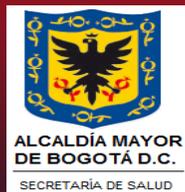


MANUAL DE ATENCIÓN LÍNEA 106

“Línea de ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en
situación de crisis”

“EL PODER DE SER ESCUCHADO”



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LÍNEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

MANUAL DE ATENCIÓN LÍNEA 106



Sistema
Integrado de Gestión

Hablemos del SIG, porque usted es la clave!

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	--

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCION	4
2. OBJETIVO.....	5
3. ALCANCE	6
4. MARCO LEGAL	7
5. MARCO CONCEPTUAL.....	15
6. GENERALIDADES.....	19
7. LOS MOTIVOS DE CONSULTA	23
8. LÍNEAS DE INTERVENCIÓN.....	78
9. CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA LÍNEA 106.....	85
10. IDENTIFICACIÓN, INTERVENCIÓN, REGISTRO Y CANALIZACIÓN Y/O REMISIÓN FRENTE A EVENTOS PRIORITARIOS.	102
11. GLOSARIO.....	123
12. ANEXOS	125
13. BIBLIOGRAFIA	126
14. CONTROL DE CAMBIOS	130



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

1. INTRODUCCION

El Manual de Atención de la Línea 106 es una herramienta construida a partir de la experiencia de sus profesionales y de la necesidad de plasmar el saber acumulado en un documento que recoge los aspectos más relevantes en el momento de brindar una atención con calidad e inclusión a la población que se encuentra en la ciudad. Teniendo siempre presente que el énfasis de las acciones de la Línea 106 se basa en la “escucha” a través de canales no presenciales a diversas situaciones que son plateadas eventos en salud mental, eventos psicosociales y/o situaciones de crisis.

Este valioso servicio de atención a la ciudadanía dispuesto por la Secretaría Distrital de Salud, articula los procesos de identificación, intervención, registro y canalización o remisión de situaciones detectadas en el marco del en el Sistema Integrado de Gestión.

El Manual de Atención de la Línea 106 está dirigido a los profesionales que operan este servicio, quienes contarán con elementos legales, conceptuales y metodológicos para el desarrollo de las acciones de una atención de calidad. En este sentido, este documento está constituido por las temáticas más relevantes relacionadas con su funcionamiento.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

2. OBJETIVO

Brindar al equipo de profesionales de la Línea 106 una herramienta metodológica y conceptual que guíe la identificación, intervención, registro y canalización de eventos que permitan prestar una atención de calidad.

Objetivos Específicos

Brindar al equipo de profesionales de la Línea 106 elementos técnicos y conceptuales para la prestación del servicio.

Enunciar el marco normativo y programático que sustenta el funcionamiento de la Línea 106.

Describir los eventos prioritarios intervenidos por la Línea 106 y el abordaje de los mismos.

Dar a conocer los formatos y herramientas para la canalización a nivel sectorial e intersectorial de eventos identificados que requieran la atención integral que comprometa a diversos sectores.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

3. ALCANCE

El Manual de Atención No Presencial Línea 106 contiene las acciones soportadas en la normatividad vigente, de aplicación a nivel distrital, por los profesionales de la Línea 106 de la Secretaría Distrital de Salud.

En este mismo sentido, se pretende integrar la Línea 106: El Poder de Ser Escuchado, al Sistema de Gestión Integrado de Gestión de la Secretaria Distrital de Salud y articularlo a lo actualmente dispuesto para el funcionamiento de las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) y las Rutas de atención intersectoriales, con el fin de generar un mayor impacto en la calidad resolutive de las intervenciones.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

4. MARCO LEGAL

A continuación se presenta el marco legal que soporta las acciones que se realizan, a nivel profesional, en la Línea 106; siendo un conjunto de normas e instrumentos legales que ante todo permean la toma de decisiones hacia la garantía y restitución de derechos humanos.

Se toman como punto de partida los instrumentos legales nacionales, distritales e internacionales.

NORMATIVIDAD NACIONAL	
Ley 30 de 1986	“Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Estupefacientes y se dictan otras disposiciones”.
Constitución Política de Colombia de 1991	<p>Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.</p> <p>Artículo 13. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.</p>
Ley 12 de 1991	“Por medio de la cual se aprueba la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989”.
Ley 360 de 1997	“Por medio de la cual se modifican algunas normas del título XI del Libro II del Decreto-ley 100 de 1980 (Código Penal), relativo a los delitos contra la libertad y pudor sexuales, y se adiciona el artículo 417 del Decreto 2700 de 1991 (Código Procedimiento Penal) y se dictan otras disposiciones”.
Ley 375 de 1997	“Por la cual se crea la Ley de la Juventud y se dictan otras disposiciones”.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

NORMATIVIDAD NACIONAL	
Ley 679 de 2001	"Por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución".
Ley 745 de 2002	"Por la cual se tipifica como contravención el consumo y porte de dosis personal de estupefacientes o sustancias que produzcan dependencia, con peligro para los menores de edad y la familia".
Ley 985 de 2005	"Por medio de la cual se adoptan medidas contra la trata de personas y normas para la atención y protección de las víctimas de la misma".
Ley 1098 de 2006	Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.
Ley 1257 de 2008	"Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones".
Ley 1306 de 2009	"Por la cual se dictan normas para la protección de personas con discapacidad mental y se establece el régimen de la representación legal de incapaces emancipados".
Ley 1329 de 2009	"Por medio de la cual se modifica el Título IV de la Ley 599 de 2000 y se dictan otras disposiciones para contrarrestar la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes".
Ley 1336 de 2009	"Por medio de la cual se adiciona y robustece la Ley 679 de 2001, de lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes"
Ley 1361 de 2009	"Por medio de la cual se crea la ley de Protección Integral a la Familia".
Ley 1482 de 2011	"Por medio de la cual se modifica el Código Penal y se establecen otras disposiciones".
Ley 1616 de 2013	"Por medio de la cual se expide la Ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones".

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

NORMATIVIDAD NACIONAL	
Ley 1620 de 2013	"Por la cual se crea el sistema nacional de convivencia escolar y formación para el ejercicio de los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar".
Ley 1572 de 2015	"Por medio de la cual se modifica la Ley 1482 de 2011, para sancionar penalmente la discriminación contra las personas con discapacidad".
Ley 1801 de 2016	<p>"por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia".</p> <p>Libro segundo - de la libertad, los derechos y deberes de las personas en</p> <p>materia de convivencia</p> <p>Título IV - De la tranquilidad y las relaciones respetuosas</p> <p>Capítulo II - De los establecimientos educativos</p> <p>Artículo 34. Comportamientos que afectan la convivencia en los establecimientos educativos relacionados con consumo de sustancias.</p>
Ley 1850 de 2017	"Por medio de la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia, se modifican las leyes 1251 de 2008, 1315 de 2009, 599 de 2000 y 1276 de 2009, se penaliza el maltrato intrafamiliar por abandono y de dictan otras disposiciones "
Ley 1878 de 2018	"Por medio de la cual se modifican algunos artículos de la Ley 1098 de 2006, por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia, y se dictan otras disposiciones".
Plan Nacional de Promoción de la Salud, Prevención y Atención al Consumo de Sustancias Psicoactivas 2014-2021	Objeto: Reducir la magnitud del uso de drogas y sus consecuencias adversas mediante un esfuerzo coherente, sistemático y sostenido, dirigido a la promoción de condiciones y estilos de vida saludables, a la prevención del consumo y a la atención de las personas y las comunidades afectadas por el consumo de drogas, esto acompañado del fortalecimiento de los sistemas de información y vigilancia en salud pública.
Decreto 1108 de 1994	"Por el cual se sistematizan, coordinan y reglamentan algunas disposiciones en relación con el porte y consumo de estupefacientes y sustancias psicotrópicas".

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

NORMATIVIDAD NACIONAL	
Decreto 1965 de 2013	“Por la cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar”.
Resolución 459 de 2012	“Por la cual se adopta el Protocolo y Modelo de Atención Integral en Salud para víctimas de Violencia Sexual”.
Resolución 1841 de 2013	“Por la cual se adopta el Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021”
Resolución 518 de 2015	“Por la cual se dictan disposiciones en relación con la Gestión de la Salud Pública y se establecen directrices para la ejecución, seguimiento y evaluación del Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas – PIC”
Resolución 4901 de 2016	“Por la cual se modifica la Matriz de servicios semiautomáticos y especiales de abonado con marcación 1XY contenida en el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, se asigna el número 1XY-141 al servicio denominado «Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes», se modifica la destinación del número 1XY-106 para el servicio «Línea de ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en situaciones de crisis», y se dictan otras disposiciones”.
Resolución 3280 de 2018	“Por medio de la cual se adoptan los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal y se establecen las directrices para su operación”.
Resolución 4886 de 2018	"Por la cual se adopta la Política Nacional de Salud Mental".
Resolución 089 de 2019	“Por la cual se adopta la política Integral para la Prevención y Atención del Consumo de Sustancias Psicoactivas”
CONPES 147 de 2012	Lineamientos para el desarrollo de una estrategia para la prevención del embarazo en la adolescencia y la promoción de proyectos de vida para los niños, niñas, adolescentes y jóvenes de edades entre 6 y 19 años.
Sentencia 255 / 2001	“Derecho a la educación del niño hiperactivo: modalidades de tratamiento – Responsabilidad”.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

NORMATIVIDAD NACIONAL	
Sentencia C-355/ 2006	La Corte Constitucional C-355 /06 despenaliza el aborto en Colombia.
Sentencia 390/2011	“Derecho a la educación inclusiva de jóvenes o niños hiperactivos o con déficit de atención-importancia del proceso restaurativo / Derecho a la educación del niño hiperactivo-modalidades de tratamientos/ Trastorno por déficit de atención con hiperactividad/derecho a la educación de joven hiperactivo-responsabilidad/derecho a la igualdad-discriminación de alumnos hiperactivos”.
Declaración de Cartagena 2009	Declaración de Cartagena para el trastorno por Déficit de Atención con Hiperactividad (TDHA): rompiendo el estigma.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

NORMATIVIDAD DISTRITAL	
Decreto 649 de 1996	"Por el cual se crea el Comité de Vigilancia Epidemiológica de Lesiones de Causa Externa para Santa Fe de Bogotá, D.C."
Acuerdo 383 de 2009	"Por medio del cual se implementan estrategias de difusión de la Línea 106, al alcance de los niños, las niñas y los adolescentes en Bogotá, D.C. y se dictan otras disposiciones"
Acuerdo 153 de 2013	"Por medio del cual se establecen pautas para el abordaje integral de los trastornos y condiciones prioritarias de los niños, niñas y adolescentes matriculados en las instituciones educativas distritales de Bogotá".
Circular 0006 de 2015	"Lineamiento para el uso de métodos anticonceptivos no definitivos en la menor de 14 años".

POLÍTICAS PÚBLICAS NACIONALES	
Política Nacional de Salud Sexual y Reproductiva 2003	Objetivo: Mejorar la SSR y promover el ejercicio de los DSR de toda la población con especial énfasis en la reducción de los factores de vulnerabilidad y los comportamientos de riesgo, el estímulo de los factores protectores y la atención a los grupos con necesidades específicas.
Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social 2013-2022	Objetivo: Asegurar el goce pleno de los derechos y el cumplimiento de los deberes de las personas con discapacidad sus familias y cuidadores para el periodo 2013-2022
Política Nacional de Salud Mental	Promover la salud mental como elemento integral de la garantía del derecho a la salud de las personas, familias y comunidades, entendidos como sujetos individuales y colectivos, para el desarrollo integral y la reducción de riesgos asociados a los problemas y trastornos mentales, el suicidio, las violencias interpersonales y la epilepsia.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

<p>Política Integral para la Prevención y Atención del Consumo de Sustancias Psicoactivas</p>	<p>Objetivo: Garantizar la atención integral de las personas, familias y comunidades con riesgos o consumos de sustancias psicoactivas, mediante respuestas programáticas, continuas y efectivas, en su reconocimiento como sujetos de derecho.</p>
<p align="center">POLÍTICAS PÚBLICAS DISTRITALES</p>	
<p>Política Distrital de Salud Mental 2015-2025</p>	<p>Objetivo: Garantizar el derecho a la salud mental como una prioridad de la población del Distrito capital, en términos de disponibilidad, acceso, permanencia, calidad y pertinencia en la prestación de servicios integrales en salud mental, armonizando procesos sectoriales, transectoriales y comunitarios que aporten al mejoramiento de la calidad de vida.</p>
<p>Política Pública para la Garantía Plena de los Derechos de las personas lesbianas, gay, bisexuales, transgeneristas e intersexuales- LGBTI - y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital.</p>	<p>“Por el cual se adopta la Política Pública para la Garantía Plena de los Derechos de las personas lesbianas, gay, bisexuales, transgeneristas e intersexuales- LGBTI - y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones”.</p>
<p>Política Pública de Prevención y Atención del Consumo y la Prevención de la vinculación a la oferta de Sustancias Psicoactivas 2011-2021</p>	<p>Objetivo. Adoptase la Política Pública de Prevención y Atención del Consumo y la Prevención de la vinculación a la oferta de Sustancias Psicoactivas en Bogotá, D.C., para el Decenio 2011 – 2021, que en adelante y para los efectos del presente Decreto se denominará la Política Pública.</p>
<p>Política Pública para las Familias de Bogotá, D. C. 2011-2025.</p>	<p>Objetivo: Garantizar los derechos de las familias en el marco del Estado Social de Derecho, a través del reconocimiento de su diversidad, la transformación de patrones culturales hegemónicos y excluyentes, la promoción de relaciones democráticas y el diseño de estrategias que contribuyan a la seguridad económica y social, para la construcción de una sociedad justa y equitativa.</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

<p>Política Pública de Prevención y Atención del Consumo y la Prevención de la Vinculación a la Oferta de Sustancias Psicoactivas en Bogotá, D.C.</p>	<p>"Por medio del cual se adopta la Política Pública de Prevención y Atención del Consumo y la Prevención de la Vinculación a la Oferta de Sustancias Psicoactivas en Bogotá, D.C."</p>
<p>Política Publica Social para el Envejecimiento y la Vejez en el Distrito Capital</p> <p>2010-2025</p>	<p>Objetivo: Garantizar la promoción, protección, restablecimiento y ejercicio pleno de los derechos humanos de las personas mayores sin distingo alguno, que permita el desarrollo humano, social, económico, político, cultural y recreativo, promoviendo el envejecimiento activo para que las personas mayores de hoy y del futuro en el Distrito Capital vivan una vejez con dignidad, a partir de la responsabilidad que le compete al Estado en su conjunto y de acuerdo con los lineamientos nacionales e internacionales</p>

<p>NORMATIVIDAD INTERNACIONAL</p>	
<p>Declaración Universal de los Derechos Humanos</p> <p>(1948)</p>	<p>Artículo 2. "Todas las personas tiene los derechos y libertades proclamados en esta declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión..."</p> <p>Artículo 7. "Todos son iguales ante la ley y tienen sin distinción, derecho a igual protección de la ley..."</p>
<p>Pacto Internacional de derechos Civiles y Políticos de la ONU (1966)</p>	<p>"Considerando que, conforme a los principios enunciados en la cantara de las naciones unidas, la libertad, la justicia y la paz en el mundo tiene por base el reconocimiento de la dignidad inherente a todos los miembros de la familia humana y de sus derechos iguales e inalienables."</p> <p>Artículo 26. "Todas las personas son iguales ante la ley y tienen derechos sin discriminación a igual protección de la ley. A este respecto, la ley prohibirá toda discriminación y garantiza a todas las personas protección igual y efectiva contra cualquier discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social..."</p>
<p>Convención de los Derechos del Niño</p>	<p>Artículo 2.</p> <p>1. Los Estados Partes respetarán los derechos enunciados en la presente Convención y asegurarán su aplicación a cada niño sujeto a su</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

<p>(ONU, 1989)</p>	<p>jurisdicción, sin distinción alguna, independientemente de la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional, étnico o social, la posición económica, los impedimentos físicos, el nacimiento o cualquier otra condición del niño, de sus padres o de sus representantes legales.</p> <p>2. Los Estados Partes tomarán todas las medidas apropiadas para garantizar que el niño se vea protegido contra toda forma de discriminación o castigo por causa de la condición, las actividades, las opiniones expresadas o las creencias de sus padres, o sus tutores o de sus familiares.</p>
<p>Cumbre Mundial Sobre la Sociedad de la Información (CMSI)</p> <p>Ginebra, 2003</p> <p>Túnez, 2005</p>	<p>Numeral 1. "... construir una sociedad de la información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento..."</p> <p>Numeral 19. "... estamos decididos a proseguir nuestra búsqueda para garantizar que las oportunidades que ofrecen las TIC redunden en beneficio de todos... las partes interesadas deberían colaborar para ampliar el acceso a la infraestructura y las tecnologías de la información y la comunicación, así como a la información y al conocimiento, fomentar la capacidad, reforzar la confianza y la seguridad en la utilización de las TIC, promover y respetar la diversidad cultural,..."</p>
<p>Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer</p> <p>-CEDAW-</p>	<p>Adoptada y abierta a la firma y ratificación, o adhesión, por la Asamblea General en su resolución 34/180, de 18 de diciembre de 1979</p> <p>Entrada en vigor: 3 de septiembre de 1981, de conformidad con el artículo 27 (1)</p>

5. MARCO CONCEPTUAL

Todas las acciones desarrolladas desde la Línea 106 están sustentadas en unos marcos conceptuales que orientan la comprensión y la intervención de las personas y las situaciones de las que se tiene conocimiento. Dichos enfoques son

Enfoque de Derechos

Los derechos humanos son garantías jurídicas universales que protegen a los individuos y a los grupos contra acciones y omisiones que interfieren con sus libertades y sus derechos fundamentales o que comprometen la dignidad humana. Los derechos humanos son inalienables y universales, interdependientes e

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

indivisibles, y no pueden ser suspendidos; imponen a los Estados determinadas obligaciones y están protegidos por la ley nacional e internacional¹.

Conforme a lo establecido en la en la Política Distrital de Salud Mental, “el enfoque de derechos supone la adopción de un marco que promueve, protege y ayuda a hacer efectivos tales derechos. Con ello se busca la observancia de la perspectiva diferencial y la construcción de una ciudad incluyente, justa y equitativa”.

Enfoque Diferencial

“El enfoque diferencial pone de relieve particularidades de los individuos y colectivos en su ciclo vital, tales como la pertenencia a un género, a un grupo o una población, lo cual conlleva condiciones y situaciones diversas para estos individuos, al igual que la determinación mutua y dinámica entre las personas y su entorno”. “... permite el diseño y la articulación de respuestas integrales con características y vulnerabilidades particulares; adicionalmente, abre la puerta para el reconocimiento, la restitución y la garantía de los derechos de las poblaciones más vulneradas y acciones positivas para reducir la discriminación y transformar estructuralmente las condiciones sociales y culturales”².

Enfoque de Determinantes Sociales de la Salud

“Este enfoque establece que las condiciones de vida y desarrollo de las personas inciden en los procesos de salud-enfermedad de los grupos sociales; en otras palabras, viven de acuerdo con particularidades individuales y en relación con un contexto social, histórico, político, económico y cultural determinado. Estas formas cotidianas de vivir determinan los modos saludables de estar, enfermar y morir”³.

Enfoque de Género

“El enfoque de género considera las diferentes oportunidades que tienen los hombres y las mujeres, las interrelaciones existentes entre ellos y los distintos papeles que socialmente se les asignan. Todas estas cuestiones influyen en el logro de las metas, las políticas y los planes de los organismos nacionales e internacionales y por lo tanto, repercuten en el proceso de desarrollo de la sociedad. Género se relaciona con todos los aspectos de la vida económica y social, cotidiana y privada de los individuos y determina características y funciones dependiendo del sexo o de la percepción que la sociedad tiene de él”⁴.

¹ Política Distrital de Salud Mental 2015-2025 Alcaldía Mayor de Bogotá- Secretaria Distrital de Salud. Pg. 10

² Ibid., Pg. 11

³ Ibid., Pg. 11

⁴ <http://www.fao.org/docrep/004/X2919S/x2919s04.htm>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Enfoque Poblacional

El enfoque poblacional actúa como marco integrador de los conceptos y enfoques privilegiados en la Política Distrital de Salud Mental ya que permite visualizar la dimensión de los problemas y las intervenciones. En este sentido, admite una observación analítica que hace posible reconocer al ser humano individual y colectivo desde su integralidad (Secretaría Distrital de Salud, 2011b).

Así mismo, el enfoque poblacional centra su atención en las personas y en las características de cada una de las etapas del ciclo vital -niñez, juventud, adultez-, vejez; en los procesos de identidad-diversidad - etnia, sexo, identidad de género, orientación sexual, campesinado -; en las condiciones y situaciones - ejercicio de la prostitución, desplazamiento forzado, habitabilidad de calle, discapacidad, privación de la libertad, conflicto armado, grupos en reinserción -; y, en el género como una categoría transversal. Esto en un contexto social, cultural, económico y político de los grupos e individuos.

Enfoque de Curso de Vida

“El concepto de curso de vida es entendido como el conjunto de trayectorias o el transcurrir que tienen un individuo y su familia, de acuerdo con los roles que desarrollan a lo largo de la vida, el cual está marcado por transiciones, momentos significativos, situaciones, condiciones y sus particularidades. Está influenciado por las condiciones biológicas, psicológicas y sociales de los mismos individuos y de los entornos en los que se desenvuelven a lo largo de su existencia. El curso de vida implica que, en el abordaje de las personas, se tengan en cuenta todos sus momentos, reconociendo que el desarrollo humano y los resultados en salud dependen de la interacción de diferentes factores a lo largo del proceso vital, de las experiencias acumulativas y las situaciones y condiciones presentes de cada individuo, las cuales son influenciadas por el contexto familiar, social, económico, ambiental y cultural”.⁵

Salud Urbana:

El concepto de salud urbana, parte del hecho que hoy en día, más de la mitad de la población del mundo se encuentra ubicada en zonas urbanas. Esta densificación, significa dinámicas e interrelaciones complejas donde los estilos de vida, las conductas y los patrones de consumo, trabajo y sociales que determinan el estado de salud-enfermedad de sus habitantes, se presentan de manera

⁵ Plan Territorial de Salud para Bogotá, D.C 2016-2020 Alcaldía Mayor de Bogotá- Secretaria Distrital de Salud. Pg. 53

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

diferente de aquellos que se registran en contextos no urbanos o muy bajamente poblados.⁶

“En el concepto de salud urbana se reconoce la determinación de la salud bajo la premisa de que hay múltiples y complejos niveles de afectación del bienestar y de las condiciones de vida, se observa como la ciudad, lo urbano, afecta la salud de sus habitantes...” “Este marco indica que la salud de las poblaciones urbanas está en función de las condiciones de vida que, a su vez, están moldeadas por determinantes locales y globales”.⁷

Conceptos Clave

De igual forma, la Línea 106 acoge algunos conceptos clave en relación a su quehacer, entre los cuales se encuentran:

- **Salud Mental**

De acuerdo con la Política Distrital de Salud Mental se concibe la salud mental como “un completo estado de bienestar físico, psicológico y social del sujeto, en el cual no solo se reconocen los factores biológicos, sino las interacciones sociales, históricas, ambientales, culturales, económicas y políticas gracias a las cuales se desarrolla la vida. En efecto, la salud mental contribuye al desarrollo humano y social, genera capital social, cultural, simbólico y económico, y hace posible el reconocimiento, la garantía, ejercicio y restitución de los derechos. De esta manera, la salud mental también es comprendida como una producción social, y las personas, como seres relacionales que construyen su realidad por medio de las interacciones con otros y otras dentro de contextos sociales, históricos, culturales, económicos y políticos específicos”.⁸

- **Promoción de la Salud Mental**

“La promoción de la salud mental es un proceso de carácter sectorial, transectorial y comunitario, que permite generar entornos y condiciones de vida orientados a reconocer, mantener y adoptar modos de vida saludables. En ese sentido, las acciones desarrolladas deben estar orientadas a fomentar la salud y en particular la salud mental, y no solo a ocuparse de los trastornos mentales...” “El principal objetivo de la promoción de la salud mental es proteger, promover y mantener el bienestar emocional y social, así como crear las condiciones individuales, sociales y ambientales que permitan el desarrollo integral de las personas, pues ello

⁶ Ibid., Pg. 41

⁷ Ibid., Pg. 44

⁸ Política Distrital de Salud Mental 2015-2025 Alcaldía Mayor de Bogotá- Secretaría Distrital de Salud. Pg. 18

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LÍNEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

potencia la salud mental; aquí son fundamentales la formación en el respeto por la cultura, la equidad, la justicia social y la dignidad de las personas”.⁹

- **Prevención de eventos en Salud Mental, trastornos mentales y de comportamiento**

“La prevención está orientada hacia la reducción de los factores de riesgo y al aumento de los factores de protección que se encuentran relacionados con los eventos y trastornos mentales y del comportamiento. Tiene el objeto de reducir la incidencia, prevalencia y recurrencia de los trastornos mentales y del comportamiento y el tiempo en que las personas permanecen con síntomas o en condición de riesgo de desarrollarlos. Busca prevenir o retardar las recurrencias y disminuir el impacto que ejerce la enfermedad en la persona afectada, las familias y la sociedad”.¹⁰

6. GENERALIDADES

¿Qué es la Línea 106?

La Línea 106 “El poder de ser escuchado” es una línea de ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en crisis no presencial, atendido por un equipo de profesionales en psicología que brindan un espacio de escucha, orientación y apoyo emocional a toda la ciudadanía (de cualquier edad) para que compartan todo tipo de situaciones que pueden presentarse en su cotidianidad.

Funciona las 24 horas del día, los 365 días del año. Como parte de la Secretaría Distrital de Salud a través de sus canales de contacto promueve la salud mental y la participación, identifica, previene, interviene y canaliza hacia los servicios de atención eventos de riesgo para la salud mental como conducta suicida, diferentes formas de violencia (Física, sexual, psicológica, negligencia, intimidación escolar, explotación sexual comercial a niños, niñas y adolescentes, acoso informático por redes sociales, entre otras), alteraciones de la conducta alimentaria, conflictos en casa y en la escuela, dificultades en las pautas de crianza, entre otras situaciones de interés.

Línea 106 es un espacio de escucha y ayuda de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá posicionándose como un espacio institucional de ciudad que brinda atención no presencial, mediante sus canales de contacto:

⁹ Ibid., Pg. 20

¹⁰ Ibid., Pg. 21

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

- Teléfono: marcando 106 (llamada gratuita desde cualquier teléfono fijo o celular en la ciudad de Bogotá).
- WhatsApp: 3007548933
- Redes Sociales:
 - Facebook: Linea106
 - ASK: Linea106
- Correo electrónico: linea106@saludcapital.gov.co)
- Buzón: Ubicados en los Centros Amar, Crecer y Forjar de la Secretaría Distrital de Integración Social y algunas instituciones educativas de la ciudad.

La Línea 106 toma la denominación de Línea de Ayuda, Intervención Psicosocial y/o Soporte en Situaciones de Crisis a partir de lo establecido en la Resolución 4901 de 2016 establecida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones. A partir del año 2016 la Línea 106 adopta dentro de su población objetivo a los habitantes mayores de edad de la Ciudad de Bogotá.

Mediante el Acuerdo No. 383 de 2009 del Consejo de Bogotá D.C., establece que la Línea 106 operara durante 24 horas, los siete días de la semana, lo cual permite fortalecer la atención permanente durante los 365 días del año.

Objetivo General de la Línea 106

Brindar un espacio de comunicación especializado no presencial de escucha, orientación y apoyo emocional en situaciones de crisis en los diversos momentos del curso de vida, a través de diferentes canales de interacción, con el fin de contribuir a la salud mental y bienestar a los habitantes de la ciudad de Bogotá

Objetivos Específicos:

- Promover la salud mental de niños, niñas, adolescentes y personas mayores de edad de la ciudad a través la escucha y el suministro de información y orientación.
- Brindar apoyo emocional en situaciones de crisis mediante acompañamiento psicológico e intervención psicosocial que contribuyan a la superación de la afectación en salud mental.
- Activar la oferta de servicios, procesos y rutas de atención sectoriales e intersectoriales para la gestión de las necesidades en salud mental reportadas por los usuarios, con el fin de favorecer el restablecimiento o mantenimiento de su salud y bienestar.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LÍNEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Población objeto de la atención

Las acciones que realiza la Línea 106 van dirigidas a todos los habitantes de la ciudad de Bogotá D.C., sin excepción alguna, prevaleciendo la garantía y restitución de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

Sin embargo, en caso de contactarse personas desde otros lugares, se realizará la intervención pertinente a su motivo de atención y se orientará para la búsqueda de recursos locales que permitan intervenir sus necesidades en salud mental.

Marco orientador ético

Como marco orientador ético del quehacer de los profesionales de la línea 106, se han establecido los siguientes:

- **Decálogo: “huellas de la palabra”: Códigos de Interacción con Niñas, Niños y Adolescentes**

Como profesional de la Línea 106 realizaré mis acciones basadas en el reconocimiento de los derechos de las niñas, los niños y las y los adolescentes contemplados en la Convención de los Derechos del Niño.

En mi práctica profesional siempre estará presente una clara posición humana, Institucional y técnica; cimentada en la ética y en los Derechos Humanos, prevaleciendo el interés superior del niño y la niña.

Tendré un punto de partida y de llegada en mis acciones profesionales, teniendo como mapa de navegación los instrumentos y protocolos establecidos a nivel Internacional, Nacional y Distrital por la garantía de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes.

Mantendré en mí un concepto y comprensión de la infancia y la adolescencia universal, transparente, imparcial y congruente con la diversidad; para que mi actuar profesional transite en la libertad de las posibilidades humanas.

El lenguaje será el universo del reconocimiento de la alteridad en su construcción y reparación de realidades. Respetare las formas de ver la vida y las diversas formas de expresión, para comprender sus historias, imaginarios y realidades y así generar acciones acordes con sus necesidades y su contexto social.

Respetare el silencio, la palabra, la risa y el sentir de las niñas, los niños y adolescentes; para así encaminar mis acciones bajo el reconocimiento de

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

su ser como único y universal.

En la Comunicación cuidaré cada palabra y dignificaré con respeto y confidencialidad cada situación expresada, por lo que haré un manejo profesional y discreto de la información.

Construiré relaciones éticas y profesionales, basadas en el buen trato; cuidaré cada palabra y dignificaré con respeto y confidencialidad cada situación expresada.

Escucharé atentamente y de forma activa las voces de las niñas, niños y adolescentes con la intención de velar por su derecho a participar de espacios como la línea 106, que buscan aportar en el cuidado, promoción de su salud mental y potencialización de sus habilidades y recursos humanos.

Propiciaré con mi actitud y mis palabras un ambiente de confianza basado en la credibilidad que merecen los relatos de los niños, niñas y adolescentes evitando realizar juicios y asumiendo una postura que les facilite hablar de una forma abierta y tranquila que permita la construcción de reflexiones en torno a su realidad.

○ **Código de Integridad: Valores del Servicio Público**

La Línea 106 fundamenta sus acciones en el Código de Integridad¹¹ creado por el Departamento de Administrativo de la Función Pública, con el fin de orientar a los servidores públicos en como asumir sus acciones cotidianas y como debe ser su obrar, bajo el sentido de lo público, en relación con la entidad basados en valores como: La Honestidad El respeto, El Compromiso, La Diligencia y La Justicia. El Código de Integridad integra los valores y las acciones del comportamiento de los servidores públicos.

<p>Honestidad</p>	<p><i>Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.</i></p>
<p>Respeto</p>	<p><i>Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.</i></p>
<p>Compromiso</p>	<p><i>Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.</i></p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

<p>Diligencia</p>	<p><i>Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia para así optimizar el uso de los recursos del estado.</i></p>
<p>Justicia</p>	<p><i>Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.</i></p>

7. LOS MOTIVOS DE CONSULTA

En el documento “Línea 106: Investigación y Sistematización de la experiencia”, que se ha venido citando, se encuentra la siguiente definición para motivo de consulta: “...aquello que se marca como motivo de consulta, es lo que explícitamente formula el niño y no la hipótesis o suposición etiológica que construye el profesional”¹². Así mismo, es importante tener en cuenta que: “las razones y motivos por los que un ciudadano puede decidirse a llamar a la línea 106, son muy diversas, sin una frecuencia homogénea”.

Esta definición aplica también para los usuarios mayores de edad y en todos los casos se debe explorar mediante la interacción con el usuario si existen otros motivos subyacentes al inicialmente manifestado. En los casos que se identifique durante la interacción otro motivo de consulta, se debe registrar este, cuando haya sido constatado.

Conceptualización y argumentación teórica de los motivos de consulta.

A continuación, en el siguiente apartado, se dará cuenta de las diferentes fuentes teóricas consultadas y a partir de las cuales se generó la definición, conceptualización y argumentación teórica de los motivos de consulta de la Línea 106. Es pertinente aclarar que, para algunos de los motivos de consulta se tomó la definición preestablecida en las rutas de atención, tales como la ruta de violencia sexual.

De igual forma, se realizó la revisión, se actualizaron algunas definiciones y se tomaron e integraron algunos aspectos, aportes y conceptos de documentos provistos por algunos profesionales con respecto a este producto, con el fin de complementar y estructurar la versión final de esta actividad de conceptualización y argumentación teórica de los motivos de consulta de la Línea 106.

¹² Secretaría Distrital de Salud, et Al. convenio 2630 de 2006 Gestión Social Integral. Investigación y Sistematización de la experiencia Línea 106. Bogotá: Citygraf Impresiones Ltda. Pg. 65

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Violencias.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS)¹³ La violencia es el uso intencional de la fuerza física, amenazas contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad que tiene como consecuencia o es muy probable que tenga como consecuencia un traumatismo, daños psicológicos, problemas de desarrollo o la muerte.

Por su parte, El sistema de vigilancia epidemiológica de la violencia intrafamiliar, el maltrato infantil y la violencia sexual (SIVIM), define la situación de violencia como: “Todo acto u omisión que atenté contra la integridad física, psíquica o sexual de una persona, contra su libertad o que amenace gravemente el desarrollo de su personalidad, tanto en el ámbito público como en el privado”¹⁴.

Desde las acciones y el servicio que presta la Línea 106, en los casos o situaciones relacionados con violencias, se posibilitan espacios de expresión de sentimientos y emociones asociadas a la situación, se abordan factores protectores en cuanto al autocuidado y los sentimientos de culpa o consecuencias tanto físicas como psicológicas que pueden generar este tipo de problemáticas, se orientan a los usuarios, sobre las consecuencias y secuelas de las situaciones de violencia que se hayan suscitado o generado, con el fin de que comprendan la importancia de generar acciones y de recibir el apoyo y ayuda a nivel institucional, así como la importancia de las acciones por parte de las instituciones a nivel legal. También se empodera a las personas en el ejercicio de sus derechos; con los niños y niñas se activan las rutas pertinentes tales como: la notificación y remisión del caso a SIVIM (Sistema de Vigilancia Epidemiológica de la Violencia Intrafamiliar, el Maltrato Infantil y la Violencia Sexual), al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), a través del contacto con la Línea 141 de ICBF, Fiscalía, en áreas como el CAPIV (Centro de atención Penal e Integral a Víctimas), en donde se encuentra el CAIVAS (Centro de Atención Integral a Víctimas de Abuso Sexual); también se remiten los casos a las Comisarías de Familia, de acuerdo a las particularidades y riesgos identificados en cada caso.

Todos los casos y situaciones de violencias como la violencia física, psicológica, sexual, abandono, negligencia, a nivel económico (como la explotación laboral infantil), se notifican al sistema de vigilancia epidemiológica SIVIM.

En todos los casos relacionados con cualquier tipo de violencia que afecte a mujeres mayores de 18 años, y en especial la basada en género, independientemente de las acciones que directamente se realicen desde la Línea

¹³ Organización Mundial de la Salud. En: Recuperado de: <http://www.who.int/topics/violence/es/> 2016.

¹⁴ Secretaría Distrital de salud. Instructivo ficha notificación SIVIM-SIVIGILA D.C. 2015. Pg. 5

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

106, se informará y promoverá el contacto con la Línea Púrpura Distrital; teléfono 018000112137; whatsapp 3007551846; mail: lpurpura@sdmujer.gov.co.

A los adultos, como padres de familia, familiares cercanos al niño, niña o adolescente o adulto que presenta la situación de riesgo y en algunos casos, a los orientadores de las instituciones educativas, se les empodera y orienta para gestionar acciones y asistir directamente a poner en conocimiento las situaciones a instancias legales (cuando son los directamente afectados u otro adulto de por medio). En este caso, por situaciones de violencias, se les referencia a entidades tales como: Fiscalía y sus diferentes áreas: CAPIV, CAVIF, CAIVAS, Medicina Legal, CESP (Centro de servicios judiciales para adolescentes), ICBF, Comisarías de Familia, Línea Púrpura Distrital.

Cuando se trata de violencias a nivel institucional que también implican la vulneración de derechos, se les referencia con entidades como Personería Distrital, Defensoría del Pueblo o Superintendencia de Salud (en casos de atención en salud).

También se les referencia con los servicios de salud dispuestos por su EAPB o a nivel particular, con los consultorios psicológicos de las universidades, que son una alternativa asequible en cuanto a costos para la comunidad.

En casos donde la situación de violencia ocurrió en el momento o es reciente, como en los casos de las violencias física y sexual, se hace necesario activar la ruta con el Número Único de Seguridad y Emergencias 123, para solicitar el apoyo de policía del cuadrante o de policía de Infancia y Adolescencia.

Cuando las situaciones de violencia las pone en conocimiento un orientador u orientadora de una institución educativa, ya sea particular o privada, dentro de la orientación realizada, se indaga también sobre las acciones que ha realizado, desde sus obligaciones y sector educativo. Cuando solicita orientación frente a las rutas que debe activar, se le empodera, orienta y explica el procedimiento que debe realizar y se le referencia, proporcionándole los datos de las entidades a las que le corresponde remitir el caso. Cuando directamente el orientador (a) hace la solicitud expresa de que desde la Línea 106 pueda ser activada la ruta y además, se identifica que el orientador (a) no está empoderado y se corre el riesgo de que no active la misma, además de reiterarle sus obligaciones y responsabilidad frente a notificar y realizar las acciones que le corresponde desde el sector educativo, desde la Línea 106 se activan las rutas y se realizan las remisiones pertinentes, de acuerdo al tipo de violencia o violencias identificadas en el caso que ha puesto en conocimiento el orientador (a).

En los casos en los cuales se comunican usuarios de otras ciudades o países, como ocurre con el canal de comunicación del WhatsApp, para comunicar

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

situaciones relacionadas con violencias, se realiza la respectiva orientación, teniendo en cuenta la ayuda que solicita el usuario y, teniendo presente que con respecto al tema de activación de rutas y remisión, por el lugar desde donde se comunican, se sale del área de cobertura a nivel distrital, entonces, se les referencia con las Líneas de ayuda y también de atención en salud mental de su país o ciudad desde la cual se han comunicado. También en algunas ocasiones, cuando se comunican a nivel nacional, desde otras ciudades de Colombia, en algunos casos, se les referencia y proporcionan los datos de fiscalía, comisarías de familia, Centros Zonales de ICBF (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar), Alcaldías, de las ciudades o municipios desde donde se han comunicado, con el fin de fortalecer sus redes de apoyo a nivel institucional y que desde allí, puedan poner en conocimiento la situación y que puedan recibir la atención y activación de rutas correspondientes. Así mismo, se les referencia con los servicios de salud mental de su EPS.

De igual forma, en los capítulos correspondientes a las Líneas de Intervención y los canales de comunicación, se encontrará con mayor profundidad el desarrollo y descripción de las acciones anteriormente mencionadas.

A continuación se presentará la conceptualización para cada uno de los tipos de violencias, categorizados en el sistema de información de la Línea 106:

Violencia Física.

“Se reconoce, una amplia gama de situaciones tales como, castigos corporales (golpes, azotes, pellizcos, palmadas, hasta lesiones penales o la muerte); permanencia forzada en lugares, encerramientos, inmovilizaciones o “amarramientos”; “ejercicios” físicos, individuales o colectivos”¹⁵.

En las intervenciones realizadas por la Línea 106, además del hecho violento se identifica el lugar de ocurrencia, la relación y caracterización del agresor para diferenciarla así de la violencia por intimidación escolar y otro tipo de violencias¹⁶.

El sistema de vigilancia epidemiológica de la violencia intrafamiliar, el maltrato infantil y la violencia sexual (SIVIM), define la violencia física como “toda acción caracterizada por el uso de la fuerza física de manera intencional, que causa en la persona daño leve o grave, como empujones, golpes, bofetadas, zarandeo, quemaduras entre otras. En este sistema se excluyen lesiones debidas a hurtos, atracos o robos”¹⁷.

¹⁵ Ministerio de Eeducación Ppública. Protocolo sobre violencia física, psicológica y sexual. Costa Rica, 2012, citado por Villamizar, Cl. Pg. 2.

¹⁶ Ibíd. pg. 2.

¹⁷ Secretaría Distrital de salud. Instructivo ficha notificación SIVIM-SIVIGILA D.C. 2015. Pg. 5

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Violencia Sexual.

De acuerdo a la conceptualización realizada en la ruta de atención a víctimas de violencia sexual en la línea 106, por Gómez y Leyva (2015), Según la OMS la Violencia sexual se define como “todo acto sexual, la tentativa de consumir un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona, independientemente de la relación de ésta con la víctima en cualquier ámbito, incluidos el hogar y el lugar de trabajo”¹⁸.

La categoría de Violencia Sexual incluye todas las formas conocidas de este delito, el abuso sexual, acoso sexual, actos sexuales abusivos, embarazo forzoso, explotación sexual y comercial de niños niñas y adolescentes, oposición a la anticoncepción, pornografía infantil, relaciones sexuales no consentidas, violencia sexual verbal, acceso carnal violento, sexting, violencia basada en género; para la línea 106, se nominará siempre como sospecha de violencia sexual, es papel de las autoridades pertinentes, sector justicia, tipificar o delimitar el tipo de violencia sexual¹⁹.

Es importante reiterar que “no es necesario que exista un contacto físico, en forma de penetración o tocamientos... el manoseo a un niño o niña con ropa o sin ella, alentar o permitir a un niño o una niña que toque de manera inapropiada a un adulto y el abuso sexual sin contacto físico: seducción verbal, solicitud indecente, realizar actos sexuales en presencia de los niños o niñas, la masturbación, pornografía, exhibición de los genitales o gestos sexuales para obtener gratificación sexual, espíándolos mientras se visten, bañan o realizan sus necesidades de aseo” (Londoño, 2001 citado por Gómez y Leyva, 2015)²⁰.

SIVIM define la violencia sexual como toda acción en que la persona sea obligada, inducida bajo constreñimiento o presionada a realizar o presenciar prácticas sexuales (con o sin penetración) no deseadas o no acordes con su proceso de desarrollo sexual, social y afectivo.²¹.

¹⁸ Gómez, L. y Leyva, Y. Ruta de atención a víctimas de violencia sexual en la línea 106. Secretaría Distrital de Salud, 2015. Pg. 17.

¹⁹ Ibíd. Pg. 17

²⁰ Ibíd. Pg. 17

²¹ Secretaría Distrital de salud. Instructivo ficha notificación SIVIM-SIVIGILA D.C. 2015. Pg. 5

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Violencia Psicológica.

“Cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio”. (Ley General De Acceso A Una Vida Sin Violencia, México, junio 2012, citado por Villamizar, CI)²².

SIVIM, habla de violencia emocional-psicológica y la define como cualquier acción u omisión que provoque daño psíquico o emocional, que afecte la autoestima de la persona o que la limite para contar con el apoyo de los demás. Incluye una extensa gama de conductas como insultos, gritos, amenazas, acusaciones, intimidaciones, desvalorización, burla, críticas destructivas, indiferencia²³.

Violencia por Negligencia.

“Ausencia de una figura (padres o cuidadores) que proporcione al niño, niña o adolescente las necesidades básicas (alimentos, vivienda, vestuario, afecto, educación) que requiere durante su crecimiento. Deben considerarse los casos de malnutrición, accidentes, retraso escolar y enfermedades recurrentes, entre otros”²⁴.

SIVIM, en su instructivo para ficha de notificación, define la negligencia y el descuido como “se refiere a comportamientos que privan a la persona de la satisfacción de sus necesidades básicas, estando en posibilidad de brindarla (alimentación, educación, salud, vivienda, cuidado, vestido). Deben considerarse los casos de malnutrición, accidentes, retraso escolar y enfermedades recurrentes, entre otros²⁵.”

Otras de las situaciones o formas de violencia que entraría en esta categoría es el abandono. Villamizar, en su documento sobre motivos de consulta de la Línea 106, presenta la siguiente definición planteada por SIVIM: “Situación en que la persona es dejada sola de manera permanente por sus familiares o cuidadores, a pesar de requerir atención y asistencia en razón de su edad, enfermedad o discapacidad, poniendo en riesgo su integridad. Considerar casos como: Personas institucionalizadas que no son asistidas por sus familiares o personas obligadas a salir de casa, entre otras²⁶”.

²² Villamizar, CI. Motivos de consulta línea 106, secretaría distrital de salud. Bogotá. 2015.

²³ Secretaría Distrital de salud. Instructivo ficha notificación SIVIM-SIVIGILA D.C. 2015. Pg. 5

²⁴ Villamizar, CI. Motivos de consulta línea 106, secretaría distrital de salud. Bogotá. 2015.

²⁵ Secretaría Distrital de salud. Instructivo ficha notificación SIVIM-SIVIGILA D.C. 2015. Pg. 2.

²⁶ Villamizar, CI. Motivos de consulta línea 106, secretaría distrital de salud. Bogotá. 2015. Pg. 2 y3

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Violencia por Intimidación Escolar.

Según la Ruta de Violencia Escolar 2015, citada por Villamizar, la violencia por intimidación escolar “Es un evento que se desarrolla en el entorno escolar, con componentes de violencia física y/o psicológica, en el que se presenta una relación especial de abuso de poder e intimidación, que no sólo se presenta entre pares sino entre profesores/directivos a estudiantes, de estudiantes a profesores/directivos y entre estudiantes a estudiantes²⁷.”

Según el glosario CHI (2014), El maltrato por intimidación muchas veces implica la constante burla, ridiculización e intimidación por otro (a) u otros (as), bien de su edad, mayores o adultos. La intimidación acarrea violencia física y psíquica²⁸.

Dentro de las acciones de la Línea 106, se realiza la respectiva orientación con los niños, niñas y adolescentes que se comunican por este motivo, posibilitándoles la expresión de los sentimientos y emociones asociadas a esta situación, se les orienta también sobre sus derechos y la importancia de no permitir la vulneración de los mismos.

Así mismo, durante la orientación, se indaga acerca de las redes de apoyo con las que cuenta el niño, niña o adolescente, sobre las acciones que ha emprendido la Institución educativa y desde allí el comité de convivencia escolar y también si sobre sus padres tienen conocimiento de esta situación y de las acciones que han realizado, para determinar, si por parte de ellos no sea generado también situaciones de violencia por negligencia y desde el colegio, violencia a nivel institucional. Cabe mencionar que en este tipo de violencias, se realiza todo este proceso de indagación, para determinar el tipo de ruta a activar, de acuerdo con el procedimiento descrito en el protocolo de la ruta para este tipo de violencias.

En estos casos, se empodera al niño, niña y adolescente para que, si no ha puesto en conocimiento la situación con las redes de apoyo anteriormente mencionadas, lo haga, percatándolo de la responsabilidad que tienen tanto la institución educativa, como sus padres, de protegerle, garantizar y restablecer sus derechos. Cuando se hace necesario activar la ruta desde la Línea 106, se remiten los casos para la institución educativa, ya sea particular o privada y para la Dirección Local de Educación (DILE) que le corresponde a la localidad desde la cual se está comunicando el usuario.

Cuando el caso lo da a conocer un adulto, dependiendo de la particularidad del mismo, se activa la ruta también o se empodera al padre de familia, para generar las acciones en las entidades correspondientes, como las mencionadas

²⁷ Ibíd. Pg. 2

²⁸ Child Helpline International. Glosario. <file:///C:/Users/Stefly/Downloads/glosario%20CHI.pdf> 2014, pg. 20.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

anteriormente y se le orienta sobre cómo debe realizar este proceso, ya sea en el mismo colegio o en el DILE. Adicional a lo anterior, teniendo en cuenta el nivel de afectación que genera este tipo de violencia, se referencia al padre de familia con los servicios de psicología de EPS, para que el niño, niña o adolescente realice proceso de psicoterapia. Cuando el caso lo pone en conocimiento un orientador, directamente, se le orienta sobre las acciones que le corresponde generar desde su sector y dependiendo del caso y la solicitud del orientador, o se le empodera, para que sea quien active la ruta o desde la Línea 106, se realiza la activación de rutas y remisiones correspondientes.

Violencia Informática.

Charry, Serrano y Gómez, en la Ruta Interna de Atención a Niñas, niños y adolescentes víctimas de Violencia TIC (2015), definen este tipo de violencia como “la acción que intencionalmente daña la integridad personal y la dignidad de los niños, niñas y adolescentes utilizando medios informáticos del ciberespacio, acogiéndonos al termino ciberacoso o ciberbullying (por sus siglas en inglés), ya que luego de indagar, es el término que más se acerca a la realidad de lo que le sucede a las niñas, los niños y adolescentes víctimas de este tipo de violencia²⁹”.

De acuerdo a lo anterior, términos como, violencia a través de las TIC, bullying informático, delitos informáticos, violencia informática y ciberacoso, tiene en común el uso de mass-media o de medios electrónicos tecnológicos de información y comunicación para violentar la privacidad de otro³⁰.

Es claro que pueden existir uno o varios actores que intervienen en este acto intencional y que este tipo de acción no se presenta en un contexto específico, por ejemplo escolar o familiar, porque su forma de abordar a la víctima es por el medio electrónico por el ciberespacio. Es decir, que el agresor o agresores pueden ser o no pares de la víctima al desconocer su identidad³¹.

La definición de ciberacoso utilizada por *Te protejo* (citada por Charry, Serrano y Gómez, indica que: “Es un tipo de agresión psicológica que se da usando las nuevas tecnologías: Teléfonos celulares, internet. Por medio de correos, mensajes o imágenes que se envían se busca herir o intimidar a otra persona. Este tipo de acoso no se hace de frente, por ello la víctima desconoce la identidad del agresor³²”.

²⁹ Charry, M., Serrano, M. y Gómez. L. Ruta interna de identificación, orientación y canalización de niños niñas y adolescentes víctimas de violencia a través de las tic. Línea 106. Secretaria Distrital de Salud. Bogotá, 2015. Pg. 9.

³⁰ *Ibíd.* Pg. 9

³¹ *Ibíd.* Pg. 10

³² *Ibíd.* Pg. 10

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

“Hablamos de ciberbullying cuando un niño o adolescente es molestado, humillado, amenazado o acosado por otro niño o adolescente mediante el uso de Internet, el teléfono móvil u otras tecnologías interactivas y digitales”. (Collel y Carne, 2008, citados por Charry, Serrano y Gómez, 2015)³³.

“Forma de intimidación con uso deliberado de tecnologías de información (Internet, redes sociales virtuales, telefonía móvil y video juegos online) para ejercer maltrato psicológico y continuado”. (Ley 1620 de 2013, p. 2). (Citada por Charry, Serrano y Gómez, 2015)³⁴.

Desde las acciones de la Línea 106, en este tipo de casos, además la orientación que se realiza con el usuario que se comunica, de acuerdo a la particularidad del caso, especialmente, cuando es puesto en conocimiento por un niño, niña o adolescente o un adulto e implica o pone en riesgo a niños, niñas o adolescentes, se remite el caso al Centro Cibernético de la Policía Nacional (CAI virtual) o también se empodera a adulto y referencia al usuario (a) con esta misma entidad, para que ponga en conocimiento la situación.

Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA).

Gómez y Leyva (2015), en su conceptualización realizada en la Ruta de atención a víctimas de violencia sexual de la línea 106, afirman que: “La explotación sexual consiste en el abuso sexual cometido contra una persona menor de 18 años de edad, en el que a la víctima o a un tercero se le ofrece pagar o se le paga en dinero o en especie. La víctima es tratada como mercancía u objeto, siendo vendida y comprada por parte de adultos-as, en lo que reproduce una forma actual de Esclavitud³⁵”.

“Existen elementos comunes y diferentes entre el abuso y la explotación sexual. Siendo la retribución y la mercantilización elementos sustantivos y diferenciales de la explotación sexual, éstos no pueden usarse como base de una supuesta autonomía y responsabilidad moral de sus víctimas³⁶”.

“En la línea 106 NO se habla de prostitución infantil. Ya que invisibiliza la vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, y les atribuye una autonomía y una libertad aparentes, que les asimilan como sujetos “prostituidos”,

³³ Ibíd. pg. 13

³⁴ Ibíd. pg. 13

³⁵ Gómez, L. y Leyva, Y. Ruta de atención a víctimas de violencia sexual en la línea 106. Secretaría Distrital de Salud, 2015. Pg. 18.

³⁶ Ibíd. Pg. 18

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

conscientes y adultizados. Esta perspectiva responsabiliza a las víctimas y exculpa a los demás actores implicados.

Tampoco se considera un trabajo, puesto que la noción de trabajo implica autonomía y capacidad de elegir entre diversas opciones. Niños, Niñas y Adolescentes expuestos al abuso sexual y a la explotación sufren afectaciones psicológicas y restricción de oportunidades que limitan su posibilidad de elección. Toda explotación sexual implica un abuso sexual, pero no todo abuso sexual es explotación sexual. La relación entre ambos conceptos implica unos problemas en el enfoque y abordaje de la problemática.

La Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA) es una modalidad de trata de personas cuando se cumple con la condición del traslado con finalidad de explotación. Sin embargo, es también posible afirmar que la ESCNNA puede darse fuera del marco de la trata de personas, cuando únicamente ocurre la explotación sin desarraigar a la víctima³⁷.

Se considera entonces, que la trata de Niños, Niñas y Adolescentes con fines de explotación sexual es un punto de intersección entre las dos problemáticas, pero es importante no confundir la una con la otra, puesto que se pierde la panorámica de las diferentes manifestaciones de cada una, lo cual redundaría en una reducción que puede invisibilizar graves vulneraciones y afectar la forma como se aborda adecuadamente cada una³⁸.

Desde las acciones de la Línea 106, además de la orientación que se realiza con el usuario, se activa la ruta correspondiente y se remite el caso a las entidades correspondientes, en este caso: Fiscalía (CAPIV), ICBF y SIVIM.

Explotación Laboral Infantil.

“El término "trabajo infantil" suele ser definido como el trabajo que priva a los niños, niñas o adolescentes de su infancia, su potencial y su dignidad, y que es nocivo para su desarrollo físico y mental. Se refiere al trabajo que:- Es física, mental, social o moralmente perjudicial o dañino para el niño, e interfiere en su escolarización: Privándole de la oportunidad de ir a la escuela; Obligándole a abandonar prematuramente las aulas, o exigiendo que intente combinar la asistencia a la escuela con largas jornadas de trabajo pesado. (Villamizar Cl., citando Guía Práctica, elaborada por la OIT en el 2002 y Guía Práctica para Parlamentarios, elaborada por la OIT en el 2002)”³⁹.

³⁷ Ibíd. Pg. 18.

³⁸ Ibíd. Pg. 18 y 19.

³⁹ Villamizar, Cl. Motivos de consulta línea 106, secretaría distrital de salud. Bogotá, 2016. Pg. 1.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

“Peores formas de trabajo infantil; Aunque el trabajo infantil adopta muchas formas diferentes, una prioridad es la eliminación inmediata de sus peores formas de trabajo infantil según la definición del Artículo 3 del Convenio núm. 182 de la OIT (Organización Internacional del Trabajo):

- a) Todas las formas de esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, como la venta y la trata de niños, la servidumbre por deudas y la condición de siervo, y el trabajo forzoso u obligatorio, incluido el reclutamiento forzoso u obligatorio de niños para utilizarlos en conflictos armados;
- b) La utilización, el reclutamiento o la oferta de niños para la prostitución, la producción de pornografía o actuaciones pornográficas;
- c) La utilización, el reclutamiento o la oferta de niños para la realización de actividades ilícitas, en particular la producción y el tráfico de estupefacientes, tal como se definen en los tratados internacionales pertinentes.
- d) El trabajo que, por su naturaleza o por las condiciones en que se lleva a cabo, es probable que dañe la salud, la seguridad o la moralidad de los niños.
- e) El trabajo que pone en peligro el desarrollo, físico, mental o moral del niño, sea por su naturaleza o por las condiciones en las que se efectúa, es denominado “trabajo peligroso”⁴⁰.

Con respecto a las acciones que realiza la Línea 106, frente a este motivo de consulta, además de las acciones realizadas en la orientación, como se mencionó al inicio de este ítem de violencias, se activa la ruta respectiva con SIVIM e ICBF.

Otras formas de Violencia.

Dentro de los documentos revisados, es posible definir otras formas de violencia como aquellos actos en los que de igual forma se infringen actos u omisiones que afectan la integridad física de las personas y generan secuelas importantes a nivel físico y psicológico. En esta categoría, se ubican aquellas formas de violencias que no estarían contempladas o no cumplirían con los criterios para categorizarlas en algunos de los tipos específicos de violencias. Entre ellos encontramos:

El sistema de vigilancia epidemiológica de la violencia intrafamiliar, el maltrato infantil y la violencia sexual (SIVIM) define la Violencia Económica como “acciones en las que una persona es utilizada para consecución de recursos materiales o económicos en beneficio de otros, es decir, como forma de explotación. Incluye también la utilización de los medios económicos como manera de coartar el desarrollo personal.

⁴⁰ Ibíd. Pg. 2

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Se deben considerar casos como los menores trabajadores, trabajos peligrosos o de alto riesgo, restricción inadecuada de recursos económicos y mendicidad⁴¹. No obstante, es claro que, la definición anterior aplicaría para la categorización de Violencias que son específicas, como ESCNNA y explotación laboral infantil, sin embargo, esta definición de violencia económica, no solamente implica dichas violencias, sino que incluye otros aspectos, que se categorizarían en este motivo, como lo son la utilización de los medios económicos como manera de coartar el desarrollo personal y restricción inadecuada de recursos económicos.

“Según la Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el empoderamiento de las mujeres (ONU MUJERES) (2012), Otras formas de violencia implicarían:

La violencia doméstica.

- La trata de mujeres.
- El matrimonio forzado.
- Rapto y sustracción de niños.
- Feminicidios y homicidios en nombre del “honor”⁴².

Conducta suicida.

La Política Nacional de Salud Mental (Resolución 4886 de 2018), indica que: “La conducta suicida es un resultado no deseado en salud mental, no considerada como un diagnóstico en sí mismo. Tiene origen multifactorial y se ha definido como: “una secuencia de eventos denominado proceso suicida que se da de manera progresiva, en muchos casos e inicia con pensamientos e ideas que se siguen de planes suicidas y culminan en uno o múltiples intentos con aumento progresivo de la letalidad sin llegar a la muerte, hasta el suicidio consumado. Su espectro incluye la ideación suicida, el plan suicida, el intento de suicidio y el suicidio”⁴³.

“Desde el Sistema de Vigilancia Epidemiológica de la Conducta Suicida (SISVECOS) de la ciudad de Bogotá, se vigilan cuatro tipos de conductas suicidas: ideación, amenaza, intento y suicidio consumado. Estas mismas categorías son las que se identifican en la línea 106 a partir de las llamadas de los niños, niñas, adolescentes, o adultos en su rol de cuidadores que manifiestan específicamente este evento en salud mental”. (4).

⁴¹ Secretaría Distrital de salud. Instructivo ficha notificación SIVIM-SIVIGILA D.C. 2015. Pg. 5.

⁴² ONU MUJERES. Otras formas de Violencia. 2012. <http://www.endvawnow.org/es/articles/777-otras-formas-de-violencia.html>

⁴³ Ministerio de la Protección Social. resolución número 0004886 de 2018: Por la cual se adopta la política Nacional de Salud Mental. Bogotá, 2018.pg. 8.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LÍNEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Con respecto a las acciones realizadas por parte de la Línea 106, frente a factores de riesgo en salud mental, como lo son las conducta suicidas, las acciones que se realizan, implican por una parte, el brindar la atención, orientación psicológica e intervención en crisis correspondiente, cuando los usuarios se comunican para manifestar este tipo de problemática, sea cual sea el tipo de conducta manifestada: idea, amenaza, intento o suicidio consumado. Se intenta identificar, durante la orientación realizada los factores desencadenantes de la crisis y por ende, de la conducta suicida, así como también se indaga por los factores multicausales de dicha conducta, sobre antecedentes y posible diagnóstico en salud mental, así como si el usuario se encuentra o no en tratamiento actual y con la atención en salud mental que requiere.

En todo tipo de conducta, además de las situaciones o factores desencadenantes que la generaron, se recomienda al usuario acudir al servicio de urgencias en salud mental en la red de prestadores de servicios de salud de su respectiva EAPB o al más cercano, con el fin de recibir atención prioritaria en salud mental.

Con respecto a las rutas que se activan desde la Línea 106, es menester mencionar la activación de ruta que se hace con el Número Único de Seguridad y Emergencias - NUSE 123, en los diferentes tipos de conducta suicida y cuando hay un riesgo vital inminente para el usuario. Todo tipo de conducta suicida, sea que amerite o no la activación de ruta con el 123, se notifica y remite a SISVECOS.

Cuando las situaciones de conducta suicida las pone en conocimiento un orientador u orientadora de una institución educativa, ya sea particular o privada, dentro de la orientación realizada, se indaga también sobre las acciones que ha realizado, desde sus competencias y desde el sector educativo. Cuando solicita orientación frente a las rutas que debe activar, se le empodera, orienta y explica el procedimiento que debe realizar, por una parte la activación que le corresponde realizar mediante el sistema de alertas que manejan con la Secretaría de Educación Distrital, además de la remisión que debe hacer a la EAPB del estudiante en riesgo, para que reciba valoración en salud mental dada la conducta suicida que manifiesta y pueda iniciar el tratamiento correspondiente. Adicionalmente, desde la Línea 106 se ingresa el caso al S.I.R.C. y se realiza notificación a SISVECOS.

En los casos en los cuales se comunican usuarios de otras ciudades o países, como ocurre con el canal de comunicación del WhatsApp, para comunicar situaciones relacionadas con conducta suicida, se realiza la respectiva orientación e intervención en crisis, mediante este canal de comunicación, teniendo en cuenta la ayuda que solicita el usuario y el riesgo que presenta y, teniendo presente que

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

con respecto al tema de activación de rutas y remisión, por el lugar desde donde se comunican, se sale del área de cobertura a nivel distrital, entonces, se les referencia con las Líneas de ayuda y de atención en salud mental de su país o ciudad desde la cual se han comunicado, con el fin de fortalecer sus redes de apoyo a nivel institucional y que desde allí, puedan recibir la atención y activación de rutas correspondientes.

Así mismo, se les recomienda hacer uso de los servicios de salud mental de su asegurador o sistema sanitario, preferiblemente por urgencias.

Adicionalmente, para quienes residen en otra ciudad de Colombia, se le informa al usuario sobre la posibilidad de informar vía e-mail sobre su caso al referente territorial de salud mental de su departamento o distrito, con el fin de que tomen su caso y pueda iniciarse desde allí, la intervención que requiere y activación de rutas pertinentes. Lo anterior es posible siempre y cuando el usuario esté de acuerdo con esta opción y proporciones sus datos personales y de contacto, para referenciarlo.

De igual forma, en los capítulos correspondientes a las Líneas de Intervención y los canales de comunicación, se encontrará con mayor profundidad el desarrollo y descripción de las acciones anteriormente mencionadas.

A continuación se presentará la conceptualización para cada uno de los tipos de conductas suicidas, categorizados en el sistema de información de la Línea 106.

Idea suicida.

En la Guía operativa del SISVECOS, se define como: “Pensamiento de querer morir con antecedente de un problema emocional no trascendental para su vida que permita el restablecimiento emocional fácilmente. El riesgo de cometer suicidio es mayor cuando la idea de querer morir es constante y el problema emocional más significativo para la persona. La persona no establece estrategias para poder resolver el problema. Genera una alerta cuando existe un plan de muerte estructurado”⁴⁴.

Amenaza Suicida.

La amenaza suicida se considera como un intento suicida fallido, que es una “Situación en la cual un sujeto amenaza con quitarse la vida, ante un familiar o una

⁴⁴Alejo, H. y Cardona, G. Sistema de vigilancia epidemiológica de la conducta suicida – SISVECOS. Guía operativa Plan de intervenciones colectivas. Secretaría distrital de salud, 2012. pg. 4.
http://www.saludpublicabogota.com/wiki/images/1/1c/GUIA_OPERATIVA_SISVECOS.pdf

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

persona y requiere intervención en emergencias y apoyo para su posible hospitalización e intervención médica”⁴⁵.

Intento de suicidio.

En la guía operativa del SISVECOS, se define como “Acciones realizadas de manera deliberada hacia sí mismo que hubiesen resultado en una seria lesión o muerte de no mediar intervención oportuna”⁴⁶.

Suicidio Consumado.

Definido como “Todo caso de muerte que resulte directa o indirectamente, de un acto, positivo o negativo, realizado por la victima misma, sabiendo ella que debía producir su muerte”⁴⁷.

Vulnerabilidad Social.

Hench (2010), define la vulnerabilidad social o también llamada vulnerabilidad socioeconómica como: “pérdida de bienestar causada por el riesgo que proviene de la variabilidad del ingreso. Por esta razón, hace sentido identificar características relacionadas con la pobreza y la volatilidad del ingreso que presentan los hogares. El indicador utilizado para medir el bienestar debe capturar el riesgo que enfrenta el hogar”⁴⁸.

Buitrago (2011) en su blog de Red de madres y padres, plantea que “La vulnerabilidad se entiende como una función inversa a la capacidad de los individuos, grupos, hogares y comunidades, de prever, resistir, enfrentar y recuperarse del impacto o efecto de eventos que implican una pérdida de activos materiales e inmateriales.

Establece los siguientes criterios a tener en cuenta:

1. La vulnerabilidad no es una entidad abstracta sino un estado que recae sobre actores.
2. La vulnerabilidad es un estado en donde aumentan las probabilidades de que suceda un evento que aún no ha sucedido; es decir, se trata de un estado probable, no de hecho.
3. Hay una valoración negativa de aquello a lo que se puede ser vulnerable.

⁴⁵ Ibíd. Pg. 33

⁴⁶ Ibíd. Pg. 33

⁴⁷ Ibíd. Pg. 33

⁴⁸ Hench, P. Vulnerabilidad social. Más allá de la pobreza. Agosto, nro. 128. Revista serie informe social. Chile. 2010. P. 11.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

4. Como los funcionamientos a los que se es vulnerable son contingentes y tienen una valoración negativa, se les entiende como riesgos.

Del mismo modo, define la Vulnerabilidad Social como el estado de un actor (individual o colectivo) en el que aumentan las posibilidades de que un riesgo social se produzca. Para el estudio de fenómenos sociales, es necesario asimilar que un elemento es realmente un factor de riesgo- protección, en la medida en que tenga una influencia real en las capacidades de los individuos y por lo tanto en su bienestar. Una vez definido el riesgo, podemos determinar la probabilidad de un actor de ser afectado por ese riesgo si relacionamos los factores de protección provenientes del contexto y derivados del sujeto, puesto que estos están definidos respecto a las capacidades necesarias para evitar funcionamientos considerados como riesgos o para elegir funcionamientos alternativos a esos y por lo tanto aumentar el bienestar⁴⁹.

Con respecto a este motivo de consulta, desde las acciones realizadas en la Línea 106, además de la orientación psicológica que se brinda al usuario dado el nivel de afectación que manifiesta por su condición de vulnerabilidad social, se le empodera y referencia con diferentes instituciones, con el fin de fortalecer sus redes de apoyo a nivel institucional y que, a través del autogestionamiento, pueda mitigarse esta condición de vulnerabilidad social. Entre dichas instituciones se encuentran: Las Subdirecciones locales de Integración Social, de la Secretaría Distrital de Integración Social, Los Centros comunitario LGBTI, IPES (Instituto para la Economía Social), IDIPRON (Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud), entre otras.

Relaciones de Pares.

Desde las acciones que se realizan en la Línea 106, con respecto a la esta categoría y los motivos de consulta que incluye, hace referencia a aquellas relaciones e interacciones que establecen las personas con sus pares, es decir, otros niños, niñas y adolescentes o adultos, ya sean estas de una sana y adecuado vínculo y convivencia o relaciones conflictivas, ya sean por problemas comunicacionales o falta de habilidades sociales y emocionales para la interacción entre pares. Al respecto, independientemente de que sean adecuados vínculos o que sean conflictivos y también frente a la ausencia de amigos y amigas, cuando las consultas son por estos motivos, se orienta a las personas posibilitándoles la expresión de sus sentimientos y emociones frente a tales vínculos, se indaga frente a las dinámicas relacionales, se orienta frente a la resolución de conflictos, cuando amerita, y a través del abordaje de factores protectores, se fortalecen habilidades a nivel emocional y social. Así mismo, dentro de este tipo de situaciones, es factible encontrar a veces situaciones de violencia asociadas,

⁴⁹ Buitrago, Cr. Vulnerabilidad del niño y la niña. <http://redpapaz.ning.com/profiles/blogs/vulnerabilidad-del-nino-y-la> 2011.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

como la violencia por intimidación escolar, conflictos laborales o también falta de habilidades sociales.

A continuación se definen los motivos de consulta pertenecientes a esta categoría:

Relaciones con amigos-amigas.

El Centro de Excelencia para el desarrollo de la primera infancia (2010), afirma que “En los primeros años de vida, los niños pequeños aprenden mucho de sus relaciones con otros niños de la misma edad (ej., sus pares o compañeros). En donde ellos desarrollan las siguientes habilidades:

- Habilidades comunicativas (diciendo lo que quieren y sienten, haciendo preguntas, invitando a otros niños a jugar).
- Habilidades que ayudan a regular emociones (reconociendo sus propias emociones y las de los demás, controlando explosiones emocionales, manejando la frustración).
- Habilidades que contribuyen a la resolución de conflictos (controlando impulsos agresivos, sugiriendo soluciones alternativas, cediendo).
- Habilidades de cooperación (tomando turnos, imitando, reaccionando positivamente ante otros, adaptándose al punto de vista de los demás).

Aprender cómo se forman y mantienen las amistades es una de las principales tareas del desarrollo en el período preescolar. Esto ayuda a prevenir que los niños presenten problemas psicológicos y académicos posteriormente en la vida.

Durante la temprana edad de 3-4 años, algunos niños ya pueden presentar problemas en sus relaciones con otros compañeros.

Entre el 5-10% de los niños experimentan problemas persistentes, tales como exclusión social y rechazo, o intimidación física o verbal por parte de sus compañeros.

Las dificultades en las relaciones con compañeros durante los primeros años de vida son un buen predictor de problemas emocionales y de conducta a futuro, tales como: Problemas emocionales: caracterizados por sentimientos de soledad, ansiedad y depresión. Problemas de conducta: expresados como agresión, hiperactividad o comportamientos oposicionales⁵⁰.

⁵⁰ Profesionales proveedores de servicios, Centro de excelencia para el desarrollo de la primera infancia. Relaciones entre pares (Hermanos y compañeros) Apoyando a los niños a desarrollar amistades. Montreal, 2010. <http://www.encyclopedia-infantes.com/sites/default/files/docs/coups-oeil/relaciones-entre-pares-profesionales-info.pdf> pg. 2.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Cabe señalar que en cualquier momento del curso de vida se pueden presentar conflictos en las relaciones interpersonales y esta situación puede ser una fuente de gran sufrimiento afectando la calidad de vida e incluso la estabilidad emocional de las personas, dependiendo del tipo de conflicto, el contexto en el que se presenta y los recursos de los individuos para afrontarlos.

Ausencia de amigos-amigas.

En la categoría de problemas con amigos, en el glosario de los motivos de consulta CHI, define este motivo como “Desacuerdos o confrontaciones con amigos. Los niños y niñas podrán llamar a la línea de asistencia sintiéndose disgustados por la posibilidad, real o ficticia, de perder un amigo”⁵¹. Incluso, ante la posibilidad de identificar dificultades en sus pautas relacionales y por ende, hablar del sentimiento que le genera tener pocos amigos o no tenerlos.

Esa situación también puede afectar a los adolescentes y adultos de cualquier edad y como tal representa una situación de riesgo para la salud mental de las personas y se asocia a la carencia de redes informales de apoyo en situaciones de crisis.

Relación con Espacio Educativo.

Con respecto a los motivos de consulta que incluyen esta categoría, desde la Línea 106, se realizan acciones, de acuerdo al motivo por el que consultan, como por ejemplo: se indaga por las dinámicas relacionales que las personas (niño, niña, adolescente u adulto) tiene con sus docentes y otros adultos. Esto implica identificar también en dichas dinámicas posibles situaciones de vulneración de derechos, violencia institucional o maltrato. Al respecto, se realizan las acciones concernientes y descritas anteriormente, frente a este tipo de violencias. Siempre se les orienta sobre sus derechos y la importancia de permitir la vulneración de los mismos, así como también se abordan protectores a nivel de salud mental y se fortalecen redes de apoyo.

Relaciones con los profesores.

Es una relación -bipolar de ida y vuelta- que se establece entre personas de diferente edad y grado de madurez. A la intensidad, variedad e irracionalidad de las reacciones, de los comportamientos, de las actitudes y de las motivaciones de

⁵¹ Child Helpline International. Glosario, 2014. <file:///C:/Users/Stefly/Downloads/glosario%20CHI.pdf> pg. 22

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

los alumnos, el profesor debe responder con paciencia, ecuanimidad, prudencia y exigencia en su actuar, en sus juicios y en las manifestaciones de su carácter.⁵²

Problemas académicos.

Hace referencia a los distintos tipos de dificultades académicas con las que se pueden encontrar los estudiantes en los diferentes niveles educativos (básica, secundaria, técnica, tecnológica y universitaria).

Es importante discriminar si estas dificultades son la causa primaria de su malestar, o por el contrario son una consecuencia de otras problemáticas que no se enuncian como inicialmente como el motivo de consulta.

Ansiedad de desempeño.

En lo respectivo al espacio académico, se define como la aversión que las personas pueden desarrollar a no ser capaces de estar al nivel, bien académicamente, bien socialmente⁵³.

Frente a estos dos motivos de consulta, el manejo que se da desde la Línea 106, implica indagar con el niño, niña, adolescente o joven (ya que la mayoría de personas que lo refieren pertenecen a estos grupos) frente a las causas de su bajo rendimiento académico, se le orienta frente a manejo de dichas causas, que son multifactoriales, es decir, puede implicar problemas a nivel personal, por limitación en las habilidades, inseguridad, problemas de aprendizaje, conflictos familiares, escolares, etc., que están afectando su desempeño académico.

En este caso, la orientación se enfoca en lo que está ocasionando el bajo rendimiento y se le proporcionan también estrategias de manejo y fortalecimiento a nivel académico, percatándolo o sensibilizándolos frente a las consecuencias que le puede generar el mismo, empoderándolos, impulsando su nivel de responsabilidad y estrategias de afrontamiento de las dificultades académicas.

Así mismo, se le orienta sobre técnicas o manejo de estrategias de estudio y formas como puede empezar a resolver este tipo de problemática.

⁵²Cámere E. Entre educadores: La relación profesor alumno en el aula. 2009. <http://entreeeducadores.com/2009/08/01/la-relacion-profesor-alumno-en-el-aula/>

⁵³ Ibíd. Pg. 22

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LÍNEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Deserción Educativa.

Se define como abandono del proceso educativo (en sus diversos niveles) deliberadamente sin terminar el curso o ciclo⁵⁴ (año escolar, semestre u otro según modalidad). Desde la Línea 106, se indaga con el estudiante o padre de familia y cuidador, sobre los motivos por los cuales no se encuentran estudiando o se retiraron de la institución y dependiendo las causas identificadas, en ello se enfoca la orientación.

Se indaga y evalúa, con el fin de descartar situaciones por ejemplo de violencias por negligencia por parte de los padres de familia y cuidadores o de violencia institucional y vulneración de derechos por parte de la institución, para en este caso, generar las acciones correspondientes.

Entre algunas personas la deserción puede ser la consecuencia de problemas o trastornos del comportamiento, consumo de sustancias psicoactivas e incluso responder a disfuncionalidad secundaria a trastornos mentales de tipo afectivo, entre otros, por lo cual es necesario sobre las causas que subyacen al abandono educativo para orientar la intervención y el acompañamiento brindado a la persona.

Consumo de Sustancias Psicoactivas.

En todas las atenciones relacionadas con consumo de sustancias psicoactivas independientemente de las acciones que directamente se realicen desde la Línea 106, se informará y promoverá el contacto con la Línea Psicoactiva; teléfono 01800112339; whatsapp 301 - 276 11 97; Facebook y Skype: Línea Psicoactiva. Adicionalmente, también se referenciará a la plataforma www.piensalo.co.

Inquietudes sobre el uso de SPA.

Teniendo en cuenta la definición incluida en los lineamientos de CHI, se podría definir este motivo de consulta de la Línea 106 como “la situación que se genera cuando una persona (generalmente niño, niña o adolescente, y ocasionalmente un adulto que tiene a cargo menores de edad) se contacta a una línea de asistencia preguntando por recursos que describen los efectos de las drogas, cómo detener su uso y dónde buscar ayuda⁵⁵.”

⁵⁴ Ibíd. Pg. 21

⁵⁵ Child Helpline International. Glosario, 2014. <file:///C:/Users/Stefly/Downloads/glosario%20CHI.pdf> pg. 24

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

De acuerdo con las definiciones planteadas por la política pública para la prevención y atención del consumo y la prevención de la vinculación a la oferta de sustancias psicoactivas, se identifica que:

“Uso: El uso está referido al consumo de una sustancia psicoactiva sin que se tengan consecuencias negativas en el individuo. Con respecto a esto, se pueden identificar aquellas situaciones de consumo inicial, en donde el objetivo del consumo es experimental y experiencial, puede darse en una sola ocasión o terminar en consumos iniciales.

En este último caso, si no se genera una atención e intervención a dichos consumos iniciales, se corre el riesgo de que la persona pase a abusar de las sustancias psicoactivas. En este tipo de consultas, se orienta al usuario frente a las inquietudes que manifiesta, como por ejemplo, sobre las consecuencias que genera el consumo de sustancias psicoactivas, los efectos de ciertas sustancias, de acuerdo a las cuales indague y sobre el manejo de estos consumos iniciales.

También aplica para aquellos usuarios que manifiestan nunca haber probado sustancias psicoactivas y tener la intención de hacerlo, en este caso, se le orienta frente a los factores desencadenantes de dicha intención y se abordan también factores protectores en salud mental.

Cabe mencionar que todo consumo de sustancias psicoactivas en menores de edad y mujeres gestantes, se considera consumo problemático o nocivo y requiere la activación de rutas de atención en salud (a través del SIRC) y de rutas intersectoriales de protección.

Abuso: Este se produce cuando hay un uso continuado a pesar de las consecuencias negativas que ello acarrea para el individuo (Becoña, 2002, citado en política pública)⁵⁶.

Frente a este tema del abuso de sustancias psicoactivas, la Política Distrital de Salud Mental 2015-2025, plantea lo siguiente: La característica esencial del abuso de sustancias consiste en un patrón desadaptativo de consumo, manifestado por consecuencias adversas significativas o recurrentes. Puede darse el cumplimiento de obligaciones importantes, consumo repetido en situaciones en que hacerlo es físicamente peligroso, problemas legales múltiples y problemas sociales e interpersonales recurrentes.

⁵⁶ Secretaría Distrital de Salud, Dirección de Salud Pública. Política pública para la prevención y atención del consumo y la prevención de la vinculación a la oferta de sustancias psicoactivas en Bogotá D.C. 2011, pg. 106.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Estos problemas pueden tener lugar repetidamente durante un periodo continuado de 12 meses. A diferencia de los criterios para la dependencia de sustancias, los criterios para el abuso de estas no incluyen la tolerancia, la abstinencia ni el patrón de uso compulsivo, y, en su lugar, se citan únicamente las consecuencias dañinas del consumo repetido”⁵⁷.

Consumo problemático de Alcohol.

En primer lugar se debe señalar que el alcohol es una Sustancia Psicoactiva- SPA y como tal, puede generar abuso y dependencia y por otro lado que en Colombia el consumo de cualquier SPA se encuentra prohibida para menores de edad (incluido el alcohol en todas sus presentaciones y concentraciones) y adicionalmente, se considera que todo consumo de SPA en gestantes y menores de edad, se considera nocivo.

En el Glosario de términos de alcohol y drogas de la Organización Mundial de la Salud, se define el Consumo problemático de alcohol como: “Patrón de consumo que provoca problemas, ya sean individuales o colectivos, de salud o sociales. Cuando empezó a usarse esta expresión, denotaba que se bebía en respuesta a un problema en la vida. Este término se viene utilizando desde mediados de la década de los 60 en un sentido más general para evitar hacer referencia al concepto del alcoholismo como enfermedad. En ciertos contextos, el consumo problemático de alcohol se usa como sinónimo del concepto de alcoholismo en sus fases iniciales o menos graves. Un bebedor problemático es una persona que ha sufrido problemas de salud o sociales a causa de la bebida.

Las formulaciones que se utilizan para evitar el “estigma” inherente al término son “problemas relacionados con la bebida” y “problemas con la bebida” (véase problemas relacionados con el alcohol). Algunos expertos han empleado el término “consumo problemático de alcohol” para abarcar otro concepto relacionado: un consumo que tiene el potencial de causar problemas (más o menos equivalente a “consumo de riesgo”); en cambio, la expresión “el problema de la bebida” se remonta a la época de la “templanza” y —al igual que “la cuestión del alcohol”— hacía referencia a la política de alcohol en su totalidad”⁵⁸.

Desde las acciones realizadas por la Línea 106, con respecto a estos dos motivos de consulta: inquietudes sobre el uso de sustancias psicoactivas y consumo problemático de alcohol, se realiza la respectiva intervención y orientación, frente

⁵⁷ Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Secretaría Distrital de Salud.et, Al. Política Distrital de Salud Mental 2015-2025. Bogotá D.C. 2016. Pg. 33.

⁵⁸ Organización Mundial de la Salud. Glosario de Términos de Alcohol y Drogas. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo, Centro de Publicaciones, 2008, pg. 27.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

a la problemática que refiere el usuario y los factores asociados al consumo. Se sensibiliza frente a las consecuencias y funcionamiento del consumo y la dependencia que se puede generar a estas sustancias, se indaga por el historial de consumo, si se encuentra asociado algún diagnóstico en salud mental, si cuenta con tratamiento actual y en caso de que no, los motivos por los cuales no ha iniciado o continuado el tratamiento para esta problemática. Desde la línea 106, se referencia al usuario, para que se comunique con la Línea Distrital para el uso de sustancias psicoactivas (Línea psicoactiva) y se activa la ruta de canalización de alta prioridad a través del SIRC. Se abordan también factores protectores, se referencia también con los servicios de salud de la EAPB del usuario o a nivel particular, para proceso psicoterapéutico, con los consultorios psicológicos de las universidades.

Niños, Niñas y Adolescentes con capacidades diferenciadas.

Aunque las consultas por los motivos que incluyen esta categoría no son muy frecuentes, desde la Línea 106, el abordaje de este tipo de consultas implica la orientación al usuario frente al manejo de las capacidades diferenciadas, ya sea la condición de discapacidad o de capacidades excepcionales u otro tipo de capacidad diferenciada. Se activan rutas con las entidades competentes en casos de situaciones de violencias o de vulneración de derechos, así como de barreras de acceso en salud. Así como también se referencia a los usuarios a la Secretaría Distrital de Integración Social, al proyecto de discapacidad y también a los servicios de salud de su respectiva EAPB utilizando el SIRC, cuando aplique.

Niños, Niñas y Adolescentes en situación de discapacidad.

La Unicef (2013) en su resumen ejecutivo del estado mundial de la infancia, las niñas y niños con discapacidad “son hermanas, hermanos, amigas o amigos que tienen una canción, un juego o un plato favoritos; una hija o un hijo con sueños y el deseo de verlos cumplidos; un niño o una niña que sufre de alguna discapacidad, pero que tiene los mismos derechos que cualquier niña o niño.

Si se les da la oportunidad de prosperar como a los demás niños, aquellos que tienen discapacidades poseerán el potencial para llevar vidas plenas y contribuir a la vitalidad social, cultural y económica de sus comunidades”⁵⁹.

Niños, Niñas y Adolescentes con capacidades excepcionales.

Según el Ministerio de Educación Nacional (2006), “El tema de las capacidades o talentos excepcionales está directamente relacionado con la noción de

⁵⁹ Unicef . Estado mundial de la infancia, niños y niñas con discapacidad. Resumen ejecutivo. 2013. Pg. 3.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

inteligencia. Su comprensión surge de múltiples concepciones que parten desde información del sentido común, hasta propuestas con pretensiones teóricas que se han sostenido a lo largo de la historia”⁶⁰.

“...Comprende los sujetos que se desvían de forma significativa de la media, tanto por el límite superior como por el inferior; aquellos cuyas diferencias son lo suficientemente grandes como para necesitar apoyos específicos o especializados. Por otro lado, De Zubiría, J. (2002) asocia esta noción a la de capacidad: la cual implica la concepción de sujetos que presentan simultáneamente y en un grado alto, inteligencia, intereses cognitivos, creatividad y autonomía. Dichas características las presentan, no sólo las personas que han sido consideradas con capacidades excepcionales globales, sino también aquellas que se consideran excepcionales por tener talentos específicos”⁶¹

Es importante anotar que esta nominación aún requiere ser revisada, pues la excepcionalidad no sólo apunta a las personas tradicionalmente denominadas superdotadas, sino también a las personas con limitaciones. A medida que cambian las concepciones van transformándose los lenguajes⁶².

“El concepto de capacidad o talento excepcional comprende el planteamiento de inteligencias múltiples desarrollado por Gardner y Col. (1998), superando una concepción globalizante y academicista. Winner, E. (1996), afirma que no existe un solo tipo de capacidad o talento excepcional, sino múltiples. Desarrolla exhaustivamente el concepto a través de diferentes casos y procesos de desarrollo en niños, niñas y jóvenes con capacidades o talentos excepcionales específicos (artísticos, gráficos y musicales, con talentos excepcionales lingüísticos y matemáticos, entre otros), e incluso describe diagnósticos de capacidades o talentos excepcionales en personas con alguna discapacidad”⁶³.

Sexualidad.

Teniendo en cuenta que la ciudad cuenta con una plataforma dedicada exclusivamente a este tema (www.sexperto.com), independientemente que se brinde la información solicitada, se referenciará e invitará a los usuarios a ingresar allí para ampliar o continuar la intervención.

En esta categoría, se incluyen los siguientes motivos de consulta:

⁶⁰Ministerio de Educación Nacional. orientaciones para la atención educativa a estudiantes con capacidades o talentos excepcionales. Bogotá. 2006. http://www.colombiaaprende.edu.co/html/mediateca/1607/articulos-75158_archivo.pdf pg.8.

⁶¹ Ibíd. Pg. 10

⁶² Ibíd. Pg. 11

⁶³ Ibíd. Pg. 14

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Inquietudes sobre sexualidad.

Este motivo de consulta, coincidiría con la definición del glosario CHI del motivo de consulta Información sobre sexualidad / Hechos de la vida, que tiene que ver, fundamentalmente con la disponibilidad de recursos que tengan que ver con la información en todos los aspectos, tales como información sobre orientación sexual, relaciones sexuales, contracepción, embarazo y enfermedades de transmisión sexual⁶⁴.

Dentro de las acciones de la Línea 106, con respecto a este motivo de consulta, se orienta a los usuarios, en su gran mayoría, adolescentes y jóvenes con respecto a inquietudes sobre sexualidad relacionadas con la masturbación, fantasías, inquietudes sobre la iniciación de la vida sexual, sobre mitos relacionados con la sexualidad, entre otros. De acuerdo a la experiencia de la Línea 106, son frecuentes las inquietudes relacionadas con el tema de la masturbación.

Embarazo.

Corresponde a las demandas de información relativa a la prevención de embarazos; cuidados pre-natales; o buscando opciones ante embarazos no deseados, entre otros aspectos⁶⁵.

Dentro de las acciones de la Línea 106, cuando los usuarios se comunican para recibir orientación frente a este motivo de consulta, se les orienta y da respuesta a las inquietudes relacionadas con posibles situaciones de riesgo que generaron (falta de protección y uso de métodos anticonceptivos durante una relación sexual) y que puede generar un embarazo no deseado, se abordan factores de autocuidado, factores protectores, se les orienta sobre sus derechos sexuales y reproductivos, se fortalecen redes de apoyo a nivel institucional, referenciándoles por ejemplo con los referentes de salud plena de cada una de las subredes, especialmente, a las adolescentes que se encuentran en estado de embarazo y que incluso, no han iniciado sus controles prenatales.

También se activa, en algunos casos, cuando existen factores de riesgo en salud mental o vulnerabilidad y barreras de acceso en salud, se activa la ruta de canalización y activación de prioridad alta SIRC. De igual forma, cuando se comunican mujeres que se encuentran en estado de embarazo y refieren no querer continuar con el mismo, además de posibilitarles la expresión de sus sentimientos de angustia y la ansiedad que manifiestan e incertidumbre, se indaga

⁶⁴ Child Helpline International. Glosario. 2014. <file:///C:/Users/Stefly/Downloads/glosario%20CHI.pdf> pg. 24

⁶⁵ *Ibíd.* Pg. 23.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

por los motivos por los cuales ha contemplado esta opción, su contexto, sus redes de apoyo, se les orienta sobre sus derechos sexuales y reproductivos y también sobre la Sentencia C-355 de 2006 “ la cual establece las tres causales y aspectos relacionados con respecto a la interrupción voluntaria del embarazo” - IVE.

Con respecto a este punto, se orienta a la usuaria frente a sus derechos y lo estipulado por esta sentencia, sin inducir o afectar o influir en ningún momento en su decisión, si no más encaminado a orientarle y brindarle conocimiento frente a sus derechos y empoderándole frente a la toma de decisiones de una forma consciente y con previo conocimiento de las consecuencias, así mismo se le orienta frente a los riesgos que conlleva para su salud y su estado, el generar alguna situación de interrupción voluntaria del embarazo sin las prescripciones médicas o lo estipulado por dicha sentencia y los riesgos que conlleva frente a su salud, generar algún tipo de prácticas clandestinas que puedan poner en riesgo su salud y su vida.

De igual forma, se activará el SIRC, especialmente, cuando se trata de mujeres que no han tenido sus controles prenatales, cualquier problema de salud sexual y reproductiva, planificación familiar, IVE, ITS, entre otros.

Identidad de género.

“La identidad de género es la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la experimenta profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de técnicas médicas, quirúrgicas o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales”⁶⁶.

En el marco por el respeto a los derechos humanos, las intervenciones orientadas a responder las inquietudes planteadas en esta materia por parte de los usuarios, no podrán vulnerar las libertades individuales y serán congruentes con los lineamientos técnicos impartidos por agencias como la Organización Mundial de la Salud, las Naciones Unidas y las agremiaciones científicas.

Infecciones de Transmisión Sexual.

⁶⁶ Naciones Unidas. Oficina del alto comisionado para los derechos humanos América del Sur. orientación sexual e identidad de género en el derecho internacional de los derechos humanos. Pág. 3. <http://acnudh.org/wp-content/uploads/2013/11/orientaci%C3%B3n-sexual-e-identidad-de-g%C3%A9nero2.pdf>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Infecciones de transmisión sexual – ITS: (CHI, 2014)⁶⁷. Al respecto, se orienta desde el enfoque de la promoción y la prevención, se orienta a los usuarios sobre las diferentes inquietudes relacionadas con las infecciones de transmisión sexual, así como sobre los riesgos que conllevan las prácticas de riesgo. Si se han presentado estas situaciones se activa el SIRC con el fin que reciban atención médica y educación en salud por parte de su EAPB.

Orientación sexual.

La orientación sexual se refiere a la atracción afectiva y sexual que las personas sentimos por otras personas⁶⁸.

“La orientación sexual es independiente del sexo biológico o de la identidad de género; se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, de su mismo género o de más de un género, así como a la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con personas. Es un concepto complejo cuyas formas cambian con el tiempo y difieren entre las diferentes culturas”⁶⁹.

Así pues, las orientaciones sexuales son (Mujika y Ureta, 2007):

Orientación sexual homosexual: sentir atracción, deseo, enamoramiento, amor hacia las personas del mismo sexo.

Orientación sexual heterosexual: sentir atracción, deseo, enamoramiento, amor... hacia las personas del otro sexo.

Orientación sexual bisexual: sentir atracción, deseo, enamoramiento, amor... hacia personas de ambos sexos”⁷⁰.

“La orientación sexual se manifiesta como un sentimiento profundo y esencial, es una vivencia muy estable en la mayoría de las personas, y que una vez que se establece suele mantenerse constante a lo largo de la vida. La orientación sexual no se transmite de padres a hijos.

Empezamos a gestar nuestra orientación sexual en la infancia y la desarrollamos fundamentalmente en la adolescencia, es en esta etapa de nuestra vida cuando la mayoría de las personas tomamos conciencia de hacia dónde se dirige nuestro

⁶⁷ Ibíd. Pg. 24

⁶⁸ Mujika, I y Ureta A. Orientación sexual: guía para jóvenes. Bilbao: 2007, ALDARTE <http://www.aldarte.org/comun/imagenes/documentos/GuiaJovenesCastellano.pdf> pg. 5

⁶⁹ Ibíd. 66. Pg. 3

⁷⁰ Ibíd. Pg. 5

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

deseo sexual. Sin embargo, hay también quien descubre su orientación sexual homosexual o bisexual en la edad adulta”⁷¹.

Frente a estos motivos de consulta, el manejo que se da desde la Línea 106, tiene que ver con el hecho de orientar a los usuarios frente a las dudas o inquietudes que les surgen frente a este tema, sobre el desarrollo psicosexual y sus implicaciones, también se les orienta sobre sus derechos y deberes, a la luz de lo establecido por la Constitución y también sobre sus derechos sexuales y reproductivos, se fortalecen redes de apoyo a nivel institucional y en los casos que sea pertinente, se les referencia, con los centro comunitarios LGBTI dispuestos por la Administración Distrital.

Se fortalecen también habilidades a nivel emocional y social y también estrategias de afrontamiento, así como también se fortalecen aspectos relacionados con la autoestima, el empoderamiento con respecto a sus derechos y la toma de decisiones asertivas y las consecuencias respectivas.

Lo anterior, especialmente cuando el usuario manifiesta su interés en poder hablar con su familia frente a su orientación sexual diversa (homosexualidad, bisexualidad). Cuando por estos motivos se han generado situaciones de violencias, se realiza la orientación pertinente y se activan las rutas correspondientes en los casos de violencias.

Noviazgo.

Relaciones de pareja: Preocupaciones que surgen en las relaciones de pareja, independientemente de la orientación sexual⁷². Desde la Línea 106, se orienta sobre las diferentes dinámicas que se suscitan a nivel relacional en los noviazgos, fortaleciendo habilidades a nivel emocional y social.

Anticoncepción.

Métodos utilizados para prevenir el embarazo. Se incluye la anticoncepción de urgencia⁷³.

Desde la Línea 106, frente a este tipo de consultas, incluye información sobre los diferentes métodos anticonceptivos, que debe incluir educación frente a sus derechos sexuales y reproductivos y activación del SIRC para que su respectiva

⁷¹ Ibíd. Pg. 6

⁷² Ibíd. Pg. 23.

⁷³ Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/emergency-contraception>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

EAPB les oriente frente a la oferta disponible en materia de métodos anticonceptivos.

También es frecuente que los usuarios (as) se comuniquen para manifestar inquietudes frente los métodos anticonceptivos de emergencia, al respecto se les percata sobre los riesgos para su salud, en especial cuando se hace uso inadecuado de este método.

Relaciones Familiares.

Con respecto a los motivos de consulta incluidos en esta categoría, es pertinente mencionar que se orienta a los usuarios frente a las afecciones a nivel emocional y problemáticas asociadas que puedan llevar los conflictos que se suscitan y derivan de los diferentes tipos de vínculos y relaciones: a nivel familiar, de pareja, etc. Y las problemáticas que se puedan presentar en este entorno, orientándoles también sobre la resolución de conflictos.

Padres en conflicto (separación, divorcio...).

De acuerdo a la definición planteada por Child Helpline International (CHI), este motivo de consulta implica, fundamentalmente la situación en la que los padres del niño o niña no son pareja, bien como consecuencia de la disolución legal de su matrimonio, bien de su mutuo acuerdo de no vivir más juntos como tal, o bien padres que estén continuamente enfrentados⁷⁴.

En los casos de padres en conflicto, es frecuente el tema de las problemáticas que surgen entre los padres, a raíz de una separación, también cuando está relacionada la violencia intrafamiliar y con respecto a las obligaciones o manejo con los hijos, las situaciones de inasistencia alimentaria e incluso situaciones de violencia relacionadas. En estos casos, se suele activar las rutas, cuando se identifican situaciones de maltrato y violencia hacia los hijos (física, psicológica o negligencia) y también se suele referenciar a las comisaría de familia, por estos conflictos que subyacen a los conflictos entre padres.

Relaciones de Pareja (Infidelidad, otros conflictos de pareja...)

“Emery (1982), habla del problema marital para referirse a la discordia en parejas unidas o separadas, y el término conflicto lo utiliza únicamente para referirse a la hostilidad abierta entre las parejas; sin embargo, Epstein, Baucom y Rankin (1993), no considera que la hostilidad abierta sea la característica que define el

⁷⁴ Child Helpline International. Glosario. 2014. file:///C:/Users/Stefly/Downloads/glosario%20CHI.pdf pg. 23

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

conflicto, sino que es el producto de dos situaciones en la relación: 1) las dos personas tienen metas incompatibles; y 2), la consecución de las metas del uno interfiere con la obtención de las metas del otro.

Christensen y Pasch (1993), definen que existe una diferencia entre el conflicto estructural de intereses y el conflicto abierto. El primero se refiere a una incompatibilidad de necesidades, deseos y preferencias, mientras que el segundo a su interacción respecto a estas preferencias. Un conflicto de intereses puede existir sin que se presente un conflicto abierto. Margolin (1987), Burman, John y Margolin (1992), Margolin Burman (1993), consideran que el conflicto es inevitable en cualquier relación íntima y que inclusive para algunas parejas, este tiene evaluación del Conflicto de Pareja una función constructiva, aunque para otras sea destructiva.

Según Stuart (1980), el conflicto puede entenderse como una carga emocionalmente fuerte para presionar cambios en la relación desde la otra persona. Finalmente, algunos autores como Fincham y Osborne (1993), plantean que no hay en la literatura un análisis conceptual del conflicto marital que permita una definición única. Independiente de la definición de cada autor, el conflicto es visto como la confluencia de una o varias variables, por ejemplo Stuart (1980), identificó las fuentes del conflicto en la terapia de pareja, las cuales son en primer lugar, la que se deriva de la suposición general acerca de lo que “debe” ocurrir dentro de la vida matrimonial. Una segunda fuente del conflicto se relaciona con la observación que “los antecedentes siempre están convirtiéndose en derechos”, así, los cónyuges frecuentemente discuten cuando se presentan malas acciones y se olvidan de las expectativas positivas y pronostican mayor daño en los años venideros.

Tercero, el matrimonio interactúa en otras actividades de sus vidas, esta interdependencia en varias áreas crea innumerables oportunidades para el conflicto. Igualmente plantea que durante los primeros años de matrimonio, por lo general los tópicos en los cuales aparece con mayor frecuencia disturbios en parejas jóvenes son sexo, dinero, y generalmente comunicación y que se presentan dos perspectivas dentro de las cuales se puede analizar: la orientación que cada esposo toma hacia el desacuerdo con el otro y la intensidad con la que la batalla se lucha, es cuando se plantean estrategias de ganar-perder, perder-perder y ganar-ganar (Stuart, 1980, Robbins, 1992; Filley, 1975).

Lo que determina la funcionalidad de un conflicto, es el impacto que este tiene sobre la familia, no solamente sobre algún miembro en particular. Se considera un conflicto funcional aquel que apoya las metas de la familia y mejora su desempeño en la misma, y un conflicto disfuncional aquel que perjudica el desempeño del grupo familiar. El conflicto es constructivo cuando mejora la calidad de las

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

decisiones, estimula la creatividad y la innovación, alienta el interés y curiosidad, proporciona el medio para discutir los problemas y liberar la tensión y fomenta un ambiente de auto evaluación y cambio (Rodríguez, 1994). Probablemente se producen cambios positivos ante un conflicto cuando ambos esposos emplean la táctica ganar-ganar⁷⁵.

Dentro de las acciones de la Línea 106, se orienta frente a las diferentes situaciones y problemáticas que se suscitan en las relaciones entre parejas, incluso, en muchas, se les referencia para proceso psicoterapéutico de pareja o a nivel individual dadas las afectaciones emocionales que se generan, se orienta frente a la resolución de conflictos, fortaleciendo también estrategias de afrontamiento y de comunicación. Cuando de estas problemáticas que se dan en la relación de pareja se asocian riesgos en salud mental como violencias o conducta suicida, se activan las rutas que se han mencionado anteriormente, en estas situaciones de riesgo.

Relaciones entre padres e hijos-hijos y padres.

El glosario Child Helpline International (CHI) (2014), define este motivo de consulta como la dinámica entre la niña o niño y sus padres⁷⁶. Frente a este motivo, desde la Línea 106, se orienta sobre las diferentes dinámicas que se suscitan en la relación entre padres e hijos y que afectan el vínculo, que también generan afectaciones a nivel emocional y a nivel familiar, en estos casos, se orienta frente a la resolución de conflictos y cuando se identifican situaciones de riesgo, como violencias, se activan las rutas pertinentes o se referencia a los padres de familia con las comisarías de familia, los centros Zonales de ICBF e incluso, en los casos de conductas opositoras o disruptivas por parte de adolescentes mayores de 14 años, además de la orientación que se proporciona, también se referencia al CESP (Centro de Servicios Judiciales para Adolescentes), cuando el caso lo amerite. Se brinda orientación también a la luz de los aspectos contenidos en la ley 1098 de 2006 (Ley de Infancia y Adolescencia).

Relaciones entre hermanos.

⁷⁵ Parra. C. Artículo: Evaluación del conflicto de pareja desde la perspectiva cognoscitiva conductual. Tomado de: http://www.konradlorenz.edu.co/images/investigaciones/psicologia/evaluacion_pareja.pdf

⁷⁶ Ibíd. Pg. 23

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Hace referencia a las relaciones interpersonales entre hermanos y/ hermanas⁷⁷. (Glosario CHI 2014). Se orienta frente a las dinámicas que se generen y sobre la resolución de conflictos.

Pérdida o duelo.

Se conceptualiza como “las emociones experimentadas por un individuo ante la pérdida de un ser querido”⁷⁸. Dentro de las acciones que se generan en la Línea 106 se identifican no solamente las afectaciones a nivel emocional por pérdidas o duelos generados por fallecimiento de un ser querido, sino también, las afectaciones emocionales que se generan por duelos o pérdidas afectivas o simbólicas. En este caso, se realiza la orientación concerniente a la situación de duelo, las afectaciones emocionales que se derivan, se activa el SIRC para que se reciba atención psicoterapéutica a través de su asegurador.

Conflictos con parientes o familia extensa.

Según la organización Bilbao, (2016) “Hay que recordar que para los niños y niñas la familia extensa es un recurso que va a potenciar su desarrollo psicológico de muchas formas. Desde el punto de vista afectivo, van a encontrar más modelos a imitar, más compañeros de juegos, a la vez que se van adaptando desde la infancia a distintas costumbres y formas de ser. Todo ello va a favorecer que sean más sociables fomentando la cooperación, siempre y cuando no se convierta en la única red social en la que, tanto la pareja como los hijos e hijas, participen.

Así mismo, plantean que “en algunas ocasiones, puede surgir un manejo inadecuado de los conflictos entre la familia nuclear y la familia extensa. Pueden tener las siguientes consecuencias:

- Dificultad de la pareja para constituirse como tal, es decir, como una unidad independiente con un sentido de pertenencia autónoma.
- Problemas para la toma de decisiones cotidianas por dependencia emocional hacia la familia extensa.
- Conflictos en la pareja por ausencia de intimidad y libertad.
- Separación y/o Divorcio”⁷⁹.

Por su parte, en su página web, la psicóloga Terrón (2012) afirma que Los conflictos familiares son múltiples y de diversa índole, pero casi todos obedecen a

⁷⁷ Ibíd. Pg. 23

⁷⁸ Ibíd. Pg. 23

⁷⁹Bilbao.eus. Familia extensa. 2016.
http://bilbao.eus/cs/Satellite?c=Page&cid=3000086342&language=es&pageid=3000086342&pagename=Bilbaonet%2FPage%2FBIO_contenidoFinal

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

la falta de unos límites y jerarquías claras, lo cual ocasiona muchos trastornos sobre todo en las nuevas familias que deben encontrar sus formas de comunicarse, adaptarse a la nueva situación y aprender a vivir y convivir juntos.

Desde la Línea 106, se orienta frente a las diferentes problemáticas y conflictos que se puedan suscitar en estas dinámicas relacionales.

Pautas de crianza.

Solís-Camara et al. (2007) (citados por Cuervo) definieron la crianza como “las actitudes y comportamientos de los padres y también realizaron investigaciones para establecer los factores que afectan la participación de los padres, identificando el bienestar subjetivo, las actitudes y las expectativas sobre el desarrollo del niño”⁸⁰.

La familia influye en el desarrollo socioafectivo del infante, ya que los modelos, valores, normas, roles y habilidades se aprenden durante el período de la infancia, la cual está relacionada con el manejo y resolución de conflictos, las habilidades sociales y adaptativas, con las conductas prosociales y con la regulación emocional, entre otras. Aunque son multidimensionales los factores que afectan el desarrollo de los niños y niñas, es importante identificar la influencia de la familia y de los estilos y pautas de crianza en el desarrollo socioafectivo, además de identificar factores de riesgo y problemas de salud mental en la infancia, tales como: la depresión infantil, agresividad, baja autoestima, problemas en conductas adaptativas, entre otras⁸¹.

Cortes (2016), en la ruta interna trastorno por déficit de atención con hiperactividad-TDHA-Línea 106, afirma que “Los modelos de crianza entendidos como la forma de inculcar disciplina, hábitos o valores, no se desarrollan de forma unilateral en los padres sino que se dan en un marco de relaciones en donde los padres reciben mensajes verbales y no verbales de sus hijos y con ello, modulan sus estilos de crianza. Padres e hijos reciben el feedback bidireccional que va configurando su estilo educativo. Las características personales de los padres y de los hijos (saludables o patológicas), influirán sobre los propios modelos de crianza que se lleven a cabo en el entorno familiar”⁸².

⁸⁰ Cuervo, Á. (2009). Pautas de crianza y desarrollo socioafectivo en la infancia. Divers: Perspect. Psicol. / ISSN: 1794-9998 / Vol. 6 / No 1 / 2010 / pp. 111 – 121

http://www.usta.edu.co/otraspaginas/diversitas/doc_pdf/diversitas_10/vol.6no.1/articulo_8.pdf pg. 12

⁸¹ *Ibíd.*, pg. 2.

⁸² Cortes, S. Ruta interna trastorno por déficit de atención con hiperactividad-tdha-dirección de salud pública subdirección de determinantes línea 106. Bogotá.2016. pg. 8

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Desde la Línea 106, se orienta a los padres de familia sobre las pautas de crianza y estilos de crianza, percatándoles de las consecuencias del estilo de crianza que maneja y cómo afecta en el comportamiento del niño o adolescente, empoderándolos, para mejorar y realizar cambios en las dinámicas que se generan y las pautas de crianza que establecen con sus hijos.

En los casos que se considere, se activará el SIRC para la derivación al espacio vivienda con fin de obtener intervención familiar sobre pautas de crianza.

Relaciones con otros adultos

Incluye las inquietudes manifestadas sobre las relaciones e interacciones establecidas entre los Niños, niñas y adolescentes con otros adultos diferentes a sus padres. Incluye a familiares y otros adultos significativos y con quienes se tiene contacto.

En el documento “Relaciones con los adultos y relaciones entre iguales”, se plantea que “Las actitudes de los adultos influyen mucho en el tipo de relaciones que establecen los niños entre sí. La más favorecedora para el desarrollo es la autonomía intelectual, afectiva y social, hace posible que discutan y resuelvan los problemas entre ellos. Además, una relación afectiva coherente con los padres, favorece el desarrollo social y afectivo con los demás”⁸³.

De igual forma, realiza precisión en que “Quienes a los 3 años constituyeron una relación de apego seguro con sus madres son más competentes socialmente. Esto demostraría una relación de continuidad entre el tipo de relaciones establecido con los padres y el establecido con los iguales. Las relaciones con ellos permiten el descentramiento social y cognitivo - porque las perspectivas de otros niños son más próximas que las de los adultos - ; permite canalizar y regularizar la agresividad y reconocer los derechos y deberes de los demás”⁸⁴.

Relación con mascotas domésticas

Se incluyen los contactos con la Línea 106 relacionados con la solicitud de información sobre la tenencia de mascota, las relaciones afectivas y sucesos significativos con ellas como su adquisición, manejo en el hogar e incluso el duelo por enfermedad, pérdida o muerte de las mismas.

⁸³ Relaciones con los adultos y relaciones entre iguales. Los niños y las Amistades. Relaciones con los adultos y relaciones entre iguales.

http://www.educativo.atalca.cl/medios/educativo/profesores/basica/ninos_amistades.pdf

⁸⁴ *Ibíd.* pg. 1.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

“Se ha considerado por la Corte Constitucional, que la tenencia de mascotas y la posibilidad de desenvolverse con ellas en sociedad, por una parte, constituye una expresión del ejercicio de los derechos fundamentales al libre desarrollo de la personalidad y a la intimidad personal y familiar, incluso, en algunos casos, al derecho a la igualdad y a la libertad de locomoción; sin embargo, por otra parte, implica una serie de deberes para sus propietarios o tenedores de cuyo cumplimiento depende, en parte, la garantía de condiciones de seguridad y salubridad en las zonas comunes para todos los residentes y visitantes de una comunidad. De ahí, la importancia de conocer los cambios normativos y las consecuencias que acarrea incurrir en comportamientos que ponen en riesgo la convivencia por la tenencia de animales, así como las medidas correctivas aplicables, de acuerdo con la Ley 1801 de 2016.”⁸⁵

Por otra parte, a partir del 30 de enero de 2017 entra en vigencia el nuevo Código Nacional de Policía y Convivencia expedido por medio de la Ley 1801 de 2016, que incluye las nuevas normas básicas para la vida en comunidad y constituye un marco de referencia para mejorar las condiciones de convivencia, entre otros en un tema que tantos conflictos ha generado como es la tenencia de animales domésticos en los edificios o conjuntos.

De ahí, la importancia de conocer los siguientes cambios normativos y las consecuencias que acarrea incurrir en comportamientos que ponen en riesgo la convivencia por la tenencia de animales, así como las medidas correctivas aplicables.

Cumplimiento de metas personales

La psicóloga Saz Ana (2006), define una meta como: una “actividad intencional o voluntaria, el estado de cosas que el sujeto quiere alcanzar; su representación mental. La solución de todo problema, práctico o intelectual es la meta cuando el sujeto anticipa una representación mental determinada. La cadena de acciones que permite alcanzar la meta puede ser descompuesta en etapas, cada una de las cuales se dirige a alcanzar una submeta⁸⁶”.

Los usuarios que se comunican con la Línea 106, en ocasiones lo hacen para compartir sus intereses y metas, con respecto a sus diferentes áreas de vida, sobre los cuales se genera una escucha activa y se les orienta, para el cumplimiento y consecución de las mismas.

⁸⁵ Tenencia de mascotas en el nuevo código de policía. Tomado de: <http://copropiedades.com.co/e-news/tenencia-de-mascotas-en-el-nuevo-c%C3%B3digo-de-polic%C3%ADa> 2017.

⁸⁶ Saz, I. Diccionario de psicología. Bogotá: 2006, editorial panamericana. Pg. 177

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Fecha especial.

El término fecha especial hace referencia a un evento especial o particular que en este caso es de un contenido significativo para el niño, niña o adolescente. Alude también al término celebración, por lo que “es un término que se usa normalmente para hacer referencia a un evento o acto mediante el cual las personas festejan determinada circunstancia que puede ser tanto presente como pasada.

La celebración es una de las formas más claras y comunes que tiene el ser humano como diversión y como reconocimiento de logros, eventos o situaciones particulares. Se da desde tiempos inmemoriales en los que el hombre primitivo celebraba momentos especiales y puede darse también en un sinfín de formas y estructuras diferentes que tienen mucho que ver con la cultura y el modo de pensar de cada comunidad o región”. “Obviamente, es un acto cultural ya que cada comunidad o región tiene sus propios actos de celebración que pueden no ser compartidos con otras comunidades. Así, es común que se celebren días importantes relacionados con, por ejemplo, los ciclos naturales de la agricultura, fechas de logros históricos, festividades religiosas, etc. Todos estos son momentos de celebración comunitaria en la que se pone de manifiesto la importancia que se le otorga a ese día”.

“Existen fechas señaladas que son motivo de celebración. Una de las fechas más significativas a nivel personal es el día del cumpleaños que cada año llega con nuevas ilusiones. Ilusiones de celebración en forma de fiesta de cumpleaños en el que el protagonista del día se convierte en el centro de atención de amigos y familiares que asisten como invitados a esta celebración”⁸⁷.

En esta categoría se encuentran las atenciones que se realizan a los usuarios quienes reportan comunicarse con la Línea 106 debido a una fecha especial para ellos. En todos y cada uno de esos contactos se debe explorar si a ese motivo explícito se encuentra otro no manifestado inicialmente y catalogar el motivo con base en la nueva información recolectada durante la intervención, y de ser pertinente realizar las acciones que correspondan a cada caso como referenciación, remisión, reporte a los subsistemas de vigilancia epidemiológica, entre otros.

Expresividad afectiva.

La expresividad afectiva o también llamada expresión emocional, según Delgado (2006), hace referencia a la capacidad individual de expresar externamente el

⁸⁷ Definición fiesta de cumpleaños y celebración. 2016.
<http://www.definicionabc.com/?s=Celebraci%C3%B3n>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LÍNEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

estado anímico a través de manifestaciones corporales y gestuales. Estas manifestaciones son: reír, llorar, las mímicas faciales y las actitudes. Se reconocen dos funciones: la de ayudar a la regulación de las tensiones emotivas, para restaurar un estado de equilibrio y la de componer una suerte de lenguaje decodificable para los congéneres, que sea universal⁸⁸.

Para la Línea 106 se clasifican acá los contactos establecidos por los usuarios quienes reportan comunicarse para expresar sus emociones y durante la intervención no se identifican otras causas subyacentes a este motivo inicial; de identificarse un motivo subyacente clasificado como por ejemplo conflictos de pareja, ser víctima de cualquier forma de violencia o maltrato, u otros, debe clasificarse con base en esta nueva información y desplegarse las acciones correspondientes.

Proyecto de vida.

D'Ángelo plantea que “Los Proyectos de Vida -entendidos desde la perspectiva psicológica y social- integran las direcciones y modos de acción fundamentales de la persona en el amplio contexto de su determinación-aportación dentro del marco de las relaciones entre la sociedad y el individuo. (D'Ángelo, O., 1994,7). Son estructuras psicológicas que expresan las direcciones esenciales de la persona, en el contexto social de relaciones materiales y espirituales de existencia, que determinan su posición y ubicación subjetiva en una sociedad concreta.

El Proyecto de Vida es la estructura que expresa la apertura de la persona hacia el dominio del futuro, en sus direcciones esenciales y en las áreas críticas que requieren de decisiones vitales. De esta manera, la configuración, contenido y dirección del Proyecto de Vida, por su naturaleza, origen y destino están vinculados a la situación social del individuo, tanto en su expresión actual como en la perspectiva anticipada de los acontecimientos futuros, abiertos a la definición de su lugar y tareas en una determinada sociedad”⁸⁹.

Solicitud de Información de la Línea 106.

Child Helpline International CHI (2014), en la categoría de “Información requerida, plantea la siguiente definición: “Sobre la línea de asistencia: Información requerida sobre los servicios prestados por la línea de asistencia”⁹⁰.

⁸⁸ Delgado, S. Habilidades para las Artes Plásticas. 2011. <http://habilidadesdearte.blogspot.com.co/> pg. 121

⁸⁹ Hernández. O. D'Ángelo. Proyecto de vida y desarrollo integral humano. La Habana, Cuba. Revista Internacional Crecemos.- Año 6 No. 1 y 2-Puerto Rico. Recuperada de: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/cuba/cips/caudales05/Caudales/ARTICULOS/ArticulosPDF/07D050.pdf> pg. 3

⁹⁰ Child Helpline International. Glosario. 2014. <file:///C:/Users/Stefly/Downloads/glosario%20CHI.pdf> pg. 19

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LÍNEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

En el documento “Sistematización de la Experiencia”, encontramos que la solicitud de información a la línea 106, “son aquellas llamadas que tienen por objetivo indagar acerca de la existencia de la Línea y del alcance de los servicios que presta. En su gran mayoría, son llamadas realizadas por niños que, ya sea por los procesos de promoción local, invitación por parte de docentes, comentarios de pares o pauta ocasional gratuita en medios de comunicación, llaman a la Línea para conocer de primera mano en qué consiste su trabajo⁹¹”.

Con respecto a este tipo de solicitudes, desde la Línea 106, se informa y contextualiza al usuario frente a las acciones que realiza la Línea 106, sobre sus diferentes canales de comunicación y se les invita a seguir en contacto con la Línea o volverse a comunicar cuando requieran del servicio.

Habilidades Artísticas.

Delgado (2011), en su artículo “habilidades para las artes plásticas, plantea que “La habilidad es una potencialidad o talento que tiene una persona para realizar funciones que los lleve a lograr los objetivos que él mismo se ha trazado. Ser hábiles requiere, sobretodo, de contar con ciertas capacidades de orden interno o de pensamiento... “es cierto que todas las personas tienen “talentos” para tal o cual campo, ese talento es innato, es decir que viene con la persona, y, lo ideal es que este talento se desarrolle presentando, claro está, las condiciones para que se suceda donde se presente o haya sido detectado”⁹².

Se incluyen en este motivo las diferentes expresiones artísticas que los usuarios comparten a la Línea 106 tales como dibujos, poemas, canciones, rimas, y otros en los que se evidencia que tienen por objeto manifestar a través de estos medios sus talentos en diferentes áreas.

En los casos que las producciones artísticas permitan identificar situaciones de vulnerabilidad como algún tipo de violencia o riesgo, estos deben ser catalogados en el motivo correspondiente, ya que la pieza artística constituye el medio de comunicación de la situación de vulnerabilidad.

Seguimiento a personas.

Tiene como punto de partida el motivo de consulta planteado, las acciones de auto gestión, el nivel de corresponsabilidad y acciones frente a los acuerdos o compromisos planteados por el usuario.

⁹¹ Secretaría Distrital de Salud, et Al. convenio 2630 de 2006 Gestión Social Integral. Investigación y Sistematización de la experiencia. Bogotá: Citygraf Impresiones Ltda.pg. 66.

⁹² Delgado, S. Habilidades para las Artes Plásticas. 2011. <http://habilidadesdearte.blogspot.com.co/>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Este motivo indica que hay usuarios que frecuentemente acceden al servicio de la Línea 106 como red de apoyo y ante alguna problemática específica, se comunican y apoyan en la Línea no solamente al momento de solicitar orientación, sino también para informar sobre las acciones que realizaron (autogestionamiento), los resultados obtenidos con la orientación y apoyo psicológico proporcionado y los avances o cambios que han venido logrando, lo que permite hacer el seguimiento del caso respectivamente y también activar rutas o fortalecer más redes de apoyo.

Búsqueda de red de apoyo.

La red de apoyo informal hace referencia a “un grupo de personas, miembros de la familia, amigos y otras personas, capaces de aportar una ayuda y un apoyo tan reales como duraderos a un individuo o a una familia” (Speck, 1989, citado por Vera, Universidad de Buenos Aires)⁹³.

Adicionalmente, las personas también requerimos en múltiples circunstancias de apoyos comunitarios y de organizaciones o instituciones que provean servicios o ayudas que permitan superar situaciones de crisis o afrontar problemas.

Desde la Línea 106, la búsqueda de red de apoyo implica la solicitud de apoyo que manifiesta el usuario cuando se comunica a la Línea, ya sea para recibir alguna información frente a otras instituciones que le puedan brindar ayuda frente a su necesidad.

La intervención incluye referenciar a las diferentes instituciones y organizaciones de las que se tiene conocimiento tienen relación con la necesidad manifestada por el usuario.

Barreras de acceso a servicios

Entendida como los obstáculos al que se ven sometidas las personas para lograr el goce efectivo de sus derechos mediante la oferta institucional del Estado o que se encuentra bajo su rectoría, liderazgo o coordinación. Si bien este motivo de consulta incluye las barreras de servicio sectoriales en salud, también abarca las de otros sectores e instituciones como bienestar social, educación, justicia, protección, entre otros.

⁹³ Vera, B. Redes sociales, apoyo social. Universidad de buenos aires. Recuperado de: www.psi.uba.ar/academica/.../632.../clase5_redessociales_apoyo.ppt

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Este motivo de atención puede ser usado en personas de todas las edades, pero por mandato constitucional tiene prioridad su utilización en niños, niñas y adolescentes - NNA, así como en poblaciones objeto de especial protección tales como: personas con discapacidad, víctimas de diferentes formas de violencia, indígenas, habitantes de calle, gestantes.

Con relación a los NNA, en el documento de motivos de consulta realizado por Villamizar, se define como las barreras de acceso a los servicios que prestan las instituciones públicas en situaciones en las que se violan o desconocen los derechos a los niños, niñas y adolescentes⁹⁴, en este sentido la UNICEF puntualiza en los siguientes aspectos:

-“El niño, niña y adolescente disfrutará de todos los derechos enunciados en esta Declaración. Estos derechos serán reconocidos a todos los niños sin excepción alguna ni distinción o discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento u otra condición, ya sea del propio niño o de su familia.

-El Niño, Niña y Adolescente gozará de una protección especial y dispondrá de oportunidades y servicios, dispensado todo ello por la ley y por otros medios, para que pueda desarrollarse física, mental, moral, espiritual y socialmente en forma saludable y normal, así como en condiciones de libertad y dignidad. Al promulgar leyes con este fin, la consideración fundamental a que se atenderá será el interés superior del niño”⁹⁵.

CHI (Child Helpline International) (2014), en su glosario, plantea la siguiente definición en cuanto a la discriminación de acceso a la educación: “Cuando las instituciones públicas no son capaces de facilitar el acceso a los servicios que gestiona debido a cuestiones relativas a la raza, etnia, religión, lengua, orientación sexual, discapacidad, etc. del usuario⁹⁶”.

Dentro de las acciones realizadas por la Línea 106, como se mencionó con anterioridad, en este tipo de casos, de acuerdo con el área o sector donde se generó la situación de violencia institucional (salud, educación, etc.) se remite el caso a instituciones como: Personería Distrital, Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo o también, dependiendo la particularidad del caso, se empodera al usuario, para que acuda a dichas entidades y ponga en conocimiento la situación. En las situaciones de violencia institucional generadas por ejemplo, por instituciones educativas, se remite el caso a la Secretaría Distrital de Educación o a la Dirección Local de Educación (DILE).

⁹⁴ Villamizar, Cl. Motivos de consulta línea 106, secretaría distrital de salud. Bogotá, 2016. Pg. 2.

⁹⁵ Ibíd. Pg. 2

⁹⁶ Child Helpline International. Glosario. 2014 <file:///C:/Users/Stefly/Downloads/glosario%20CHI.pdf> pg. 16.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Agradecimiento por la Atención Recibida.

Hace referencia a la comunicación que establece el usuario de la Línea 106, para manifestar su agradecimiento y satisfacción por el servicio prestado.

Salud del Niño, Niña y Adolescente. Crecimiento y desarrollo.

Galvis, Bustamante y Sarmiento, del Ministerio de salud, norma técnica para la detección temprana de las alteraciones del crecimiento y desarrollo en el menor de 10 años, presentan las siguientes definiciones:

Crecimiento: Es un proceso que se inicia desde el momento de la concepción del ser humano y se extiende a través de la gestación, la infancia, la niñez y la adolescencia. Consiste en un aumento progresivo de la masa corporal dado tanto por el incremento en el número de células como en su tamaño; es inseparable del desarrollo y por lo tanto ambos están afectados por factores genéticos y ambientales.

Desarrollo: El desarrollo está inserto en la cultura del ser humano; es un proceso que indica cambio, diferenciación, desenvolvimiento y transformación gradual hacia mayores y más complejos niveles de organización, en aspectos como el biológico, psicológico, cognoscitivo, nutricional, ético, sexual, ecológico, cultural y social⁹⁷.

Frente a este motivo de consulta, aunque no son frecuentes las solicitudes, normalmente se comunican los padres de familia, especialmente las progenitoras con niños y niñas en edades que comprenden la primera infancia y entre los 6 y 10 años, para manifestar sus inquietudes frente a este tema, sobre lo cual se brinda la orientación correspondiente, desde la Línea 106 y se activa el SIRC para la canalización hacia la Ruta de Atención Integral - RIAS de Promoción y Mantenimiento de la Salud, en caso de que la situación identificada lo amerite.

Vacunación Niño o Niña.

Algunas personas solicitan información ya sea sobre los esquemas o las jornadas de vacunación lideradas por la SDS, así como los efectos de la vacunación en la

⁹⁷ Galvis, V., Bustamante, M y Sarmiento, C. Ministerio de salud. Dirección general de promoción y prevención. Norma técnica para la detección temprana de las alteraciones del crecimiento y desarrollo en el menor de 10 años.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/6Deteccion%20alteraciones%20del%20crecimiento.pdf> pg. 6

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

salud física de los niños. Habitualmente las consultas son realizadas por madres o cuidadoras.

La Línea 106 apoya a la administración distrital como canal de comunicación para fortalecer la implementación del Programa Ampliado de Vacunación⁹⁸.

Cuando la solicitud del usuario lo amerita, Desde la Línea 106, se referencia al área de vacunación de la Secretaría Distrital de Salud y en las jornadas de vacunación, se brinda la información correspondiente, de acuerdo al directorio proporcionado previamente por esta área.

Dentro de esta categoría de motivos de consulta de salud del niño, niña y adolescente, también se incluyen otras solicitudes realizadas por los usuarios relacionados con otras situaciones de salud relacionadas con la salud del niño, niña y adolescente, como lo es: la accidentalidad doméstica, el estado febril, los trastornos de conducta, sobre las cuales se especifican acciones en el motivo de consulta de pautas de crianza. Y también otros estados de salud, es importante aclarar que cuando las solicitudes implican afectaciones físicas, se activa el SIRC para gestionar el acceso a los servicios de salud.

Salud Física Usuario Mayor de Edad.

Dentro de esta categoría, se incluyen las solicitudes realizadas por los usuarios en este ciclo vital, relacionadas con el dolor corporal, traumatismos físicos corporales (golpe, fractura, torcedura, etc.), enfermedad crónica, agresión causada por animal, vacunación del adulto, otros estados de salud del adulto. Frente a este tipo de solicitudes, teniendo en cuenta las acciones y servicio que presta la Línea 106, se orienta frente a las situaciones emocionales que generan las afectaciones a nivel físico y también, se identifica alguna vulneración de derechos o situaciones de violencias asociadas, se activa el SIRC para gestionar el acceso a las rutas y servicios correspondientes para estas situaciones de riesgo y en algunos casos, dependiendo de la particularidad, la red de apoyo con la que cuente el usuario y la situación, se le empodera para buscar apoyo familiar.

De igual forma, en estas situaciones de salud y afectación física, se suele recomendar a los usuarios que acudan al servicio de urgencias o servicios médicos.

Manejo de Redes Sociales Virtuales.

⁹⁸ Secretaría Distrital de Salud, et Al. convenio 2630 de 2006 Gestión Social Integral. Investigación y Sistematización de la experiencia. Bogotá: Citygraf Impresiones Ltda. Pg. 69.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Echeverría (2014), afirma que “nuestra vida entre pantallas nos exige desarrollar ciertas destrezas y habilidades que sirvan para acortar la brecha digital entre padres e hijos y proporcionarles herramientas tendientes a facilitar el consumo crítico de mensajes, los medios de comunicación y sus productos.

Cuando un espectador acepta como válida y deseable toda la información que circula en los distintos canales a los que tiene acceso, nos referimos a un consumo pasivos de los medios de comunicación y sus mensajes⁹⁹.

“Por el contrario, un consumo activo consiste en que, ante la abundancia de información y la potencia de la comunicación audiovisual, las personas sean capaces de escoger, seleccionar y comprender los mensajes que reciben, y poder analizar, producir e interpretar esa información. Este ejercicio se conoce también como consumo crítico de medios.

En este sentido y de acuerdo a lo planteado por la autora, es posible definir el manejo de redes sociales como: “Darles a los niños y adolescentes las herramientas para que puedan hacer por sí mismos ese consumo crítico” es indispensable, porque es parte del “equipamiento de autocuidado” que los padres tenemos que darles a los hijos, en este tiempo lleno de pantallas; y porque para los padres es materialmente imposible ir detrás de los chicos prohibiéndoles que vean, escuchen o participen de la tecnología y de su tiempo, o teniendo terror de cada mensaje o producto al que se expongan¹⁰⁰”.

Sin embargo, la era digital y la globalización tecnológica tienen efectos también en los demás grupos etarios y es posible que adolescente, jóvenes y otros adultos presenten problemas relacionados con patrones no adaptativos o nocivos de las redes sociales.

Desde las acciones realizadas por la Línea 106 frente a este motivo de consulta, se orienta a los usuarios, frente a sus diferentes inquietudes en torno al manejo de las diferentes redes sociales, especialmente, con la información que se comparte y que puede generar situaciones de riesgo como las violencias y delitos que se generan por estos medios virtuales. Cuando como tal ya la situación tiene que ver con la ocurrencia de un delito relacionado con este tema, se referencia al usuario con el Centro Cibernético de la Policía (CAI virtual), con el fin de que ponga en conocimiento la situación y le asesoren al respecto, además, se proporcionan pautas preventivas del manejo de la información y acciones que puede realizar el usuario al poner en conocimiento la situación, como tal, cuando se trata de un delito, con el fin de fortalecer factores protectores y de autocuidado.

⁹⁹ Echeverría, G. Conéctese con sus hijos para que se desconecten de la red. Colombia: 2014, editorial planeta. Pg. 169.

¹⁰⁰ Ibíd. Pg. 170

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Tiempo Libre.

Esta categoría incluye los siguientes motivos de consulta: manejo del tiempo libre y juego-actividad lúdica.

Desde la Línea 106, en las consultas por manejo del tiempo libre y juego, las acciones realizadas, dan cuenta del uso y abordaje de factores protectores. En estos motivos de consulta en particular, se abordaron importantes aspectos de promoción de la salud mental de los usuarios y factores protectores, especialmente, de los niños y niñas, ya que a través de la generación de un espacio de expresión, de juego, de expresión de emociones, de diálogo intergeneracional, el fortalecimiento de estrategias y recursos para implementar en el tiempo libre y las reflexiones y sensibilizaciones trabajadas a través de los cuentos, de las historias, de leyendas, de las temáticas de promoción y prevención en salud mental, se fortalecen las habilidades sociales y la capacidad de expresión asertiva de lo que sienten, tomando como recurso las experiencias que comparten con la Línea, relacionadas con sucesos de su cotidianidad. También se aborda el tema de los valores y se les continúa empoderando frente a sus derechos y la prevención del maltrato en cualquiera de sus modalidades.

Así mismo, el juego es un mecanismo importante de generación de empatía con el niño o niña que se comunica con la Línea 106 y también, en muchas oportunidades, permite, a través de la empatía y el diálogo que se genera, identificar situaciones de riesgo en salud mental.

Manejo del Tiempo Libre.

En la declaración universal de los derechos humanos desde el año 1948, en el artículo 24 que toda persona tiene derecho al descanso y al disfrute del tiempo libre “el tiempo libre puede ser un espacio de creatividad que permita una relación más íntima con quienes nos rodean, un contacto más pausado con nuestro medio, una posibilidad de gozo personal o en compañía, una entrega altruista a nuestros intereses solidarios, un disfrute de nuestra soledad o aburrimiento e incluso un simple escape de las tensiones del tiempo productivo¹⁰¹”. (Citado por Rodríguez y Vargas, 2008). Por eso es importante crear herramientas que direccionen hacia el mejoramiento del tiempo libre¹⁰².

Juego - Actividad Lúdica.

¹⁰¹ Derechos de los niños. 2013. http://derechosprimerainfancia.blogspot.com.co/2013_05_01_archive.html pg. 46.

¹⁰² *Ibíd.* Pg. 47.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LÍNEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

“El hombre no deja de jugar porque se hace viejo, se hace viejo porque deja de jugar”. (George Bernard Shaw).

Gimeno y Pérez (1989) (citado por Sequera, 2012) definen el juego como: “un grupo de actividades a través del cual el individuo proyecta sus emociones y deseos, y a través del lenguaje (oral y simbólico) manifiesta su personalidad. Para estos autores, las características propias del juego permiten al niño o adulto expresar lo que en la vida real no le es posible. Un clima de libertad y de ausencia de coacción es indispensable en el transcurso de cualquier juego.

“El juego es una actividad presente en todos los seres humanos¹⁰³”. “Son muchos los autores, por tanto, que bajo distintos puntos de vista, han considerado y consideran el juego como un factor importante y potenciador del desarrollo tanto físico como psíquico del ser humano, especialmente en su etapa infantil. El desarrollo infantil está directa y plenamente vinculado con el juego, debido a que además de ser una actividad natural y espontánea a la que el niño le dedica todo el tiempo posible, a través de él, el niño desarrolla su personalidad y habilidades sociales, sus capacidades intelectuales y psicomotoras y, en general, le proporciona las experiencias que le enseñan a vivir en sociedad, a conocer sus posibilidades y limitaciones, a crecer y madurar. Cualquier capacidad del niño se desarrolla más eficazmente en el juego que fuera de él¹⁰⁴”.

Teniendo en cuenta que entre los objetivos de la Línea 106 se encuentra la promoción de la salud y que el juego es un elemento protector de la salud mental a lo largo del curso de vida, entre las intervenciones que realicen los profesionales que atienden los diferentes canales, se encuentra la de responder a los pedidos de los usuarios a jugar. Este pedido se presenta comúnmente por parte de niños y niñas, seguido de adolescentes.

Se requiere en todos los casos realizar preguntas que permitan identificar si frente al motivo inicial de jugar, se encuentra otro motivo (por ejemplo ser víctima de violencia en cualquiera de sus formas, conducta suicida, entre otras) , y el juego constituye un mecanismo para facilitar la comunicación con la Línea.

Se recomienda intercalar la actividad lúdica, con las preguntas que permitan aclarar si se presenta otro motivo de atención subyacente. Siempre invita al usuario a continuar el contacto con la Línea para fortalecer la confianza.

¹⁰³Sequera, I. El juego en la educación inicial. 2012. <http://eljuegoenlaeducacioninicialuc.blogspot.com.co/2012/06/autores-que-definen-el-juego.html> pg. 1.

¹⁰⁴ Ibíd. Pg. 3.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LÍNEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Estados Emocionales Específicos. Soledad.

En el documento de la Child Helpline International CHI (2014), la definición de este motivo de atención es el siguiente: “El sentimiento de estar solo o sola ante la vida y sin ningún apoyo¹⁰⁵”. La anterior definición, nos permite conceptualizar este motivo de consulta, sin embargo, es preciso mencionar y contextualizarlo frente a la dinámica de la Línea 106. Frente a estas solicitudes, los niños y niñas no solamente se comunican porque tengan un sentimiento de soledad o porque se sientan sin apoyo, sino que también recurren a la Línea 106, como una red de apoyo a nivel institucional, en situaciones como: cuando sus padres están trabajando, cuando ya han culminado sus actividades y se sienten solos.

De hecho, es un motivo de consulta por el que también, en algunas oportunidades, por las situaciones descritas, se genera un acompañamiento a través del juego o el diálogo sobre los temas de interés del usuario.

Adicional a lo anterior, es necesario aclarar que la soledad es un sentimiento que puede presentarse a lo largo del curso de vida y puede presentarse en varias situaciones por ejemplo en momentos de crisis, conflictos o problemas personales, laborales, familiares o incluso existenciales, en los que se considera que no se dispone de puntos de apoyo para el desahogo emocional o recibir ayuda. También es un sentimiento común en problemas y trastornos mentales tales como los relacionados con el afecto y en personas con limitadas competencias sociales.

La línea 106 es un espacio de escucha y apoyo que posibilita la expresión de sentimientos y brinda acompañamiento a las personas que manifiestan sensación de soledad, orienta a los usuarios hacia la identificación de activación de interacciones sociales y redes de apoyo personal, familiar, comunitaria e institucional.

Conforme a la evaluación sobre el factor que soporta este sentimiento, se orienta la intervención, que puede incluir la activación del SIRC para acceder a valoración en salud mental e instaurar el tratamiento respectivo.

Sentimiento de tristeza.

La tristeza puede ser definida como: “fenómeno afectivo negativo que aparece en las personas en sus relaciones normales con el entorno. Sin embargo, cuando la tristeza no guarda una relación cualitativa y cuantitativa con un estímulo interno o externo que la desencadena, se habla de tristeza patológica. Una persona sumida

¹⁰⁵ Child Helpline International. Glosario. 2014. <file:///C:/Users/Stefly/Downloads/glosario%20CHI.pdf> pg. 16

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

en la tristeza tiende al aislamiento, la soledad y la reducción de la comunicación con los demás. La baja autoestima es también una característica central de la tristeza”¹⁰⁶.

Frente a este tipo de sentimientos, desde la Línea 106, se brinda la orientación pertinente, posibilitando al usuario la expresión de los mismos y orientándole frente a las estrategias de solución de los factores que o situaciones que le predisponen a este sentimiento de tristeza. A algunos de estos sentimientos se asocian factores de riesgo en salud mental como violencias o conductas suicidas y en estos casos, se activan las rutas correspondientes, también, cuando dentro de la evaluación de la situación que se realiza durante la atención que proporciona el profesional desde la Línea 106, se identifican riesgos de que dicho sentimiento de tristeza pueda evolucionar o haga parte de un trastorno del afecto, al respecto se orienta al usuario, sobre la importancia de iniciar un tratamiento, se activa el SIRC y complementario a lo anterior, se pueden ofrecer alternativas de oferta de atención en salud mental disponibles en la ciudad.

Trastornos mentales y del comportamiento

La política Distrital de Salud Mental. 2015-2025, plantea lo siguiente en torno al trastorno o enfermedad mental: “El término “trastorno mental o del comportamiento” es más amplio que el de “enfermedad mental” y se aplica a cualquier alteración genérica de la salud mental, sea o no consecuencia de una alteración somática conocida. En este sentido, un trastorno mental es un síndrome o un patrón de carácter psicológico sujeto a interpretación clínica que, por lo general, se asocia a un malestar o a una discapacidad. En este marco, los trastornos mentales y del comportamiento pueden ser consecuencia de factores biológicos, ya sean de orden genético, neurológico u otros, ambientales o psicológicos. Por eso requieren de un abordaje multidisciplinario o enfocado a mejorar la calidad de vida del sujeto”¹⁰⁷.

Entre los motivos de consulta pertenecientes a esta categoría y también, desde las acciones que se realizan en la Línea 106, es preciso mencionar que, cuando los usuarios se comunican por este motivo, sea cual sea el trastorno a nivel mental, se realizará la orientación e intervención en crisis correspondiente y que está asociada a los factores que predispusieron nuevamente a que se presentara una crisis, se indaga por los antecedentes, si el usuario está recibiendo tratamiento actual, las razones por las cuales se presentó nuevamente la crisis, se brinda orientación no solo a la persona que presenta la situación, sino también al

¹⁰⁶ Saz, I. Diccionario de psicología. Bogotá: 206, panamericana. Pg. 271.

¹⁰⁷ Alcaldía Mayor de Bogotá. Secretaría Distrital de Salud. Política Distrital de Salud Mental. 2015-2025. Bogotá, 2016. Pg. 22.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LÍNEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

cuidador, por la afectación que presenta y sobre las acciones que puede generar al respecto.

En algunos casos, dependiendo de la particularidad y los factores de riesgo identificados, se empodera directamente al usuario o al cuidador para que se comunique con el NUSE o para que acudan al servicio de urgencias en salud mental, para que el usuario pueda recibir la atención prioritaria en salud mental que requiere por su situación. En otros casos, que representan alto riesgo y también cuando se identifica que existen otros factores de riesgo en salud mental, como conducta suicida, desde la Línea 106, se realiza la respectiva activación de la ruta con el NUSE (área salud mental), con el fin de que puedan, desde allí también evaluar el riesgo y también enviarle al usuario una ambulancia a su domicilio y trasladarlo a una unidad en salud mental. Se reitera también al usuario y al cuidador, desde las acciones que se realizan en la Línea, sobre la importancia de que la importancia de la adherencia al tratamiento, para no incurrir en la reiterativa presentación de crisis asociadas al diagnóstico en salud mental que tiene la persona.

En todos los casos que sea posible y pertinente se activará el Sistema de Información de Referencia y Contrareferencia – S.I.R.C. con el fin que la persona en crisis, a parte de las demás acciones desarrolladas desde la Línea 106, reciba atención en el marco del Plan de Beneficios en Salud, ya que las intervenciones de la Línea 106 en ningún caso reemplazan el tratamiento para los problemas y trastornos mentales.

Entre los trastornos mentales más prevalentes y de mayor carga de enfermedad a nivel global y nacional se encuentra la depresión. La Organización Mundial de la Salud, lo define como: “La depresión es un trastorno mental frecuente, que se caracteriza por la presencia de tristeza, pérdida de interés o placer, sentimientos de culpa o falta de autoestima, trastornos del sueño o del apetito, sensación de cansancio y falta de concentración. La depresión puede llegar a hacerse crónica o recurrente y dificultar sensiblemente el desempeño en el trabajo o la escuela y la capacidad para afrontar la vida diaria. En su forma más grave, puede conducir al suicidio. Si es leve, se puede tratar sin necesidad de medicamentos, pero cuando tiene carácter moderado o grave se pueden necesitar medicamentos y psicoterapia profesional. La depresión es un trastorno que se puede diagnosticar de forma fiable y que puede ser tratado por no especialistas en el ámbito de la atención primaria”¹⁰⁸.

¹⁰⁸ Organización Mundial de la Salud. Depresión. 2017. Con ocasión del Día Mundial de la Salud 2017, la OMS ha puesto en marcha una campaña de un año de duración con el lema «Hablemos de la depresión». Campaña con motivo del Día Mundial de la Salud - 7 de abril de 2017.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Otro trastorno altamente prevalente es el trastorno de ansiedad, el cual no debe confundirse con la respuesta adaptativa denominada ansiedad: “La ansiedad puede definirse como una anticipación de un daño o desgracia futuros, acompañada de un sentimiento de disforia (desagradable) y/o de síntomas somáticos de tensión.

El objetivo del daño anticipado puede ser interno o externo. Es una señal de alerta que advierte sobre un peligro inminente y permite a la persona que adopte las medidas necesarias para enfrentarse a una amenaza. Es importante entender la ansiedad como una sensación o un estado emocional normal ante determinadas situaciones y que constituye una respuesta habitual a diferentes situaciones cotidianas estresantes. Así, cierto grado de ansiedad es incluso deseable para el manejo normal de las exigencias del día a día. Tan sólo cuando sobrepasa cierta intensidad o supera la capacidad adaptativa de la persona, es cuando la ansiedad se convierte en patológica, provocando malestar significativo con síntomas que afectan tanto al plano físico, como al psicológico y conductual”¹⁰⁹.

Adicionalmente, es común la presencia del trastorno afectivo bipolar, “Este trastorno afecta a alrededor de 60 millones de personas en todo el mundo. Se suele caracterizar por la alternancia de episodios maníacos y depresivos separados por periodos de estado de ánimo normal. Durante los episodios de manía, el paciente presenta un estado de ánimo exaltado o irritable, hiperactividad, verborrea, autoestima elevada y una disminución de la necesidad de dormir. Las personas que presentan solamente episodios maníacos y no sufren fases depresivas también se clasifican dentro del diagnóstico de trastorno bipolar. Se dispone de medicamentos que estabilizan el estado de ánimo con los que atajar eficazmente las fases agudas del trastorno bipolar y prevenir las recidivas. Además, el apoyo psicosocial es un elemento esencial del tratamiento”¹¹⁰.

Por otro lado, a medida que la población del país y la ciudad envejecen, aumenta la prevalencia de la enfermedad neuropsiquiátrica.

Al respecto cabe aclarar que la neuropsiquiatría es el “Estudio de las enfermedades neurológicas y psiquiátricas que trata de establecer una relación entre las alteraciones del sistema nervioso y los trastornos mentales”¹¹¹.

La Organización Mundial de la Salud, identifica, las siguientes enfermedades Neuropsiquiátricas: Demencia: En el mundo hay unos 47,5 millones de personas que padecen demencia. Este trastorno de naturaleza crónica y progresiva se caracteriza por el deterioro de la función cognitiva (es decir, la capacidad para

¹⁰⁹ OMS. Guía de Práctica Clínica para el Manejo de Pacientes con trastornos de ansiedad en atención primaria. <http://www.guiasalud.es/egpc/ansiedad/completa/documentos/apartado04/Definicion.pdf> pg. 31.

¹¹⁰ OMS. Trastornos mentales. 2017. <https://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs396/es/>

¹¹¹ Neuropsiquiatría. <http://www.wordreference.com/definicion/neuropsiquiatr%C3%ADa> 2019.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

procesar el pensamiento) más allá de lo que podría considerarse consecuencia del envejecimiento normal. La demencia afecta a la memoria, el pensamiento, la orientación, la comprensión, el cálculo, la capacidad de aprendizaje, el lenguaje y el juicio. El deterioro de la función cognitiva suele ir acompañado, y en ocasiones es precedido, por el deterioro del control emocional, el comportamiento social o la motivación¹⁹.

La demencia es causada por diversas enfermedades y lesiones que afectan al cerebro, como la enfermedad de Alzheimer o los accidentes cerebrovasculares. Aunque no se dispone de tratamientos que curen la demencia o revierta su evolución progresiva, se están investigando varios fármacos nuevos que se encuentran en diversas etapas de los estudios clínicos. Sí existen, en cambio, numerosas intervenciones para apoyar y mejorar la vida de las personas con demencia y la de sus cuidadores y familiares.

Entre la población infante juvenil se presentan entre otros, los trastornos del desarrollo (incluido el autismo). El concepto de trastorno del desarrollo es un término general que en algunos casos se puede acompañar de discapacidad intelectual y entre los trastornos generalizados del desarrollo se incluye el autismo. Los trastornos del desarrollo suelen debutar en la infancia pero tienden a persistir hasta la edad adulta, causando una disfunción o un retraso en la maduración del sistema nervioso central. Por lo general, no se caracterizan por periodos de remisión y recidivas como muchos otros trastornos mentales, sino que siguen un patrón constante.

En algunos trastornos generalizados del desarrollo, como en el autismo, se pueden presentar alteraciones del comportamiento social, la comunicación y el lenguaje, así como limitaciones específicas en cada individuo con respecto a sus intereses y actividades, por ejemplo los automatismos. Los trastornos del desarrollo inician en la infancia o la primera niñez. En ocasiones, las personas afectadas presentan un cierto grado de discapacidad intelectual.

La participación de la familia en el cuidado de las personas con trastornos del desarrollo es fundamental. Es importante conocer las situaciones y actividades que causan tensión o reportan bienestar al individuo, así como encontrar el entorno más adecuado para el aprendizaje. El establecimiento de rutinas diarias, fijando momentos concretos para las comidas, el juego, el aprendizaje, el contacto con los demás y el sueño, ayuda a evitar el estrés innecesario. También es importante que los servicios de salud hagan un seguimiento regular a los niños y adultos que presentan trastornos de desarrollo y que se mantengan en contacto con sus cuidadores¹¹².

¹¹² OMS. Trastornos Mentales, 2017. <https://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs396/es/>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

La discapacidad intelectual se manifiesta por la afectación de facultades de diversas áreas del desarrollo, como las habilidades cognitivas y la conducta adaptativa. El retraso mental afecta a la capacidad de adaptarse a las exigencias cotidianas de la vida.

Entre otros tipos de trastornos mentales se incluyen los demás que hacen parte del capítulo F de la Clasificación Internacional de Enfermedades de la Organización Mundial de la salud.

Entre se encuentra la esquizofrenia. De acuerdo a lo planteado por la Organización Mundial de la Salud, “La esquizofrenia es un trastorno mental grave que afecta a alrededor de 21 millones de personas de todo el mundo. Las psicosis, entre ellas la esquizofrenia, se caracterizan por anomalías del pensamiento, la percepción, las emociones, el lenguaje, la percepción del yo y la conducta. Las psicosis suelen ir acompañadas de alucinaciones (oír, ver o percibir algo que no existe) y delirios (ideas persistentes que no se ajustan a la realidad de las que el paciente está firmemente convencido, incluso cuando hay pruebas de lo contrario). Estos trastornos pueden dificultar que la persona trabaje o estudie con normalidad.

La estigmatización y la discriminación se pueden traducir en una falta de acceso a los servicios sociosanitarios. Además, hay un riesgo elevado de que no se respeten los derechos humanos de las personas afectadas, por ejemplo mediante su reclusión en su vivienda y el no acceso a los servicios de salud para recibir el tratamiento correspondiente.

La esquizofrenia suele debutar al final de la adolescencia o el principio de la edad adulta. El tratamiento con fármacos y apoyo psicosocial es eficaz. Con un tratamiento adecuado y apoyo social, los pacientes pueden llevar una vida productiva e integrarse en la sociedad. La facilitación de la vivienda asistida, las subvenciones para la vivienda y las ayudas para la inserción laboral son medidas de apoyo para que las personas que padecen este tipo de trastornos mentales graves, reciban intervenciones de rehabilitación y superen los obstáculos que les dificultan encontrar y mantener un empleo y una vivienda”¹¹³.

Autoesquemas.

En esta categoría, se incluyen, por una parte, las alteraciones de la conducta alimentaria y por otra, todo lo que tiene que ver con todos los aspectos que implican la autoestima.

¹¹³ Ibíd. 2017.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Desde las acciones realizadas por la Línea 106, con respecto a las alteraciones de la conducta alimentaria, se realiza la respectiva orientación, se indaga sobre los factores asociados, los antecedentes y si la persona con la situación, tiene tratamiento actual. Se orienta sobre la importancia de la adherencia al tratamiento, en algunos casos se activa la ruta de canalización y activación de ruta de prioridad alta (SIRC) y se referencia a los usuarios con los servicios de salud médicos y de salud mental de su EPS.

También se brinda orientación frente a las situaciones y afecciones psicológicas o malestares que reportan los usuarios con respecto a su aspecto físico-corporal. Sea que esté o no asociado a los trastornos de la conducta alimentaria, ya que en otros casos, tiene que ver con la autoestima.

En las situaciones que tienen que ver con la autoestima y los conceptos que incluye como autoconcepto y autoimagen, entre otros, se orienta a los usuarios y se resignifican sentimientos y pensamientos egodistónicos relacionados con la percepción de sí mismo, en el aspecto corporal y como persona, se abordan factores protectores en salud mental, se brindan pautas de autocuidado y se fortalecen también las habilidades tanto a nivel emocional como cognitivo.

Alteraciones de la conducta alimentaria.

De las Salas (2016), en la ruta de trastornos de la conducta alimentaria, indica que “Los trastornos de la conducta alimentaria (TCA) son enfermedades de salud mental complejas, caracterizados por una conducta alterada ante la ingesta alimentaria o la aparición de comportamientos de control de peso. Esta alteración lleva como consecuencia problemas físicos o del funcionamiento psicosocial del individuo. Las actuales clasificaciones de los TCA incluyen la anorexia, la bulimia y otras alteraciones menos específicas denominadas trastornos de la conducta no alimentaria no especificados multicausados, que afectan principalmente a adolescentes y mujeres jóvenes¹¹⁴.

“La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha ubicado a los TCA entre las enfermedades mentales de prioridad para los niños y adolescente dado el riesgo para la salud que implican. El diagnóstico más frecuente entre adolescentes es el Trastornos Alimentario No Especificado (TANE), seguido por el de Anorexia Nervosa y finalmente, el de Bulimia Nervosa, estos trastornos abarcan factores psicológicos, físicos, y elementos del medio ambiente en su etiología, desarrollo y mantenimiento, comparten síntomas cardinales tales como la insatisfacción con la imagen corporal o una influencia anormal de ésta en la valoración personal, preocupación persistente e interferente por la comida, peso y/o forma corporal y el

¹¹⁴ De las salas. H. Ruta trastornos de la conducta alimentaria. Línea 106. Bogotá. 2016 .pg. 4.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

uso de medidas no saludables para controlar o reducir el peso, las que derivan en un deterioro significativo del bienestar psicosocial y físico de quienes los sufren”. (Citado por De las Salas, 2016)¹¹⁵.

Autoimágen, autoconcepto y autoestima.

Autoimagen: “es el concepto que se emplea en nuestro idioma para designar a aquella imagen que alguien dispone de sí mismo, o bien a la representación que surge en la mente sobre uno. Tal autoimagen que cada cual nos conformamos incluye no solamente el aspecto físico, o sea las características exteriores, sino también todas aquellas cuestiones vinculadas a nuestro interior: ideas, opiniones, sentimientos, entre otras cuestiones, que van determinándose con el correr de las situaciones, elecciones y decisiones que se toman o nos suceden en la vida. Ahora bien, la autoimagen debe dividirse en tres clases: la autoimagen que es el resultado de cómo nos vemos nosotros mismos, la autoimagen que resulta de la manera en que otros nos ven y finalmente la autoimagen que resulta de lo que percibimos que los demás piensan sobre nosotros¹¹⁶.”

Autoconcepto: El autoconcepto es lo que yo soy, es decir, las características que conciben mi ser: mi personalidad, mi forma de ver la vida, mis características personales. Es decir, el autoconcepto tiene un valor descriptivo. Para algunos autores el autoconcepto consiste en el conjunto de opiniones, hipótesis e ideas que individuo tiene sobre sí mismo. Según Burns, el autoconcepto sería, en término actitudinales, el componente cognitivo. Es decir, el componente cognitivo es el conjunto de percepciones, ideas u opiniones que el individuo tiene de sí mismo; independientemente de que seas falsas o verdaderas, objetivas o subjetivas, y estas opiniones le permiten describirse a sí mismo. Si al pensar en nuestro autoconcepto nos sentimos a gusto, tendemos a ser más optimistas y enérgicos. Si, por el contrario, sentimos que no estamos a gusto, tenderemos a sentirnos más negativos y apáticos¹¹⁷.

Autoestima: Saz (2006) la define como el valor personal, competencia, que un individuo asocia a la imagen de sí mismo. Conjunto de sentimientos que uno tiene acerca del mayor o menor valor de su propia persona. La autoestima aporta equilibrio personal, mientras que la carencia de ella provoca una mayor vulnerabilidad emocional¹¹⁸.

¹¹⁵ Ibíd. Pg. 4

¹¹⁶ Definición autoimagen. <http://www.definicionabc.com/social/autoimagen.php>

¹¹⁷ Definición autoconcepto. <http://psicologiamotivacional.com/el-autoconcepto-y-la-autoestima/>

¹¹⁸ Saz, I. Diccionario de psicología. Bogotá: panamericana. 2006. Pag. 49.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Habilidades para la Vida.

“Las habilidades para la vida son un conjunto de habilidades que permiten al individuo, actuar de manera competente y habilidosa en las distintas situaciones de la vida cotidiana y con su entorno, favoreciendo comportamientos saludables en las distintas esferas; permiten a las personas, controlar y dirigir sus vidas (Choque-Larrauri y Chirinos-Cáceres, 2009). (Citado por Morales, Benítez y Agustín, 2013).

De la misma manera, Ginzburg (2012) puntualiza que las habilidades para la vida son destrezas psicosociales que les facilitan a las personas aprender a vivir. Con base en lo anterior, se considera que un enfoque basado en las habilidades para la vida, provee de una base teórica robusta para el diseño y la implementación de programas de intervención en población adolescente, cuyo propósito sea el desarrollo de habilidades sociocognitivas, y así contribuir para que el adolescente enfrente en forma efectiva los retos de la vida (Mangrulkar, Vince y Posner, 2001; Oliva, Ríos, Antolín, Parra, Hernando y Pertegal, 2010). (Citado por Morales, Benítez y Agustín, 2013)”¹¹⁹.

Habilidades Cognitivas.

“Las habilidades cognitivas refieren a un mundo complejo del ser humano. Son definidas como las destrezas y procesos de la mente necesarios para realizar o alcanzar una tarea; son las trabajadoras de la mente y facilitadoras del conocimiento, pues son las responsables de adquirirlo y recuperarlo para ser usado en otra oportunidad (Ramos, Herrera y Ramírez, 2010). (Citada por Romero y Tapia, 2014)”¹²⁰.

Desde la Línea 106, este motivo aplica cuando el niño o niña que se comunica, desea compartir con la Línea 106, sus talentos y habilidades cognitivas frente a un tema específico.

Habilidades Sociales.

“Las habilidades sociales hacen referencia a la capacidad de la persona de ejecutar una conducta de intercambio con resultados favorables; dentro de estas están la comunicación, empatía, asertividad, control de la ira, entre otras

¹¹⁹ Morales, M.; Benitez, Marisol. y Agustín, D. Habilidades para la vida (cognitivas y sociales) en adolescentes de una zona rural. REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa, vol. 15, núm. 3, pp. 98-113. Universidad Autónoma de Baja California Ensenada, México. redie@uabc.edu.mx 2013. Pg. 99

¹²⁰ Romero, R. y Tapia, F. Desarrollo de las habilidades cognitivas en niños de edad escolar. Facultad de Humanidades y Educación, Universidad del Zulia. Multiciencias, vol. 14, núm. 3, julio-septiembre, 2014, pp. 297-303. Punto Fijo, Venezuela.: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90432809008> pág. 298 y 100.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

(Mangrulkar et al., 2001; Uribe, Escalante, Arévalo, Cortez y Velásquez, 2005). El reforzar estas capacidades favorece en el adolescente, el establecimiento y mantenimiento de relaciones interpersonales sanas y positivas” (Morales, Benítez y Agustín, 2013¹²¹).

Con lo anterior, se deja ver que las habilidades sociales como empatía, asertividad, prosocialidad, y las cognitivas como la autoeficacia y el afrontamiento, son variables asociadas al desarrollo del adolescente. Dependiendo de cómo el joven emplee dichas habilidades, será la forma en que se lleve a cabo tal proceso de transformación y viceversa. Es así como, desde la Línea 106, como parte de los factores protectores y promoción en salud mental, se orienta y fortalecen habilidades sociales en los usuarios.

Habilidades Emocionales.

El modelo de habilidad de Mayer y Salovey (citado por Fernández y Extremera) “se centra de forma exclusiva en el procesamiento emocional de la información y en el estudio de las capacidades relacionadas con dicho procesamiento. Desde esta teoría, la IE se define como la habilidad de las personas para atender y percibir los sentimientos de forma apropiada y precisa, la capacidad para asimilarlos y comprenderlos de manera adecuada y la destreza para regular y modificar nuestro estado de ánimo o el de los demás. Desde el modelo de habilidad, la IE implica cuatro grandes componentes:

- Percepción y expresión emocional: reconocer de forma consciente nuestras emociones e identificar qué sentimos y ser capaces de darle una etiqueta verbal.
- Facilitación emocional: capacidad para generar sentimientos que faciliten el pensamiento.
- Comprensión emocional: integrar lo que sentimos dentro de nuestro pensamiento y saber considerar la complejidad de los cambios emocionales.
- Regulación emocional: dirigir y manejar las emociones tanto positivas como negativas de forma eficaz.

“Estas habilidades están enlazadas de forma que para una adecuada regulación emocional es necesaria una buena comprensión emocional y, a su vez, para una comprensión eficaz requerimos de una apropiada percepción emocional. No obstante, lo contrario no siempre es cierto. Personas con una gran capacidad de percepción emocional carecen a veces de comprensión y regulación emocional.

“Esta habilidad se puede utilizar sobre uno mismo (competencia personal o inteligencia intrapersonal) o sobre los demás (competencia social o inteligencia

¹²¹ Ibíd. Pg. 100.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

interpersonal). En este sentido, la IE se diferencia de la inteligencia social y de las habilidades sociales en que incluye emociones internas, privadas, que son importantes para el crecimiento personal y el ajuste emocional¹²².

Como se ha mencionado con anterioridad, en las situaciones relacionadas con este motivo de consulta, que pueden ser multicausales, como por ejemplo, por aspectos personales del usuario, de sus relaciones con los demás: como en pareja, familia, amigos, etc., o cuando manifiesta afectaciones emocionales frente a alguna situación que acontece en su vida, se le orienta y fortalecen este tipo de habilidades emocionales, como factores protectores en salud mental

Otro motivo no clasificado.

Dentro de este tipo de motivos, se incluyen todos los que no pertenezcan a las categorías descritas anteriormente y la gestión de la Línea corresponderá a información, orientación, apoyo, intervención en crisis, referenciación o remisión según sea lo pertinente en cada situación.

8. LÍNEAS DE INTERVENCIÓN

Las líneas de intervención son categorías conceptuales que guían la intervención del proceso de atención no presencial de la Línea 106 en cualquiera de sus canales de contacto.

Una línea de intervención puede conllevar a otra, es así, como la orientación psicológica puede conducir a una remisión o referenciación, esto de acuerdo a la situación por vulneración de derechos y/o restablecimiento de la estabilidad de la Salud Mental. En este mismo sentido, un acompañamiento a una orientación psicológica; el punto central de esta determinación está en el análisis de la demanda¹²³ del profesional, el análisis de riesgo, la lectura del contexto y de los recursos individuales, familiares o sociales que tenga la o el usuario.

Otro aspecto a tener en cuenta es que a partir del proceso de orientación la/él profesional, de acuerdo a la identificación del riesgo, los factores desencadenantes y/o protectores, debe tomar la decisión de activar, o no, las rutas de atención integral del distrito, mediante la remisión del caso de acuerdo a las rutas internas establecidas en la Línea 106.

¹²² Fernández y Extremera. OEI-Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653). La inteligencia emocional como una habilidad.

http://www.asociacionaccent.com/informa/textosdeestudio/text_habilidades_sociales_inteligencia_emocional.pdf pg. 2.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Las Líneas de Intervención se definen como:

“Proceso de atención profesional que permite brindar respuesta al motivo de consulta planteado por el usuario, enmarcado en uno o varios procedimientos que guían la intervención a partir de la evaluación de prioridades inmediatas del usuario y los alcances de la Línea 106” pg. 53¹²⁴

Las Líneas de intervención son:

- Orientación Psicológica
- Acompañamiento
- Información
- Remisión
- Referenciación
- Seguimiento a las Acciones
- Seguimiento Institucional

Línea de Intervención Orientación

Las orientaciones se brindan a los usuarios, los cuales manifiestan una situación, conflicto o inquietud frente al cual se escucha y orienta bajo un contexto de comunicación participativo, facilitando así un espacio de análisis y reflexión para la movilización de recursos propios, familiares, sociales y/o institucionales promoviendo y/o generando bajo el marco de la prevención y la promoción de la salud mental.

Cuando el caso requiere orientación psicológica, por medio de la escucha activa, lectura de la demanda y el análisis del contexto de la usuaria-o, se hacen sugerencias, señalamientos o se incentiva a reflexiones con el fin de que se adopten estrategias y/o formas de actuar, o, replanteen pensamientos y/o creencias de situaciones particulares en las cuales se encuentran inmersos, las que solicitan explícitamente o se identifican por medio de la pericia del profesional; que requieren de información soportada en la experiencia y quehacer como psicólogo, que les permita afrontar, proceder, dar solución o asumir dichas situaciones.

¹²⁴ Investigación y Sistematización de la Experiencia. Convenio de Ministerio de la protección Social- Secretaría Distrital de Salud. Bogotá- Colombia.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Línea de intervención Acompañamiento.

La Línea de intervención acompañamiento busca a partir de la cotidianidad de las niñas, niños, adolescentes o mayores de edad el fortalecimiento de factores protectores y la prevención de situaciones de riesgo. Este proceso de atención permite que los usuarios encuentren un espacio de acompañamiento con profesionales en el área de psicología, con los cuales pueden expresar sus sentimientos y emociones, así mismo, por medio de esta intervención se facilita el fortalecimiento de habilidades, desarrollo y potenciación de las mismas.

Se enfatiza en el fortalecimiento, participación y empoderamiento de los derechos y conciencia de los mismos y sus posibilidades para ejercerlos con responsabilidad.

La Línea de intervención acompañamiento permite el desarrollo de actividades lúdicas que propenden por la utilización de herramientas para el manejo del tiempo libre y el fortalecimiento de habilidades. Así mismo, permite promover acciones de auto cuidado y fortalecimiento de factores protectores. Promocionar la salud y prevenir la enfermedad. Es decir, que el acompañamiento se convierte en un medio protector de situaciones psicosociales de riesgo, donde es imperativo, no solo el acompañamiento recreativo.

Línea de Intervención Información

Proceso de atención dirigida a brindar información sobre la inquietud planteada por los usuarios, a través de esta Línea de intervención se posibilita el reconocimiento y posicionamiento de la Línea 106, a su vez permite la promoción de la Línea 106.

En esta Línea de intervención se da información entre otros aspectos a:

- Servicios de salud a nivel Local y Distrital
- Servicios de atención específicos de la SDS.
- Líneas de Atención en Salud Distritales.
- Líneas de atención en salud mental a nivel nacional.
- Entidades para la garantía y restitución de derechos a nivel Distrital y Nacional.

Línea de Intervención Remisión

Se entiende como la intervención por medio de la cual el profesional de la Línea 106 activa rutas de atención y direcciona a las entidades competentes para la debida y oportuna atención de usuarios que pueden estar en riesgo y no cuentan

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

con una adecuada red de apoyo que les permitan movilizar acciones para la resolución y manejo de la situación presentada, para lo cual se busca la atención y protección pertinente por parte de las diferentes entidades Distritales.

Una vez identificada la o las situaciones de riesgo, se procede a efectuar la respectiva remisión a las diferentes instituciones articuladas con la Línea 106, para efectos de la canalización sectorial, Rutas Integrales de atención en salud (RIAS) o activación de rutas intersectoriales. Si es necesario activar alternamente varias rutas, se efectúa el proceso a fin de ser garantes de la atención integral.

El proceso de remisión se realiza ya sea mediante:

- Oficio, el cual se envía por valija a la entidad competente.
- Canalización a las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS)
- Canalización del SIRC (Sistema Integral de información de referencia y Contrareferencia)
- Subsistema de vigilancia epidemiológica de la Secretaria Distrital de Salud, SIVIM
- Subsistema de vigilancia epidemiológica de la Secretaria Distrital de Salud, SISVECOS.

Para efectos de canalización de casos a SIVIM O SISVECOS se debe ingresar a SIVIGILA (Sistema de Vigilancia en Salud Pública), cada profesional de la Línea 106 tendrá un usuario y una clave para ingresar el caso al sistema.

Canalización SISVECOS (Sistema de Vigilancia Epidemiológica de la Conducta Suicida)

Definición SISVECOS:

El subsistema de vigilancia epidemiológica de la conducta suicida SISVECOS está definido como el conjunto de procesos dinámicos e integrales interrelacionados entre sí para la recopilación, análisis, interpretación, divulgación y evaluación oportuna de información de la conducta suicida en Bogotá D.C.

De la misma manera, la generación de alertas epidemiológicas para la acción y atención en los casos individuales y colectivos notificados, así como la consolidación de la red de Vigilancia epidemiológica de la conducta suicida, son objetivos transversales e importantes en el accionar efectivo del SISVECOS en el marco de la salud urbana.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Canalización SISVECOS

La canalización para los eventos de conducta suicida busca detectar aquellos usuarios que presenten conductas tales como: Ideación suicida, amenaza suicida e Intento de suicidio; en cuyo caso la notificación debe ser de carácter inmediato, dado el riesgo de fatalidad; así mismo en los casos de suicidio consumado, debe hacerse también la notificación del evento, con el objeto de generar las alertas correspondientes, que permitan vincular a la familia a servicios de salud mental orientados a la superación del evento.

Actualmente las conductas suicidas que son objeto de la vigilancia son: Ideación suicida, amenaza suicida, Intento de suicidio y el suicidio consumado es captado por el SISVECOS, pero es el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses (INML), la fuente de información oficial para este evento, tanto a nivel Distrital como Nacional.

Canalización SIVIM (Sistema de Vigilancia Epidemiológica de la Violencia Intrafamiliar, el Maltrato infantil y la Violencia Sexual)

Definición SIVIM:

El sistema de vigilancia epidemiológica de la violencia intrafamiliar, el maltrato infantil y la violencia sexual – SIVIM se constituye en la principal fuente de datos en el Distrito Capital sobre dichos eventos. De esta manera, el mantenimiento de unidades primarias generadoras del dato, de las unidades informadoras del sistema enunciado, así como el seguimiento de los casos de violencia intrafamiliar, maltrato infantil y violencia sexual, con énfasis en abuso sexual y casos en riesgo de fatalidad es a su vez el quehacer esencial de para su consolidación.

En este sentido se trata de desarrollar un proceso orientado a asegurar la notificación (inmediata y periódica) al Área de Vigilancia en Salud Pública de “casos identificados de violencia intrafamiliar, maltrato infantil y violencia sexual”, así como su canalización y seguimiento, con el propósito de facilitar su atención integral oportuna y la restitución de derechos de las víctimas. El mantenimiento y consolidación del sistema requiere de la articulación con los ámbitos de vida cotidiana y el monitoreo específico y permanente de las unidades básicas de notificación y de información del sistema en cada localidad. Esta red está conformada por las instituciones prestadoras de servicios de salud pública y privadas, así como por otras instituciones que eventualmente pueden reportar posibles casos de violencia intrafamiliar y sexual como los planteles educativos, organizaciones comunitarias y autoridades del orden distrital y nacional. Debe incluirse la información suministrada por la comunidad en general y aquella provista por los grupos de base comunitaria.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Notificación SIVIM

La notificación inmediata hace referencia a todo caso de violencia sexual y a aquellos que revisten riesgo de fatalidad (muerte). Al realizarse su valoración debe considerarse el riesgo de repetencia de agresión hacia la víctima y no sólo la severidad del evento violento. Son casos que deben notificarse dentro de las 24 horas siguientes de haberse captado la información sobre ellos, facilitando su denuncia y realizando la gestión encaminada hacia la atención integral del mismo así como a las acciones de las autoridades competentes.

Remisión Intersectorial

Desde la Línea 106 se ha realizado la articulación interinstitucional en pro de brindar a la ciudadanía la atención integral, en este sentido se cuenta con una completa red interinstitucional que permite la canalización de casos, a continuación se describen aquellas instituciones a las cuales se notifica mediante oficio, medio telefónico y/o medios electrónicos, por ejemplo ICBF, y Policía delitos informáticos.

- ✓ Protección:
 - Instituto Colombiano De Bienestar Familiar ICBF Bogotá
 - Instituto Colombiano De Bienestar Familiar ICBF nivel Nacional
 - Centro de Servicios Judiciales para Adolescentes CESPA
- ✓ Justicia
 - Fiscalía General de la Nación
 - Centro de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar CAVIF
 - Centro de Atención Penal Integral a victimas CAPIV
 - Unidad De Reacción Inmediata URI
- ✓ Justicia: Comisarías de Familia
- ✓ Entes de Control:
 - Defensoría del Pueblo
 - Personería Distrital (Línea 143)
 - Procuraduría
 - Contraloría

Otras Instituciones

- ✓ Secretaría Distrital de La Mujer
- Casa de Igualdad de Oportunidades
- Educación: Secretaria Educación Distrital
- Dirección Local de Educación

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

- Instituciones educativas Distritales - IED
- Secretaria Distrital de Integración Social – SDIS

Línea de intervención Referenciación

Intervención que los profesionales de la Línea 106 hacen cuando el motivo de consulta del usuario explicita la necesidad de movilización un espacio referenciado, a donde tiene la opción de acudir de manera personal para reivindicar los derechos frente a deferentes situaciones, generalmente los usuarios que solicitan ser referenciados son aquellos que están empoderados, dentro de las acciones de la Línea 106, este aspecto juega un papel de vital de importancia, toda vez que al empoderar a los usuarios viabiliza su capacidad de autogestión y autonomía.

Línea de Intervención Seguimiento a las personas

Esta Línea de intervención por medio de la cual los profesionales buscan realizar un seguimiento a las acciones realizadas por los usuarios buscando generar cambios en ellos mismos, o en sus situaciones, o de otra parte lograr nuevas estrategias de apoyo a las diferentes situaciones que expresan. Desencadenando continuidad en el proceso, permitiéndoles desarrollar estrategias propias en el fortalecimiento de las situaciones vividas por estos, además alcanzar logros y dar cambios significativos al motivo de consulta identificado.

Línea de Intervención Seguimiento Institucional

Proceso mediante el cual los profesionales de la Línea 106 realizan seguimiento a casos notificados, a entidades públicas o privadas, con el objetivo de conocer las acciones realizadas por los equipos locales, sectoriales e intersectoriales y el impacto de las acciones realizadas en términos de respuesta de atención y/o intervención, o de respuestas no efectivas.

Categorías de Respuesta

Recibida: Es aquella en la cual se obtiene un soporte por parte de la institución o entidad a la cual se canaliza el caso, sea este una confirmación, un número de radicado o un número de registro.

Efectiva/Atendida: Incluye todas aquellas en las cuales se identifique que en la institución o el servicio, al que se canalizo el caso recibió la atención pertinente, los soportes serán aquellos que envíen cada una de las unidades notificadas con el resumen de cada una de las acciones.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LÍNEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Fallida: Incluye a todas aquellas que por alguna razón o circunstancia, no fuese atendida por la institución o servicio, al que se canalizo el usuario, para categorizar esta respuesta es necesario que la entidad o servicio confirme las razones por las cuales el caso es fallido.

En Espera: Incluye todas aquellas en las cuales se identifique que la institución o el servicio, al que se canalizo el caso, no reporta ninguna atención de acuerdo a los tiempos establecidos para la realización de esta acción.

9. CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA LÍNEA 106.

Los canales de Comunicación de la Línea 106 son medios de interacción entre la Ciudadanía y Secretaría Distrital de Salud - Línea 106, que posibilitan brindar una atención con eficiencia, eficacia y efectividad, con el fin de prestar servicios profesionales para la promoción de la salud mental y la prevención de factores de riesgo de acuerdo a los eventos identificados en cada intervención.

Generalidades Canales de Comunicación.

Principios.

- Estrategia promocional de calidad de vida con énfasis en la salud.
- Promoción, Prevención el ser garantes de Derechos.
- Respeto hacia el silencio de los usuarios como una forma de comunicación.
- Contribuir a la disminución de factores de riesgo, a los cuales pueden estar expuestas las personas habitantes de Bogotá, a través de búsqueda conjunta de factores protectores.

Estrategias de intervención en los diferentes Canales de Contacto.

Para el fortalecimiento de los factores protectores y la disminución de los factores de riesgo la Línea 106 utiliza como parte del diálogo co-constructivo algunas estrategias como:

- Cuentos e historias con valores
- Comunicación lúdica, que promuevan el buen uso del tiempo libre, que, permita profundizar el conocimiento del contexto en el que se desenvuelven las personas, en especial los niños, niñas y adolescentes.
- Desarrollo de narrativas que faciliten la expresión de ideas y sentimientos de las personas, promoviendo la reflexión y el análisis con respecto a comportamientos de riesgo.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

- Es una línea que propicia la reflexión, genera pautas para el manejo de tiempo libre promoviendo la promoción y prevención de la salud mental.

Canales de Contacto: Recomendaciones para la intervención.

- El profesional dará la bienvenida, a través del siguiente texto: “Buenas (os) (Días, tardes, noches), bienvenido (a) a la Línea 106 de Escucha y ayuda de la Secretaria Distrital de Salud, ¿en qué le podemos colaborar o ayudar?”. Lo anterior teniendo en cuenta la resolución 4901 del 11 de abril de 2016 “y ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en situaciones de crisis”.
- Si el usuario no realiza una solicitud específica se indaga el motivo por el cual realiza el contacto.
- El profesional no dará información de datos personales propios o de otros profesionales de la Línea 106 al usuario. Dentro de estos datos personales se contemplan: teléfono, dirección de residencia (o dirección de oficinas de la Línea 106), correo electrónico personal, Facebook personal, entre otros que posibiliten la comunicación con el usuario fuera de los canales de comunicación habilitados por la Línea 106.
- El profesional ofrecerá información de turnos y programación de actividades al usuario. En caso que el usuario solicite la atención por un profesional específico de la Línea 106, y éste en el momento no se encuentre debido a la programación de turnos u otras actividades, el profesional que atiende podrá brindarle los turnos de trabajo en los cuales lo puede encontrarle. Si el usuario solicita atención en ese momento el profesional tendrá el deber de brindarle la atención requerida.
- El profesional no podrá tener algún tipo de encuentro, cita o acercamiento físico. Solo se permitirá el contacto con el usuario a través de los canales de contacto habilitados en la Línea 106. El profesional no dará información personal que provea el usuario a ninguna persona fuera del equipo de profesionales de la Línea 106. Dentro de estos datos se contemplan datos de ubicación, nombre completo, ni expondrá situaciones personales narradas por el usuario a otras personas. Dentro de esto cabe notar que podrá (y en ocasiones deberá, dependiendo de la complejidad del caso) reportar datos personales del caso, cuando se requiera notificación ante los sistemas de vigilancia epidemiológica de la Secretaría de Salud, como lo es SISVECOS, SIVIM, entre otros.
- En ningún caso se puede brindar información solicitada por los usuarios, la información solo se brinda mediante solicitud de oficio efectuada por entidades que requieran dicha información y esta solicitud debe ser avalada por el jefe de la subdirección
- El profesional entiende que es una línea confidencial y que es un derecho del usuario reservar su identidad y los datos personales que éste considere. Por

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

tanto el profesional no deberá forzar o condicionar el servicio humanizado, cálido y amable al suministro de datos personales del usuario.

- Sin embargo la solicitud de estos en cada llamada siempre será necesaria para la alimentación de datos de caracterización e identificación, que permitan y posibiliten acciones desde la Línea 106 y además del suministro de datos a Secretaría Distrital de Salud, en el momento en que lo requiera. Esta solicitud de datos al usuario estará siempre enmarcada en un contexto del derecho del usuario y no como un “deber” u obligación para él mismo.
- El profesional en todos los canales de atención mantendrá un lenguaje acorde al usuario, enmarcado dentro del respeto, la tolerancia y la comunicación abierta, (esto independientemente del tipo de usuario o su condición emocional al momento del contacto con el profesional). Por ningún motivo el usuario (ni sus familiares, conocidos o allegados) serán llamados con pseudónimos, diminutivos, calificativos peyorativos o términos descalificantes o groseros, ni otros términos salidos del contexto de la atención. Tampoco en términos afectivos o de excesiva confianza (amor, nena, mi vida, linda, etc. Así, el usuario y sus referidos (familiares o conocidos) serán llamados por su nombre, o en su defecto por su grado de parentesco (ejemplo: su mamá, su tía, su novio, etc).

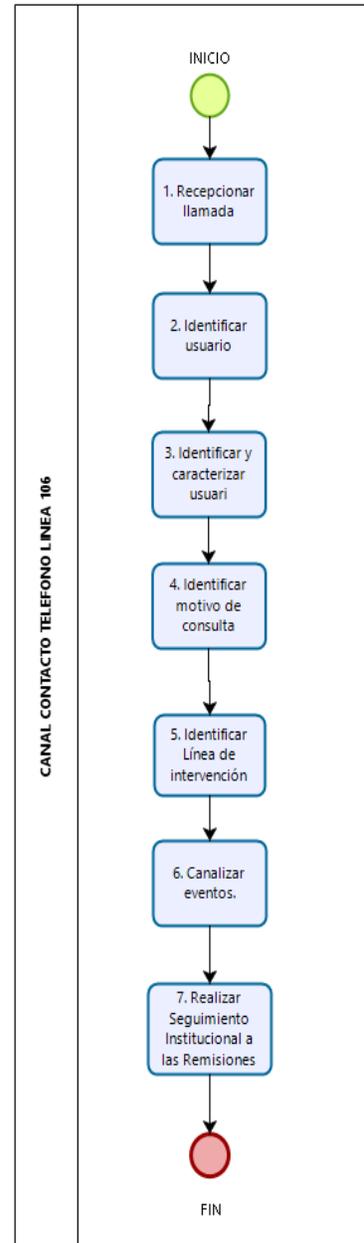
Canal de Contacto Teléfono

Esta estrategia de comunicación telefónica, voz a voz, fue la primera que se instauró como medio para la interlocución con los usuarios de la ciudad. Es el eje central de las acciones que realiza la Línea 106, se accede marcando 106 gratis desde cualquier operador, sea este celular o teléfono fijo. Esta estrategia de atención no presencial, tiene como fin prestar servicios profesionales para la promoción de la salud mental y la prevención de factores de riesgo en salud a través de los diferentes canales de comunicación de la línea 106.

Paso a Paso y Flujo de la Intervención Canal de Contacto Teléfono

4. TABLA DESCRIPTIVA DE LA ACTIVIDAD CANAL CONTACTO TELEFONO LINEA 106

TAREA N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Decepcionar llamada -saludo y contextualización de los servicios de la línea 106	Profesional de atención	http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login
2	Identificar usuario-a (nuevos pasar paso 3) y antiguos), la verificación se realiza por medio del número telefónico del cual se comunica el usuario)	Profesional de atención	http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login
3	Identificar y caracterizar usuario. (se anotan los datos que el usuario proporcione) -Nombre y Apellido 1: -Nombre identitario (por si lo tiene) -Fecha de nacimiento -edad -Documento de identidad -Sexo -Género -Orientación sexual -Localidad de la llamada -Cómo conoció la Línea 106	Profesional de atención	http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login
4	Identificar motivo de consulta (manual de atención no presencial) - se anota todo lo expresado por el usuario -identificación de señales de estado de crisis -para motivos de consulta que deben tener atención prioritaria (pasar al paso 5)	Profesional de atención	http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login
5	Identificar Línea de intervención (manual de atención no presencial) Se anota la intervención Técnica realizada por el profesional de psicología - acompañamiento. -orientación -información -seguimiento -referenciación -seguimiento -seguimiento institucional(pasar paso 7) -remisión(pasar al paso 6)	Profesional de atención	http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login
6	Canalizar: Se identifican los eventos prioritarios Riesgo Alto: remisión inmediata al 123 y se activa la identificación, intervención y canalización del evento prioritario (Manual de atención no presencial Línea 106 numeral xxx) Riesgo Bajo se activa la identificación, intervención y canalización del evento prioritario de la línea 106 (Manual de atención no presencial Línea 106 numeral xxx)	Profesional de atención	http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/llamadas -SDS-SIVIGILA-SIVIM -SDS-SIVIGILA-SISVECOS -OFICIO ENTIDADES PUBLICAS Y/O PRIVADAS, JUSTICIA, PROTECCIÓN, SALUD, EDUCACIÓN
7	Realizar Seguimiento Institucional a las Remisiones: Se realiza conforme a LA ACTIVACIÓN, IDENTIFICACIÓN Y INTERVENCIÓN Prioritaria de la Línea 106 .	Profesional de atención	Sistema de información de la Línea 106 http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/llamadas Línea 106.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

Canal de comunicación WhatsApp

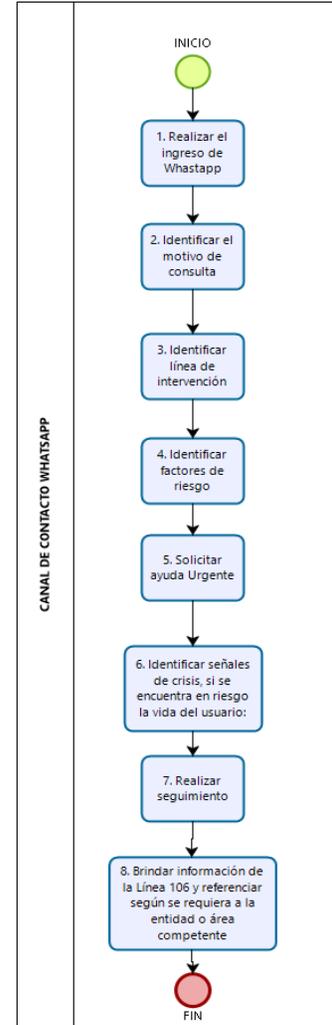
Este tipo de comunicación ha transformado muchos de los comportamientos entre las personas, y aunque hay distinciones notables entre algunas generaciones que contemplaban ampliamente la atención y la diplomacia, la inmediatez en la era digital ha contribuido a privilegiar lo práctico e inmediato sobre las formas. El auge de este tipo de tecnología ha posibilitado que se incremente día por día su uso.

Las siguientes recomendaciones aplican para el canal de Comunicación WhatsApp habilitado por la Línea 106:

- Una vez ingresa el relato de los usuarios, se da la respuesta mediante la presentación del profesional. Se verifica si el usuario es nuevo o antiguo (sistema de información).
- Se brinda la atención pertinente, acorde a las necesidades del usuario
- Una vez atendida la situación
- Se procede a editar el relato en documento Word (quitar, asteriscos, puntos suspensivos y demás signos que afecten el ingreso de datos en Excel)
- Una vez el documento está terminado, se procede a subirlo al sistema de información
- Seguidamente se realiza el proceso de archivo en Drive, el cual ha de estar organizado por año y meses.
- Respecto al envío de fotos se aclarara al usuario que existe contenido que no es necesario ser de conocimiento de la Línea por tanto se omitirán estas lecturas (ejemplo: fotos de contenido sexual, de violencia entre otras).El audio será una forma de transmitir la situación del usuario que será aceptada
- Preferiblemente evitar los GIF, ya que se puede interpretar de diferentes formas además de poca claridad en las respuestas
- Se debe dejar constancia escrita de entrega del celular al profesional que recibe turno.
- Si el profesional termina su turno y el usuario desea continuar en la atención, debe informar y preguntar al usuario si está de acuerdo con continuar la atención con otro profesional o esperar a su próximo turno.
- Tener en cuenta que si el chat ya ha sido adjuntado durante el turno y se recibe de nuevo al usuario se le aclara el cambio de profesional y este nuevo chat se adjuntara completo solo si existen nuevos archivos adjuntos, de lo contrario estos ya quedan archivados en anteriores contactos, esto a fin de evitar subir nuevamente los adjuntos.
- Sin importar de donde o como de comuniquen los usuarios deben recibir atención de calidad, esto implica que así sea de un Municipio o Ciudad diferente, siempre se atenderá y en caso de ser necesaria activación de rutas que no estén al alcance Distrital se debe brindar la información pertinente, o gestionarla mediante las herramientas con las cuales cuenta la Línea (contactos, correos etc)

Paso a Paso y Flujoograma de la Intervención Canal de Contacto WhatsApp

4. TABLA DESCRIPTIVA DE LA ACTIVIDAD CANAL DE CONTACTO WHATSAPP			
TAREA No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>Realizar el ingreso de WhatsApp - Usuario se comunica</p> <ul style="list-style-type: none"> -Búsqueda del usuario por medio del número de teléfono en el sistema de información. -Se da la bienvenida al usuario, se agradece por el contacto y se indaga sobre el motivo de consulta (continúa en el paso 2). -Si es un primer contacto con la Línea 106 se preguntan datos mínimos, como: nombre, edad y localidad de donde se comunica para tener un contexto inicial y poder dar un norte a la intervención. (continúa paso 2) 	Profesional en turno	Aplicativo de sistema de información Línea 106
2	<p>Identificar el motivo de consulta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Casos de violencia y/o conducta suicida (continúa paso 4, 5 y 6) -Otros motivos de consulta relacionados con salud mental (continúa paso 3 y 4) - Búsqueda red de apoyo: Se brinda únicamente horario de turno del profesional. -Otro motivo de consulta e Información diferente a salud mental, por ejemplo: citas médicas, vacunas, esterilización, licencias, etc. se referencia según sea el caso (continúa en el paso 8) 	Profesional en turno	Aplicativo de sistema de información Línea 106
3	<p>Identificar factores de riesgo, con el fin de definir si es o no necesario la activación de rutas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - NO, se elabora respuesta en tomo al tema expuesto por el usuario, a través de las líneas de intervención (Continúa en el paso 4) - SI, se activa ruta de atención, solicitando a través de la respuesta proyectada, datos de identificación del usuario e información de contacto necesarios. (continúa paso 4, 5 y 6) 	Profesional en turno	Aplicativo de sistema de información Línea 106
4	<p>Identificar línea de intervención:</p> <p>Acompañamiento, orientación, información, referenciación, remisión, seguimiento; lo anterior se define de acuerdo a la necesidad expuesta por el usuario.</p>	Profesional en turno	Aplicativo de sistema de información Línea 106
5	<p>Solicitar ayuda Urgente, por ejemplo, violencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se invita a marcar si lo requiere. -Empatía, escucha activa, exploración, preguntas frente a la problemática. -Remisión a entidad competente (SIVIM, DLE, 123 ICBF, comisarías, entre otras). -Referenciación: se referencia según se requiera a la entidad o área competente. (remitirse a las guías de Violencias de la Línea 106, según sea el tipo de violencia presentada) 	Profesional en turno	Aplicativo de sistema de información Línea 106
6	<p>Identificar señales de crisis, si se encuentra en riesgo la vida del usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Realizar exploración de datos personales: SI vive en Bogotá - Identificar Localidad: - Orientación - Remisión riesgo alto (Línea 123) riesgo alto, medio, bajo (SISVECOS-PSICOSOCIAL) SI vive fuera de Bogotá : Orientación -Referenciación a Línea de ayuda en la ciudad de contacto o se solicitan los datos para referenciarlo a la entidad territorial de su ciudad. (Remitirse a la guía de Conducta suicida de la Línea 106) 	Profesional en turno	Aplicativo de sistema de información Línea 106
7	<p>Realizar seguimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Diligenciamiento de la atención en el sistema de información -Subir chat al drive y ubicarlo en carpeta WhatsApp (mes – año) -Envío de chat al correo: linea106@saludcapital.gov.co -Archivar chat en el celular -Dentro del turno se debe dar respuesta a los mensajes recibidos en un término de 0 a 8 minutos. -Para cambio de turno se debe indicar al profesional que recibe, si existen mensajes en curso y se trasladan al profesional que ingresa, si el usuario se encuentra de acuerdo. -Finalmente se deja registro por escrito en la carpeta de la entrega de celular, cargador y observaciones según se requiera. -Realizar el seguimiento a la entidad donde se remitió de acuerdo a cada guía (violencias, conducta suicida, SPA, etc.) 	Profesional en turno	Aplicativo de sistema de información Línea 106
8	<p>Brindar información de la Línea 106 y referenciar según se requiera a la entidad o área competente.</p>	Profesional en turno	Aplicativo de sistema de información Línea 106



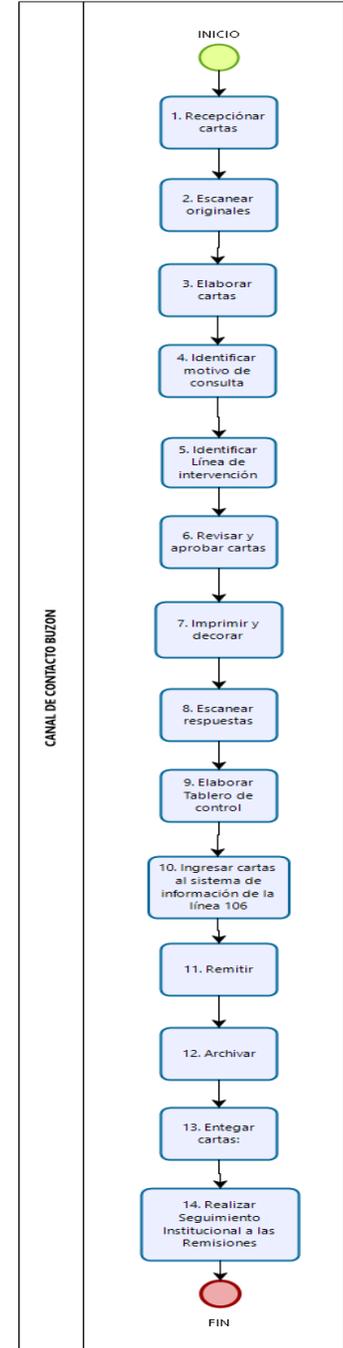
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: Maria Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
--	--	--	---

CANAL DE CONTACTO BUZÓN LINEA 106

La estrategia Buzón Línea 106 facilita la interacción de las niñas, niños y adolescentes mediante la palabra escrita, considerándose la movilización de la institucionalidad espacios educativos públicos y privados para incentivar la participación de este grupo poblacional.

Paso a Paso y Flujograma de la Intervención Canal de Contacto Buzón

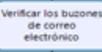
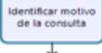
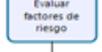
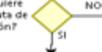
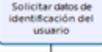
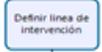
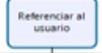
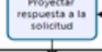
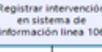
TAREA N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepcionar cartas -Realizar las actividades extramurales con niños, niñas y adolescentes quienes escriben las cartas. -Recoger las cartas en la actividad extramural para responderlas en la Línea 106 -Acordar fecha de entrega de la respuesta a las cartas con la persona encargada de la institución a través de acta.	Profesional de atención	Acta
2	Escanear originales -Enumerar cartas de niños, niñas y adolescentes -Realizar archivo digital en formato PDF (correo electrónico línea106@saludcapital.gov.co/One Drive/Buzon Subredes)	Profesional de atención	OUTLOOK línea106@saludcapital.gov.c o ONE DRIVE archivo BUZONES
3	Elaborar cartas - Diligenciar respuesta en la plantilla pre-establecida.	Profesional de atención	OUTLOOK línea106@saludcapital.gov.c o ONE DRIVE archivo BUZONES
4	Identificar motivo de consulta (manual de atención no presencial numeral XX)	Profesional de atención	manual de atención no presencial Línea 106
5	Identificar Línea de intervención (manual de atención no presencial numeral XX)	Profesional de atención	manual de atención no presencial Línea 106
6	Revisar y aprobar cartas -Enviar la respuesta de las cartas por correo electrónico para revisión al profesional asignado por el profesional de apoyo técnico y supervisión de la Línea 106. -El profesional que revisa las cartas envía por correo electrónico las observaciones o confirma sino se requieren ajustes para finalizar el proceso	Profesional de atención	Sistema de información de la Línea 106 http://fapp.saludcapital.gov.c o/linea106/index.php/llamada sLínea 106. correo electronico de los psicólogos .
7	Imprimir y decorar las cartas y sobres de empaque	Profesional de atención	OUTLOOK línea106@saludcapital.gov.c o
8	Escanear respuestas -Subir archivo en el correo electrónico línea 106@salud capital. gov.co archivo/ Buzon/subredes/localidad/mes. -Archivar en AZ (Estrategia Buzón Actividades Extramurales)	Profesional de atención	OUTLOOK línea106@saludcapital.gov.c o ONE DRIVE AZ Estrategia Buzón Actividades Extramurales
9	Elaborar Tablero de control (se diligencia en formato preestablecido en excel) -Enviar tablero de control por correo electrónico a la profesional de apoyo técnico y supervisión de la Línea 106. -Subir archivo digital a correo electrónico Línea 106@saludcapital.gov.co/onedrive/buzon/subredes -Imprimir tablero de control y archivar con las cartas originales en la AZ (Estrategia Buzón Actividades Extramurales)	Profesional de atención	Plantilla en excel OUTLOOK línea106@saludcapital.gov.c o ONE DRIVE AZ Estrategia Buzón Actividades Extramurales
10	Ingresar cartas al sistema de información de la línea 106 (http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/llamadasLínea)	Profesional de atención	Sistema de información de la Línea 106 http://fapp.saludcapital.gov.c o/linea106/index.php/llamada sLínea 106.
11	Remitir -Identificar los eventos prioritarios. -Solicitar datos a los coordinadores o encargados en las instituciones -Identificar motivo de consulta(manual de atención no presencial Línea 106) -Ubicar la identificación, intervención y canalización del evento (Manual de atención no presencial Línea 106)	Profesional de atención	Sistema de información de la Línea 106 http://fapp.saludcapital.gov.c o/linea106/index.php/llamada sLínea 106 Aplicativo SIVIGILA SDS Aplicativo RIAS SDS formato de reporte a instituciones externas
12	Archivar - Cartas originales en AZ (Estrategia Buzón Actividades Extramurales)	Profesional de atención	AZ Estrategia Buzón actividades extramurales
13	Entregar cartas: Las cartas de la actividad extramural son entregadas por los profesionales en la institución por medio de acta.	Profesional de atención	ACTA
14	Realizar Seguimiento Institucional a las Remisiones: De acuerdo al manual de atención no presencial	Profesional de atención	Sistema de información de la Línea 106 http://fapp.saludcapital.gov.c o/linea106/index.php/llamada sLínea 106



Contacto Correo electrónico e- mail Línea 106 – Correo institucional Outlook 360°

El correo electrónico es uno de los mecanismos de contacto virtual, a través del cual, los usuarios de la Línea 106 envían sus inquietudes, sugerencias, y cualquier otro tipo de petición. En el momento, se encuentra a disposición del público en general, el correo electrónico institucional linea106@saludcapital.gov.co, sin embargo, aún hay usuarios que nos contactan a través del correo electrónico interno linea106bogota@gmail.com.

Paso a Paso y Flujograma de la Intervención Canal de Contacto Correo electrónico e- mail Línea 106 – Correo institucional Outlook 360°

1	NICIO	NO APLICA	NO APLICA	
2	Abrir los correos electrónicos para estar al tanto de cualquier solicitud que ingrese, cada profesional al iniciar su turno laboral. (linea106bogota@gmail.com y/o linea106@saludcapital.gov.co)	Profesional en turno	linea106bogota@gmail.com y/o linea106@saludcapital.gov.co	
3	Identificar el motivo de consulta:	Profesional en turno	linea106bogota@gmail.com y/o linea106@saludcapital.gov.co	
4	Enviar bienvenida al usuario, se agradece por el contacto y se realiza la lectura del mensaje. Se contextualiza sobre los servicios que ofrece la Línea 106.			
5	Evaluar factores de riesgo, para decidir si existe la necesidad de activar rutas de atención o no. - NO, se elabora respuesta en torno al tema expuesto por el usuario, a través de las líneas de intervención: orientación, información, referenciación. (Continúa en el paso 8) - SI, se activa ruta de atención, solicitando a través de la respuesta proyectada, datos de identificación del usuario e información de contacto.	Profesional en turno	linea106bogota@gmail.com y/o linea106@saludcapital.gov.co	  
6	Definir la Línea de intervención para brindar orientación al usuario, de acuerdo a la necesidad por el expuesta: - Orientación, Información, Referenciación, Remisión	Profesional en turno	Sistema de información Línea 106 - http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login	
7	Sector Justicia (Fiscalía, Comisaría de Familia) Sector protección: ICBF, Policía de infancia y adolescencia, Comisaría de familia. - Se elabora oficio de remisión, en plantilla definida para tal fin (con logos institucionales) - Se envía documento a través del correo electrónico a la profesional de apoyo técnico, para revisión. - Se imprime documento y se entrega al coordinador de la Línea 106, para que gestione la firma del Subdirector de determinantes en salud. - Se envía a través de correo certificado a la entidad correspondiente. - Se realiza registro en la carpeta en ONE DRIVE denominada "REMISIONES"	Profesional en turno / Profesional de apoyo técnico	Sistema de información Línea 106 - http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login Carpeta remisiones - ONE DRIVE https://saludcapitalgocvo-my.sharepoint.com/:x?r/personal/linea106_saludcapital_gov_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B33941C59-6378-438E-860B-8C095E780822%7D&file=REMISIONES%202019.xlsx&action=default&mobileredirect=true	
8	Referenciar al usuario, cuando la respuesta a su necesidad no se encuentra al alcance de la Línea.	Profesional en turno	Sistema de información Línea 106 - http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login	
9	Proyectar la respuesta a la solicitud con datos precisos de la dependencia, entidad, institución o autoridad competente para atender su caso.	Profesional en turno	linea106bogota@gmail.com y/o linea106@saludcapital.gov.co	
10	Realizar el registro de la intervención al sistema de información de la Línea 106.	Profesional en turno	Sistema de información Línea 106 - linea106bogota@gmail.com y/o linea106@saludcapital.gov.co	
11	Enviar al usuario la respuesta una vez se cuenta con el ID del registro, este se incluye al final del mensaje de respuesta y se envía al usuario.	Profesional en turno	Sistema de información Línea 106 - linea106bogota@gmail.com y/o linea106@saludcapital.gov.co	
	FIN			

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD COLECTIVA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
---	--	--	--

Canal de Contacto Redes Sociales

Teniendo en cuenta las características particulares de un servicio de atención no presencial, se considera relevante ampliar las formas de acceso al servicio que presta la Línea 106 incluyendo las redes sociales virtuales como Facebook, Twitter, Ask, Skype. Mediante los cuales se brinda un acompañamiento, orientación, referenciación y remisión según sea el caso específico de cada usuario, surgiendo así la necesidad de unificar los criterios mínimos de atención por estas formas de acceso.

Con relación a la red social ASK funciona como un sistema de preguntas y respuestas donde cualquier usuario puede participar, lo realizan mostrando su nombre o haciéndolo de forma anónima. Es una red muy usada por los jóvenes, donde se puede hacer cualquier tipo de pregunta, desde la comida favorita hasta el mejor chiste que haya escuchado en toda su vida; como no hay una interacción con el usuario, se da respuesta a las preguntas realizadas de una manera muy general, como Línea 106.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA
SUBDIRECCIÓN
DETERMINANTES EN SALUD COLECTIVA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
MANUAL DE ATENCIÓN LÍNEA 106
Código: SDS-GSP-MN-007

Elaborado por: Rodrigo Lopera
Revisado por: María Claudia Franco
Aprobado por: Amelia Rey Bonilla



Paso a Paso y Flujo de la Intervención Canal de Contacto Redes Sociales Línea 106

TAREA No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	
1	Recibir la comunicación del usuario a la Línea 106 a través de redes sociales ask-faceboock - WhatsApp	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106	Recibir la comunicación del usuario
2	Dar lectura a solicitud del usuario(a)	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106	Dar lectura a solicitud
3	Enviar mensaje de bienvenida a la Línea 106 y agradecimiento por su contacto	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106	Enviar mensaje de bienvenida
4	Solicitar datos de caracterización si el usuario los suministra como: Nombres completos, documento de identidad, fecha de nacimiento, localidad	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106	Solicitar datos del usuario
5	Registrar datos en el aplicativo de sistema de información de la línea 106 http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/llamadas	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106	Registrar datos en el sistema de información
6	Identificar del motivo de consulta (Necesidad del usuario)	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106	Identificar motivo de consulta
7	Valorar el riesgo. Bajo-medio -Alto	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106	Valorar el riesgo
8	Realizar acompañamiento y/o orientación psicológica	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106	Realizar acompañamiento y/o orientación psicológica
9	Empoderar al usuario(a) en la autogestión de su problemática	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106	Empoderar al usuario
10	Referenciar a las entidades competentes según motivo de consulta identificado en el punto 6	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106	Referenciar a entidades competentes
11	Activar rutas por medio de remisión según el requerimiento del usuario	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106	Activar rutas por medio de remisión
FIN				

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD COLECTIVA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
---	--	--	--

10. IDENTIFICACIÓN, INTERVENCIÓN, REGISTRO Y CANALIZACIÓN Y/O REMISIÓN FRENTE A EVENTOS PRIORITARIOS.

La importancia de la activación de rutas conlleva a la gestión integral y eficaz de acciones coordinadas de las distintas entidades públicas y/o privadas que por medio de sus competencias institucionales tiene como objetivo incidir sobre el riesgo buscando la seguridad y bienestar de los individuos afectando positivamente la situación, la garantía y restitución de derechos.

Para la Línea 106 se convierte en una prioridad el establecimiento de mecanismos que puedan en una situación de riesgo de la población de niños, niñas y adolescentes y sus familias y de usuarios-os de la Línea 106 mayores de edad, activar una ruta que establezca las acciones que deben ser desarrolladas para garantizar y restituir los derechos de estos.

Entendiendo como ruta de atención la dirección que se toma para un propósito, establece las acciones que deben ser desarrolladas por las instancias y actores del sistema gubernamental o privado con el fin de mitigar o minimizar los riesgos a los que se ven expuestos los sujetos en los diferentes ámbitos en los que se desarrolla y que ponen en eminente peligro su vida a nivel psicológico físico y/o social. La ruta de atención pone en marcha prestación de servicios inmediatos e integrales en la atención. Facilita la resolución de las diversas situaciones que son expresadas por las/los usuarios-os como riesgo a través de los mecanismos de acción.

Se entiende por riesgo la exposición de los individuos a estar siempre sujetos a una situación de amenaza o vulnerabilidad bajo situaciones internas y/o externas que producen efectos dañinos a su salud física y psicológica y que los puedan afectar en el desarrollo pleno de su vida diaria. La valoración del riesgo permite determinar o establecer la incidencia y la probabilidad de afectación a la que se encuentran expuestos los usuarios. Y que se clasifican en:

- Riesgo Alto: cuando en la narrativa los usuarios expresan una amenaza inminente hacia su estabilidad física y emocional la cual altera su adecuado desarrollo y vulnera sus derechos.
- Riesgo medio: se establece cuando en la narrativa expresan una amenaza que impacta de forma parcial su vida pero que se encuentra empoderado de la situación y de los medios que facilitan el cambio.
- Riesgo bajo: cuando en la narrativa los usuarios expresan una situación en la que no corre ningún tipo de riesgo que afecte su estado físico y emocional.

La valoración del riesgo permite apreciar la situación para saber qué tipo de riesgo se está desarrollando y así poder determinar la ruta a seguir para dar continuidad a la posible resolución de la situación vivida por el usuario.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD COLECTIVA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LÍNEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
---	--	--	--

Para (Beck, 1998b: p.39):(...) “La noción de riesgo está caracterizada fundamentalmente por su componente futuro. Los riesgos tienen que ver con la previsión, con destrucciones que no han tenido lugar pero que son inminentes y esto es, precisamente, lo que los hace totalmente reales; aunque Beck opina, por otra parte, que tienen al mismo tiempo, un doble componente real e irreal. Por un lado, las evidencias previas conforman la realidad del riesgo, pero al estar ineludiblemente supeditado a la confirmación futura, éste se convierte en algo todavía irreal por la imposibilidad de ser palpable. El ser humano necesita, en muchas ocasiones, "ver para creer", y el caso de los riesgos no es una excepción. Aunque normalmente se suele aceptar la opinión de los expertos, la falta de una experiencia propia que la confirme hará que ésta pierda valor” (...).

El reconocimiento del riesgo permite que los usuarios que se comunican a la Línea 106 se puedan movilizar entorno a una solución y toma de decisiones oportunas, permitiendo que los actores encargados de mitigar el riesgo puedan desplegar acciones sujetas a los planteamientos de los lineamientos de cada una de sus instituciones.

Evento Prioritario: Salud Mental

Identificación, intervención, registro y canalización de Salud Mental en la Línea 106.

Objetivo General

Facilitar a los profesionales de atención de la Línea 106 de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá una ruta de atención en Salud Mental para niñas, niños, adolescentes y personas adultas con algún tipo de alteración o trastorno mental.

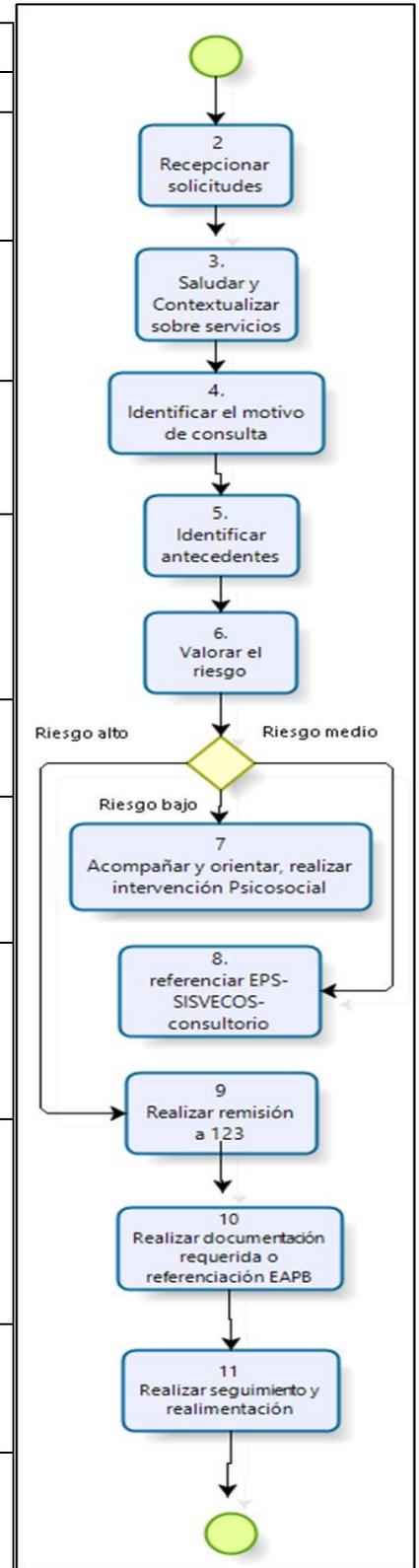
Objetivos Específicos

Conocer los diferentes trastornos en salud mental de niños, niñas, adolescentes y personas adultas

Identificar puntos de atención específicos para la atención en salud mental de niños, niñas, adolescentes y adultos.

TABLA DESCRIPTIVA DE LA ACTIVIDAD EVENTO SALUD MENTAL

TAREA No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	INICIO	NO APLICA	NO APLICA
2	Ingreso de usuario a través de los canales de comunicación a la Línea 106 (teléfono, redes sociales, e-mail y WhatsApp).	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106
3	Identificación y caracterización del usuario (niño, niña, adolescente, persona mayor de 18 años)	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106
4	Identificar del motivo de consulta (Necesidad del usuario)	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106
5	Identificar antecedentes de trastornos mentales (trastornos de ansiedad, trastornos del estado de ánimo, trastornos que incluyen algún problema con el control de impulsos y trastornos por uso de sustancias).	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106
6	Valorar el riesgo. Bajo-medio -Alto	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106
7	Riesgo Bajo: Se realiza acompañamiento y/o orientación según corresponda. Se realiza intervención psicosocial y se brinda soporte en crisis. Se empodera al usuario en la autogestión de su problemática.	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106
8	Riesgo Medio: Se referencia a EPS, SISVECOS o consultorios de salud mental y orientación psicológica con acompañamiento familiar y/o social. Se realiza intervención psicosocial y se brinda soporte en crisis.	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106
9	Riesgo es alto: Realizar remisión a por contacto telefónico donde se notifica la urgencia requerida por el usuario siempre y cuando el usuario suministre los datos de contacto e identificación. Se brinda soporte en crisis.	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106
10	Realizar la documentación requerida según remisión 123, SISVECOS O referenciación a Plan de Beneficios con las EAPB.	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106
11	Seguimiento y realimentación. Según el caso	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD COLECTIVA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
---	--	--	--

Evento Prioritario: Violencias

Identificación, intervención, registro y canalización de víctimas de Maltrato Infantil y Violencia Intrafamiliar (Violencia Física, Violencia Psicológica y Violencia por Negligencia) en la Línea 106.

Objetivo General

Facilitar acciones de identificación, orientación y canalización de los casos de violencia en contra de los niños, niñas, adolescentes y usuarios mayores de edad, a través de una herramienta que permita un abordaje integral, cuya finalidad será el restablecimiento de sus derechos vulnerados y la implementación de acciones conjuntas que disminuyan la prevalencia de dichos eventos de violencia.

Objetivos Específicos

1. Identificar los factores asociados a la presentación de las violencias contra los niños, niñas y adolescentes en la ciudad de Bogotá.
2. Unificar criterios frente al abordaje y acciones posteriores a la identificación de casos, para lo profesionales de la Línea 106, de acuerdo al contexto distrital que les cobija.
3. Determinar acciones de curso y procedimientos a seguir, una vez se ha identificado el caso, se ha ofrecido la orientación pertinente y se ha canalizado a las entidades del orden distrital y/o nacional, de acuerdo al caso, para la atención pertinente.

Actores Dinamizadores para la Canalización y/o Remisión de víctimas de Maltrato Infantil y Violencia Intrafamiliar (Violencia Física, Violencia Psicológica y Violencia por Negligencia) en la Línea 106.

- ✓ Protección:
 - Instituto Colombiano De Bienestar Familiar ICBF Bogotá
 - Instituto Colombiano De Bienestar Familiar ICBF nivel Nacional
 - Centro de Servicios Judiciales para Adolescentes CESPA
- ✓ Justicia
 - Fiscalía General de la Nación
 - Centro de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar CAVIF
 - Centro de Atención Penal Integral a victimas CAPIV
 - Unidad De Reacción Inmediata URI
- ✓ Justicia: Comisarías de Familia

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD COLECTIVA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
---	--	--	--

✓ Entes de Control:

- Defensoría del Pueblo
- Personería Distrital (Línea 143)
- Procuraduría
- Contraloría

Otras Instituciones

- ✓ Secretaría Distrital de La Mujer
- Casa de Igualdad de Oportunidades
- Educación: Secretaria Educación Distrital
- Dirección Local de Educación
- Instituciones educativas Distritales - IED
- Secretaria Distrital de Integración Social – SDIS

Paso a Paso: Identificación, intervención, registro y canalización de víctimas de Maltrato Infantil y Violencia Intrafamiliar (Violencia Física, Violencia Psicológica y Violencia por Negligencia) en la Línea 106.



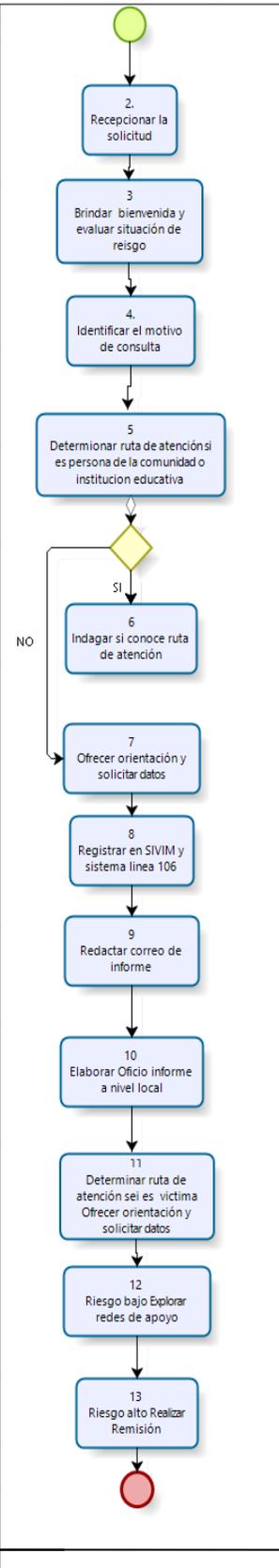
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA
SUBDIRECCIÓN
DETERMINANTES EN SALUD COLECTIVA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106
Código: SDS-GSP-MN-007

Elaborado por: Rodrigo Lopera
Revisado por: María Claudia Franco
Aprobado por: Amelia Rey Bonilla



AREA N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	INICIO	NO APLICA	NO APLICA
2	Recepcionar las solicitudes a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Línea 106 . - Telefónico - Whatsapp - Redes sociales - Buzón - Presencial	Profesional en turno	* Correo electrónico: linea106bogota@gmail.com y/o linea106@saludcapital.gov.co / OneDrive * Whatsapp: 3007548933 - OneDrive * Facebook (https://www.facebook.com/Linea106), Ask (https://ask.fm/LINEA106) * Estrategia Infancias con voz / Actividades extramural * Sistema de información: http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login
3	Brindar la bienvenida al usuario, se agradece por el contacto y a través de la escucha activa se evalúa la situación de riesgo del usuario. - Se contextualiza sobre los servicios que ofrece la Línea 106. - Si el usuario se encuentra en crisis, se permite la catarsis y se realiza contención emocional. - Se ofrece orientación psicológica y se solicitan datos para realizar la activación de rutas para iniciar intervención del caso.	Profesional en turno	* Sistema de información: http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login
4	Identificar el motivo de consulta: - Violencia Física - Violencia psicológica - Violencia por negligencia - Otras formas de violencia - Violencia institucional	Profesional en turno	* Sistema de información: http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login
5	Determinar ruta de atención de acuerdo al tipo de consultante, según si conoce o no la ruta a seguir - Consultante es Institución Educativa - Consultante es persona de la comunidad- SI: pasa a 6 NO: pasa a 7	Profesional en turno	* Sistema de información: http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login
6	Indagar con el funcionario que se comunica, si conoce la ruta de atención o no. SI: - Se determina las rutas a activar, después de un análisis de caso. - Se referencia con datos completos de la entidad responsable de brindar la atención al caso.	Profesional en turno	* Sistema de información: http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login
7	Ofrecer orientación frente a los hallazgos realizados y el nivel de riesgo detectado (Alto), por lo que se le sugiere, empoderar al usuario o a su familia para que sea él mismo, quien gestione el apoyo institucional requerido. - Teniendo en cuenta la presunción de alguna situación de violencia, se solicitan datos para realizar remisión correspondiente: (nombre completo, documento de identidad, fecha de nacimiento, dirección de residencia, barrio, número telefónico de contacto fijo y celular si tienes, eps, ocupación, nivel de escolaridad) - Se realiza remisión del caso a través de: * Sistema de información SIMVILA (Pasa a punto 8) * ICBF (Correo electrónico o llamada) (Pasa a punto 9) * Comisaría de Familia (Pasa a punto 10)	Profesional en turno / Profesional de apoyo técnico	* Sistema de información: http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login http://appb.saludcapital.gov.co/sivigiladc/Login.aspx * Linea106@saludcapital.gov.co
8	* Realizar registro en el sistema SIMV * Registrar en el sistema de información Línea 106 - Anotar en la AZ SIMV 2019	Profesional en turno	* Sistema de información: http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login http://appb.saludcapital.gov.co/sivigiladc/Login.aspx AZ en físico SIMV 2019
9	* Redactar correo electrónico iniciando el mensaje con la frase: "La Línea 106 recepcionó el siguiente caso, sobre presunta situación de...", incluyendo narrativa del usuario, datos de identificación y ubicación; al correo atencionalciudadano@icbf.gov.co * Registrar en el sistema de información Línea 106 * Anotar en la AZ Remisiones 2019	Profesional en turno	* Sistema de información: http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login Linea106@saludcapital.gov.co AZ en físico Remisiones 2019
10	* Elaborar oficio en plantilla con logos institucionales dirigido al nivel local de la entidad, al que corresponda el caso. * Enviar correo electrónico a la profesional de apoyo técnico para revisión del documento y aprobación para su impresión y firmas. * Se imprimen 3 copias una vez haya sido aprobado y se entregan a la profesional de apoyo técnico para firmas del jefe y envío por valija de correspondencia, correo certificado. * Se realiza registro en el sistema de información de la Línea 106 * Se realiza la anotación en el drive, archivo "Remisiones 2019". * Se anota en la AZ Remisiones 2019 (Comisaría de Familia)	Profesional en turno / Profesional de apoyo técnico / Subdirector de determinantes en salud	* Sistema de información: http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login https://saludcapitalgovco-my.sharepoint.com/personal/linea106_saludcapital_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersona%2FLinea106_saludcapital_gov_co%2FDocuments%2FREMIISIONES%20OFICIOS%202019 AZ en físico Remisiones 2019
11	Determinar ruta de atención si el consultante es la víctima: * Niño, niña o adolescente * Adulto	Profesional en turno	* Sistema de información: http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login
12	Riesgo bajo Explorar redes de apoyo Brindar estrategias de autocuidado	Profesional en turno	* Sistema de información: http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login
13	Riesgo alto Realizar remisión: * Policía Infancia y adolescencia * ICBF * Comisaría de Familia	Profesional en turno	Sistema de información: http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login http://appb.saludcapital.gov.co/sivigiladc/Login.aspx * Linea106@saludcapital.gov.co



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD COLECTIVA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
---	--	--	--

Identificación, intervención, registro y canalización de Violencia Sexual en la Línea 106.

Objetivo General

- Establecer los procedimientos a seguir en el caso de presentarse una situación de violencia sexual, detectada a través de la línea 106 de Bogotá.

Objetivos Específicos

- Garantizar desde la Línea 106 como parte del sector salud la atención integral a niños, niñas y/o adolescentes y en general cualquier persona que haya sido víctima de violencia sexual, de tal forma que se ayude a restaurar su autonomía, dignidad, su recuperación física y emocional.
- Generar una cultura de acción, notificación y denuncia con cero tolerancias hacia la violencia sexual.
- Generar un procedimiento claro para los profesionales de atención en salud de la Línea 106 de Bogotá que les permita, tener una línea de acción en coherencia con el marco normativo y los enfoques de derechos, que garanticen su quehacer de manera efectiva en respuesta a las necesidades de la comunidad.

Actores Dinamizadores para la Canalización y/o Remisión de víctimas de Violencia Sexual en la Línea 106.

Sector Justicia

- Fiscalía General de la Nación:
 - CAIVAS (Centros de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual)
 - CAPIV (Centro de Atención Integral Penal a Víctimas)
 - URI (Unidades de reacción Inmediata)
 - SAU (Salas de Atención al Usuario)
- Policía de Infancia y Adolescencia
- Comisaría de Familia
- SIJIN
- Línea 123

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD COLECTIVA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
---	--	--	--

Sector Salud

- Secretaria Distrital de Salud¹²⁵
 - Línea 123 CRUE/DUES. Si hay una urgencia, se puede llamar al 123 y quienes canalizan la llamada a SDS CRUE/DUES para evaluación del riesgo y determinar activación de una ambulancia.
 - Línea 106 – Línea de Escucha y orientación psicológica.
 - Red de Hospitales – USS.
 - Subsistemas de Vigilancia Epidemiológica SIVIM.
- Subsistemas de Vigilancia Epidemiológica SISVECOS.

Sector de Protección¹²⁶

- ICBF (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar)
 - Línea 141

¹²⁵ RECORDAR QUÉ

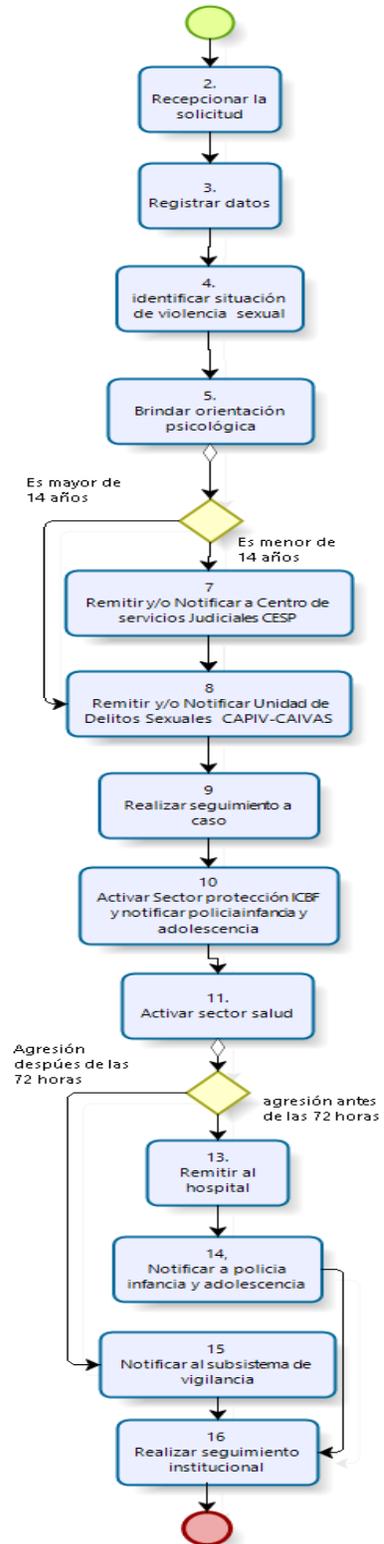
Ley 1438 de 2011. ARTÍCULO 21°. OBLIGACION DE DENUNCIAR POSIBLE VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS, MALTRATO O DESCUIDO. Las Entidades Promotoras de Salud e Instituciones Prestadoras de Salud deberán notificar al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), a las comisarías de familia o, en su defecto, a los inspectores de policía o a las personerías municipales o distritales, los casos en que pueda existir negligencia de los padres o adultos responsables en la atención de los niños, niñas y adolescentes, y además denunciar ante la Fiscalía General de la Nación cuando detecten indicios de maltratos físicos, psicológicos o violencia sexual.

¹²⁶ Tomado de (MIN PROTECCION - UNFPA, 2010)



Flujograma y Paso a Paso: Identificación, intervención, registro y canalización de víctimas de Violencia Sexual en la Línea 106

TAREA No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	INICIO	NO APLICA	NO APLICA
2	Recepcionar solicitud	Usuario	Profesional
3	Registrar los datos en el sistema de información	Profesional	Aplicativo Línea 106
4	Identificar situación de violencia sexual	Profesional	Aplicativo Línea 106
5	Brindar atención psicológica	Profesional	
6	Es menor de 14 años : pasa a 7 Es mayor de 14 años pasa a 8	Profesional	
7	Remitir y/o Notificar a Centro de servicios Judiciales para Adolescentes CESPA por medio de oficio remitario cuando la víctima es menor de 14 años	Profesional	Az Remisiones Institucionales
8	Remitir y/o Notificar Unidad de Delitos Sexuales CAPIV-CAIVAS por medio de oficio remitario cuando la víctima es mayor de 14 años	Profesional	Az Remisiones Institucionales
9	Realizar Seguimiento Institucional a caso mediante oficio	Profesional	Aplicativo Línea 106
10	Activación Sector Protección:	Profesional	
	Reportar caso ante ICBF , mediante correo electrónico atencionalciudadano@icbf.gov.co , vía telefonica a la línea 141 o telefono 6605520 o por el aplicativo de internet www.icbf.gov.co	Profesional	Az Remisiones Institucionales
	Notificar a Policía de Infancia y Adolescencia si se requiere acompañamiento- Línea 123	Profesional	Aplicativo Línea 106
11	Activación Sector Salud:	Profesional	
12	Si la agresión sucedio antes de las 72 horas: pasa a 15 Si la agresión supera las 72 horas pasa a	Profesional	Aplicativo Línea 106
13	Remitir inmediatamente a la persona al hospital para anticoncepción de emergencia y retrovirales.	Profesional	Aplicativo Línea 106
14	Notificar a Policía de Infancia y Adolescencia si se requiere acompañamiento- Línea 123	Profesional	Aplicativo Línea 106
15	Notificar al subsistema de vigilancia Epidemiológica - SIVIM	Profesional	Az Remisiones SIVIM
16	Realizar seguimiento Institucional	Profesional	Aplicativo Línea 106



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD COLECTIVA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LÍNEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
---	--	--	--

Identificación, intervención, registro y canalización de víctimas de Violencia Escolar en la Línea 106.

Objetivo General:

- Construir una ruta de acciones para la identificación, canalización y atención integral en favor de la convivencia escolar, que dé cuenta de la coordinación entre diferentes sectores públicos y privados del distrito (sector salud, justicia, educación, recreación y cultura, protección y de control o veeduría) para la garantía y restitución los derechos.

Objetivos específicos:

- Fortalecer la gestión de articulación de la secretaría de salud, Unidades de Servicios de Salud (USS), Secretaria de Educación, entidades gubernamentales, por medio de la ruta para canalizar casos que requieren acciones promocionales, de identificación temprana, preventivas, restitutivas y asistenciales.
- Generar un enlace entre la Línea 106 y las instituciones educativas distritales (IED) con el fin de coordinar acciones dirigidas a la identificación y canalización de casos de Convivencia Escolar, como, violencia o acoso escolar o de comportamiento agresivo, identificados en el marco de las actividades extramurales o por medio de otros canales de contacto, que requieran orientación psicológica y escucha dentro del proceso de atención especializada de la Línea 106.
- Fortalecer acciones colectivas preventivas y restitutivas de salud pública en el ámbito escolar sobre actores como víctimas, testigos e intimidadores, y a su vez de articular acciones complementarias y no repetitivas con la secretaría de educación, policía de infancia y el programa Hermes.

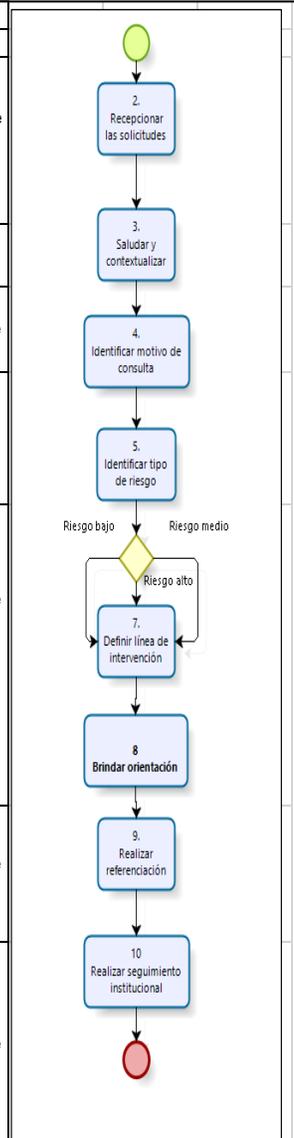
Actores Dinamizadores para la Canalización y/o Remisión de víctimas de Violencia Escolar en la Línea 106.

- Secretaría de Educación Distrital
 - Dirección Local de Educación – DILE
 - IED- Dirección de Orientación.
- Policía de Infancia y Adolescencia
- ICBF- CESPAS
- Personería Distrital

Flujograma y Paso a Paso: Identificación, intervención, registro y canalización de víctimas de Violencia Escolar en la Línea 106.

Para la activación de esta ruta es importante especificar que se toma como referencia o punto de partida la Ruta de Atención Integral para La Convivencia Escolar - Ley 1620 de 2013. Sistema Nacional de Convivencia Escolar.

TAREA No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	INICIO	NO APLICA	NO APLICA
2	Recepcionar las solicitudes recibidas a través de los canales dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud Y la Línea 106: -Teléfono - WhatsApp (3007548933) -Redes sociales (Ask, Facebook) E-mail (línea106@saludcapital.gov.co) - Buzón (actividades extramurales)	PROFESIONAL	Sistema de información de la Línea 106 http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/llamadasLinea106 .
3	Saludar y contextualizar sobre los servicios de la Línea 106 y caracterización del usuario.	PROFESIONAL	http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/llamadasLinea106
4	Identificar del motivo de consulta violencia escolar remitirse a manual de atención no presencial Línea 106 numeral 6.4	PROFESIONAL	Sistema de información Línea 106: http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/llamadasLinea106
5	Identificar del tipo de riesgo: Alto(remitirse al paso 6), Medio(remitirse al paso 7) Bajo(remitirse al paso 8)	PROFESIONAL	-Sistema de información http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/llamadasLinea106 - Manual de atención no presencial
6	Riesgo Alto: se definen las Líneas de intervención: (remitirse a manual de atención no presencial Línea 106 numeral 6.2). -Orientación -Remisión(SIVIM,ICBF,CESPA,DLE,INSTITUCIÓN EDUCATIVA), -Referenciación (CAPIV,CESPA, comité de convivencia escolar, DEL) (Oficio de solicitud de retroalimentación para CESPA,DLE,INSTITUCIÓN EDUCATIVA para ICBF correo de solicitud (atenciónalciudadano@ICBF.gov.co), para SIVIM(se ubica en el sistema de SIGILA PG secretaria de salud, sistemas de información) -Seguimiento institucional	PROFESIONAL	-Manual de atención no presencial Línea 106 . - sistema de información Línea 106 http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/llamadasLinea106 . - Pag secretaria de salud(Sistemas de información - Sivigila-sivim) -oficio de envió a CESPA, DEL, Institución educativa -Az remisiones 2019 -Az SIVIM 2019
7	Riesgo medio : se definen las Líneas de intervención: - - orientación -Referenciación:(Director del curso, comité de convivencia escolar, DLE) -seguimiento (remitirse a manual de atención no presencial Línea 106 numeral 6.2)	PROFESIONAL	106. Sistema de información Línea 106 sistema de información Línea 106 http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/llamadasLinea106 . -Buzón; az buzón integración social 2019 , az extramurales 2019
8	Riesgo bajo: se definen las Líneas de intervención: (remitirse a manual de atención no presencial Línea 106 numeral 6.2) - orientación - referenciación: (Director del curso, comité de convivencia escolar, DLE) -seguimiento	PROFESIONAL	Manual de atención no presencial Línea 106. Sistema de información Línea 106 http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/llamadasLinea106 . -Buzón; az buzón integración social 2019 , az extramurales 2019



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD COLECTIVA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
---	--	--	--

Identificación, intervención, registro y canalización de víctimas de Violencia Informática en la Línea 106.

Objetivo General

Generar una herramienta que permita acceder el conocimiento y comprensión de la violencia informática, para facilitar acciones de identificación, intervención, registro y canalización, con el fin de disminuir el impacto, realizar acciones de prevención y protección contando con las instituciones que por competencias institucionales son las responsables de la garantía, restitución y detección de la acción de daño a usuarios-as y su entorno familiar.

Objetivos Específicos.

- Brindar herramientas para la identificación y prevención de la violencia Informática, a través de las conversaciones telefónicas a los profesionales de atención de la línea 106.
- Ampliar el conocimiento del tema de las TIC y su relación con la vulneración de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes y usuarios-as mayores de edad.
- Establecer una forma de abordar la violencia informática, centrada en los derechos, la diversidad humana y su contexto sociocultural de desarrollo.
- Determinar las acciones a seguir teniendo en cuenta que su aplicación se ajustara al análisis de la demanda y recursos familiares e individuales en cada caso.

Flujograma y Paso a Paso: Identificación, intervención, registro y canalización de víctimas de Violencia Informática en la Línea 106.



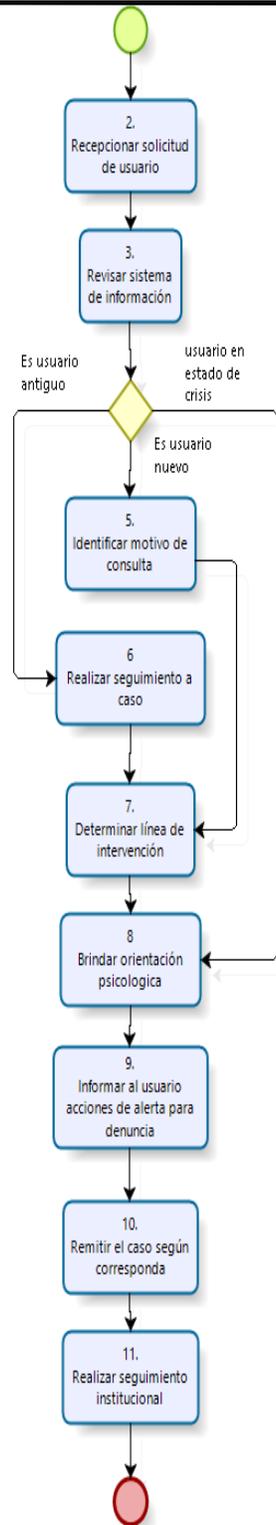
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA
SUBDIRECCIÓN
DETERMINANTES EN SALUD COLECTIVA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106
Código: SDS-GSP-MN-007

Elaborado por: Rodrigo Lopera
Revisado por: María Claudia Franco
Aprobado por: Amelia Rey Bonilla



TAREA N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	INICIO	No aplica	No aplica
2	<p>Recepcionar solicitud de usuario-a a través de los Canales de Contacto dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud para la Atención de la Línea 106:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Teléfono -WhatsApp Número 3007548933 -Redes sociales (Ask, Facebook) -E-mail (línea106@saludcapital.gov.co - Correo Institucional Outlook 360°) -Estrategia Buzón <p>- Salud y contextualización de la Línea 106 al usuario-a.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saludar y contextualizar al usuario-a acerca de la Línea 106 . - La psicóloga-o contesta: "Línea 106 Secretaría Distrital de Salud". Inicia conversación y escucha activa. <p>*La / El profesional previo a la Atención debe ver el Código de la Línea 106 : Directrices para la Interacción ética-profesional con Niños, Niñas y Adolescentes usuarios-as de la Línea 106.</p>	Profesional de Atención Línea 106	Sistema de Información de la Línea 106 http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login .
3	Revisar en el Sistema de Información usuario-a antiguo-a/nuevo-a. Indagar en el Sistema de Información en opción "Anteriores llamadas". Se indaga en el sistema de información por número de teléfono, nombre o Id.	Profesional de Atención Línea 106	Sistema de Información de la Línea 106 http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login .
4	Si es usuario-a antiguo-a se realiza seguimiento al caso o se continúa la atención de acuerdo al nuevo motivo de consulta que plantee. (pasa a 6) Si es usuario-a Nuevo se indaga motivo de consulta y se le brinda la atención pertinente.(pasa a 5)	Profesional de Atención Línea 106	Sistema de Información de la Línea 106 http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login .
5	Identificar Motivo de Consulta -Usuario-a en estado de crisis pasa a paso 8	Profesional de Atención Línea 106	
6	Realizar seguimiento a caso	Profesional de Atención Línea 106	
7	Determinar Línea de intervención (Ver: Manual de Atención Línea 106). - Orientación Psicológica (pasar a paso 8) - Remisión (pasar a paso 10) - Referenciación : se referencia para la denuncia (pasar a paso 9). - Seguimiento a caso - Seguimiento Institucional	Profesional de Atención Línea 106	Sistema de Información de la Línea 106 http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login
8	Brindar orientación psicológica Contención emocional. Acciones de prevención: (Ver Manual de Atención de la Línea 106) <input type="checkbox"/> Promover el uso sano, seguro y constructivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones. <input type="checkbox"/> Fomentar el acompañamiento de los padres a sus hijos cuando se conecten a internet u otros medios de interactivos.	Profesional de Atención Línea 106	Sistema de Información de la Línea 106 http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login
9	Denunciar: esta es una acción que debe realizar el usuario-a si es mayor de edad. Si la víctima es menor de edad la denuncia la debe hacer su cuidador-a. El / la profesional de la Línea 106 deberá brindar la información necesaria para la denuncia. Informar: se informa al usuario-a sobre las Acciones Alerta para Realizar la denuncia: Ver Manual de Atención Línea 106 Evento Prioritario Violencia Informática. Espacios de denuncia Virtual: -Teprotejo www.teprotejo.org/ -Policia Nacional: https://www.policia.gov.co/denuncia-virtual/delitos-informaticos - Instaurar denuncia por delitos informaticos - Denuncia virtual - Material con contenido de explotación sexual Infantil -Centro de contacto de la Fiscalía General de la Nación llamando a los números 5702000 en Bogotá, 018000919748 o 122 para el resto del país y a través de la denuncia virtual en la página web de la Fiscalía General de la Nación y de la Policía Nacional.	Profesional de Atención Línea 106	Sistema de Información de la Línea 106 http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login
10	Remitir: El /La profesional de la Línea 106 remitir el caso a las siguientes entidades de acuerdo a la situación identificada. -Fiscalía: Centros de Atención Penal Integral a Víctimas (CAPIV) - Unidad de Reacción Inmediata (UR) -ICBF: Línea 141 -DILE (Dirección Local de Educación - SED) Si el caso de violencia informática es detectado en el contexto escolar se debe poner en conocimiento del Comité de Convivencia Escolar y la Dirección de orientación, para que se active la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar.	Profesional de atención Línea 106 Apoyo Tecnico Línea 106	Sistema de información de la Línea 106 http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/llamadasLinea106 . Plantilla oficio Institucional Correo electrónico institucional - Outlook - one drive/ Remisiones 2019
11	Realizar seguimiento Institucional a las Remisiones realizadas por el equipo de profesionales de la Línea 106 de acuerdo a la periodicidad establecida por la coordinación.	Profesional de Atención Línea 106	Sistema de información de la Línea 106 http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/llamadasLinea106 .
12	FIN		



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD COLECTIVA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
---	--	--	--

Identificación, intervención, registro y canalización de Conducta Suicida en la Línea 106.

Objetivo General

Identificar, prevenir y atender casos de conducta suicida con el fin de activar las rutas de atención integral en salud, orientando acciones encaminadas a respuestas efectivas e integrales que permitan la intervención y eliminación del riesgo.

Objetivos Específicos

1. Identificar los casos de conducta suicida: Ideación, amenaza e intento, según el riesgo, activando rutas de atención inmediata con urgencias desde las EPS, unidades de atención en los hospitales de acuerdo a la subred que corresponda o con la Línea 123 en urgencias de Salud Mental de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá – DUES.
2. Fortalecer las redes de apoyo en especial la institucional mediante las rutas de intervención que permitan la remisión y seguimiento de los casos de ideación, amenaza e intento de suicidio según la valoración del riesgo con base en la atención integral para respuestas efectivas.
3. Reestablecer el soporte psicosocial, el restablecimiento emocional y orientar las intervenciones para su prevención con atención desde SISVECOS.

Actores Dinamizadores para la Canalización y/o Remisión de Víctimas de Conducta Suicida en la Línea 106

Subsistema de Vigilancia Epidemiológica de la Conducta Suicida-SISVECOS.

Igualmente son fuentes potenciales de ayuda los familiares cercanos, los amigos, profesores o adultos de confianza, líderes espirituales, los consejeros escolares o docentes orientadores de las instituciones educativas, los profesionales de la salud (medicina, enfermería, psicología, trabajo social, terapeuta ocupacional y otras disciplinas), Centros de Escucha y Zonas de Orientación Escolar y Universitaria, entre otras alternativas que existen en la comunidad.

Flujograma y Paso a Paso: Identificación, intervención, registro y canalización de víctimas de Conducta Suicida en la Línea 106.

TAREA No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	INICIO	NO APLICA	NO APLICA
2	Recepcionar solicitud de usuario-a a través de los Canales de Contacto dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud para la Atención de la Línea 106: -Teléfono -WhatsApp Número 3007548933 -Redes sociales (Ask, Facebook) -E-mail (línea106@saludcapital.gov.co - Correo Institucional Outlook 360) -Estrategia Buzón - Saludo y contextualización de la Línea 106 al usuario-a.	Profesional Línea 106	Sistema de información Línea 106 http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login .
3	Identificar y caracterizar al usuario-a	Profesional Línea 106	Sistema de información Línea 106 http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login .
4	Determinar Motivo de Consulta y Evaluar el contexto	Profesional Línea 106	Sistema de información Línea 106 http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login .
5	Clasificar del riesgo: - Riesgo Leve: Ideación. - Riesgo Moderado: (Ideación amenaza e intento) - Riesgo severo: Ideación e intento)	Profesional Línea 106	Sistema de información Línea 106 http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login .
6	Brindar orientación psicológica en la línea 106 como soporte a la persona que se comunica. En riesgo leve y moderado . Para riesgo Severo Brindar la línea 106 como soporte a la persona que se comunica.	Profesional Línea 106	Sistema de información Línea 106 http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login . SIVIGILA/ SISVECOS Archivo Físico Línea 106 AZ Conducta Suicida
7	Empoderar y movilizar la red primaria y secundaria con el fin de abordar la situación presente y la activación de otros actores en especial de servicios de salud mental.	Profesional Línea 106	Sistema de información Línea 106 http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login . SIVIGILA/ SISVECOS Archivo Físico Línea 106 AZ Conducta Suicida
8	Notificar al sistema de Vigilancia epidemiológica de conducta suicida SISVECOS de la subred.	Profesional Línea 106	Sistema de información Línea 106 http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login . SIVIGILA/ SISVECOS Archivo Físico Línea 106 AZ Conducta Suicida
9	Activar la línea 123. para riesgo moderado y severo. Para riesgos leve - Indicar que ante situación de urgencia llamar al 123, activando urgencias en salud mental.		
10	Realizar seguimiento y realimentación a la Sub red e invitación de realimentación por parte del usuario.	Profesional Línea 106	Sistema de información Línea 106 http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login .



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD COLECTIVA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
---	--	--	--

Identificación, intervención, registro y canalización del Uso y Consumo Problemático de Sustancias Psicoactivas en la Línea 106.

Objetivo General

- Construir una Ruta de Atención para la atención de los casos de Uso y/o Abuso de Sustancias Psicoactivas en los niños, niñas y adolescentes y población adulta de la ciudad de Bogotá D.C., usuarios de la Línea 106

Objetivos Específicos

- Promover la salud mental de niños, niñas y adolescentes y población adulta a través de estrategias como la escucha y la intervención
- Prevenir eventos que pongan en riesgo la salud mental de niños, niñas adolescentes población adulta de la ciudad a través de procesos de orientación psicológica, remisión y referenciación, entre ellos el uso y abuso de sustancias psicoactivas.
- Identificar de forma temprana y oportuna la presencia o el riesgo de situaciones que afecten la salud mental de niños, niñas, adolescentes y población adulta a través de procesos de notificación, canalización, remisión y seguimiento.

Actores Dinamizadores para la Canalización y/o Remisión del uso y consumo problemático de sustancias psicoactivas en la Línea 106

ABORDAJE DISTRITAL DE CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS		
ENTIDAD	SERVICIOS	DATOS
Secretaría Distrital de Salud - Estrategia "Vincúlate": Estrategia de Prevención Distrital del Uso de Sustancias Psicoactivas y sus trastornos	Servicios de Acogida: población en riesgo por consumo de sustancias psicoactivas, entre los 18 a 60 años.	Cuatro (4) equipos psicosociales en el distrito distribuidos, uno en cada una de las subredes.
	Servicios de Orientación para Jóvenes con Consumos Iniciales de Sustancias Psicoactivas (SOJU): Tiene como objetivo desarrollar acciones de orientación, asesoría y mitigación en jóvenes entre los 10 y 26 años que presentan riesgo de consumo o consumo experiencial o recreativo de sustancias psicoactivas, durante tres (3) meses.	Cuentan con nueve (9) equipos psicosociales en el distrito distribuidos así: dos (2) en la Subred Sur, dos (2) en la Subred Sur Occidente, dos (2) en la Subred Norte y tres (3) en la Subred Centro Oriente.
	Línea Psicoactiva: Ofrece servicios de información, orientación e intervención breve a nivel no presencial para la prevención y la atención del consumo de sustancias psicoactivas	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Línea Gratuita: 01 8000 112 439 (Desde fijo o celular en Bogotá) ◦ WhatsApp: 301 - 276 11 97 ◦ Facebook y Skype: @líneapsicoactiva ◦ Horario: Lunes a Domingo: 7 am – 10:30 pm.



ABORDAJE DISTRITAL DE CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS		
ENTIDAD	SERVICIOS	DATOS
	<p>Puntos de intervención integral para el abordaje de personas que se inyectan drogas – PID: Desarrolla acciones de mitigación de riesgos por consumo de sustancias psicoactivas por vía de inyección (heroína, cocaína, ketamina y otras), a través del suministro de material higiénico de inyección.</p>	<p>El equipo que realiza la intervención integral para personas que se inyectan drogas opera desde la Subred Centro Oriente garantizando una cobertura distrital.</p>
<p>ICBF - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Garantiza el restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes con consumo de sustancias psicoactivas, brindándoles una atención integral y cualificada, la cual permita lograr el reintegro y mantenimiento social y familiar con un proyecto de vida establecido y libre de drogas. <u>Modalidades de atención:</u> <p>Apoyo y fortalecimiento a la familia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ intervención de apoyo-apoyo psicosocial. ✓ Externado (Medio jornada y jornada completa). <p>Apoyo y fortalecimiento en medio diferente al de la familia de origen o red vincular:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Internado 	<p><u>Canales y Medios:</u></p> <p>Video llamada: Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.</p> <p>Contacto Telefónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> Línea 141: Línea de protección a NNA - Línea gratuita nacional para denuncia, emergencia y orientación, (disponible las 24 horas) PBX: 437 76 30: Disponible de lunes a viernes de 8:00AM - 5:00PM Línea gratuita nacional ICBF: 01 8000 91 80 80 Disponible las 24 horas Línea gratuita nacional ICBF: 01 8000 91 80 80 <p>Chat ICBF: Disponible lunes a domingo, 24 horas al día</p> <p>WhatsApp: 320 8655450 – 320 2391685 ó 320 2391320</p> <p>Solicitudes PQRS: Puntos de atención:</p> <p>https://www.icbf.gov.co/instituto/puntos-atencion</p> <p>Correo electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co</p>
<p>CAD LAS DELICIAS - Unidad Prestadora de Servicios de Salud Pablo VI de Bosa</p>	<ul style="list-style-type: none"> Atención Ambulatoria Integral a la Población con consumo problemático y/o abusivo de SPA: tratamiento ambulatorio de seis meses de duración (tres fases de tratamiento desde desintoxicación, deshabituación y mantenimiento). Atención: Terapia ocupacional, psiquiatría, psicología, trabajo social, Licenciado en educación física Atiende a toda la población con énfasis en adolescentes y jóvenes. Programa de atención para drogodependencia: dirigido a usuarios de 15 a 25 años y a los usuarios subsidiados y particulares sin límites de edad y sus familias. 	<ul style="list-style-type: none"> Barrio Nueva Delicias – TV 72B 44D – 21 Teléfono: 7799800 – Ext. 38880



DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA
SUBDIRECCIÓN
DETERMINANTES EN SALUD COLECTIVA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106
Código: SDS-GSP-MN-007

Elaborado por: Rodrigo Lopera
Revisado por: María Claudia Franco
Aprobado por: Amelia Rey Bonilla



ABORDAJE DISTRITAL DE CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS

ENTIDAD	SERVICIOS	DATOS
<p>Hospital Santa Clara: Centro de Atención en Drogadicción – CAD- de la USS Santa Clara /</p> <p>Unidades de Atención Integral para Conductas Adictivas (Uaicas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio especializado para hombres y mujeres mayores de 18 años, con problemas de farmacodependencia, quienes son atendidos por un equipo de profesionales interdisciplinarios, entre los que se encuentran médicos psiquiatras, psicólogos y trabajadoras sociales. • Tratamiento y hospitalización durante 6 meses • Atención personas de escasos recursos con problemas de adicción o dependencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección: Kr 14 B 1 – 45 Sur • Teléfono: 3282828 - 2464606 Extensión 232 ó 241 o al 3371530
<p>IDIPRON - Instituto Distrital para la protección de la niñez y la juventud.</p>	<p>Atiende las dinámicas de la calle y trabaja por el goce pleno de los derechos de la Niñez, Adolescencia y Juventud en situación de vida en calle, en riesgo de habitarla o en condiciones de fragilidad social.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Servicios:</u> <p>Programa Distrito Joven: Pueden acceder jóvenes entre los 18 y 28 años de edad con nivel mínimo de escolaridad básica primaria y máximo técnicos, tecnólogos o educación superior interrumpida, que por sus condiciones de alta vulnerabilidad socioeconómica, vivienda en condiciones urbanísticas informales y concentración de expendios de SPA: Residentes en vivienda en condiciones informales o concentración de expendios de SPA</p> <p>Proyecto Pedagógico: Atención para niños, niñas, adolescentes y jóvenes.</p>	<p>Conmutador: 3779997</p> <p>Horarios de atención al público: lunes a viernes de 8:00 a 5:30 p.m.</p> <p>Correo electrónico: atencionalciudadano@idipron.gov.co</p> <p>Página de internet: www.idipron.gov.co</p> <p>Oficina de Trabajo Social, ubicada en la Avenida Caracas No.15-42/46</p>
<p>SDIS - Secretaría Distrital de Integración Social.</p>	<p>Ejecuta acciones que permiten la promoción, prevención, protección y restablecimiento de los derechos de la población, fortaleciendo y/o desarrollando potencialidades para la vida, presentando alternativas socioculturales, deportivas y recreativas.</p>	<p>Virtual: www.integraciónsocial.gov.co</p> <p>Teléfono: Línea de atención ciudadana 3 80 83 30 y Línea Gratuita de atención ciudadana 01 8000 127 007</p> <p>Presencial: Edificio San Martín: Kr. 7 No. 32-12 Local 101 Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía o a través de las subdirecciones locales. Horario de atención: 7:00 am a 4:30 pm</p>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

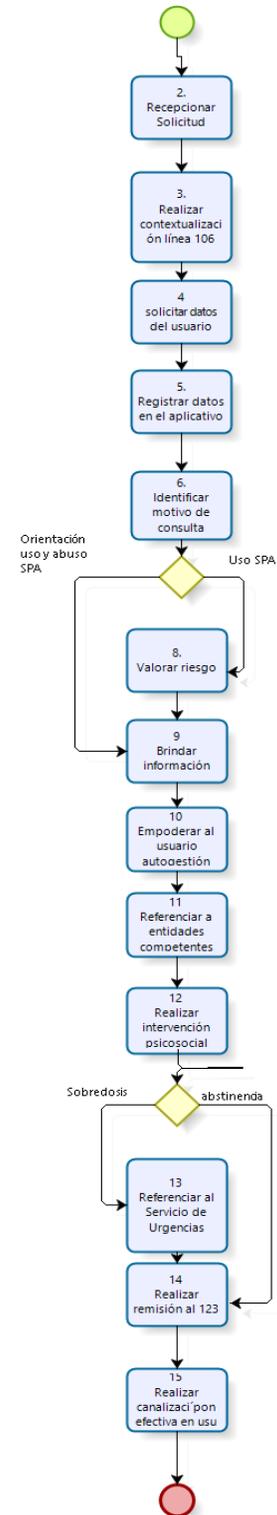
DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA
SUBDIRECCIÓN
DETERMINANTES EN SALUD COLECTIVA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106
Código: SDS-GSP-MN-007

Elaborado por: Rodrigo Lopera
Revisado por: María Claudia Franco
Aprobado por: Amelia Rey Bonilla



Flujograma y Paso a Paso: Identificación, intervención, registro y canalización del uso y consumo problemático de sustancias psicoactivas en la Línea 106

TAREA No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	INICIO	NO APLICA	NO APLICA
2	Recepcionar llamada y escuchar solicitud del usuario(a) (Pasa al punto 6)	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106
3	Realizar contextualización de la Línea 106	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106
4	Solicitar datos de caracterización si el usuario los suministra como: Nombres completos, documento de identidad, fecha de nacimiento, localidad	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106
5	Registrar los datos en el aplicativo de sistema de información de la línea 106 http://app.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/llamadas	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106
6	Identificar motivo de consulta (Necesidad del usuario): 1. inquietudes sobre el uso de SPA (Pasa al punto 8) 2. uso y/o abuso de sustancias psicoactivas (SPA) (Pasa al punto 7)	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106
7	Valorar riesgo. Bajo: (Pasa al punto 8) Medio-Alto (Pasa al punto 11)	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106
8	Brindar información sobre temas relacionados con prevención de consumo de sustancias psicoactivas abordando fortalecimiento de redes de apoyo y promoción de estilos de vida saludable y se da respuesta a las inquietudes realizadas por el usuario	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106
9	empoderar al usuario(a) en la autogestión de su problemática	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106
10	Referenciar a las entidades competentes como: Línea Psicoactiva - 018000112439 CAD Delicias CAD (UACA) – ESE Hospital Santa Clara EPS Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS Subdirección de Juventud – SDIS Instituto de Bienestar Familiar - ICBF	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106
11	Se realiza intervención psicosocial y se brinda soporte en crisis. Cuando se identifican usuarios con síndrome de abstinencia o sobredosis según sea el caso (pasa a punto 10 ó puntos 12 o 13)	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106
12	Referenciar a servicio de urgencias por su EPS con acompañamiento familiar y/o social	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106
13	Realizar remisión a 123 por contacto telefónico donde se notifica la urgencia requerida por el usuario siempre y cuando el usuario suministre los datos solicitados en el punto 4 y autorice la aceptación del servicio	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106 A-Z remisiones del año en vigencia
14	Si se cuenta con la totalidad de los datos y el usuario autoriza se realiza canalización a Canalización efectiva de usuarios y/o familias a: Espacios de vida (Espacio Público): Servicios de Acogida (18 a 60 años) Servicios de Orientación para Jóvenes con Consumos Iniciales de Sustancias psicoactivas (SOJU). (10 a 26 años) Rutas de atención integral para grupos de riesgo: Persona con consumo problemático de SPA o adicciones sin atención Integral. Remisión a: Plan de Beneficios con las EAPB. Intersectorial	Profesional Línea 106	Aplicativo de sistema de información Línea 106



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD COLECTIVA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
---	--	--	--

Identificación, intervención, registro y canalización del Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH)

OBJETIVO GENERAL

Aportar como red de apoyo del sector salud al proceso terapéutico de los niños, las niñas, adolescentes y población adulta diagnosticados con TDHA que fortalezcan los cambios positivos en la evolución del trastorno.

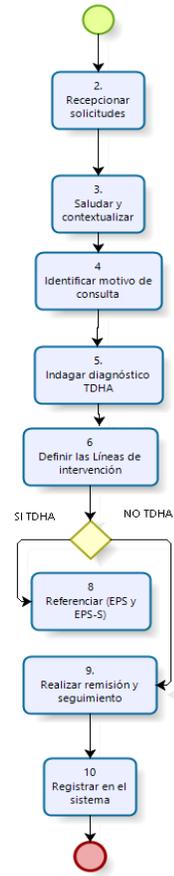
OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer una ruta de atención que facilite la orientación y referencia a las instituciones que ofrecen intervención terapéutica a niños, niñas y adolescentes con TDHA.
- Orientar a padres y cuidadores de niños, niñas y adolescentes con TDHA en Pautas de Crianza que refuercen las conductas del tratamiento psicológico implementado.
- Implementar desde la Línea 106 estrategias de intervención con niños, niñas y adolescentes con TDHA que favorezcan sus relaciones interpersonales, su rendimiento escolar, su nivel cognitivo y emocional.
- Promover el buen trato, la dignidad y el respeto por la vida de los niños, niñas y adolescentes y las familias, mediante la eliminación de la estigmatización y el aporte de herramientas que favorezcan relaciones bajo la comprensión de la condición de cada integrante de la familia.

Actores Dinamizadores para la Canalización y/o Remisión del Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH) en la Línea 106

Flujograma y Paso a Paso: Identificación, intervención, registro y canalización del Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH) en la Línea 106

TAREA N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	INICIO	NO APLICA	NO APLICA
2	Recepcionar las solicitudes recibidas por los distintos canales de comunicación dispuestos en la línea 106 como son el teléfono, whatsapp (3007548933), redes sociales(ask, facebook)buzón (estrategia infancia con voz y actividades extramurales)correo electrónico(línea106@saludcapital.gov.co) y atención presencial.	PROFESIONAL	Sistema de Información
3	Saludar y contextualizar los servicios de la Línea 106	PROFESIONAL	Sistema de Información
4	Identificar del motivo de consulta por Trastorno del déficit de atención e hiperactividad (TDHA) en niños, niñas y adolescentes (NNA). Remitirse al manual de atención no presencial Línea 106 numeral 6.4	PROFESIONAL	Sistema de Información
5	Indagar si el NNA tiene diagnóstico de TDHA remitirse al paso 5 y si no tiene diagnóstico el NNA remitirse al paso 6.	PROFESIONAL	Sistema de Información
6	Definir las Líneas de intervención: Orientación, referenciación (EPS y EPS-S)	PROFESIONAL	Manual de atención no presencial Línea 106. Sistema de Información
7	Definir las Líneas de intervención:orientación, remisión(se registra en el sistema RIAS). Seguimiento institucional	PROFESIONAL	Manual de atención no presencial Línea 106. Sistema de Información Línea de intervención para remisión:RIAS , AZ remisiones 2019.
8	Registro en el sistema de información Línea 106	PROFESIONAL	Sistema de Información
9	Cierre	PROFESIONAL	Sistema de Información



11. GLOSARIO

11.1 ABREVIATURAS

SIGLAS	
AN	Anorexia Nerviosa
ASK	Página de internet en la cual se pueden hacer preguntas en anonimato
Blog	Sitio EWB que incluye a modo de diario personal contenidos de interés.
BN	Bulimia Nerviosa
CAD	Centro de Atención en Drogodependencia
CAIVAS	Centro de Atención Integral Víctimas de Violencia Sexual
CAPIV	Centro de Atención Penal Integral a Víctimas
CAPS	Centro de Atención Prioritaria en Salud
CAVIF	Centro de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar
CESPA	Centro de Servicios Judiciales para Adolescentes
CHI	Child Helpline International
CMSI	Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información
CRUE	Centro Regulador de Urgencias y Emergencias
DILE/DEL	Dirección Local de Educación
DIJIN	Dirección de Investigación Criminal
DSR	Derechos Sexuales y Reproductivos
DUES	Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud
EAPB	Entidad Administradora de Planes de Beneficios en Salud
ESCNNA	Explotación Sexual Comercial e Niños, Niñas y Adolescentes
ESCNNA ED	Explotación Sexual Comercial e Niños, Niñas y Adolescentes en Entorno Digital
ETS	Enfermedad de Transmisión Sexual
GIF	Acrónimo de las siglas en inglés de Graphics Interchange Format
ICBF	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
ID	Número de identificación de la intervención realizada por el profesional que se encuentra en el sistema de información de la Línea 106.
IE	Inteligencia Interpersonal
IED	Institución Educativa Distrital
INML	Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses
INTERPOL	Organización Internacional de Policía Criminal

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD COLECTIVA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
---	--	--	--

ITS	Infección de Transmisión Sexual
IVE	Interrupción Voluntaria del Embarazo
LGBTI	Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transexuales e intersexual
OIT	Organización Internacional del Trabajo
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PIA	Policía de Infancia y Adolescencia
RIAS	Rutas Integrales de Atención en Salud
SAU	Salas de Atención al Usuario
SDS	Secretaria Distrital de salud
SED	Secretaria de Educación Distrital
SIJIN	Seccionales de Investigación Criminal
SIRC	Sistema Integral de Referencia y Contrareferencia
SISVECOS	Sistema de Vigilancia Epidemiológica de la Conducta Suicida
SIVIGILA	Sistema de Vigilancia en Salud Pública
SIVIM	Sistema de Vigilancia Epidemiológica de la Violencia Intrafamiliar, el Maltrato infantil y la Violencia Sexual
SPA	Sustancia PsicoActiva
SSR	Salud Sexual y Reproductiva
TANE	Trastornos Alimentario No Especificado
TCA	Trastorno de la Conducta Alimentaria
TDHA	Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad
TIC	Tecnologías de Información y Comunicación
UDS	Unidad de Delitos Sexuales
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
URI	Unidad De Reacción Inmediata
USS	Unidad de Servicios de Salud



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

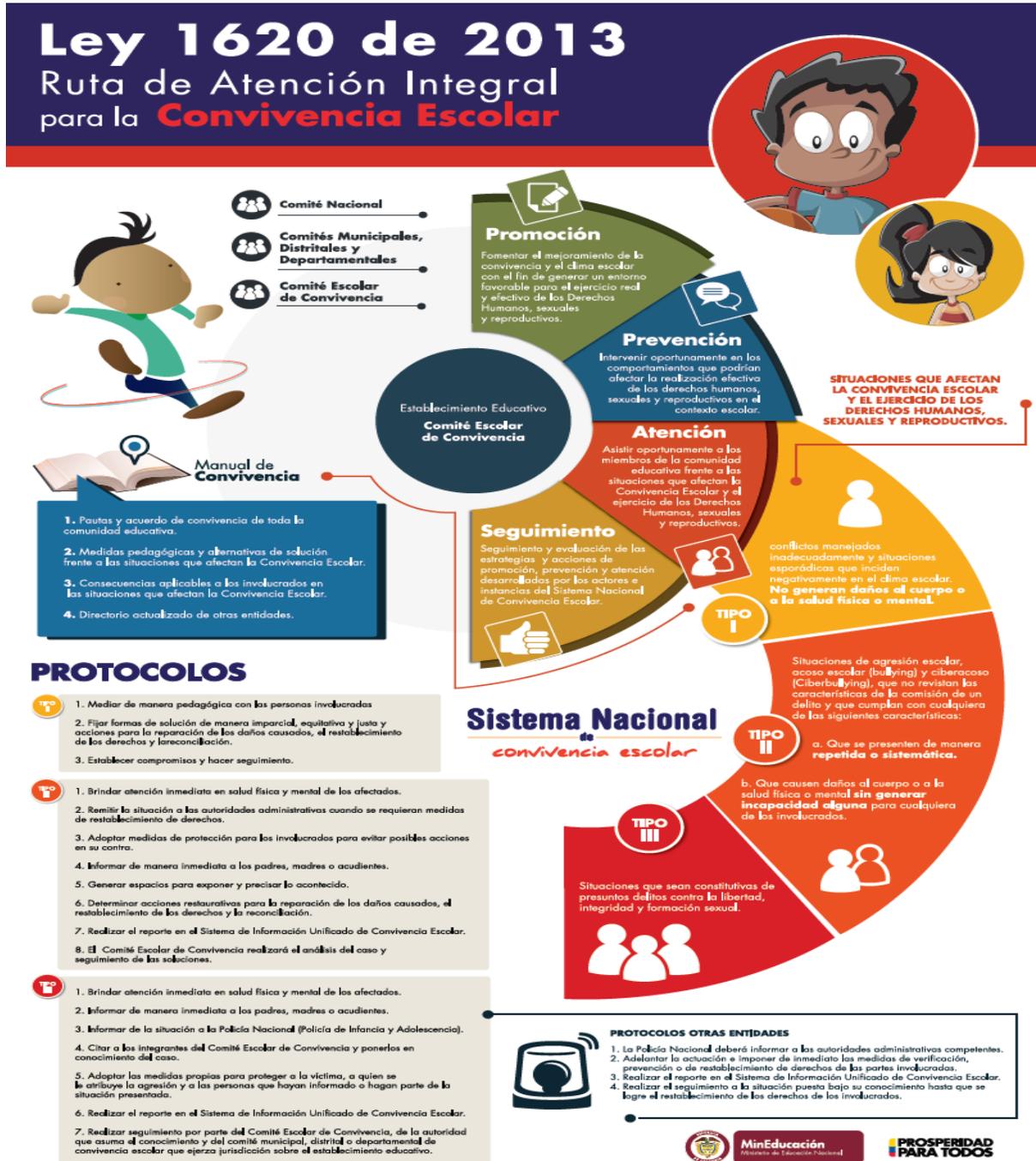
DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA
SUBDIRECCIÓN
DETERMINANTES EN SALUD COLECTIVA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106
Código: SDS-GSP-MN-007

Elaborado por: Rodrigo Lopera
Revisado por: María Claudia Franco
Aprobado por: Amelia Rey Bonilla



12. ANEXOS

Ruta de Atención Integral para La Convivencia Escolar - Ley 1620 de 2013. Sistema Nacional de Convivencia Escolar.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD COLECTIVA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
---	--	--	--

13. BIBLIOGRAFIA

Alcaldía Mayor de Bogotá- Secretaria Distrital de Salud. Política Distrital de Salud Mental 2015-2025

Alcaldía Mayor de Bogotá- Secretaria Distrital de Salud. Plan Territorial de Salud para Bogotá, D.C 2016-2020

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación – FAO. Enfoque de género. Disponible en: <http://www.fao.org/3/X2919S/x2919s04.htm>

Línea 106: Investigación y Sistematización de la Experiencia. Ministerio de protección Social. Secretaria Distrital Línea 106. Convenio Ministerio de Protección Social- Secretaria Distrital de Salud. Bogotá- Colombia.: Citygraf Impresiones Ltda.

Organización Mundial de la Salud. En: Recuperado de:
<http://www.who.int/topics/violence/es/2016>

Presidencia de la Republica. Valores del Servicio Público. Código de Integridad. Disponible en: http://www.funcionpublica.gov.co/noticias/-/asset_publisher/mQXU1au9B4LL/content/conozca-el-codigo-de-integridad-la-guia-de-accion-para-los-servidores-publicos

Secretaría Distrital de salud. Instructivo ficha notificación SIVIM-SIVIGILA D.C. 2015.

Ministerio de Educación Pública. Protocolo sobre violencia física, psicológica y sexual. Costa Rica, 2012, citado por Villamizar.

Gómez, L. y Leyva, Y. Ruta de atención a víctimas de violencia sexual en la línea 106. Secretaría Distrital de Salud, 2015.

Villamizar, Cl. Motivos de consulta línea 106, secretaria distrital de salud. Bogotá. 2015.

ONU MUJERES. Otras formas de Violencia. 2012. Disponible en:
<http://www.endvawnow.org/es/articles/777-otras-formas-de-violencia.html>

Ministerio de la Protección Social. Resolución número 4886 de 2018. Bogotá, 2018.

Alejo, H. y Cardona, G. Sistema de vigilancia epidemiológica de la conducta suicida – SISVECOS., 2012. pg. 4.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD COLECTIVA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
---	--	--	--

Disponible en:

http://www.saludpublicabogota.com/wiki/images/1/1c/GUIA_OPERATIVA_SISVECO_S.pdf

Henoch, P. Vulnerabilidad social. Más allá de la pobreza. Agosto, nro. 128. Revista serie informe social. Chile. 2010. P. 11.

Buitrago, Cr. Vulnerabilidad del niño y la niña. Disponible en:

<http://redpapaz.ning.com/profiles/blogs/vulnerabilidad-del-nino-y-la> 2011.

Centro de excelencia para el desarrollo de la primera infancia. Relaciones entre pares (Hermanos y compañeros) Apoyando a los niños a desarrollar amistades.

Montreal, 2010. Disponible en: <http://www.encyclopedia-infantes.com/sites/default/files/docs/coups-oeil/relaciones-entre-pares-profesionales-info.pdf>

Child Helpline International. Glosario, 2014.

<file:///C:/Users/Stefly/Downloads/glosario%20CHI.pdf>

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Secretaría Distrital de Salud, Política pública para la prevención y atención del consumo y la prevención de la vinculación a la oferta de sustancias psicoactivas en Bogotá D.C. 2011.

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Secretaría Distrital de Salud.et, Al. Política Distrital de Salud Mental 2015-2025. Bogotá D.C. 2016.

Cámere E. Entre educadores: La relación profesor alumno en el aula. 2009.

Disponible en: <http://entreeducadores.com/2009/08/01/la-relacion-profesor-alumno-en-el-aula/>

Organización Mundial de la Salud. Glosario de Términos de Alcohol y Drogas. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo, Centro de Publicaciones, 2008.

Unicef . Estado mundial de la infancia, niños y niñas con discapacidad. Resumen ejecutivo. 2013.

Ministerio de Educación Nacional. Orientaciones para la atención educativa a estudiantes con capacidades o talentos excepcionales. Bogotá. 2006. Disponible en:

http://www.colombiaaprende.edu.co/html/mediateca/1607/articles-75158_archivo.pdf

Naciones Unidas. Oficina del alto comisionado para los derechos humanos América del Sur. orientación sexual e identidad de género en el derecho internacional de los derechos humanos. Disponible en:

<http://acnudh.org/wp-content/uploads/2013/11/orentaci%C3%B3n-sexual-e-identidad-de-g%C3%A9nero2.pdf>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD COLECTIVA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
---	--	--	--

Mujika, I y Ureta A. Orientación sexual: guía para jóvenes. Bilbao: 2007, ALDARTE
<http://www.aldarte.org/comun/imagenes/documentos/GuiaJovenesCastellano.pdf>

Organización Mundial de la Salud. Métodos anticonceptivos. Disponible en:
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/emergency-contraception>

Parra. C. Artículo: Evaluación del conflicto de pareja desde la perspectiva cognoscitiva conductual. Tomado de:
http://www.konradlorenz.edu.co/images/investigaciones/psicologia/evaluacion_pareja.pdf

Bilbao.eus. Familia extensa. Disponible en:
http://bilbao.eus/cs/Satellite?c=Page&cid=3000086342&language=es&pageid=3000086342&pagename=Bilbaonet%2FPPage%2FBIO_contenidoFinal

¹Cuervo, Á. (2009). Pautas de crianza y desarrollo socioafectivo en la infancia. Divers: Perspect. Psicol. / ISSN: 1794-9998 / Vol. 6 / No 1 / 2010 / pp. 111 – 121
http://www.usta.edu.co/otraspaginas/diversitas/doc_pdf/diversitas_10/vol.6no.1/articulo_8.pdf

Cortes, S. Ruta interna trastorno por déficit de atención con hiperactividad-TDHA-. Bogotá.2016.

Relaciones con los adultos y relaciones entre iguales. Los niños y las Amistades. Relaciones con los adultos y relaciones entre iguales.
http://www.educativo.atalca.cl/medios/educativo/profesores/basica/ninos_amistades.pdf

Tenencia de mascotas en el nuevo código de policía. Tomado de:
<http://copropiedades.com.co/e-news/tenencia-de-mascotas-en-el-nuevo-c%C3%B3digo-de-polic%C3%ADa> 2017.

Saz, I. Diccionario de psicología. Bogotá: 2006, editorial panamericana.

Delgado, S. Habilidades para las Artes Plásticas. 2011. Tomado de:
<http://habilidadesdearte.blogspot.com.co/>

Hernández. O. D´Angelo. Proyecto de vida y desarrollo integral humano. La Habana, Cuba. Revista Internacional Crecemos.- Año 6 No. 1 y 2-Puerto Rico. Recuperada de:
<http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/cuba/cips/caudales05/Caudales/ARTICULOS/ArticulosPDF/07D050.pdf>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD COLECTIVA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
---	--	--	--

Child Helpline International. Glosario. 2014. Tomado de:
<file:///C:/Users/Stefly/Downloads/glosario%20CHI.pdf>

Vera, B. Redes sociales, apoyo social. Universidad de buenos aires. Recuperado de:
www.psi.uba.ar/academica/.../632.../clase5_redessociales_apoyo.ppt

Ministerio de Salud. Norma técnica para la detección temprana de las alteraciones del crecimiento y desarrollo en el menor de 10 años.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/6Deteccion%20alteraciones%20del%20crecimiento.pdf>

Echeverría, G. Conéctese con sus hijos para que se desconecten de la red. Colombia: 2014, editorial planeta.

Sequera, I. El juego en la educación inicial. 2012. Tomado de:
<http://eljuegoenlaeducacioninicialuc.blogspot.com.co/2012/06/autos-que-definen-el-juego.html>

OMS. Guía de Práctica Clínica para el Manejo de Pacientes con trastornos de ansiedad en atención primaria. Tomado de:
<http://www.guiasalud.es/egpc/ansiedad/completa/documentos/apartado04/Definicion.pdf>

Organización Mundial de la salud. Trastornos mentales. 2017. Tomado de:
<https://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs396/es/>

Morales, M.; Benitez, Marisol. y Agustín, D. Habilidades para la vida (cognitivas y sociales) en adolescentes de una zona rural. REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa, vol. 15, núm. 3, pp. 98-113. Universidad Autónoma de Baja California Ensenada, México. redie@uabc.edu.mx 2013.

Romero, R. y Tapia, F. Desarrollo de las habilidades cognitivas en niños de edad escolar. Facultad de Humanidades y Educación, Universidad del Zulia. Multiciencias, vol. 14, núm. 3, julio-septiembre, 2014, pp. 297-303. Punto Fijo, Venezuela.:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90432809008>

Fernández y Extremera. OEI-Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653). La inteligencia emocional como una habilidad. Tomado de:
http://www.asociacionaccent.com/informa/textosdeestudio/text_habilidades_sociales_inteligencia_emocional.pdf

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SALUD COLECTIVA SUBDIRECCIÓN DETERMINANTES EN SALUD COLECTIVA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE ATENCIÓN LINEA 106 Código: SDS-GSP-MN-007</p>	<p>Elaborado por: Rodrigo Lopera Revisado por: María Claudia Franco Aprobado por: Amelia Rey Bonilla</p>	
---	--	--	--

14. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	27/03/2019	Se crea el Manual de la Línea 106 para disponer de un documento de gestión construido con base a la normatividad vigente y el marco conceptual de referencia, para orientar la prestación del servicio a población de todas las edades para la “escucha” a través de canales no presenciales a diversas situaciones entre las que se incluyen los eventos en salud mental, los eventos psicosociales y/o situaciones de crisis

ELABORO			REVISÓ		APROBO	
Nombre:	Rodrigo Lopera Hugo Céspedes	FIRMA	María Claudia Franco	FIRMA	Amelia Rey	FIRMA
Cargo:	Profesionales Especializados		Subdirector Determinantes en Salud		Directora de Salud Colectiva	
Fecha:	27/03/2019		27/03/2019		27/03/2019	