



Bogotá D.C., viernes 13 de mayo de 2022

Señor

**CARLOS ARTURO DUARTE CUADROS**

Secretario General de Organismos de Control (E)

**CONCEJO DE BOGOTÁ**

Calle 36 No. 28 A - 41 2088238

secretariageneral@concejobogota.gov.co

Bogotá, D.C.

**ASUNTO:** Respuesta Proposición 265 de 2022 “AFECTACIONES A LA SALUD MENTAL DE LOS BOGOTANOS: EFECTOS DE LA PANDEMIA, ACCIONES Y RETOS” Radicado 2022EE6073

Respetado señor,

En atención a la Proposición del asunto, con radicado [20227100082112](#), presentada por los Honorables Concejales Gloria Elsy Díaz Martínez y Nelson Cubides Salazar, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte de Bogotá, se permite dar respuesta a los numerales 7, 8, 16 y 19 de cuestionario, en el marco de sus competencias y en los términos establecidos por el Acuerdo 741 de 2019.

***7. Con un balance en cifras ¿Cómo ha estado la salud mental en Bogotá entre los años 2020, 2021 y 2022 ¿Cuáles fueron las principales causas de atención en temas de salud mental en el año 2020, 2021 y 2022 en el Distrito? Discriminar la cantidad de casos presentados por cada Subred integrada de Servicios de Salud, género del paciente y localidad.***

Sobre el balance en cifras del estado de la salud mental en Bogotá, es pertinente señalar que a través de la Resolución 451 de 2019, artículo 1, se reglamenta el Observatorio del Sector Salud de la Secretaría Distrital de Salud, con el fin de aportar conocimiento e información a la ciudadanía sobre la situación en salud y sus determinantes, para contribuir de manera positiva al mantenimiento y mejoramiento del estado de salud de los individuos y sus comunidades. De lo anterior, a través del siguiente enlace oficial se pueden consultar las estadísticas oficiales sobre el particular.

<https://saludata.saludcapital.gov.co/osb/index.php/datos-de-salud/salud-mental/>

No obstante, desde la Dirección de Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural de la Secretaría Distrital de Cultura, se realizan mediciones, conteos y sondeos de diversa índole y en temas de interés prioritario para la ciudad con el objeto de brindar insumos





que permitan enriquecer la oferta cultural institucional, promover el papel de la ciudadanía como agente cultural, y fortalecer el poder transformador del arte y la cultura.

A continuación, se identifican las diferentes encuestas que se han desarrollado durante los años 2020 a 2022, que incorporan datos sobre las percepciones, comportamientos y emociones que pueden dar cuenta de aspectos relacionados con la salud mental de los Bogotanos:

- **Tracking telefónico COVID 2020 a 2022.** Ha tenido como objetivo conocer las percepciones y comportamientos de las personas de Bogotá desde que comenzó la emergencia sanitaria por COVID. Dentro de estas encuestas que se vienen realizando desde marzo de 2020 hasta la fecha se han incluido preguntas sobre relaciones en los hogares y salud mental de la ciudadanía durante el aislamiento y la etapa de retomar las actividades habituales, en ambientes como el trabajo, la casa y la calle. Esta encuesta se aplica a personas de 18 años en adelante. Según los resultados encontrados, al cierre de 2021, el 46% de las personas se sentían tranquilas frente a las medidas de bioseguridad que se tuvieron durante ese año como uso de tapabocas, distanciamiento, lavado de manos. Por otro lado, un 19% de las personas manifestaban sentir incertidumbre frente a la situación actual del COVID, seguido de un 9% que se sentían preocupados, y un 8% que sentían tristeza o miedo.

La información se encuentra disponible en los siguientes enlaces:

Boletines:

<https://www.culturaciudadana.gov.co/observatorio/publicaciones/boletines>

Encuestas:

<https://bogota.gov.co/monitoreo-al-aislamiento-bogota>

- **Encuesta de Calidad de Vida y Hábitos saludables 2021 - 2022:** Esta encuesta tiene como objetivo conocer los hábitos de alimentación, consumo de licor y cigarrillo, y percepción del estado de salud física y mental de las personas en Bogotá durante 2021, y fue aplicada a personas de 13 años en adelante. Las preguntas relacionadas con salud mental van desde la 21 al 25.

Algunos de los datos importantes en temas de salud mental identificados con esta medición fueron por ejemplo:

- 12% de las personas de 13 años en adelante en Bogotá, manifiestan que durante la última semana no han tenido ningún día para relajarse y disfrutar de tiempo libre
- 59% de las personas en Bogotá todos los días piensan en forma positiva u optimista.
- 8% de las personas se ha sentido deprimido o triste más de 4 días durante la última semana.





Otro dato importante fue conocer qué entienden las personas por salud mental: Un 92% de las personas en Bogotá lo asocian con sentirse bien, feliz, en paz con uno mismo, seguido de un 87% que lo relaciona con superar las dificultades y seguir adelante con ganas de vivir, un 86% lo relaciona con tener buena salud física, comer, dormir y descansar, y en la misma proporción lo relacionan con pensar, reflexionar y aprender de la vida.

La información se encuentra disponible en el siguiente enlace:

<https://www.culturaciudadana.gov.co/observatorio/publicaciones/mediciones/encuesta-calidad-de-vida-2021-2022>

- **Encuesta Línea Calma 2021:** Esta encuesta tuvo como objetivo monitorear temas como el manejo de emociones, conocimientos y percepciones sobre la línea CALMA que comenzaría su funcionamiento ese año y conocer las expectativas sobre una línea de atención psicosocial a hombres. Esta encuesta fue aplicada a hombres de 18 años en adelante que viven en Bogotá. Algunos resultados mostraron que un 75% de los hombres de Bogotá, mayores de 18 años, están de acuerdo con que es normal que ellos sean más reservados con sus emociones respecto a las mujeres, y un 60% de ellos están de acuerdo con que no saben reconocer cuándo necesitan ayuda.
- **Encuestas de Violencia Intrafamiliar 2020:** Se realizaron dos encuestas que permitieron conocer un panorama general de cómo las personas manejan sus emociones en el entorno familiar, e identificar características asociadas a la violencia intrafamiliar, en el marco de la pandemia por COVID 19. Esta encuesta fue aplicada a personas de 18 años en adelante de Bogotá.

Algunos resultados de esta encuesta mostraron que un 81% de las personas en Bogotá considera que la mayoría de los hombres quisieran manejar mejor sus emociones pero no saben cómo.

La información se encuentra disponible en el siguiente enlace:

<https://www.culturaciudadana.gov.co/observatorio/publicaciones/encuestas/encuesta-violencia-intrafamiliar-i>

<https://www.culturaciudadana.gov.co/observatorio/publicaciones/encuestas/encuesta-violencia-intrafamiliar-ii>

**8. Con la llegada de la pandemia y el aislamiento, la salud mental de las personas se vio afectada de forma considerable, entre ellos las poblaciones más jóvenes (niños, niñas, adolescentes y adultos jóvenes de entre 18 y 25 años) ¿Qué estrategias implementó o ha implementado el Distrito para dar acompañamiento a esta población durante el aislamiento y después del mismo?**





En el marco de la estrategia distrital Detalles que Salvan, durante el 2021, la Subsecretaría de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento implementó la estrategia Conversaciones Móviles, “Tertulias ¡venga y me cuenta!”. Este énfasis en las conversaciones vino de la necesidad de promover la itinerancia del diálogo alrededor de la pandemia y del virus Covid 19. Inicialmente esas conversaciones buscaron centrarse en lo que se consideraba importante, que era conocer cómo funciona el virus, cuáles medidas de cuidado eran las adecuadas para contener su propagación, qué comportamientos en el entorno público y privado promovían el auto y mutuo cuidado, y por ende, disminuían el riesgo de contagio, y luego, cómo funcionaban las vacunas y cómo era posible incentivar la motivación y la confianza a vacunarse. Estas preguntas lograron abordarse en espacios de socialización de la estrategia Detalles que Salvan realizados con servidores y servidoras del Distrito, empleados y directivos de centros comerciales y ciudadanía en general en una apuesta por hacer sencillo y pedagógico el lenguaje de cuidado y por generar confianza a través de argumentos de autoridad.

Los “¡Venga y me cuenta! Tertulias sobre la pandemia”, tuvieron como objetivo abrir un espacio de conversación, empatía y memoria sobre la experiencia del Covid 19, que permitiera compartir dichas vivencias en un espacio de reconocimiento e intercambio sobre la capacidad de resiliencia de la ciudadanía que habita en Bogotá. Estos espacios se abrieron para promover la conversación en el marco de la Semana de la Cultura Ciudadana y “Bogotá Conversa”, en estas se buscó recolectar relatos y registros fotográficos de personas que ejercieron, desde sus actividades laborales, acciones de cuidado durante la cuarentena estricta en la capital. Un ejercicio que pretendía visibilizar algunas vivencias de aquellos que se pusieron la camiseta y se comprometieron con construir una mejor Bogotá.

Metodológicamente las tertulias fueron pensadas para propiciar un escenario de escucha, participación, reconocimiento y memoria. Sin pretender ser espacios terapéuticos, se buscó que las y los asistentes se abrieran a contar sus experiencias durante la pandemia. La herramienta central de trabajo a la que se acudió fue una línea de tiempo, en la que se ubicó los principales momentos o hitos de la pandemia (simulacro de cuarentena – aislamiento durante la cuarentena, primer, segundo y tercer pico y apertura o “regreso a la normalidad”) invitando a los participantes a relatar su forma y modo de vivir cada uno de estos. Se realizaron un total de 4 Tertulias dirigidas hacia personas mayores de los Centros Días, a comerciantes y visitantes de las plazas de la Concordia y de Samper Mendoza y el parque metropolitano El Tunal con un total de 163 participantes.

Para el año 2022, con ocasión al Plan Rescate por la Salud de Bogotá, se está trabajando de manera conjunta con la Secretaría Distrital de Salud para el desarrollo e





implementación de estrategias de promoción del bienestar emocional y la salud mental.

Por otra parte, desde el Programa Calma, particularmente desde la Estrategia de Seguridad y Convivencia, actualmente se están coordinando articulaciones y acciones con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y con la Secretaría de Educación Distrital, para implementar una propuesta piloto de cultura ciudadana para la prevención de riñas y la promoción de entornos de cuidado y convivencia en los colegios de Bogotá que abordará tres componentes. Parte de esta propuesta involucra la creación de puestas en escena a partir del teatro foro para comprender mejor los factores culturales que motivan las riñas ; creación de productos culturales y audiovisuales con nuevas narrativas, escenografías y referencias sobre masculinidad no violenta en los colegios y contribuir a la formación en habilidades del cuidado directo, indirecto y emocional.

**16. ¿Cuál es el tiempo de espera que se le da a una persona que llama a pedir ayuda en cualquiera de las líneas de atención que existen? ¿Cuáles son las estrategias que existen para mejorar este tiempo de respuesta?**

El tiempo de espera para el inicio de la conversación telefónica es de máximo 30 segundos. Durante la fase de consolidación del total de 2987 llamadas recibidas, 2.357 llamadas fueron atendidas antes de 30 segundos y 630 atendidas después de 30 segundos. Las llamadas de carácter misional fueron tramitadas y las restantes reorientadas a los canales de atención correspondientes según nuestro protocolo de atención.

En relación a las estrategias implementadas para disminuir el tiempo y fortalecer la calidad de la respuesta en las llamadas, le comunicamos que la línea Calma actualmente trabaja de manera articulada con la Red de Canales de Atención Psicosocial de Bogotá. Esta red vincula a las entidades del distrito y la sociedad civil que brindan servicios de orientación psicológica, psicojurídica y psicosocial a la ciudadanía. Actualmente se adelanta la creación de un cronograma de referencia y contrarreferencia que permitirá atender con mayor agilidad los enrutamientos entre canales de atención y buscará contribuir a disminuir los tiempos de espera y la calidad de la atención brindada. De esta manera, si un hombre mayor de 18 años se comunica con la Línea Calma y el equipo profesional identifica que su necesidad excede la misionalidad de la Línea procederá a realizar el enrutamiento respectivo hacia canal competente con mayor celeridad posible en relación al grado de riesgo identificado.

El Documento Maestro protocolizó la atención a Emergencias y a Situaciones de nivel primario de riesgo prioritario e inminente que pudieran presentarse. Allí dejó claro que antes de proceder a la atención de los usuarios a través de los protocolos descritos, es necesario esclarecer si la situación que genera la llamada se configura en una





emergencia o una situación de riesgo prioritario o si es una llamada que se encuentra enmarcada dentro de la misionalidad del servicio prestado.

La línea Calma, cuenta con un mapeo de aquellas rutas de articulación de necesidad alta dentro de su misionalidad. Refieren a los canales de atención dispuestos por el distrito indispensables para su funcionamiento óptimo en relación a las situaciones atendidas diariamente. En este sentido, las rutas identificadas como de alto impacto y necesidad son:

- Línea 106-Secretaría Distrital de Salud
- Línea Púrpura-Secretaría Distrital de la Mujer
- Línea 123- Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia
- Línea 141-Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

De esta forma, si un usuario se comunica con la línea y expresa vivir alguna situación de riesgo para él u otra persona cercana, será remitido al canal que corresponda según los protocolos de atención establecidos. Así por ejemplo, si la situación reportada es una urgencia y/o emergencia el ciudadano será remitido al número Único de Seguridad y Emergencias NUSE y el equipo profesional permanece en la Línea hasta que logra realizarse una desactivación efectiva de la urgencia y/o emergencia por parte del equipo de profesionales responsables o algún familiar del ciudadano.

**19. Desde que inició la Iniciativa “Calma” ¿Cuántas personas han sido atendidas? ¿Cuál ha sido el impacto que ha tenido en la salud mental de los hombres? ¿Cuántos y cuáles profesionales atienden esta iniciativa? ¿Cuál es la razón de la intensidad horaria que tiene actualmente la línea? ¿Se ha presupuestado poner la línea a funcionar las 24 horas del día?**

La Línea Calma es una estrategia que se orienta a promover el desaprendizaje de comportamientos machistas por parte de los hombres en la ciudad y generar comportamientos deseados que vinculen roles de género equitativos y liberadores, así como otras versiones del amor alternativas al amor romántico, brindando un repertorio de creencias y comportamientos posibles desde las masculinidades corresponsables y no violentas, que reemplacen a los que resultan problemáticos. El objetivo de la Línea Calma es atender, orientar, asesorar y acompañar situaciones y/o crisis emocionales (temor, tristeza, ansiedad, preocupación) entre otras, y brindar un servicio de acompañamiento psicoeducativo para casos de violencia de pareja en el contexto intrafamiliar, motivadas por machismo, celos y control.

El cumplimiento de este objetivo se lleva a cabo a través de dos servicios. El primero de ellos ofrece atención y orientación telefónica a situaciones emocionales. Estas situaciones son recibidas y categorizadas por medio tres protocolos de atención, con contenidos







pensados para escenarios distintos: El protocolo 1 se refiere a situaciones emocionales en general, en las cuales no hay presencia de agresiones ni de violencia de pareja; el protocolo 2 da trámite a situaciones en las que sí existe violencia de pareja y el protocolo 3 atiende casos en los cuales hay violencia relacionada al machismo, pero ésta se encuentra fuera de los límites de la violencia de pareja (se refiere a riñas callejeras, agresiones en el espacio público, entre otras).

El segundo servicio corresponde a un acompañamiento psicoeducativo orientado exclusivamente a los usuarios que se comunicaron con la línea por situaciones relacionadas con la violencia de pareja que se derivan del machismo y que se asocian con los celos y el control. Se trata de un servicio enfocado a usuarios que fueron atendidos a través del protocolo 2 de la línea y que manifestaron su deseo de participar de este proceso. Por ende, es indispensable la voluntad del usuario, esto se enlaza con uno de los principios del enfoque de cultura ciudadana, según el cual el cambio es voluntario.

El servicio brindado por la línea Calma cuenta con un robusto sistema de evaluación del servicio que permite medir los impactos en la salud mental de los usuarios desde sus percepciones. Desde su lanzamiento, la Línea Calma ha tenido dos fases de implementación: el piloto que inició el 17 de diciembre de 2020 y que finalizó el 31 de mayo de 2021, y la fase II, que inició el 17 de septiembre de 2021 hasta el 05 de mayo del 2022; actualmente se encuentra en un momento de pausa y renovación que se espera que no se extienda por más que un mes. Durante estas dos fases de intervención, la Línea Calma ha brindado **6144** atenciones, entre 3915 llamadas atendidas y 2229 atenciones de acompañamiento psicoeducativo. De acuerdo con los datos obtenidos de las llamadas de seguimiento, tenemos que:

**El 95%**  
de los usuarios con quienes se estableció comunicación de seguimiento recomendarían la línea a otras personas.

**El 94 %**  
de los hombres que respondieron la encuesta de satisfacción manifestaron sentirse satisfechos con la atención prestada.

**El 91%**  
de los usuarios que contestaron la encuesta de satisfacción reportaron sentirse mejor gracias a la atención prestada.

**El 94%**  
de los usuarios con quienes se estableció una comunicación de seguimiento afirmaron que "la llamada que sostuvieron en días pasados les ayudó a manejar mejor sus emociones".





La línea Calma es atendida por un equipo de 13 profesionales de la psicología, (integrado por 50% hombres y 50% mujeres) orientados por una persona que lidera la operación en materia de calidad. El talento humano de la línea brinda un servicio psicoeducativo desde un enfoque de Cultura Ciudadana y cambio de comportamientos, género y masculinidades corresponsables, no violentas y cuidadoras.

Respecto a las razones que justifican la intensidad horaria de la línea Calma realizamos el siguiente contexto. Durante la fase piloto de implementación ( del 17 de diciembre de 2020 al 31 de mayo de 2021) la línea Calma atendió 1133 llamadas lo que indica un número aproximado de 226 llamadas mensuales. La fase piloto permitió evidenciar que la capacidad instalada de las 8 agentes profesionales era de 24 llamadas diarias. Por esta razón durante la fase de implementación ( del 17 de septiembre al 05 de mayo del 2022) se amplió el equipo de agentes profesionales de 8 a 13 personas.

De la misma manera, otro de los hallazgos proporcionados por la fase piloto fue la necesidad de ampliar los horarios de cobertura de la línea. Durante los primeros meses de pilotaje los horarios de atención fueron de lunes a viernes de Lunes a viernes de 8.00 am a 8.00 pm Sábados de 8.00 am a 12.00 md. El número total de llamadas entrantes fue de 1909 y las atenciones efectivas fueron 1133. En ese sentido, esto significa que la Línea Calma logró atender al 60% de las llamadas. Sin embargo, de acuerdo con el último Informe de Telefonía entregado por Outsourcing, 1176 de esas 1,909 llamadas se hicieron dentro de los horarios de servicio, lo que quiere decir que 733 llamadas correspondientes al 40% entraron fuera de los horarios de atención dispuestos, razón por la cual y, con el objetivo de lograr un mayor nivel de cobertura en la fase de consolidación, los horarios de atención fueron ampliados de la siguiente manera: lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 10:30 p.m., y los sábados y domingos de 2:00 p.m. a 10:30 p.m.

El nivel de atención de la línea Calma expresado a través del sistema de captura de información es del 92,44%, lo que quiere decir que hasta el momento los horarios de atención establecidos responden a la demanda de la ciudadanía. De igual manera, según las proyecciones contempladas en el documento maestro, actualmente la capacidad instalada de la línea Calma es de 423 llamadas mensuales. El número de llamadas recibidas mensualmente no ha superado el cálculo proyectado por lo cual la estrategia continúa respondiendo de manera eficiente a la demanda de la ciudadanía y no se contempla por ahora, ampliar los horarios de atención.

Reciba un cordial saludo,







SECRETARÍA DE  
CULTURA, RECREACIÓN  
Y DEPORTE



Al contestar, citar el número:

Radicado: **20229000054431**

Fecha: **13-05-2022**

**NICOLÁS FRANCISCO MONTERO DOMÍNGUEZ**  
Secretario de Despacho  
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

CONCEJO DE BOGOTÁ 13-05-2022 04:54:55

2022ER7759 O 1 Fol:1 Anex:0

ORIGEN: SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE/NICOLAS FRANCISCO

DESTINO: SECRETARIA GENERAL/DUARTE CUADROS CARLOS ARTURO

ASUNTO: RESPUESTA PROPOSICION 265 DE 2022

OBS: ---

Revisó: Henry Murrain - Subsecretario Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento  
Aprobó: Camilo Reynosa - Asesor de Despacho.

**Documento 20229000054431 firmado electrónicamente por:**

**Nicolás Francisco Montero Domínguez**, Secretario de Despacho, Despacho Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Fecha firma: 13-05-2022 15:30:50

**Andrés Camilo Reynosa Carrero**, Asesor, Despacho Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Fecha firma: 13-05-2022 11:23:10

**Henry Samuel Murrain Knudson**, Subsecretario Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento, Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento, Fecha firma: 13-05-2022 11:16:38

Revisó: MARIA ULIANA VIEIRA PAK - Contratista - Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento



791403e825340c0894a3ddec1ecba9f3d759e62223f1a45b08f05f9b7eb358be

