PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN PSICOSOCIAL INDIVIDUAL		
OBJETIVO:		Brindar herramientas de manera presencial o virtualmente – via teams a nivel psicosocial dirigidas a promover aspectos relacionados con gestión emocional, adaptabilidad al cambio, habilidades interpersonales y de convivencia laboral, por medio de acompañamiento psicológico de carácter virtual o presencial con el fin de impactar positivamente la calidad de vida y el bienestar integral de los servidores públicos y contratistas de la entidad con enfoque territorial y diferencial.
ALCANCE:	**Limite Inicial:**	Inicia con reportar el caso de Atención psicosocial individual.
	¿Qué hace?	Brindar herramientas de atención psicosocial individual a servidores públicos y contratistas de la entidad en pro de fortalecer sus estrategias de afrontamiento y bienestar integral en modalidad presencial o virtual – via teams.
	Limite Final:	Finaliza con el informe final por parte del profesional en psicología.
PRODUCTOS:		Matriz de Atención psicológica individual, Formato consentimiento informado, Informe de gestión de Atención Psicológica Individual.
RESPONSABLE:		Estratégico: Director de Talento Humano Operativo: Coordinador Grupo de Bienestar, Gestión del Conocimiento y Evaluación de Personal

1. GLOSARIO

Atención psicosocial: es un proceso contextual de acuerdo con las condiciones individuales de la persona, las experiencias vividas o en las que se encuentra al momento del acompañamiento y el enfoque profesional, orientado al bienestar individual o grupal (Bermúdez y Garavito, 2018).

Bienestar psicológico: es entendido como como un proceso de percepción personal como producto de las diferentes experiencias que tiene el colaborador, se encuentra relacionado con las relaciones interpersonales y las redes de apoyo de este (Harvey et al. 2021).

Clima laboral: se entiende como la suma de aspectos físicos y emocionales, los cuales repercuten en el comportamiento influyendo sobre la percepción acerca del trabajo, desempeño, productividad y satisfacción, impactando directamente en la satisfacción personal (Pilligua y Arteaga, 2019).

Estrategias de afrontamiento: son los esfuerzos a nivel cognitivo y comportamental desarrollados para afrontar las demandas externas y/o internas, relacionadas con altas cargas de estrés (Barrero-Toncel et al. 2021).

2. CONDICIONES GENERALES:

2.1. Normatividad:

Constitución Política de Colombia. Artículo 49 “Reconoce el derecho de los colombianos a la salud, incluyendo la salud mental. Este artículo establece que el Estado debe garantizar la atención en salud a través de los servicios públicos y que la salud es un derecho fundamental que debe protegerse en todos los ámbitos, incluido el laboral.”

Código Sustantivo del Trabajo (CST). Artículo 57 establece que “el empleador debe garantizar la integridad física y mental de sus trabajadores, lo que implica no solo la protección física, sino también la psicológica. La norma es clave para la creación de condiciones laborales que prevengan riesgos psicosociales.”

Ley 1010 de 2006. “Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.”

Decreto Ley 1567 de 1998. Artículo 20 "Bienestar Social. Los programas de bienestar social deben organizarse a partir de las iniciativas de los servidores públicos como procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así mismo deben permitir elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la entidad en la cual labora."

Resolución 2646 de 2008. "Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional."

Decreto 1567 de 1998. Artículo 24. "Área de Calidad de Vida Laboral. El área de la calidad de vida laboral será atendida a través de programas que se ocupen de problemas y condiciones de la vida laboral de los empleados, de manera que permitan la satisfacción de sus necesidades para el desarrollo personal, profesional y organizacional."

Decreto 1227 de 2005. Artículo 75 "…con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral, las entidades deberán efectuar los siguientes programas:

(…) 75.2. Evaluar la adaptación al cambio organizacional y adelantar acciones de preparación frente al cambio y de desvinculación laboral asistida o readaptación laboral cuando se den procesos de reforma organizacional.

75.3. Preparar a los pre pensionados para el retiro del servicio.

75.4. Identificar la cultura organizacional y definir los procesos para la consolidación de la cultura deseada.

75.5. Fortalecer el trabajo en equipo. (…)"

2.2. Políticas de operación: N/A

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO:

ACTIVIDAD ESENCIAL DE VALOR No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	CARGO O ROL DE PERSONA RESPONSABLE	CONTROL DE REGISTROS
INICIO **1. REPORTAR EL CASO**	**1.1.** Reportar el caso a través de la Dirección de Talento Humano, el Comité de convivencia Laboral, reporte de los psicólogos de clima laboral o solicitud directa de la persona.	Psicólogo Clima Laboral Comité de convivencia laboral. Servidor público / contratista interesado	Correo electrónico
2. CONTACTAR AL SERVIDOR PÚBLICO O CONTRATISTA	**2.1.** Contactar al servidor público o contratista para informarle acerca de la estrategia de atención psicológica individual, su alcance, duración y las limitaciones de esta, con el objetivo de fijar el cronograma de atenciones de acuerdo con la complejidad del caso. **2.2.** Solicitar el diligenciamiento del consentimiento informado para iniciar con el proceso. **2.3.** Registrar en la matriz de acompañamiento psicológico	Psicólogo atención psicológica individual	Correo electrónico Vía telefónica Matriz de acompañamiento psicosocial individual Formato Consentimiento informado

ACTIVIDAD ESENCIAL DE VALOR No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	CARGO O ROL DE PERSONA RESPONSABLE	CONTROL DE REGISTROS
	individual y asignación del profesional especializado en psicología y la priorización de acuerdo con la complejidad del caso.		
3. REALIZAR ACOMPAÑAMIENTO PSICOLÓGICO INDIVIDUAL	**3.1.** Realizar sesiones de acompañamiento psicológico individual de manera presencial o vía teams desde el correo institucional, donde se brinden herramientas para el fortalecimiento de la persona, abordando temáticas relacionadas a las emociones, pensamientos y comportamientos que permitan resolver situaciones que generen algún grado de afectación en las áreas de ajuste de su vida, registrando el avance por sesión en la Matriz de acompañamiento psicosocial individual.	Psicólogo atención psicológica individual	Matriz de acompañamiento psicosocial individual. Formato de desarrollo de sesiones
4. REALIZAR REPORTE GRUPO SST	**4.1.** Realizar el reporte al Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de las atenciones de ser necesario, de acuerdo con la complejidad del caso para que continúen con la atención en la ARL y EPS.	Psicólogo atención psicológica individual	Formato de remisión Correo electrónico
5. REALIZAR SEGUIMIENTO A LOS CASOS REMITIDOS	**5.1.** Realizar el seguimiento a los casos remitidos al Grupo de SST para verificar que se hayan continuado con las recomendaciones que se generaron respecto ARL y EPS, el estado emocional del servidor público o contratista con el fin de determinar la apertura o cierre del caso. ¿El estado emocional es óptimo? **No**: Ir a la Actividad No. 3. **Si**: Ir a la Actividad No. 6.	Psicólogo atención psicológica individual	Matriz de acompañamiento psicosocial individual.
6. CERRAR EL CASO	**6.1.** Cerrar el caso de atención psicológica individual.	Psicólogo atención psicológica individual	Matriz de acompañamiento psicosocial individual.
7. REALIZAR INFORME DE GESTIÓN	**7.1.** Realizar informe de gestión semestral y anual con respecto a las atenciones psicológicas individuales y remitir a la Coordinación de Bienestar.	Psicólogo atención psicológica individual	Correo electrónico
9. ARCHIVAR DOCUMENTACIÓN **FIN**	**9.1.** Organizar y archivar la documentación de acuerdo con los lineamientos de Gestión documental y Gestión de Tecnologías de la Información con el fin de garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información de conformidad con las Tablas de Retención Documental (TRD) y las políticas institucionales de gestión documental y seguridad de la información.	Funcionario y/o contratista asignado Grupo de Bienestar, Gestión del Conocimiento y Evaluación de Personal.	Archivo Físico y Digital

4. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

4.1. Documentos internos:

- Plan Estratégico de Talento Humano.
- Plan Institucional de Bienestar, Estímulos e Incentivos 2026.

4.2. Documentos externos:

Programa Nacional de Bienestar del Departamento Administrativo de la Función Pública.

VERSIÓN DE CAMBIOS			
Código:	**Versión:**	**Fecha:**	**Motivo de la actualización:**
GTH-PR-011	1	28/Jul./2026	Se hace necesario ajustar la documentación en el marco del fortalecimiento institucional con el fin de alinearlos al Sistema Integrado de Gestión y el nuevo modelo por procesos de la Entidad.

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN			
ELABORÓ	**APROBÓ**	**REVISIÓN METODOLOGICA**	**Vo. Bo. Oficina Asesora de Planeación**
Viviana Gutiérrez Morales Diego Alejandro Morales Muñoz Mónica Viviana García Cuellar	Mariana Isabel Arteaga Mejia	Mario Ricardo Méndez Corredor	Nubia Patricia López Méndez
Coordinadora Grupo de Bienestar, Gestión del Conocimiento y Evaluación de Personal. Contratistas Dirección de Talento Humano	Directora de Talento Humano	Contratista Oficina Asesora de Planeación.	Jefe Oficina Asesora de Planeación.
Fecha: 28/07/2026	Fecha: 28/07/2026	Fecha: 28/07/2026	Fecha de Aprobación: 28/07/2026