-01, se registraron tres llamadas: dos relacionadas con dificultades socio-afectivas y una con riesgo suicida.

El análisis de estos resultados evidencia una diversidad en los motivos de las llamadas, lo que podría reflejar un aumento en la complejidad emocional de las situaciones reportadas por los estudiantes. No obstante, el motivo “crisis” se presenta con mayor frecuencia, lo cual sugiere posibles dificultades en la regulación emocional y en el afrontamiento de situaciones complejas. Esta condición podría estar estrechamente relacionada con otros motivos identificados, como dificultades académicas, socioafectivas, psicoafectivas y riesgo suicida.

Triaje



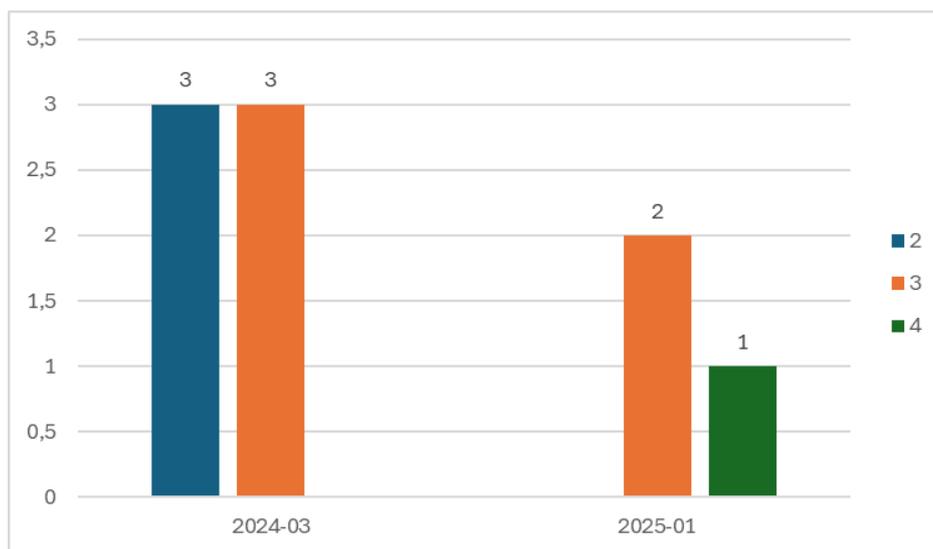
Gráfica 46. Triaje por periodo académico- Sede Medellín

En cuanto a la variable nivel de triaje, durante el período académico 2024-03 se identificaron tres estudiantes con un triaje alto, seis con triaje bajo y tres con triaje medio.

En el período 2025-01 se registraron dos estudiantes, uno de los cuales realizó dos llamadas, ambas con nivel de triaje alto (3).

Los seguimientos y acompañamientos correspondientes se realizaron conforme a los lineamientos establecidos en el procedimiento de la Línea Celeste. La presencia de un estudiante con dos llamadas de triaje alto refuerza la necesidad de mantener seguimientos continuos y protocolos claros para casos críticos, asegurando que estos estudiantes reciban apoyo constante y eficaz.

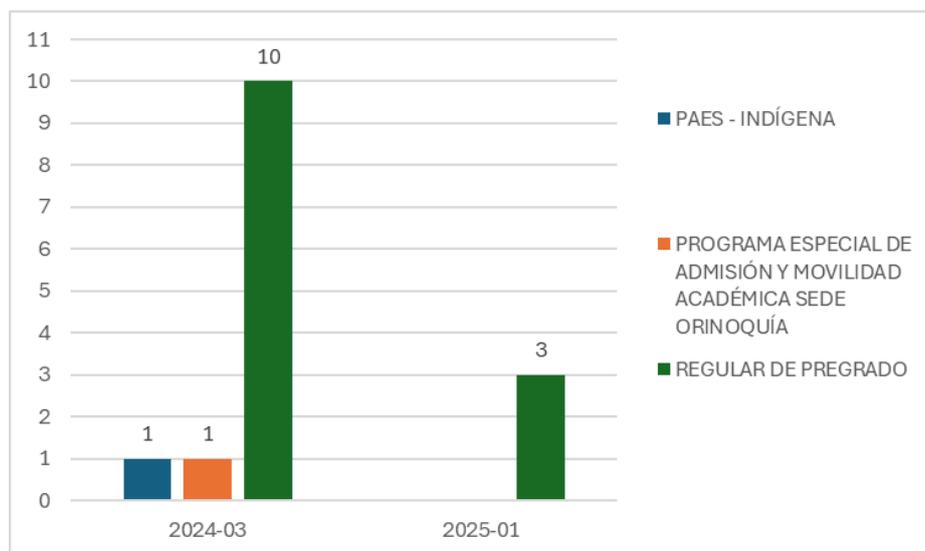
Seguimientos



Gráfica 47. Seguimientos por periodo académico- Sede Medellín.

Durante el periodo académico 2024-03 se observaron tres estudiantes con dos seguimientos, tres estudiantes con tres seguimientos. En el periodo académico 2025-01 se identificaron dos estudiantes con tres seguimientos y un estudiante con cuatro seguimientos, se realizó un seguimiento adicional por las dificultades previas para desarrollar la llamada de forma efectiva.

Admisión



Gráfica 48. Admisión por periodo académico- Sede Medellín

En relación con la variable tipo de admisión, durante el período académico 2024-03 se identificaron once estudiantes provenientes del proceso de admisión regular de pregrado, uno del

Programa de Admisión Especial (PAES) y uno del Programa Especial de Admisión y Movilidad Académica (PEAMA).

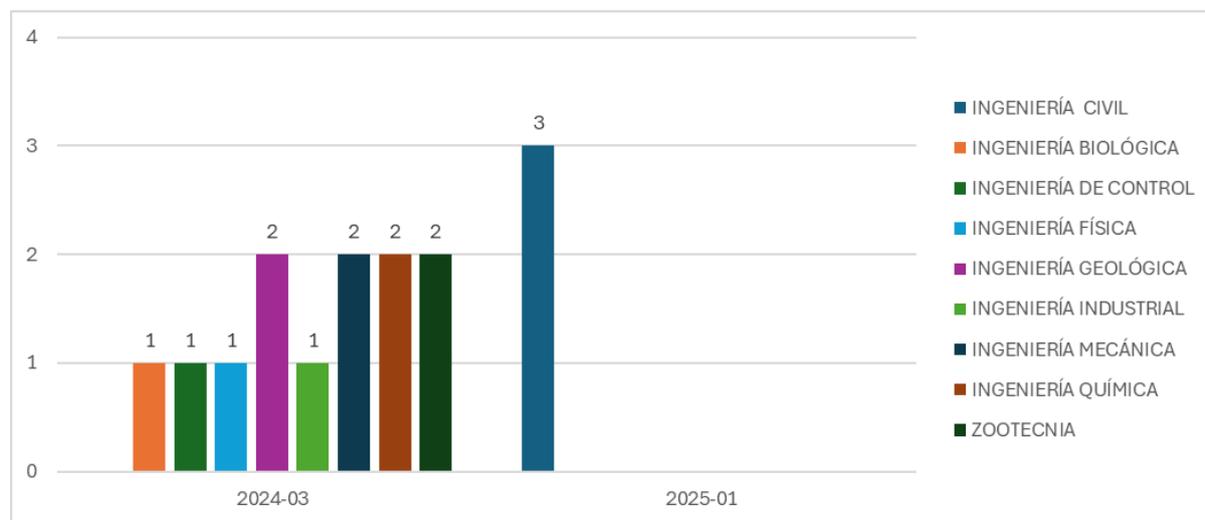
Por su parte, en el período 2025-01, los tres estudiantes que realizaron llamadas pertenecían al proceso de admisión regular de pregrado.

Los datos reflejan que la mayoría de los estudiantes que hicieron uso de la Línea Celeste en ambos períodos provienen del proceso de admisión regular, lo cual podría atribuirse a que este grupo representa la mayor proporción de la población estudiantil en la sede.

Sin embargo, la presencia de estudiantes de los programas PAES y PEAMA en el período 2024-03 evidencia que los canales de apoyo están siendo alcanzados por estudiantes con trayectorias de ingreso diferenciado, quienes, por sus características particulares, pueden requerir acompañamientos más focalizados.

La ausencia de llamados de estudiantes de PAES y PEAMA en el período 2025-01 puede deberse a factores como una menor participación de estos grupos en ese período específico, barreras de acceso, o falta de difusión del servicio en estos nichos. Esto plantea la necesidad de reforzar estrategias de acercamiento y comunicación diferenciada hacia estudiantes de programas especiales, para garantizar un acceso equitativo a los servicios de apoyo psicosocial

Programas



Gráfica 49. Programas por periodo académico- Sede Medellín

En cuanto a la variable programa académico, durante el período académico 2024-03 se atendieron estudiantes de los siguientes programas: un estudiante de Ingeniería Biológica, uno de Ingeniería de Control, uno de Ingeniería Física, dos de Ingeniería Geológica, uno de Ingeniería

Industrial, dos de Ingeniería Mecánica, dos de Ingeniería Química y dos del programa de Zootecnia.

En el período académico 2025-01, las llamadas recibidas provinieron de tres estudiantes del programa de Ingeniería Civil.

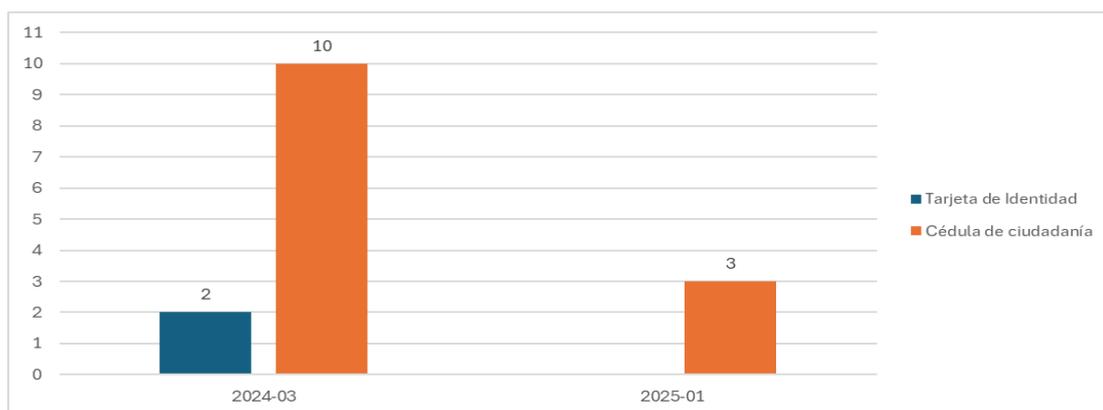
La distribución por programas académicos en el período 2024-03 muestra una participación diversa de estudiantes de varias ingenierías y de Zootecnia, lo que sugiere que el servicio de la Línea Celeste logró un alcance relativamente amplio en términos de áreas de formación. Esta diversidad también puede reflejar distintas presiones académicas o personales asociadas a cada programa, lo cual es relevante para orientar acciones de apoyo más específicas.

Por otro lado, en el período 2025-01 se observa una concentración de llamadas únicamente desde el programa de Ingeniería Civil, lo que puede interpretarse de dos formas:

1. Disminución en la participación de estudiantes de distintos programas: posiblemente asociada a una menor difusión del servicio, cambios en la percepción de necesidad por parte de los estudiantes, o incluso a una menor incidencia de problemáticas en otros programas.
2. Posible situación particular en Ingeniería Civil, que podría estar enfrentando desafíos específicos en su cohorte estudiantil, y que amerita atención especial desde el acompañamiento psicosocial.

Este cambio en la diversidad de programas orientados resalta la importancia de mantener una estrategia de comunicación activa y segmentada por programa académico, así como de monitorear permanentemente patrones de demanda para detectar posibles focos de riesgo o necesidades emergentes en programas específicos.

Tipo de documento



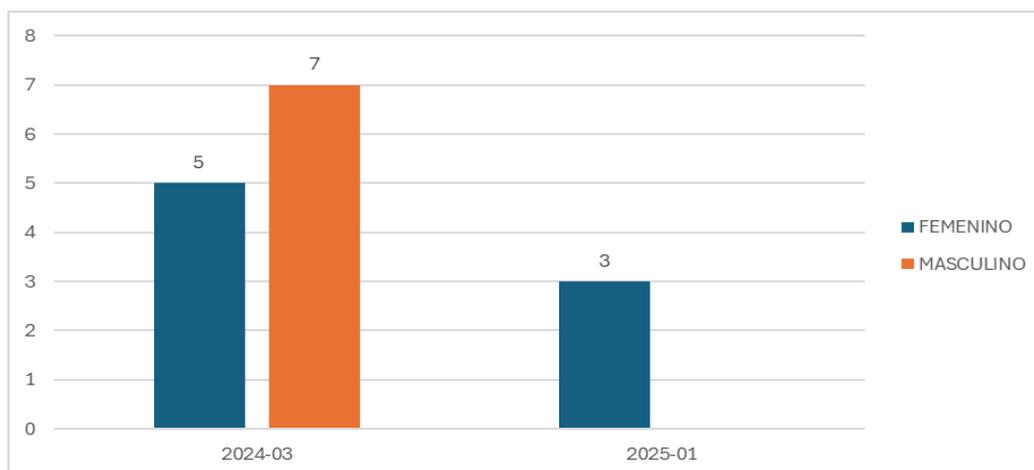
Gráfica 50. Tipo de documento por periodo académico- Sede Medellín.

Durante el periodo académico 2024-03 se observan dos estudiantes menores de edad (Tarjeta profesional), diez estudiantes mayores de edad (Cédula de ciudadanía) y en el periodo académico 2025-01 se identifican tres estudiantes mayores de edad (Cédula de ciudadanía).

Los datos muestran que la mayoría de los estudiantes que accedieron al servicio en ambos períodos son mayores de edad, lo cual es esperable considerando la edad promedio de ingreso a la educación superior. Sin embargo, la presencia de estudiantes menores de edad en el período 2024-03 resalta la necesidad de tener protocolos claros y diferenciados de orientación para este grupo, especialmente en temas relacionados con consentimiento informado, comunicación con padres o acudientes, y seguimiento institucional.

La ausencia de estudiantes menores en el período 2025-01 puede deberse a múltiples factores, como un menor número de estudiantes en esa condición, una posible barrera en el acceso al servicio o una falta de identificación o derivación oportuna de estos casos por parte de la comunidad universitaria.

Sexo



Gráfica 51. Sexo por periodo académico- Sede Medellín.

Al analizar la variable sexo, durante el período académico 2024-03 se identificaron cinco estudiantes de sexo femenino y siete de sexo masculino. En el período académico 2025-01, se atendieron tres estudiantes, todos de sexo femenino.

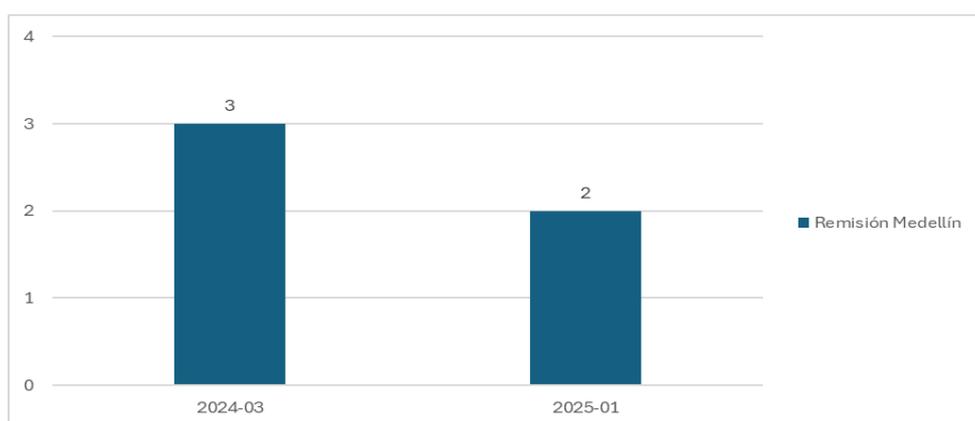
En el período 2024-03, la distribución por sexo muestra una mayor participación de estudiantes de sexo masculino en el uso de la Línea Celeste. Este dato es significativo, ya que, en muchos contextos de salud mental, históricamente se ha observado una mayor disposición a solicitar ayuda por parte de mujeres; sin embargo, este resultado puede indicar que los estudiantes

hombres identificaron y utilizaron el canal de apoyo de forma activa, lo cual es positivo y habla de una apertura frente al acompañamiento psicosocial.

En contraste, durante el período 2025-01, todas las llamadas provinieron de estudiantes de sexo femenino, lo cual puede interpretarse de dos formas:

1. Retorno a una tendencia más común, donde las mujeres suelen expresar más fácilmente la necesidad de ayuda emocional.
2. Posible retroceso en el acceso o disposición de los estudiantes hombres a buscar apoyo, lo que podría estar relacionado con factores culturales, percepción del servicio o falta de sensibilización.

Remisión



Gráfica 52. Remisión por periodo académico- Sede Medellín

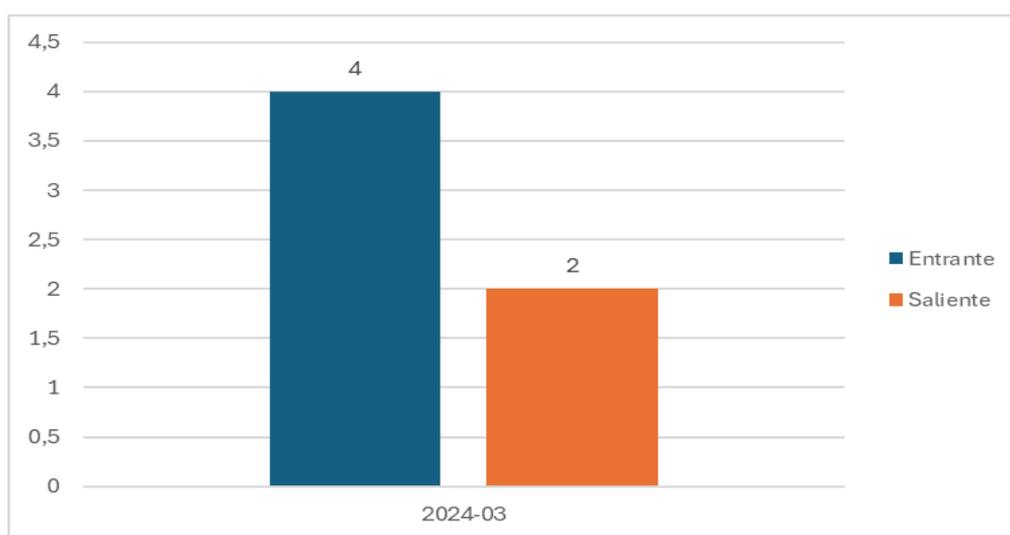
Durante el periodo académico 2024-03 se identifican tres estudiantes remitidos, en el periodo académico 2025-01 dos estudiantes remitidos. Uno de los estudiantes estableció contacto por segunda vez con la Línea Celeste, situación que motivó la notificación a la Sede Medellín con el fin de informar y coordinar un acompañamiento articulado con la División de Salud.

A lo largo del pilotaje de la Línea Celeste, se evidenció una positiva acogida por parte de la población estudiantil de la Sede Medellín, lo cual resalta la necesidad de establecer un trabajo colaborativo con los profesionales de dicha sede, fortaleciendo así el acompañamiento integral a los estudiantes.

10. SEDE BOGOTÁ

Si bien la sede Bogotá no hizo parte del pilotaje de la Línea Telefónica Celeste, se recibieron llamadas de dicha sede, a continuación, relacionamos la información condensada para revisión de a quien interese.

Llamadas

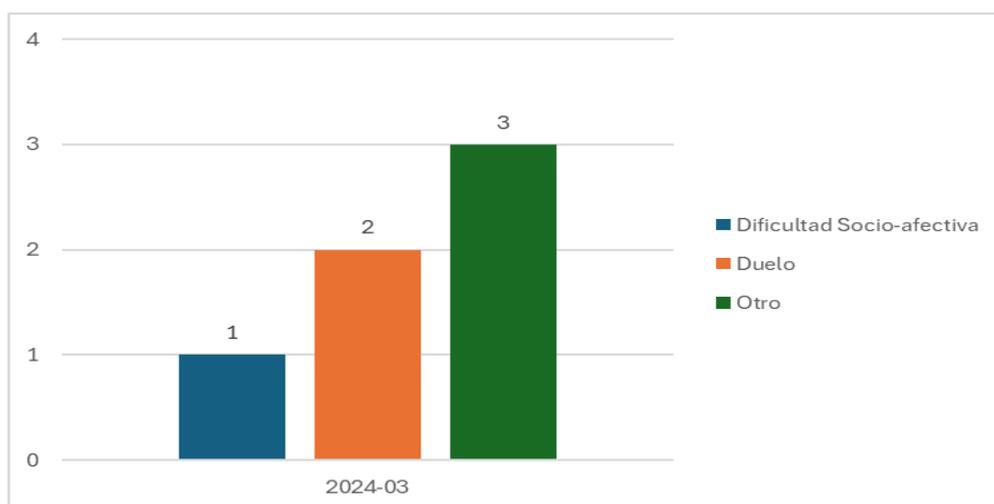


Gráfica 53. Llamadas por periodo académico- Sede Bogotá.

Durante el período académico 2024-03, se recibieron cuatro llamadas entrantes de dos estudiantes, ya que uno de los estudiantes llamó en tres oportunidades recibiendo atención de las tres profesionales de la Línea Celeste en momentos diferentes.

Se observa en la gráfica dos llamadas salientes, ya que el pilotaje no contempló escuchas ni seguimientos a esta sede, estas llamadas salientes correspondientes a dos estudiantes que hacen parte del Programa especial de admisión y movilidad académica Sede Caribe, que fueron contactados durante el mes de diciembre en el marco del “Seguimiento a estudiantes que han tenido orientaciones por acompañamiento Integral SPN” y que realizaron su proceso de movilidad a la Sede Bogotá. Como se comentó en el apartado de la Sede Caribe, al estudiante que tuvo triage alto se le realizó la remisión correspondiente a acompañamiento integral, y al estudiante que tuvo triage bajo se le hizo la escucha pertinente y registro de llamada.

Motivos de llamada



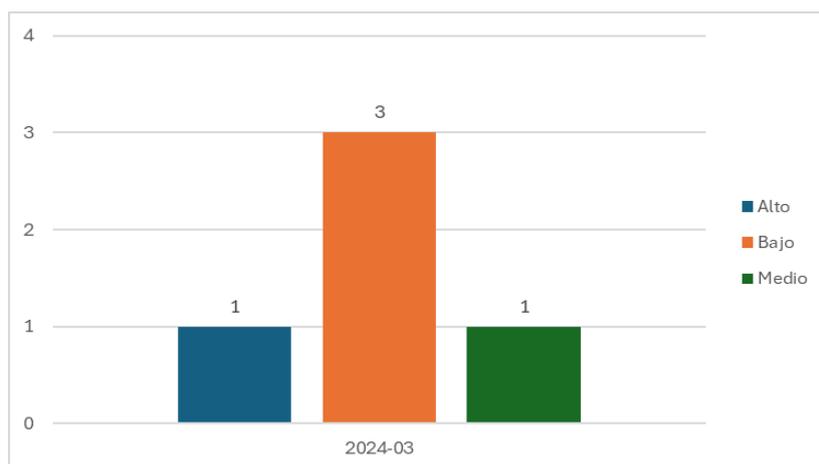
Gráfica 54. Motivos de llamada por periodo académico - Sede Bogotá.

Los motivos de llamada que se observan en el periodo académico 2024-03 son un estudiante con “Dificultades Socio-afectivas” y “Duelo”, que llamó en tres oportunidades y habló con diferentes profesionales de la Línea Celeste, dos estudiantes y un docente cuyo motivo de atención es “otro”.

El caso del estudiante que presentó dificultades socioafectivas asociadas a un proceso de duelo y que contactó en múltiples ocasiones destaca la importancia de contar con un equipo de profesionales capacitado para brindar seguimiento continuo, aun cuando el acompañamiento no sea brindado por la misma persona. Este tipo de casos subraya la necesidad de fortalecer la coherencia y articulación interna del equipo de atención, asegurando una experiencia de apoyo consistente para el usuario.

La presencia de llamadas con motivo clasificado como “otro”, tanto de estudiantes como de un docente, indica que existen situaciones que no encajan completamente en las categorías establecidas de motivos de orientación por lo que abre la necesidad de revisar o ampliar las categorías de registro, para reflejar de manera más precisa las razones reales de consulta.

Triage



Gráfica 55. Triage por periodo académico- Sede Bogotá.

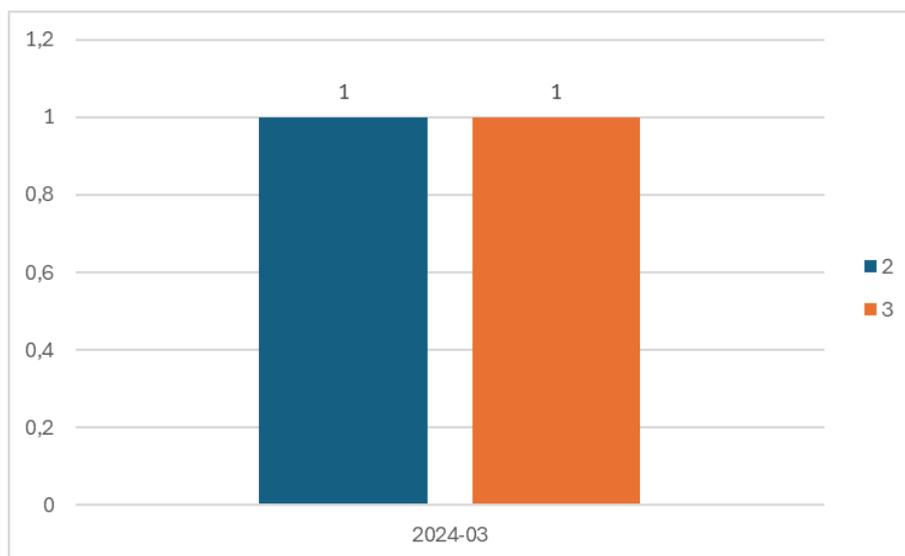
En relación con la variable nivel de triage, durante el período académico 2024-03 se identificaron tres estudiantes valorados. Uno de ellos realizó tres llamadas, en las cuales fue orientado por diferentes profesionales de la Línea Celeste. De estas orientaciones, dos fueron clasificadas con triage bajo y una con triage medio.

Adicionalmente, se identificó un estudiante con triage alto a quien se le hizo remisión a acompañamiento integral y otro con triage bajo, a quien se le realizó la escucha pertinente. En todos los casos, se realizaron los lineamientos del procedimiento, para garantizar el apoyo necesario a cada situación.

La distribución de niveles de triage durante este período evidencia una diversidad en la complejidad de los casos orientados, lo cual refuerza la importancia de contar con un sistema de clasificación claro y procesos diferenciados de orientación.

El caso del estudiante que contactó en tres ocasiones, con variaciones en el nivel de triage asignado, destaca varios puntos relevantes, la dinámica cambiante del estado emocional de los estudiantes, lo que refuerza la necesidad de mantener una mirada flexible y contextualizada en cada valoración y la consistencia en la orientación interprofesional, ya que fue orientado por diferentes profesionales sin que esto impidiera la continuidad del acompañamiento. Esto resalta la importancia de una adecuada comunicación entre el equipo y el uso de registros unificados.

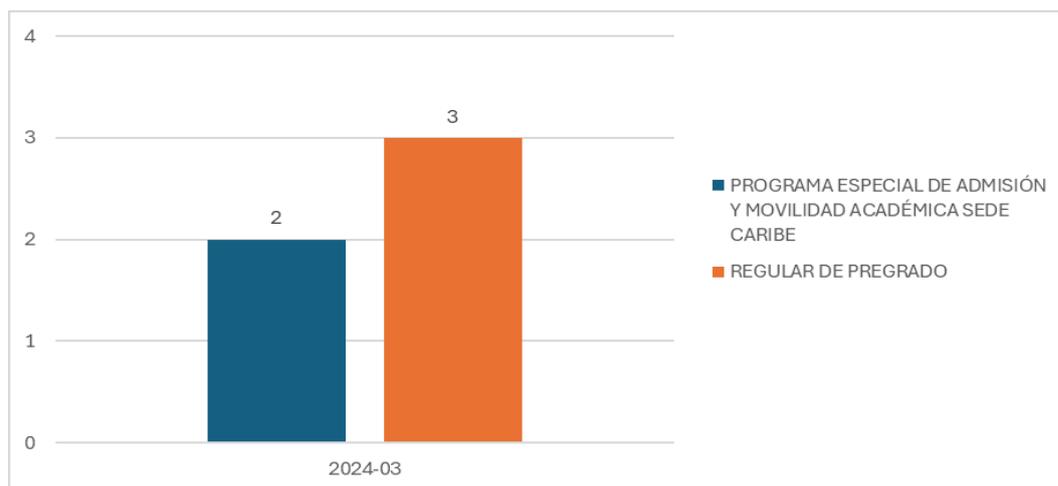
Seguimientos



Gráfica 56. Seguimientos por periodo académico- Sede Bogotá.

Durante el periodo académico 2024-03 se observaron un estudiante con tres seguimientos que hacía parte del Programa especial de admisión y movilidad académica Sede Caribe, que fueron contactados durante el mes de diciembre en el marco del “Seguimiento a estudiantes que han tenido orientaciones por acompañamiento Integral SPN” que realizó movilidad a la Sede Bogotá y un estudiante con dos seguimientos.

Tipo de admisión



Gráfica 57. Admisión por periodo académico- Sede Bogotá.

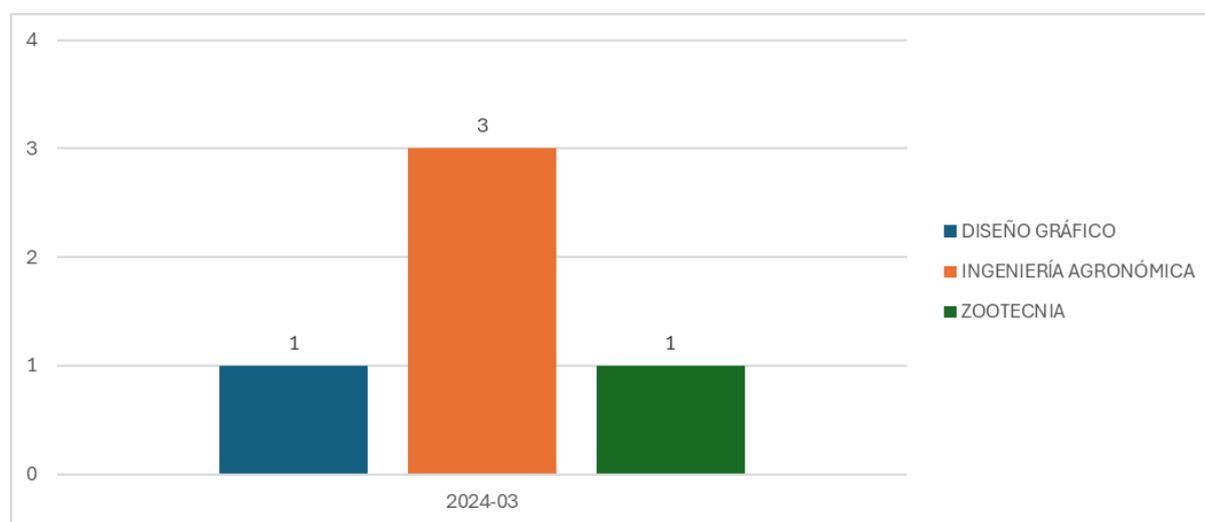
En relación con la variable tipo de admisión, durante el período académico 2024-03 se identificaron dos estudiantes pertenecientes al Programa Especial de Admisión y Movilidad Académica (PEAMA) y un estudiante del proceso de admisión regular de pregrado, quien realizó

tres llamadas y fue orientado por las tres profesionales de la Línea Celeste. Como resultado, su caso fue registrado en el SIBU en tres ocasiones, una por cada orientación.

La presencia de estudiantes PEAMA entre los usuarios del servicio muestra que la Línea Celeste logró alcanzar a poblaciones con trayectorias de ingreso diferenciadas, lo cual es positivo, dado que estos estudiantes suelen enfrentar desafíos particulares relacionados con el traslado entre regiones, adaptación al entorno académico y situaciones personales vinculadas al desarraigo o vulnerabilidad social.

El estudiante del proceso de admisión regular que realizó tres llamadas evidencia un caso que demandó orientación continua y seguimiento por parte del equipo profesional. El hecho de que haya sido registrado en tres oportunidades en el SIBU indica una respuesta institucional alineada con el procedimiento establecido y muestra una buena articulación del equipo de orientación.

Programas



Gráfica 58. Programas por periodo académico- Sede Bogotá.

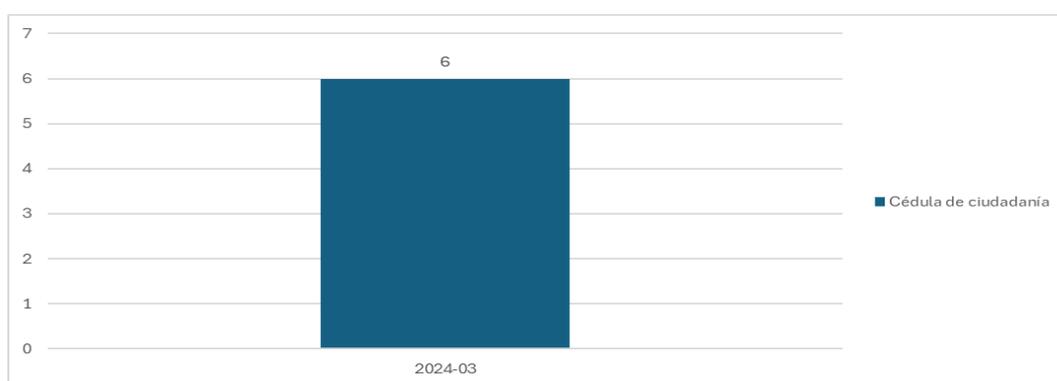
En relación con la variable programa académico, durante el período académico 2024-03 se identificaron llamadas provenientes de tres programas: un estudiante de Ingeniería Agronómica, quien se comunicó con la Línea Celeste en tres ocasiones; un estudiante del programa de Diseño Gráfico; y un estudiante del programa de Zootecnia.

Como se había mencionado anteriormente, aunque la Línea Celeste no se encontraba oficialmente habilitada en esta sede, se recibieron solicitudes de acompañamiento, lo cual evidencia que algunos estudiantes lograron acceder al servicio de manera espontánea o por canales informales de difusión.

En particular, el caso del estudiante de Ingeniería Agronómica, quien se comunicó en tres oportunidades, pone de manifiesto una necesidad clara de comunicación e información a los estudiantes de que la Facultad cuenta con servicio de apoyo psicosocial.

La participación de estudiantes de distintos programas, aunque limitada en número, muestra un interés transversal por parte de la comunidad estudiantil y deja en evidencia que la demanda por orientación emocional existe en la sede, incluso sin promoción directa ni una estrategia de implementación activa. Por lo que estos datos surgieron que la Línea Celeste comenzó a ser reconocida como un recurso de apoyo por parte de estudiantes en Bogotá, aun sin estar oficialmente abierta y la necesidad de formalizar su implementación en esta sede, dado que existe una base real de usuarios que han buscado el servicio por iniciativa propia.

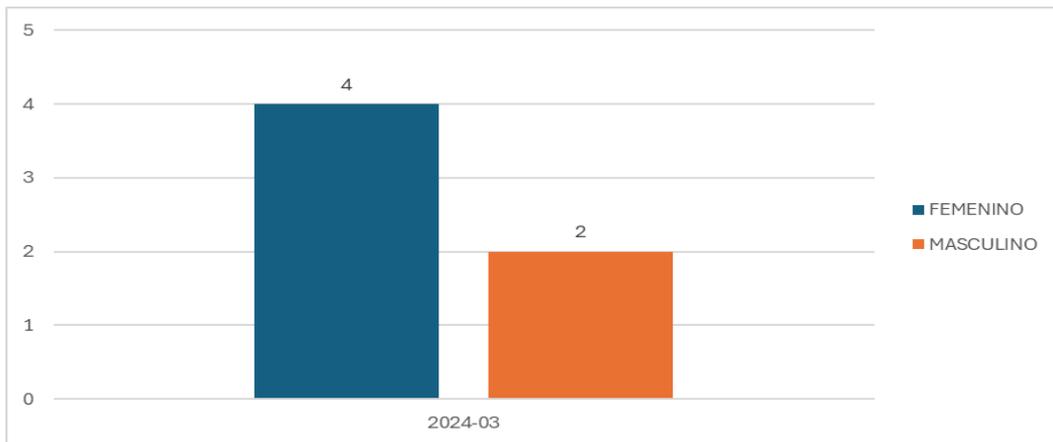
Tipo de documento



Gráfica 59. Tipo de documento por periodo académico- Sede Bogotá.

Durante el periodo académico 2024-03 se observan cuatro estudiantes mayores de edad (Cédula de ciudadanía). Uno de los estudiantes llamó en tres oportunidades, por lo cual da un total de seis registros.

Sexo



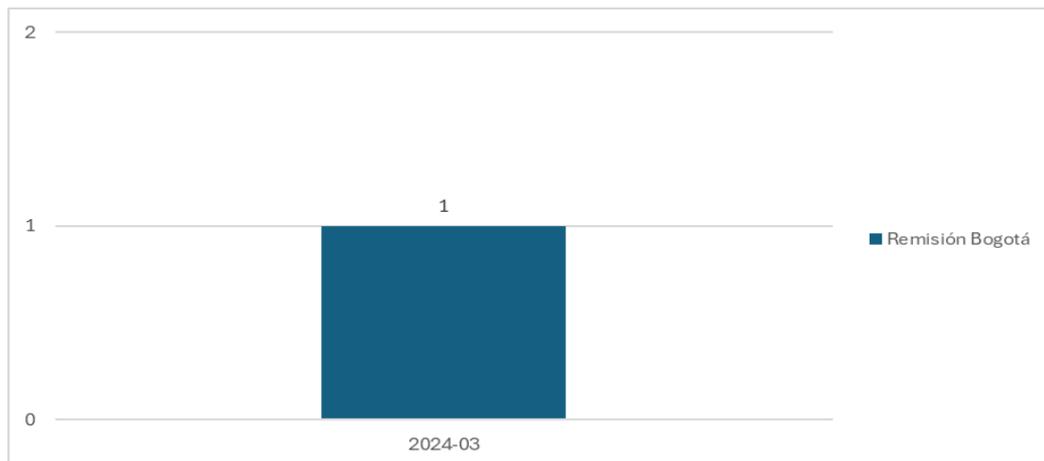
Gráfica 60. Sexo por periodo académico- Sede Bogotá.

Al analizar la variable sexo, durante el período académico 2024-03 se identificaron dos estudiantes de sexo femenino (una de ellas realizó tres llamadas) y dos estudiantes de sexo masculino que contactaron la Línea Celeste.

La distribución de usuarios según sexo durante el período 2024-03 fue equilibrada, con participación tanto de estudiantes mujeres como hombres. Este es un dato relevante, especialmente considerando que la Línea Celeste no estaba formalmente habilitada en la sede Bogotá. El acceso voluntario al servicio por parte de estudiantes de ambos sexos sugiere una demanda real de orientación emocional, aun en ausencia de una promoción institucional activa.

Por su parte, la participación de estudiantes hombres es también significativa. Aunque históricamente los hombres presentan mayores barreras para solicitar apoyo emocional, estos casos muestran una apertura a buscar acompañamiento psicosocial, que debe ser reconocida y fortalecida

Remisión



Gráfica 61. Remisión por periodo académico- Sede Bogotá.

Durante el periodo académico 2024-03 se identificó un estudiante remitido a la dependencia correspondiente a acompañamiento por psicología de la Facultad a la que pertenece el estudiante en la Sede Bogotá.

11. ACTIVIDADES REALIZADAS DESDE CELESTE

Las siguientes acciones se realizaron con el objetivo de promover en la comunidad universitaria un mayor uso de la línea, así como de ratificar el hecho de que la finalidad de la línea no era solo para manejo de crisis, sino para brindar acompañamiento y herramientas psicoemocionales a las personas que lo requirieran o que les interesara; y así también apoyar la labor interna de los profesionales de las sedes.

a. Guardaton de la Línea Celeste

Nombre de la actividad: “Guardaton”

Objetivo: Socializar la Línea Telefónica Celeste y sus características como una estrategia institucional para el cuidado de la salud mental de la comunidad universitaria, incentivando su uso como un espacio de escucha, orientación y acompañamiento emocional.

Descripción de actividad: En distintas sedes, los profesionales del Modelo de Orientación y Acompañamiento en Salud Mental abordaron a la comunidad estudiantil con el propósito de promover la acción concreta de guardar en sus teléfonos el número de la Línea Telefónica Celeste. Durante estos espacios, se explicó que una de las principales características del servicio es que se trata de una línea gratuita nacional (018000), accesible desde cualquier lugar del país. Este acto simbólico se presentó mediante una analogía con el registro de un contacto de emergencia, destacando la importancia de reconocer que, ante una situación de crisis o malestar emocional, se puede recurrir a Celeste como un espacio de escucha, orientación y, en caso necesario, contención emocional. En muchos de estos encuentros, los estudiantes aprovecharon la oportunidad para comunicarse directamente con las profesionales de la Línea, resolver dudas sobre su funcionamiento, horarios de orientación y plantear inquietudes relacionadas con su salud mental.



Imagen 1. Guardatón de la Línea Celeste- Orinoquia



Imagen 2. Guardatón de la Línea Celeste - Orinoquia



Imagen 3. Guardatón de la Línea Celeste- Amazonia



Imagen 4. Guardatón de la Línea Celeste - Caribe

b. Estudiantes en alojamientos

- Sede Orinoquia

Nombre de la actividad: “Celeste para que no me cueste”

Objetivo: Fomentar acciones que fomenten la empatía el acompañamiento y promoción de la Salud mental entre integrantes de los alojamientos, especialmente durante horarios que no tengan actividades académicas o no se encuentren dentro del campus. en horarios contrarios a

los educativos.

Descripción de actividad: La actividad inicia con una breve explicación sobre qué es la Línea Celeste y su importancia dentro del modelo de acompañamiento en salud mental de la Universidad. Para ello, se presenta el decálogo previamente construido, que recoge los principios fundamentales del servicio.

Posteriormente, se entrega plastilina a los participantes con el propósito de que, mientras construyen juntos una representación simbólica de "Celeste", compartan sus ideas y percepciones sobre ella. Este momento se desarrolla en un ambiente relajado, acompañado de música suave y aromaterapia, con el fin de propiciar una atmósfera de confianza y reflexión.

Durante esta dinámica, se plantean algunas preguntas orientadoras para el diálogo grupal:

- ¿Por qué es importante tener a Celeste como amiga?
- ¿En qué momentos creo que alguien puede necesitar ser escuchado?
- ¿Qué tipo de preguntas puedo hacerle?
- ¿Cuáles son los horarios en los que puedo llamarla?

A continuación, se lleva a cabo el juego *tingo-tango*, donde cada participante que quede eliminado compartirá una reflexión o aprendizaje obtenido sobre la Línea Celeste durante la jornada.

Como cierre simbólico, el grupo realiza en conjunto una llamada a la Línea Celeste, para comprobar que siempre está disponible para acompañar a quienes la necesiten.

En este espacio, además, se promovió que los y las estudiantes pudieran establecer contacto directo con las profesionales de la Línea Celeste, con el fin de resolver inquietudes particulares. Las llamadas realizadas desde esta actividad se registraron bajo el motivo de orientación "Otro", ya que su propósito fue psicoeducar a los participantes sobre el uso adecuado y la importancia del servicio como herramienta de apoyo en salud mental.

Finalmente, con el apoyo de los jóvenes participantes, se identifican los lugares más visibles en cada alojamiento (por ejemplo: nevera, cocina, entrada de la habitación, entre otros) para ubicar un póster informativo de la Línea Celeste con sus datos de contacto más relevantes.



Imagen 5. Poster informativo de la Línea Celeste.

- **Actividad de Autocuidado en Salud Mental**

En el marco de la jornada, se desarrolló también una actividad centrada en el autocuidado, donde a cada joven se le entregó un recipiente que decoró y utilizó para sembrar una planta, la cual tendrá como objetivo simbólico ser su compañía. Durante el proceso de decoración del tarro, se propició una conversación sobre la importancia de cuidar nuestra salud mental, y cómo cada persona es responsable de su propio bienestar físico, emocional y cognitivo.

El cuidado de la planta representará el compromiso con el autocuidado. Al finalizar, se dejaron asignadas tareas concretas como parte del seguimiento:

- Regar la planta cada tres días.
- Verificar que reciba luz solar adecuada.
- Revisar el estado del abono.
- Observar su crecimiento y estado general como reflejo del cuidado personal.

- **Sede Amazonia**

Objetivo: Socializar la línea celeste en los alojamientos PEAMA

Desarrollo de la actividad: La actividad con los estudiantes inicia invitándolos a identificar sus redes de apoyo en la ciudad de Leticia, es decir, aquellas personas en quienes confían y a quienes pueden acudir en momentos de dificultad. A continuación, se les brinda información sobre la Línea Celeste, un servicio institucional disponible para ofrecer orientación en situaciones

relacionadas con la salud mental. Como medida práctica, se deja visible el número telefónico de la Línea en un lugar destacado dentro de los alojamientos, facilitando su acceso en caso de necesidad.

c. Seguimiento a estudiantes que han tenido orientaciones por acompañamiento Integral SPN

Nombre de la actividad: Seguimientos en cierre de año

Objetivo: Brindar acompañamiento a estudiantes identificados por profesionales de las SPN que pueden estar en estado de riesgo mientras se encuentran en periodo de receso académico.

Descripción de actividad: Se le solicitó a los profesionales de las Sedes de Presencia Nacional que le remitieran a las profesionales de la línea Celeste una base de datos de contacto de estudiantes que ya hayan tenido acompañamiento presencial y que al no poder tener citas de seguimiento por el periodo de receso académico, pudieran requerir un acompañamiento en salud mental.

La siguiente tabla resume el proceso realizado con los estudiantes. Las llamadas que se le realizaron a los estudiantes se realizaron entre el 24/12/2024 y 30/12/2024.

SEDE	Nº DE ESTUDIANTES REFERIDOS	Nº DE ESTUDIANTES QUE CONTESTARON
Amazonía	2	0
Caribe	4	2
Orinoquía	4	2
Tumaco	2	1

Tabla 2. Resumen de contactos de seguimiento a estudiantes SPN

Dado que solo se logró contactar con la mitad de los estudiantes, no se contó con un análisis completo de las situaciones que pudieran estar afectándolos. La baja recepción de llamadas podría explicarse por el periodo en el que se realizaron, ya que coinciden con las vacaciones académicas, momento en el cual los estudiantes suelen estar involucrados en actividades familiares y personales, lo que reduce su disposición a participar en otras actividades. Además, este fenómeno podría estar relacionado con una falta de interés por parte de los estudiantes en

responder llamadas sobre asuntos no urgentes durante su tiempo libre. Otro factor posible es la desconfianza hacia números desconocidos, lo que también podría haber limitado las respuestas.

De los estudiantes que sí respondieron, solo se obtuvo un caso de triage alto en Caribe y uno medio en Tumaco, a quienes se les hizo el debido seguimiento y remisión que indica el procedimiento.

d. Apoyo en Martes de Salud Mental - Sede Tumaco

Nombre de la actividad: "Palabras que Cuidan".

Objetivo: Promover el uso de herramientas que fortalezcan la autoconciencia a través de estrategias de autocompasión, favoreciendo una relación más amable y empática con uno mismo. Esto contribuye a la aceptación de las imperfecciones, disminuye la autocrítica y mejora el bienestar emocional y la resiliencia

Descripción de actividad: Se cuenta con un espacio dentro del campus demarcado como una cabina telefónica en donde se encontrarán hojas y lapiceros que permitirán el desarrollo de la actividad. Una vez el/la estudiante voluntaria e individualmente ingresa a la cabina, encontrará un computador y unos audífonos, y con estos materiales podrá acceder a un video pregrabado el cual contiene una estrategia emocional para abordar la temática de la jornada de Martes de Salud Mental.

Al iniciar el video el/la estudiante conocerá que dicho ejercicio tiene como fin ser una estrategia para promover la autocompasión como forma de crear una relación más amable y empática con uno mismo.

Link de video: [invideo-ai-1080 Meditación Universitaria_ Cultiva tu Aut 2025-04-23.mp4](#)

Infografía: Se adjunta esta imagen para que los estudiantes queden con la información que vieron en el video.



Imagen 6. Infografía autocompasión - Martes de Salud Mental.

e. Oferta en acompañamiento a estudiantes de Posgrados- Sede Caribe

Nombre de la actividad: "Contacto estudiantes de posgrado sede Caribe".

Objetivos:

- Presentar a la comunidad universitaria la estrategia de fortalecimiento de la salud mental a través de la Línea Celeste.
- Brindar acompañamiento y ofrecer espacios de escucha activa a la comunidad de estudiantes de posgrado de la Sede Caribe mediante la Línea Celeste.
- Identificar las necesidades de salud mental de la comunidad estudiantil de la Sede Caribe a través de la Línea Celeste.

Descripción de actividad: La propuesta consiste en brindar acompañamiento y un espacio de escucha activa a la comunidad de los estudiantes de posgrado de la sede Caribe por medio de seguimiento telefónico, la actividad se desarrolló en los siguientes pasos:

- Contacto por correo electrónico. (Propuesta desde correo de Bienestar de la Sede)
- Contacto telefónico desde Celeste.
- Presentación de la estrategia
- Consentimiento.
- Aplicación de triage.

- Programación de nuevo contacto (en el caso que se requiera)
- Desarrollo del espacio de escucha.
- Entregar un reporte a Bienestar de la Sede.

PROGRAMA	DOCTORADO EN CIENCIAS - BIOLOGÍA	MAESTRÍA EN CIENCIAS - BIOLOGÍA	MAESTRÍA EN ESTUDIOS DEL CARIBE
MATRICULADOS	6	7	10
CONTACTO EFECTIVO	1	5	5
CONTACTO NO EFECTIVO	4	2	4
FUERA DE SERVICIO	1	0	1

Tabla 3. Resumen de contactos de estudiantes de posgrado de Sede Caribe

PROGRAMA	DOCTORADO EN CIENCIAS - BIOLOGÍA	MAESTRÍA EN CIENCIAS - BIOLOGÍA	MAESTRÍA EN ESTUDIOS DEL CARIBE
No desean el acompañamiento	0	2	2
Seguimientos	1	1	1
Triaje	No aplica*	Medio	Bajo
No podían recibir la llamada, solicitan ser contactados luego pero no contestaron después	0	2	2
Casos activos	0	1	0

Tabla 4. Resumen de respuesta de llamadas de estudiantes de posgrado de Sede Caribe

*Se realizó un contacto efectivo, la estudiante refiere estar interesada en el seguimiento, se agenda un espacio para la valoración pero no contesta, por lo cual no es factible realizar el triaje.

12. DOCUMENTOS Y FORMATOS REALIZADOS

Para dar paso al pilotaje de la Línea, se requirieron unos lineamientos y soportes estructurados tanto para el correcto desarrollo del proceso, como para la divulgación de la información que se

le compartió a la comunidad universitaria. Estos documentos, contruidos desde cero, sentaron las bases operativas, éticas y comunicativas de la estrategia. Entre ellos se incluyeron procedimiento de orientación, rutas de derivación, criterios de confidencialidad, formatos de registro y materiales informativos, todos diseñados de manera colaborativa por las profesionales que atendieron la línea. Esta base documental no sólo permitió garantizar la calidad y la coherencia del servicio, sino que también se convirtió en un recurso valioso para futuras iniciativas en salud mental dentro de la Universidad.

Estos materiales no solo guiaron la implementación de la estrategia, sino que también facilitaron su integración con otras estrategias de bienestar universitario, generando aprendizajes institucionales valiosos y fortaleciendo la capacidad de respuesta de la Universidad en temas de salud mental. A continuación se detallan los macro documentos que se relacionan con el cuidado de la salud mental de la comunidad universitaria:

a. Procedimiento

Documento central que definió paso a paso el funcionamiento de la línea, incluyendo criterios de orientación, procesos de actuación y flujos de comunicación

[Procedimiento Celeste: UNALínea que acompaña tu salud mental.docx](#)

b. Cartillas de Primeros Auxilios Psicológicos PAP

Serie de tres cartillas elaboradas para brindar orientaciones claras y accesibles sobre cómo ofrecer acompañamiento inicial en situaciones de crisis emocional dentro de los lineamientos institucionales, contienen ejercicios que orientan la autorregulación emocional y una guía para atender casos de crisis emocional y riesgo suicida. Son dirigidas tanto a profesionales como a miembros de la comunidad universitaria interesados en fortalecer sus habilidades de cuidado.

[Libro Interactivo](#)

c. Material audiovisual

Con apoyo técnico del equipo de comunicaciones de la Dirección, se realizaron videos, audios y piezas gráficas con base a la información que suministraron las profesionales de la línea, donde se presentaron las diferentes características y material informativo que se pensaron como estrategias de comunicación para la comunidad universitaria.

A continuación, se muestran algunas de las publicaciones y piezas que se generaron:

- Instagram: [La Línea Celeste es el canal seguro y accesible para apoyarte](#)

- Instagram: [La Línea Celeste es el espacio para conversar, aprender y entendernos. Conócela y úsala.](#)
- Ejemplo de piezas comunicativas:



d. Otros

Los documentos que se mencionan a continuación también levantados y creados por las profesionales de la Línea y fueron soporte de actividades específicas adicionales al pilotaje, pero que mantienen relación con temas en salud mental y/o funcionamiento técnico de la línea

- Triage, consentimiento informado y exoneración de responsabilidad: Conjunto de documentos diseñados para garantizar una orientación ética y segura. Incluyen criterios para la valoración inicial de cada caso (triage), el consentimiento informado para el uso del servicio tanto para mayores como para menores de edad, y un formato de exoneración que delimita responsabilidades de la Línea, fortaleciendo la transparencia y el marco legal del acompañamiento ofrecido.
- Informe de fallas técnicas de la línea Celeste: Registro sistemático de las dificultades técnicas presentadas durante la operación, útil para la mejora continua del servicio.
- Registro de contingencia de la línea Celeste: Formato que permitió documentar la atención brindada en situaciones en las que el SIBU no estuvo disponible, garantizando continuidad en el acompañamiento. Cabe aclarar que al momento en que se reestableciera el SIBU se realizaron los debidos registros, salvo la de las personas que no hacen parte de la comunidad universitaria. Estas personas quedan registradas en el formato de contingencia.
- Directorios de las Sedes, primeros respondientes y CRUES: Compilación organizada de contactos clave para la activación de rutas de apoyo y derivación, adaptada a cada

contexto territorial.

- Familias UNAL: Propuesta de estrategia para desarrollar desde la Dirección Nacional de Bienestar Universitario para incluir a las redes de apoyo de los estudiantes en su paso por la Universidad
- Agentes de Bienestar: Propuesta de estrategia para desarrollar desde la Dirección Nacional de Bienestar Universitario para crear un grupo referente de apoyo en temas de salud mental, compuesto por docentes, administrativos y estudiantes voluntarios a quienes se les brindará capacitación para que ejerzan dentro de la comunidad como un soporte a pares.

Como avance en esta estrategia se ha coordinado con apoyo de la Facultad de Medicina Veterinaria y de Zootecnia de la Sede Bogotá un pilotaje para revisar la adaptabilidad de la estrategia a nivel nacional.

- Presentaciones / diapositivas: Materiales visuales diseñados para la socialización del proyecto ante diferentes públicos, incluyendo instancias académicas, administrativas y estudiantiles.
- Informes Estadísticos de la línea Celeste: Análisis cuantitativos y cualitativos mensuales del uso de la línea, fundamentales para la evaluación del impacto del pilotaje y desarrollo del presente informe.

Todos los macro documentos como los productos detallados anteriormente, se encuentran organizados en las siguientes carpetas drive:

- [2. Documentos de la Línea](#)
- [Documentos 2025](#)

13. RETROALIMENTACIÓN

- En conjunto con profesionales y coordinadores de las Sedes de Presencia Nacional se concluyó que no existe una cultura arraigada de utilizar líneas de emergencia o de apoyo.
- En conversaciones sostenidas con los profesionales del Modelo de Orientación y Acompañamiento en salud mental, algunos estudiantes manifestaron su preferencia por el contacto presencial, ya que en sus contextos locales suelen interactuar directamente con las personas que ofrecen los apoyos. Esto sugiere que, en sedes más pequeñas, donde hay una mayor cercanía y familiaridad entre estudiantes y funcionarios, el acompañamiento a través de canales impersonales, como llamadas telefónicas desde números desconocidos, puede resultar menos efectivo o generar desconfianza.
- Se identificó una sensación generalizada de "miedo" frente a la novedad de la línea, sumado a la dificultad significativa que presentan los jóvenes para hablar sobre sus

emociones.

- Se percibe en la población estudiantil un imaginario de que no requieren ayuda.
- Se presentaron varias fallas técnicas propias del programa AVAYA, seguido de problemas con la VPN
- Se identificaron fallas y limitaciones en la conectividad por parte de las sedes, una situación característica de algunas de las regiones donde se ubican las sedes de Presencia Nacional. Esta condición representó un desafío para la comunicación fluida y el desarrollo de algunas actividades propuestas.
- Se identificaron algunas preocupaciones por parte de los equipos en las sedes, relacionadas con la percepción de un posible aumento en la carga laboral al recibir remisiones adicionales desde la Línea Celeste.
- Por parte de la Sede Medellín se recibió bastante apoyo y respuesta oportuna a solicitudes de divulgación del material comunicativo.
- En las sedes de Presencia Nacional en donde los equipos de comunicaciones son muy reducidos y puede presentarse la acumulación de material de publicación se presentó la dificultad para la publicación oportuna del material comunicativo creado para la línea Celeste.
- Incluir un servicio de chat: Algunos profesionales de las Sedes de Presencia Nacional informaron que, según la retroalimentación de estudiantes, estos preferirían una opción de comunicación virtual escrita en lugar de la llamada telefónica.
- Ampliar el uso de la línea Celeste: Se sugirió que la línea no solo se utilice como un recurso para la recepción de llamadas, sino también como un medio de comunicación con estudiantes que hayan expresado estar atravesando situaciones en las que puedan recibir orientación.
- Se recomienda aumentar la visibilidad de la teleorientación como una herramienta complementaria de mayor alcance para las sedes.
- Se propuso que Celeste pudiera ser utilizada para hacer seguimientos a los estudiantes que residen en los alojamientos, por lo que SPN nos dieron una base de datos de estudiantes que ya hayan recibido orientación presencial en acompañamiento integral de sede y pudieran requerir seguimiento en el periodo de receso académico , estrategia que funcionó para que algunos estudiantes pudieran hablar con tranquilidad

14. CONCLUSIONES

Es un hecho valioso y significativo que la salud mental se haya consolidado como una prioridad en la Universidad Nacional de Colombia, materializada en la creación del Modelo de Orientación

y Acompañamiento en Salud Mental. Esta iniciativa ha permitido articular a las nueve sedes de la Universidad bajo un enfoque común, con líneas de trabajo unificadas que fortalecen las acciones ya existentes en torno al bienestar emocional y psicosocial de la comunidad universitaria.

Durante el tiempo en que estuvo en funcionamiento, la Línea Celeste demostró ser mucho más que una estrategia institucional de atención. Para las personas que interactuaron con ella, representó un espacio seguro de escucha, contención y autocuidado colectivo. Esta línea no solo respondió a una necesidad concreta de orientación ante situaciones emocionales o emergencias psicológicas, sino que también cumplió con el propósito inicial: sembrar una semilla en la cultura institucional que valore el acompañamiento empático y la promoción de una salud mental integral.

Es importante reconocer que la salud mental no se trabaja únicamente desde la atención individual, sino también desde un enfoque colectivo que considere los espacios que habitamos, las relaciones que construimos y las experiencias que compartimos en comunidad. En este sentido, una universidad como la Nacional, con su diversidad de contextos y realidades territoriales, debe seguir apostando por estrategias que reconozcan lo emocional como parte de lo estructural, lo político y lo pedagógico.

La Línea Celeste no solo aportó al cumplimiento de la misión del Modelo, centrada en la promoción de entornos saludables y la mitigación de factores de riesgo, sino que lo fortaleció al generar experiencias concretas de acceso, confianza y acompañamiento. Los mensajes de agradecimiento recibidos por parte de estudiantes y otros miembros de la comunidad dan cuenta del impacto positivo y transformador de esta iniciativa.

Como profesionales que hicimos parte del pilotaje de la Línea Celeste, confiamos en que la Universidad Nacional de Colombia continúe profundizando esta apuesta institucional. Es fundamental seguir incorporando herramientas tecnológicas que amplíen el acceso a una orientación oportuna, ética, cercana e integral. Cuidar la salud mental es una tarea colectiva, permanente y profundamente humana, y la universidad tiene un papel protagónico en seguir generando espacios seguros, accesibles y significativos para todas y todos los que la habitamos.

Así nos despedimos y agradecemos el crecimiento personal y profesional que nos permitió ser parte de esta excelente iniciativa para la salud mental de la comunidad UNAL: [Camila Andrea Chaves Hoyos](#), [Paula Karinna Cuervo Vargas](#) y [Luisa Fernanda Calderon Nieto](#), recordando la compañía de una de las profesionales que también atendió la línea por un tiempo, Estefania Bedoya, agradeciendo el soporte y guía fundamental que recibimos de [Maria Alejandra Alarcon](#)

[Jordan](#), el apoyo de [Paula Andrea Rodriguez Sotelo](#) y la excelente dirección y colaboración en todo este gran proceso de [Isabel Acevedo Leon](#) y [Jose Mauricio Lancheros Lopez](#) como coordinadores de este lindo proyecto.

Gracias Celeste

