

**SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE FACTORES DE RIESGO
PSICOSOCIAL**

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

**GUIA PARA LA ATENCIÓN PSICOSOCIAL INDIVIDUAL AL TALENTO HUMANO DE
LA SDSCJ**

DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA

SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE	3
3. AMBITO DE APLICACIÓN.....	3
4. NORMATIVIDAD ASOCIADA.....	4
5. DOCUMENTOS ASOCIADOS.....	4
6. GLOSARIO.....	5
7. CONSIDERACIONES ÉTICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7
8. TIPOS DE SERVICIO INSTITUCIONAL Y SU DESARROLLO	8
8.1. ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL AL PERSONAL NUEVO DE NUSE 123 (C4)..	9
8.2. PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS (PAP).	10
8.2.1. Acceso al servicio	10
8.2.2. Protocolo de atención.....	11
8.3. ATENCIÓN PSICOSOCIAL DE ORIENTACIÓN	13
8.3.1. Acceso al servicio	13
8.3.2. Días y horarios de atención.....	14
8.3.3. Medio para el desarrollo de las sesiones	14
8.3.4. Temáticas que serán objeto de orientación.....	14
8.3.5. Protocolo de atención.....	15
8.3.6. Cierre del servicio de atención psicosocial	16
8.4. SEGUIMIENTO A CONDICIONES DE SALUD PSICOSOCIAL.....	16
8.4.1. Acceso al servicio	16
8.4.2. Protocolo de atención.....	17
8.5. CONTINGENCIAS ANTE CONDUCTAS Y SITUACIONES DE RIESGO.....	17
8.5.1. SISVECOS	18
8.5.2. SIVIM.....	18
8.5.3. VESPA.....	19
9. OTROS SERVICIOS EXTERNOS DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL.....	20

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos para la prestación de los servicios de atención psicosocial individual para el talento humano de la Entidad, en el marco de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, brindando acompañamiento en situaciones que impacten los factores psicosociales intralaborales extralaborales e individuales, que causan tensión o distrés mediante primeros auxilios psicológicos, contención emocional, orientación y seguimiento psicosocial, realizando cuando es pertinente, la respectiva remisión a las rutas de atención clínica dispuestas por el Ministerio de Salud y Protección Social.

2. ALCANCE

En los servicios de atención psicosocial individual para el talento humano de la Entidad, conforme a los lineamientos de la *“Guía técnica general de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora”* (Ministerio del Trabajo, 2015), se podrán incluir temas asociados a dificultades con la pareja, hijos, padres, dificultades de tipo financiero, dificultades de índole legal, violencia intrafamiliar, enfermedad de familiares, cambios en la vida personal como separaciones, cambios de vivienda, pérdida de seres queridos, cuidado de niños, de adultos mayores o de personas en situación de discapacidad, etc.

En caso de identificar que la problemática presentada está afectando el desarrollo de la labor de algún servidor público o contratista, conforme a criterio del profesional en psicología a cargo de la prestación de los servicios de atención psicosocial individual, se revisará la posibilidad de vincular a algún miembro del núcleo familiar en la atención, con el fin de promover que el usuario fortalezca su red de apoyo (parágrafo 2 del artículo 2.2.10.2. del Decreto 1083 de 2015 modificado por el Decreto 051 de 2018).

En todo caso, cuando se evidencie durante el asesoramiento psicológico que se requiere intervención psicoterapéutica ya sea para el(la) servidor(a) público(a) o contratista y/o para su grupo familiar, se realizará la correspondiente remisión a su Entidad Prestadora de Salud - EPS y se llevarán a cabo los respectivos seguimientos por parte del equipo psicosocial.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

La aplicación de los servicios de atención psicosocial individual para el talento humano de la Entidad se dirige a la siguiente población objeto:

- Servidores públicos, contratistas o practicantes que soliciten el servicio.
- Servidores públicos, contratistas o practicantes con síntomas de interés psicosocial.

- Servidores públicos, contratistas o practicantes con dificultades en las relaciones interpersonales y/o dificultades de ajuste laboral.
- Servidores públicos o contratistas que presenten resultados totales de riesgo alto o muy alto en los cuestionarios de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.
- Servidores públicos y contratistas diagnosticados por la EPS con algún trastorno mental o del comportamiento.
- Servidores públicos y contratistas diagnosticados en consulta médica con signos de estrés o con patologías que, según el criterio médico, puedan estar relacionadas con factores psicosociales.
- Servidores públicos y contratistas que presenten registros de ausentismo frecuentes asociados a patologías que podrían originarse por factores psicosociales.
- Servidores públicos y contratistas que presenten accidentes de trabajo o enfermedades laborales, cuyo diagnóstico se asocie a alguna afección psicosocial o diagnóstico psicológico.
- Servidores y contratistas quienes cuenten con un diagnóstico médico calificado como enfermedad laboral relacionada con el estrés o con los factores de riesgo psicosocial de acuerdo con la tabla de enfermedades laborales vigente (Ley 1477 de 2014).
- Servidores públicos, contratistas o practicantes, expuestos a una emergencia.

4. NORMATIVIDAD ASOCIADA

Ver Normas asociados del documento en <https://portalmipg.sci.gov.co>

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Formato listado de asistencia F-FI-1381
- Formato consentimiento informado F-GH-985
- Formato primeros auxilios psicológicos F-GH-1596
- Formato atención psicosocial individual F-GH-1594
- Formato remisión psicosocial a EPS F-GH-1595
- Formato seguimiento a recomendaciones y restricciones F-GH-387
- Formato encuesta de satisfacción atención psicosocial individual F-GH-1592
- Manual del SG-SST MA-GH-1

ANEXOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

- Anexo 1: Ficha de notificación epidemiológica SISVECOS.
- Anexo 2: Ficha de notificación epidemiológica SIVIM.
- Anexo 3: Ficha notificación epidemiológica VESPA.

6. GLOSARIO

Acción preventiva: Acción para eliminar o mitigar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable (Decreto 1072 de 2015).

Acompañamiento psicosocial: Estrategia dirigida a fomentar competencias relacionadas con el autoconocimiento, manejo emocional, la capacidad de comunicarse asertivamente y relacionarse con el entorno, fortaleciendo habilidades psicosociales de afrontamiento para la vida y el trabajo (Vargas & Dorony, 2013).

Acoso laboral: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado / trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo (Ley 1010 de 2006).

Primeros auxilios psicológicos: Intervención de primera instancia, provisional y de corta duración, dirigida a cualquier persona que presente una crisis emocional. Los primeros auxilios psicológicos se prestan durante las siguientes setenta y dos (72) horas a partir de la ocurrencia del evento que detonó la crisis (Bautista, 2021)

Condiciones de salud: Conjunto de variables objetivas y de auto reporte de condiciones fisiológicas, psicológicas y socioculturales que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora (Decreto 1072 de 2015).

Condiciones de trabajo: Aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos (Resolución 2646 de 2008).

Condiciones extralaborales: Aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Condiciones intralaborales: Características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Conductas de riesgo: Acciones que exponen a la persona a daño físico, emocional o social, frecuentemente utilizadas como mecanismos de afrontamiento inadecuados ante situaciones adversas. Incluyen, entre otros: conductas auto lesivas, ideación o intentos suicidas, consumo problemático de alcohol u otras sustancias psicoactivas, entre otras (Ver SISVECOS / VESPA).

Contención emocional: Es un conjunto de procedimientos básicos que tienen como objetivo tranquilizar a una persona que se encuentra afectada por una crisis emocional, ayudándola a restablecer el autocontrol de su estado de ánimo (Sanchez, 2018).

Distrés: Forma negativa de estrés que se presenta cuando las demandas del entorno superan los recursos de afrontamiento de las personas, generando una respuesta negativa o exagerada a los factores estresores, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico.

Estrés: Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales (Resolución 2646 de 2008).

Eustrés: Forma positiva de estrés que surge ante demandas o retos percibidos como manejables o motivadores. El eustrés puede impulsar el desempeño, promover la concentración, la creatividad y la adaptación funcional.

Evaluación del riesgo: Proceso para determinar el nivel de riesgo asociado al nivel de probabilidad de que dicho riesgo se concrete y al nivel de severidad de sus consecuencias (Decreto 1072 de 2015).

Experto: Psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional. Cuando según certificación expedida por la respectiva Secretaría de Salud, en un departamento no exista disponibilidad de psicólogos con especialización en salud ocupacional y licencia vigente, se considera experto al psicólogo que tenga mínimo 100 horas de capacitación específica en factores psicosociales, mientras subsista dicha situación (Resolución 2646 de 2008).

Estrategias de afrontamiento: Son procesos cognitivos y conductuales que se adaptan para manejar las demandas específicas internas o externas evaluadas como desbordantes o excedentes en relación con los recursos de la persona (Lazarus, R. y Folkman, S. 1986. Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.)

Factores de riesgo psicosocial: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo (Resolución 2646 de 2008).

Factores psicosociales protectores o benéficos: Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador (Resolución 2646 de 2008).

Intervención primaria: La intervención primaria de los factores de riesgo psicosocial se concentra en intervenir el factor de riesgo mismo, mientras que la intervención secundaria se focaliza en acciones sobre los individuos para dotarlos de herramientas o estrategias que les faciliten el manejo de los factores de riesgo (Ministerio del Trabajo, 2015).

Orientación psicosocial: Se refiere al direccionamiento que un profesional (psicólogo, psiquiatra, trabajador social, abogado, etc.), puede proporcionar a un usuario que manifieste confusión, desorientación, sobrecarga o tensión emocional, para facilitarle un proceso de tipo cognitivo-emocional con la finalidad de promover el entendimiento y la resolución de situaciones problemáticas y la movilización de recursos (personales o ambientales) para enfrentar situaciones retadoras y elaborar alternativas saludables o funcionales de afrontamiento ante situaciones que puedan generar distrés (Dietrich, 1986).

Prevención primaria del trastorno mental: La prevención del trastorno mental hace referencia a las intervenciones tendientes a impactar los factores de riesgo, relacionados con la ocurrencia de trastornos mentales, enfatizando en el reconocimiento temprano de factores protectores y de riesgo, en su automanejo y está dirigida a los individuos, familias y colectivos (Ley 1616 de 2013).

Problema psicosocial: Hace referencia a un acontecimiento vital negativo, una dificultad o deficiencia ambiental, una situación de estrés familiar o interpersonal, una insuficiencia en el apoyo social o los recursos personales, u otro problema relacionado con el contexto en que se han desarrollado alteraciones experimentadas por una persona (Ley 1616 de 2013 art. 5 numeral 7).

Promoción de la salud mental: La promoción de la salud mental es una estrategia intersectorial y un conjunto de procesos orientados hacia la transformación de los determinantes de la salud mental que afectan la calidad de vida, en procura de la satisfacción de las necesidades y los medios para mantener la salud, mejorarla y ejercer control de esta en los niveles individual y colectivo teniendo en cuenta el marco cultural colombiano (Ley 1616 de 2013).

Situaciones de riesgo: Condiciones o experiencias adversas que incrementan la probabilidad de daño físico, emocional o social, especialmente cuando no hay factores protectores. Incluyen violencia, maltrato, abuso sexual, entre otras (Ver SIVIM).

SISVECOS: Subsistema especializado de SIVIGILA para la notificación y seguimiento del espectro suicida, desde la ideación hasta intentos de suicidio. Toda sospecha o evento de alto riesgo debe reportarse de forma inmediata mediante ficha epidemiológica SISVECOS al correo institucional de notificación.

SIVIGILA: Sistema Nacional de Vigilancia en Salud Pública del Ministerio de Salud encargado de recolectar, analizar y reportar información sobre eventos que afectan la salud pública. Su objetivo es orientar acciones de prevención, control y toma de decisiones basadas en evidencia. Subdivide entre otros, en los siguientes subsistemas: SISVECOS, SIVIM y VESPA.

SIVIM: Subsistema especializado de SIVIGILA que centraliza la notificación de eventos de violencia física, psicológica o sexual en el ámbito familiar o de pareja. Busca canalizar los casos hacia rutas de atención integral y protección de derechos. Toda sospecha o evento de alto riesgo debe reportarse de forma inmediata mediante ficha epidemiológica SIVIM al correo institucional de notificación.

Trastorno mental: Es una condición clínica que afecta el pensamiento, el estado de ánimo, el comportamiento y la capacidad de una persona para funcionar en su vida diaria. Los trastornos mentales pueden variar en su gravedad y afectar diferentes áreas de la vida de una persona (Ley 2460 de 2025).

Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales: Es una estrategia que permite identificar, prevenir y controlar los riesgos psicosociales en el entorno laboral. Su objetivo es fortalecer las condiciones protectoras, reducir los efectos negativos sobre la salud de los trabajadores, promover el bienestar y prevenir enfermedades laborales. Además, facilita el compromiso organizacional y la gestión efectiva de recursos para implementar acciones de mejora continua.

VESPA: Sistema establecido para realizar la vigilancia epidemiológica del consumo de sustancias psicoactivas. En el marco de la gestión realizada por el SG-SST, además de la gestión ante SIVIGILA, requiere remisión a EPS y seguimiento psicosocial (Resolución 089 de 2019).

7. CONSIDERACIONES ÉTICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En cumplimiento a la Ley 1090 de 2006, los servicios de atención psicosocial individual para el talento humano de la Entidad se enmarcan en los siguientes aspectos:

- **Confidencialidad:** Los servicios garantizan a sus usuarios el respeto a la confidencialidad por parte de los profesionales del equipo psicosocial, manteniendo la información recolectada bajo estricta reserva, excepto en aquellas circunstancias particulares, como por ejemplo solicitudes de autoridades judiciales competentes o situaciones de riesgo para el usuario del servicio o para terceros, en cumplimiento del artículo 5 de la Ley 1090 de 2006.
- **Consentimiento informado:** El usuario que participe de los servicios de atención psicosocial individual deberá firmar el formato de consentimiento informado F-GH-985, manifestando la aceptación libre, voluntaria y consciente, en el pleno uso de sus facultades mentales y legales, después de recibir la información adecuada, para que tenga lugar cualquier acto asistencial.
- **Acceso voluntario al servicio:** En ningún caso se podrá obligar a un servidor público, contratista o practicante a participar en los servicios de primeros auxilios psicológicos, atención psicosocial de orientación ni seguimiento psicosocial a condiciones de salud, cuyo acceso es de carácter voluntario.
- **Profesionalismo:** Los profesionales del equipo psicosocial que prestan servicios de atención psicosocial individual al talento humano de la Entidad, cuentan con la formación y experiencia que los acredita para brindar el tipo de orientación solicitada.
- **Custodia de documentos:** Los documentos que hacen parte del sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial, serán custodiados por el profesional en psicología de C4 o por el profesional en psicología con licencia en seguridad y salud en el trabajo de la Dirección de Gestión Humana, según corresponda, conforme con los lineamientos normativos. El usuario que requiera información sobre la atención psicosocial individual que ha recibido, podrá solicitar el respectivo formato listado de asistencia F-FI-1381 (cuyos datos son válidos en registro digital o manuscrito).

8. TIPOS DE SERVICIO INSTITUCIONAL Y SU DESARROLLO

En el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se tienen contemplados cuatro tipos de atención psicosocial individual, para el talento humano de la SDSCJ que son: (1) acompañamiento psicosocial al personal nuevo de NUSE 123 en C4 (2) primeros auxilios psicológicos (3) atención psicosocial de orientación (4) seguimiento a condiciones de salud psicosocial.

8.1. ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL AL PERSONAL NUEVO DE NUSE 123 (C4)

El equipo psicosocial de C4 convoca a los nuevos servidores públicos y contratistas que ingresan al cargo de operador de recepción en la Sala Unificada de Recepción (S.U.R) del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4), con el fin de realizar un proceso de “onboarding” o acompañamiento psicosocial individual durante la incorporación, con el objetivo de facilitar la adaptación al cargo en diferentes dimensiones como el aprendizaje de las herramientas operativas, el afrontamiento emocional en la atención de la llamada de emergencias y la promoción de relaciones sociales saludables en el contexto de trabajo.

Este proceso se realiza de manera obligatoria durante el periodo de inducción de los operadores que ingresan a la línea, con el fin de indagar por su evolución, identificar sus necesidades y fomentar el desarrollo de la labor de manera óptima (Decreto 728 de 2025 Artículo 2.2.4.13.9). Además, busca generar una experiencia de bienvenida que promueva la integración efectiva y productiva del nuevo talento humano, fortaleciendo su alineación con los objetivos misionales de la entidad y promoviendo prácticas de autocuidado psicosocial, considerando las demandas emocionales propias del rol.

Fases del servicio

- **Inicio:** El líder del equipo psicosocial C4 solicita y actualiza la lista de personal nuevo NUSE 123 cada mes, con el fin de identificar y asignar a los profesionales del equipo para la prestación del servicio de acompañamiento psicosocial individual de onboarding, el cual se presta dentro del turno de trabajo teniendo en cuenta la disponibilidad del servidor público o contratista.
- **Desarrollo:** El acompañamiento psicosocial al personal nuevo NUSE 123 (C4) se realiza de manera individual, en tres (3) sesiones, cada una con una duración de aproximadamente treinta (30) minutos, con espacios de intervalo de quince (15) días hasta completar la tercera sesión con el servidor público y/o contratista recientemente incorporado. La fecha y hora de cada acompañamiento es comunicada al supervisor de turno de la sección, dentro de los turnos de la operación. Dentro de las sesiones se abordan temas como, por ejemplo: conocimientos técnicos sobre la ejecución de su labor, dinámicas relacionales y salud mental en la operación. Así mismo, se registra la información de datos personales y descripción de cada acompañamiento en formato atención psicosocial individual F-GH-1594 y formato listado de asistencia F-FI-1381.

Si durante el acompañamiento, el servidor público y/o contratista recientemente incorporado reporta situaciones a nivel intralaboral, extralaboral y/o personal que impliquen afectación emocional, o si el prestador del servicio considera que es oportuno, el profesional de psicología sugiere el acceso a los servicios de atención psicosocial de orientación, al cual se accede por solicitud personal y de manera voluntaria.

• **Cierre:** Al cumplir los tres (3) acompañamientos, contando con el diligenciamiento previo de los formatos asociados al servicio, se cierra el caso. Además, en el último acompañamiento, se dan recomendaciones de acuerdo con lo trabajado. Por último, se solicita al servidor público y/o contratista diligenciar la encuesta de satisfacción digital (enviado desde el correo electrónico institucional psicosocialC4@scj.gov.co).

8.2. PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS (PAP).

Los primeros auxilios psicológicos (PAP) son una estrategia de intervención breve, estructurada y empática, diseñada para brindar apoyo emocional primario, a personas que se encuentran atravesando una situación de crisis emocional, entendida como un estado transitorio de desorganización psicológica en el que la persona afectada ve comprometidos sus recursos habituales de afrontamiento frente a una situación que percibe como abrumadora, inesperada o posiblemente traumática.

Se basan en principios como la escucha activa, la validación emocional, el acompañamiento respetuoso y la orientación clara hacia recursos disponibles, con el propósito principal de mitigar el malestar y fomentar la sana adaptación. No constituyen un tratamiento clínico sino una respuesta humana y solidaria para brindar contención emocional a la persona afectada, proporcionarle seguridad y facilitar la conexión con redes de apoyo o servicios especializados.

En la Entidad, los primeros auxilios psicológicos podrán llevarse a cabo por brigadistas emocionales capacitados en el asunto y/o por profesionales en psicología, quienes serán denominados prestadores del servicio.

8.2.1. Acceso al servicio

En el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo de Bogotá (C4), los servidores públicos, contratistas o practicantes quienes presenten una posible crisis emocional, deben acercarse a su supervisor o jefe inmediato para informar la novedad y solicitar la prestación de primeros auxilios psicológicos. En C4 los prestadores del servicio PAP se encontrarán activos en horarios rotativos, según el talento humano disponible para tales fines.

En los demás centros de trabajo, el servidor público, contratista o practicante afectado, puede notificarle a su jefe inmediato o supervisor de contrato la novedad, para ser direccionado a los brigadistas emocionales de la respectiva sede o los profesionales de psicología de Seguridad y Salud en el Trabajo, según disponibilidad.

Con fines de difusión de información, el equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo hará uso de medios de comunicación institucional para socializar periódicamente los canales de acceso a servicios de primeros auxilios psicológicos como a continuación se relaciona.

Atención inmediata en horario 24/7: Cuando un servidor público, contratista o practicante requiera atención psicológica inmediata, pero el centro de trabajo no cuente con brigadista emocional y/o profesional en psicología disponible, debe acudir a servicios de urgencias de EPS o comunicarse con alguna de las siguientes líneas externas:

- Línea 123 (24/7): En casos de emergencia ante conductas o situaciones de riesgo para la vida del usuario o de otras personas. Se brinda atención por parte de la Secretaría Distrital de Salud.
- Línea 106 - WhatsApp 300 7548933 (24/7): Ante crisis emocionales, ofrece escucha y apoyo psicológico por parte de la Secretaría Distrital de Salud.
- Línea ARL “Positivamente” (24/7): <https://positivamente.positiva.gov.co/> Opción: Usuario Riesgos Laborales | Tipo y número de documento | Opción: Orientación psicológica 24/7.

8.2.2. Protocolo de atención

Se hará uso del modelo ABCDE prestando el servicio de primeros auxilios psicológicos en cinco (5) pasos que se relacionan a continuación. Si se detectan conductas o situaciones de riesgo para la vida, el prestador del servicio (brigadista emocional y/o profesional en psicología), debe llamar a las líneas de atención 123, para solicitar una ambulancia. Además, los profesionales en psicología deben proceder como se indica en el numeral 8.5.

- **Inicio de la atención (A – Acercamiento y evaluación inicial):** El prestador del servicio inicia el contacto con una actitud empática, tranquila y respetuosa. Se presenta y le explica a la persona afectada que desea brindarle acompañamiento. Busca un espacio seguro, privado y cómodo, para conversar sin interrupciones y de manera confidencial.
- **Observación y escucha activa (B – Brindar escucha activa):** El prestador del servicio sosteniendo una actitud de calma, escucha atentamente a la persona afectada, brindando validación emocional y acompañamiento sin juicio, además de evitar forzar la comunicación o hacer preguntas invasivas. Entonces, se permite la expresión de emociones, escuchando con atención lo que la persona quiera compartir, sin interrumpir ni minimizar su malestar emocional.
- **Contención y estabilización (C – Contención emocional):** Si la persona afectada presenta alteración emocional intensa, se aplican técnicas breves de regulación emocional, como por ejemplo la respiración profunda.
- **Exploración y recursos (D – Determinar necesidades y activar recursos):** Se exploran necesidades prioritarias como por ejemplo llamar a un contacto de emergencia (familiar, amigo, vecino), activando las redes de apoyo de la persona afectada.

- **Derivación y plan de acción (E – Enlace y seguimiento):** Con base en lo explorado, se establecen acciones concretas a corto plazo (por ejemplo, recomendaciones sobre hábitos de autocuidado emocional, iniciar proceso de atención psicosocial de orientación con la Entidad, acudir a consulta por salud mental vía EPS, etc.).
- **Registro de la gestión realizada por brigadistas emocionales en C4:** Cuando el servicio de primeros auxilios psicológicos sea prestado en el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo de Bogotá (C4), el brigadista emocional deberá diligenciar y firmar el Listado de Asistencia F-FI-1381 y el Formato de Primeros Auxilios Psicológicos F-GH-1596. En la misma fecha, deberá informar al equipo psicosocial C4 sobre la novedad (ya sea de manera personal o telefónica) y enviar escaneados dichos soportes, de manera directa y sin copia a terceros al correo electrónico psicosocialc4@scj.gov.co, con el asunto: “*Confidencial – Formato Primeros Auxilios Psicológicos*”, para el seguimiento que pueda ser necesario por parte de los profesionales del equipo psicosocial del C4.
- **Registro de la gestión realizada por brigadistas emocionales en otros centros de trabajo:** Cuando el servicio de primeros auxilios psicológicos sea prestado en cualquier otro centro de trabajo, el brigadista emocional deberá diligenciar y firmar el Listado de Asistencia F-FI-1381 y el Formato de Primeros Auxilios Psicológicos F-GH-1596. En la misma fecha, debe enviar escaneados dichos soportes, de manera directa y sin copia a terceros al correo electrónico salud.trabajo@scj.gov.co, con el asunto: “*Confidencial – Formato Primeros Auxilios Psicológicos*” para el seguimiento psicosocial que pueda ser necesario por parte de los profesionales en psicología de SGSST.
- **Registro de la gestión realizada por profesionales en psicología:** Una vez aceptada la participación por parte del servidor(a), contratista o practicante en el Formato de Consentimiento Informado F-GH-985, se procede a utilizar el Formato de Atención Psicosocial F-GH-1594 señalando en el tipo de servicio inicial “primeros auxilios psicológicos”, con el fin de facilitar el posterior registro de las atenciones siguientes. Cuando el psicólogo(a) a cargo lo considere pertinente de acuerdo con su criterio profesional, debe hacer uso del Formato de Remisión Psicosocial a EPS F-GH-1595. Al respecto, es importante aclarar que en dicho formato se deben registrar únicamente los códigos CIE-10 correspondientes a posibles problemas psicosociales (como los define la Ley 1616 de 2013, art. 5, numeral 7), pero no se deben establecer categorías CIE-10 correspondientes a presuntos trastornos mentales o del comportamiento, cuya evaluación y diagnóstico es obligación de la EPS (Ley 1090 de 2006, artículo 20, artículo 36, literal d, artículo 47).
- **Evaluación de impacto y satisfacción:** Una vez la persona afectada se encuentre estable emocionalmente, durante los siguientes tres días hábiles a partir de la prestación de los primeros auxilios psicológicos, se solicitará al usuario diligenciar el formato encuesta de satisfacción atención psicosocial individual F-GH-1592
- **Consolidación mensual de información:** Al finalizar cada mes, los profesionales del equipo de psicología deben remitir al respectivo líder de su proceso, el consolidado de atención individual

realizada, en la base de datos formato Excel establecida para tales fines. Por su parte, al finalizar cada mes, el líder del equipo psicosocial de C4, enviará el consolidado de la información y de los soportes sobre la atención individual realizada a salud.trabajo@scj.gov.co.

8.3. ATENCIÓN PSICOSOCIAL DE ORIENTACIÓN

El servicio de atención psicosocial de orientación ofrecido por el área de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene un enfoque exclusivamente de promoción de la salud mental y prevención de riesgos psicosociales y no constituye un proceso de psicoterapia. Su objetivo es brindar orientación breve y acompañamiento para el talento humano que presente posibles problemas psicosociales (Ley 1616 de 2013, art. 5, numeral 7).

Entonces, este servicio busca identificar, delimitar y acompañar situaciones intralaborales, extralaborales o personales que puedan estar afectando el bienestar y desempeño del talento humano, ofreciendo escucha activa, alternativas de afrontamiento y orientación sobre rutas institucionales o externas, en un marco de confidencialidad y respeto. La intervención tiene un carácter limitado en el tiempo, de máximo cinco (5) sesiones y su propósito principal es fortalecer los recursos personales del usuario incentivando estilos de vida y trabajo saludable, sin reemplazar ni sustituir la atención clínica especializada que debe brindarse por los servicios de salud de EPS cuando se identifiquen casos en los que así se requiera (Resolución 4886 de 2018, numeral 8.2.3.1).

8.3.1. Acceso al servicio

Para el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo de Bogotá (C4), los servidores públicos, contratistas o practicantes interesados en acceder al servicio, que se realizará con cita previa, pueden acercarse de manera personal con el profesional en psicología y/o enviar su solicitud al correo psicosocialc4@scj.gov.co. En el caso de C4, la firma del Formato de Consentimiento Informado F-GH-985, se diligenciará de manera presencial durante el espacio de la primera cita acordada con el usuario.

Para los demás centros de trabajo, el servidor público, contratista o practicante quien desee acceder al servicio de atención psicosocial individual, debe remitir por escrito su solicitud, al correo salud.trabajo@scj.gov.co relacionando sus nombres y apellidos completos, número de cédula, correo electrónico y teléfono de contacto. Dicha información será remitida al equipo psicosocial del SG-SST.

En los tres (3) días hábiles siguientes a conocer el caso, el profesional del equipo psicosocial del SG-SST asignado realiza encuadre del servicio de atención psicosocial individual vía correo electrónico y solicita el Formato de Consentimiento Informado F-GH-985. Una vez se reciba

firmado dicho documento, se procede a programar la primera sesión, según mutua disponibilidad de agenda entre el usuario y el prestador del servicio.

Esta actividad será supervisada desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección de Gestión Humana, con el fin de promover que la gestión se realice de manera adecuada y oportuna.

8.3.2. Días y horarios de atención

Para el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo de Bogotá (C4), el servicio se encontrará disponible en horarios rotativos, con profesionales en psicología asignados a los respectivos turnos, según el talento humano contratado y disponible para tales fines.

Para los demás centros de trabajo, el servicio de atención psicosocial individual del SGSST se encontrará disponible de lunes a viernes hábiles, con cita previa, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Será necesario que los servidores públicos o contratistas coordinen la programación de las citas de acuerdo con la disponibilidad de agenda del profesional del equipo psicosocial asignado, considerando a su vez las características de los diferentes centros de trabajo.

8.3.3. Medio para el desarrollo de las sesiones

El servicio de atención psicosocial individual para el talento humano de la Entidad se prestará a través de canales virtuales y/o presenciales, según lo acordado en el contacto inicial con el(la) solicitante.

8.3.4. Temáticas que serán objeto de orientación

Los temas de orientación que se pueden abordar a través de los servicios de atención psicosocial individual para el talento humano de la Entidad son, entre otros, los siguientes:

- **Situaciones o problemáticas laborales:** Por ejemplo, dificultades interpersonales con jefes o compañeros de trabajo, dificultades para desarrollar una tarea o actividad laboral, sobrecarga emocional, situaciones de adaptación en el trabajo producto de cambios como reubicaciones, encargos, etc.
- **Situaciones o problemáticas extralaborales:** Por ejemplo, dificultades con la pareja, hijos, padres u otros familiares, dificultades de tipo financiero, dificultades de índole legal, violencia

intrafamiliar, enfermedad de familiares, cambios en la vida personal como separaciones, cambios de vivienda, pérdida de seres queridos, cuidado de niños, de adultos mayores o de personas en situación de discapacidad, etc.

- **Situaciones o problemáticas personales:** Por ejemplo, afectación significativa en el estado de ánimo, problemas psicosociales, presuntos trastornos mentales en estudio o diagnosticados, consumo abusivo de sustancias psicoactivas, etc.

8.3.5. Protocolo de atención

- **Inicio de la atención:** Proceder con la presentación del profesional y el encuadre del proceso (explicación del objetivo, naturaleza, alcance y limitaciones del servicio).

- **Diligenciamiento de formatos:** Una vez firmado el Formato de Consentimiento Informado F-GH-985, en cada una de las sesiones se debe hacer uso del Formato de Atención Psicosocial F-GH-1594. Cuando el psicólogo(a) a cargo lo considere pertinente de acuerdo con su criterio profesional, debe hacer uso del Formato de Remisión Psicosocial a EPS F-GH-1595. Al respecto, es importante aclarar que en dicho formato se deben registrar únicamente los códigos CIE-10 correspondientes a posibles problemas psicosociales (como los define la Ley 1616 de 2013, art. 5 numeral 7), pero no se deben establecer categorías CIE-10 correspondientes a presuntos trastornos mentales o del comportamiento, cuya evaluación y diagnóstico le corresponde a la EPS (Ley 1090 de 2006, artículo 20, artículo 36 literal d, artículo 47).

- **Exploración de conductas o situaciones de riesgo:** Si en cualquiera de las sesiones se evidencia pertinencia, se deberá proceder como lo indica el numeral 9.5.

- **Exploración de las dimensiones del problema:** Abordar la situación problemática, indagando percepciones, ideas y emociones alrededor de tales circunstancias, delimitando la problemática.

- **Exploración de los recursos individuales y personales:** Identificar y reconocer los recursos internos o personales con los que cuenta el usuario para enfrentar dicha problemática.

- **Proceso de acompañamiento a la problemática:** Dar a conocer algunas alternativas o recursos disponibles en la entidad o externamente, que les sirvan a los usuarios para hacer frente a la problemática, estableciendo un plan de acción al respecto.

- **Seguimiento del caso:** El servicio de atención psicosocial individual se desarrolla entre una (1) a máximo (5) sesiones. De acuerdo con la naturaleza del caso, el profesional informará la ruta a seguir por parte del usuario, este podrá estar direccionado a los servicios de salud de la EPS, en caso tal que sea necesario.

- **Evaluación de impacto y satisfacción:** Al finalizar cada atención, se debe solicitar al usuario el diligenciamiento del formato encuesta de satisfacción atención psicosocial individual F-GH-1592

• **Consolidación mensual de información:** Al finalizar cada mes, los profesionales del equipo de psicología deben remitir al respectivo líder de su proceso, el consolidado de atención individual realizada, en la base de datos formato Excel establecida para tales fines. Por su parte, al finalizar cada mes, el líder del equipo psicosocial de C4, enviará el consolidado de la información y de los soportes sobre la atención individual realizada, a salud.trabajo@scj.gov.co.

Nota: El usuario podrá reportar al correo salud salud.trabajo@scj.gov.co de la Dirección de Gestión Humana cualquier situación que se presente durante la prestación del servicio.

8.3.6. Cierre del servicio de atención psicosocial

Se realizará cierre del proceso por alguno de los siguientes motivos:

- a. Inasistencia del usuario a más de 2 citas, sin justa causa.
- b. Finalización del proceso por cumplimiento de objetivos y/o de las 5 citas.
- c. Remisión a proceso psicosocial vía EPS (Formato F-GH-1595).
- d. Abandono y/o desistimiento del usuario al servicio.

8.4. SEGUIMIENTO A CONDICIONES DE SALUD PSICOSOCIAL

El servicio se dirige al talento humano que presenta indicadores de interés psicosocial tales como: accidentalidad, ausentismo, rotación, desempeño, incidencia de enfermedades asociadas a factores psicosociales y/o casos susceptibles, sospechosos o confirmados de trastornos mentales o del comportamiento, de acuerdo con el Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Factores de Riesgo Psicosocial (Anexo del Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo MA-GH-1).

Este seguimiento se brinda con el objetivo de conocer, orientar, acompañar y monitorear la evolución psicosocial de las personas, promoviendo entre otras cosas, el cuidado integral de su salud, la adherencia a su tratamiento vía EPS y el seguimiento a las recomendaciones vigentes que hayan sido emitidas por sus profesionales tratantes en EPS, con respecto a su salud mental (en caso tal que aplique), incentivando su cumplimiento.

8.4.1. Acceso al servicio

Los casos para el acceso a este servicio serán canalizados desde salud.trabajo@scj.gov.co conforme a los criterios correspondientes, los cuales conciernen al Sistema de Vigilancia Epidemiológica para Factores de Riesgo Psicosocial y a las directrices del Subsistema de Medicina Preventiva y del Trabajo (Resolución 2764 de 2022 artículo 8).

8.4.2. Protocolo de atención

• **Diligenciamiento de formatos:** Una vez firmado el formato de consentimiento informado F-GH-985, el profesional en psicología del equipo SGSST determinará la pertinencia del formato en el que se registrará el respectivo seguimiento, según los siguientes criterios:

(1) Para casos activos del servicio de atención psicosocial, que requieran seguimiento a condiciones de salud debido a diagnósticos de trastornos mentales o del comportamiento establecidos en EPS, con procesos psicoterapéuticos activos en dicha Entidad (sin restricciones ni recomendaciones médico-laborales vigentes), se hará uso del Formato de Atención Psicosocial F-GH- 1594.

(2) Para casos canalizados desde salud.trabajo@scj.gov.co al Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Factores de Riesgo Psicosocial SVE-FRP (con recomendaciones y/o restricciones médico-laborales vigentes), se hará uso del Formato de Seguimiento a Recomendaciones y/o Restricciones Médico Laborales F-GH-387.

• **Evaluación de impacto y satisfacción:** Al finalizar cada atención, se debe solicitar al usuario el diligenciamiento del Formato Encuesta de Satisfacción del Servicio de Atención Psicosocial F-GH-1952.

8.5. CONTINGENCIAS ANTE CONDUCTAS Y SITUACIONES DE RIESGO

Cuando los profesionales de la salud a cargo de la prestación de los servicios de atención psicosocial individual para el talento humano de la entidad identifiquen conductas o situaciones de riesgo, deberán proceder conforme a lo establecido por SIVIGILA y sus respectivos subsistemas SISVECOS / SIVIM / VESPA, como a continuación se relaciona, para que las entidades competentes estén en conocimiento de los riesgos de la población y puedan priorizar las acciones que sean necesarias para su adecuada y oportuna intervención.

Sumado a lo anterior, los profesionales a cargo de la prestación de servicios de atención psicosocial individual para el talento humano de SDSCJ deberán reportar estas novedades, en la misma fecha de ocurrencia a salud.trabajo@scj.gov.co para que el referente de salud mental del SG-SST encargado de dicha función, canalice la información al Sistema Integral de Referencia y Contrarreferencia (SIRC) y al Sistema Integrado del Programa de Apoyo Emocional Distrital (SIPAED). Lo anterior, dando cumplimiento a la Circular Externa 16 del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD).

8.5.1. SISVECOS

Subsistema de vigilancia epidemiológica de la conducta suicida. Hace referencia al conjunto de procesos dinámicos e integrales interrelacionados para la recopilación, análisis, interpretación, divulgación, evaluación y manejo oportuno del espectro suicida. La primera etapa del mismo es la ideación suicida, la cual hace referencia al tipo de conducta de riesgo que comprende pensamientos intrusivos y repetitivos sobre la muerte auto infringida. En general, incluye las ideas y/o intenciones de una persona por hacerse daño o quitarse la vida, considerando en algunos casos los objetos, circunstancias y condiciones en que se propone morir. De esta forma, la ideación puede variar de ideación suicida no estructurada (la cual manifiesta el deseo de morir sin una planeación específica de cómo hacerlo), hasta ideación suicida estructurada (la cual implica una planeación específica para consumir el deseo de morir, a través de acciones muy concretas) (Salamanca; Siabato, 2017).

Equipo psicosocial C4: Todo evento de posible ideación o presunto riesgo suicidio identificado por profesionales de la salud en servicios de atención psicosocial individual prestados en C4 debe reportarse inmediatamente a los referentes SIVIGILA vía correo electrónico institucional notificacionsaludmental@subredsuoccidente.gov.co adjuntando la ficha de notificación epidemiológica SISVECOS (ver Anexo 1) e indicando que el caso se identificó en el marco de la gestión para el talento humano por parte del SGSST de la organización, nivel de complejidad: promoción y prevención psicosocial. Acto seguido, se debe reportar la novedad vía correo electrónico institucional con asunto “CONFIDENCIAL SALUD MENTAL – FICHA DE NOTIFICACIÓN EPIDEMIOLÓGICA SISVECOS” destinatario salud.trabajo@scj.gov.co para que el referente de salud mental del SGSST realice la gestión pertinente ante el SIRC y el SIPAED.

Equipo psicosocial SGSST: Todo evento de posibles situaciones de riesgo señaladas, identificado en los demás centros de trabajo, por profesionales de la salud del SGSST en servicios de atención psicosocial individual, debe reportarse inmediatamente a los referentes SIVIGILA vía correo electrónico institucional sisvecosnorte@subrednorte.gov.co, adjuntando la ficha de notificación epidemiológica SISVECOS (ver Anexo 1) e indicando que el caso se identificó en el marco de la gestión para el talento humano por parte del SGSST de la organización, nivel de complejidad: promoción y prevención psicosocial. Acto seguido, se debe reportar la novedad vía correo electrónico institucional con asunto “CONFIDENCIAL SALUD MENTAL – FICHA DE NOTIFICACIÓN EPIDEMIOLÓGICA SISVECOS” destinatario salud.trabajo@scj.gov.co para que el referente de salud mental del SGSST realice la gestión pertinente ante el SIRC y el SIPAED.

8.5.2. SIVIM

Subsistema de vigilancia epidemiológica de la violencia intrafamiliar, maltrato y abuso sexual. Hace referencia al conjunto de procesos orientados a asegurar la notificación de casos identificados, así como su canalización y seguimiento, con el propósito de facilitar su atención

integral oportuna, además de generar la restitución de derechos de las víctimas, constituyendo la principal fuente de datos sobre las mencionadas problemáticas.

Equipo psicosocial C4: Todo evento de posibles situaciones de riesgo señaladas, identificado por profesionales de la salud en servicios de atención psicosocial individual en C4, debe reportarse a los referentes SIVIGILA vía correo electrónico institucional notificacionsaludmental@subredsuoccidente.gov.co adjuntando la ficha de notificación epidemiológica SIVIM (ver Anexo 2) e indicando que el caso se identificó en el marco de la gestión para el talento humano por parte del SGSST de la organización, nivel de complejidad promoción y prevención psicosocial. Acto seguido, se debe reportar la novedad vía correo electrónico institucional con asunto “CONFIDENCIAL SALUD MENTAL – FICHA DE NOTIFICACIÓN EPIDEMIOLÓGICA SIVIM” destinatario salud.trabajo@scj.gov.co para que el referente de salud mental del SGSST realice la gestión pertinente ante el SIRC y el SIPAED.

Equipo psicosocial SGSST: Todo evento de posibles situaciones de riesgo señaladas, identificado en los demás centros de trabajo, por profesionales de la salud del SGSST en servicios de atención psicosocial individual, debe reportarse a los referentes SIVIGILA vía correo electrónico institucional sivimnorte@subrednorte.gov.co, adjuntando la ficha de notificación epidemiológica SIVIM (ver Anexo 2) e indicando que el caso se identificó en el marco de la gestión para el talento humano por parte del SGSST de la organización, nivel de complejidad promoción y prevención psicosocial. Acto seguido, se debe reportar la novedad vía correo electrónico institucional con asunto “CONFIDENCIAL SALUD MENTAL – FICHA DE NOTIFICACIÓN EPIDEMIOLÓGICA SIVIM” destinatario salud.trabajo@scj.gov.co para que el referente de salud mental del SGSST realice la gestión pertinente ante el SIRC y el SIPAED.

8.5.3. VESPA

Subsistema de vigilancia epidemiológica del consumo de alcohol y otras sustancias psicoactivas. Hace referencia al conjunto de procesos sistemáticos, continuos y coordinados para la recolección, análisis, interpretación, uso y difusión de información relacionada con el consumo problemático de alcohol y otras sustancias psicoactivas en la población. Este subsistema busca identificar patrones, tendencias, grupos de riesgo y determinantes sociales asociados al consumo, con el fin de orientar intervenciones oportunas en promoción, prevención y tratamiento. Además, permite articular acciones intersectoriales para la reducción de daños y la formulación de políticas públicas basadas en evidencia, siendo una herramienta clave para la toma de decisiones en salud pública frente a esta problemática creciente.

Equipo psicosocial C4: Todo evento de posibles situaciones de riesgo señaladas, identificado por profesionales de la salud en servicios de atención psicosocial individual en C4, debe reportarse a los referentes SIVIGILA vía correo electrónico institucional notificacionsaludmental@subredsuoccidente.gov.co indicando que el caso se identificó en el marco de la gestión para el talento humano por parte del SGSST de la organización, nivel de

complejidad: promoción y prevención psicosocial. Acto seguido, se debe reportar la novedad vía correo electrónico institucional con asunto “CONFIDENCIAL SALUD MENTAL – FICHA DE NOTIFICACIÓN EPIDEMIOLÓGICA VESPA” destinatario salud.trabajo@scj.gov.co para que el referente de salud mental del SGSST realice la gestión pertinente ante el SIRC y el SIPAED.

Equipo psicosocial SGSST: Todo evento de posibles situaciones de riesgo señaladas, identificado en los demás centros de trabajo, por profesionales de la salud del SGSST en servicios de atención psicosocial individual, debe reportarse a los referentes SIVIGILA vía correo electrónico institucional vespanorte@subrednorte.gov.co, indicando que el caso se identificó en el marco de la gestión para el talento humano por parte del SGSST de la organización, nivel de complejidad: promoción y prevención psicosocial. Acto seguido, se debe reportar la novedad vía correo electrónico institucional con asunto “CONFIDENCIAL SALUD MENTAL – FICHA DE NOTIFICACIÓN EPIDEMIOLÓGICA VESPA” destinatario salud.trabajo@scj.gov.co para que el referente de salud mental del SGSST realice la gestión pertinente ante el SIRC.

9. OTROS SERVICIOS EXTERNOS DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL

Con el objetivo de brindar diferentes alternativas de atención psicosocial, a continuación, se describen canales disponibles para atención externa a la entidad:

El Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD) tiene el Programa de Apoyo Emocional Distrital, el cual cuenta con diferentes estrategias entre las cuales se destaca:

- **La línea de atención psicológica para talento humano del distrito:** Teléfono y WhatsApp 3057109994. Atención telefónica (llamada directa) de lunes a jueves de 10:00 a.m. a 7:00 p.m., y WhatsApp lunes, miércoles y viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Correo electrónico apoyoemocional@serviciocivil.gov.co

El distrito también cuenta con líneas de atención de diferentes Entidades, las cuales prestan servicio de atención psicosocial ante diversas situaciones en las cuales los servidores públicos, contratistas y practicantes pueden recibir acompañamiento, cuando lo consideren pertinente:

- **Línea Psicoactiva Distrital:** Cuenta con una cobertura distrital y realiza acciones de información, orientación, intervención breve, canalización y seguimiento a la población de Bogotá, D.C., en eventos asociados a la prevención, el consumo y el riesgo de consumo de sustancias psicoactivas (SPA), a través del uso de nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC). Número 01 8000 11 24 39 | WhatsApp: 3012761197 | www.piensalo.co

- **Línea Diversa:** Dirigida para la atención y asesoría psicosocial para la población LGBTI, sus familias y para conformar redes de apoyo. Las personas que acudan a este servicio, además, podrán recibir orientación y acompañamiento profesional en temas relacionados con rutas de

atención, mitos y creencias frente a la diversidad e información sobre todos los servicios sociales ofrecidos por la Secretaría Distrital de Integración Social. Teléfono 3108644214.

- **Línea Calma:** Línea telefónica que ofrece atención gratuita para todos los hombres mayores de 18 años en Bogotá. Marcando directamente al número 018000423614, lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 10:30 p.m., y los sábados y domingos de 2:00 p.m. a 10:30 p.m.

- **Mujeres víctimas de violencia en Bogotá:** Línea púrpura distrital 01 8000 112 137 Chat WhatsApp 300 755 18 46. Atención 24/7 durante todo el año. Esta línea no atiende emergencias ni atiende denuncias.

- **Canales para reportar situaciones de violencia física y/o psicológica de niñas, niños y adolescentes:**

Si la situación se presenta dentro de la unidad familiar: Informe a la Comisaría de Familia más cercana o al Centro de Atención e Investigación Integral contra la Violencia Intrafamiliar (CAVIF), Carrera 33 # 18-33 Piso 1 Bloque B, lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (jornada continua).

Si la situación se presenta fuera de la unidad familiar, informe a las siguientes autoridades teniendo en cuenta los siguientes recursos:

- ICBF centro zonal o línea 141 y CESPAS: Si la víctima es menor de 18 y el presunto agresor tiene entre 14 y 17 años.
- ICBF centro zonal o línea 141: Si la situación se presenta entre menores de 14 años.
- ICBF centro zonal y Centro de Atención a Víctimas – CAPIV: Si la víctima es menor de 18 años y el presunto agresor es mayor de 18 años.
- Centro de Atención a Víctimas – CAPIV: Si la víctima y el presunto agresor son mayores de 18 años.

Elaboró: Diana Carolina Segura Cely – Contratista Dirección de Gestión Humana
Fabián Rodolfo Acevedo Bachiller – Contratista C4

Revisó: Natalia Andrea Rubio Castro – Profesional Universitario Dirección de Gestión Humana

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema “Portal MIPG” - <https://portalmipg.scj.gov.co>