

Bogotá D.C.,

1-2023-020666

Al contestar, citar el número:

Radicado: **1-2023-020666**

Fecha: 21-11-2023

Secretario General

Jaime Luis Laucouture Peñaloza

Cámara de Representantes

Congreso de la República.

Carrera 7 No. 8 - 62

Edificio Nuevo del Congreso

Teléfono: 432 51 01/00

Correos electrónicos:

secretaria.general@camara.gov.co.

equipocongresodrp@gobiernobogota.gov.co

atencionciudadanacongreso@senado.gov.co

Ciudad

Asunto: Respuesta Proposición 081 de 2023 - Congreso

Tema: “Informe sobre las medidas adoptadas frente a la alarmante situación de VBG que afronta el país”

Radicado SDMujer: No. 2-2023-023150 – 2-2023-022939

Respetado secretario Laucouture,

En atención al asunto de la referencia y una vez analizada la proposición 081 de 2023 - Congreso, que tiene como tema “*Informe sobre las medidas adoptadas frente a la alarmante situación de VBG que afronta el país*”, esta entidad de conformidad con la misionalidad y funciones asignadas por el Acuerdo Distrital No. 490 de 2012¹ y el Decreto Distrital No. 428

¹ Acuerdo Distrital No. 490 de 2012, “*Por el cual se crean el Sector Administrativo Mujeres y la Secretaría Distrital de la Mujer y se expiden otras disposiciones*”, aprobado por el Concejo de Bogotá, D.C el 28 de junio de 2012.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

de 2013², presentará respuesta a la preguntas asignadas a la Secretaría Distrital de la Mujer literales a, b, c, d en los siguientes términos:

a y b *“Explique cómo funciona el protocolo de atención de la línea de orientación a mujeres en su territorio” ; “Indique los perfiles profesionales de las personas encargadas de atender las líneas y qué tipo de orientación se les brinda (jurídica, psicológica, social, salud, oferta institucional, articulación con entidades*

Respuesta:

En el marco de las competencias previstas en el Acuerdo Distrital No. 490 de 2012 y el Decreto Distrital 428 de 2013, la Secretaría Distrital de la Mujer brinda entre otros servicios, acompañamiento psicosocial, orientación, asesoría y representación jurídica a las mujeres mayores en sus diferencias y diversidad víctimas de violencias en el Distrito Capital.

En el marco de esta competencia, actualmente la Secretaría Distrital de la Mujer implementa la Línea Púrpura Distrital que es un servicio de atención gratuito que funciona las 24 horas todos los días del año (con excepción del canal de video llamada), a través de diferentes canales de comunicación (telefónico, WhatsApp y video llamada).

La línea Púrpura Distrital brinda información y orientación psicosocial con elementos socio jurídicos a mujeres que identifiquen estar viviendo una situación de violencia y a la ciudadanía que tenga conocimiento de una situación de violencia. De la misma manera, la Línea Púrpura brinda atención sobre la oferta institucional para la garantía de los derechos humanos de las mujeres y el derecho a la salud, con énfasis en los derechos sexuales y derechos reproductivos (métodos de anticoncepción e interrupción Voluntaria del embarazo –IVE).

Igualmente, la Línea Púrpura Distrital está establecida como una estrategia de primer nivel que recibe los casos y articula con otros equipos de atención de la Secretaría Distrital de la Mujer teniendo en cuenta los criterios y alcances establecidos. Su alcance se concreta en cuatro niveles: i) información general³; ii) orientación psicosocial con elementos socio

² Decreto Distrital No. 428 de 2013, *“Por medio del cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de la Mujer, y se dictan otras disposiciones”*, expedido por el Alcalde Mayor de Bogotá el 27 de septiembre de 2013.

³ A través de este nivel se brinda información sobre los derechos de las mujeres y/o servicios de la Entidad o alguna otra institución.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



jurídicos⁴; iii) activación de rutas⁵; y iv) seguimiento de acuerdo con los criterios establecidos por esta Secretaría⁶.

En el marco de la gestión de casos que son recepcionados por los canales de atención, se garantiza la lectura y/o la escucha activa y reparadora por parte de las profesionales de la Línea y se generan espacios de confianza desde relaciones horizontales, que propenden por que las mujeres que se comunican puedan sentir que toda la información proporcionada durante la llamada es completamente importante y confidencial, aportando al bienestar emocional de las mujeres y facilitando herramientas a través de las cuales las mujeres puedan ejercer su ciudadanía y exigir la garantía de su derecho a vivir una vida libre de violencia.

Los lineamientos técnicos y misionales de atención, se encuentran consagrados en la Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”, que se anexa a este documento (anexo 1).

Actualmente se cuenta con un equipo de cuarenta (40) profesionales mujeres vinculadas a la prestación de los servicios ofrecidos por la Línea Púrpura Distrital con los siguientes perfiles:

Tabla No. 1 Equipo de atención para la operación de la Línea Púrpura Distrital en el 2023

Servicio	Perfil	Número de personas
Agentes de atención psicosocial	Abogadas: 6 Trabajadoras Sociales: 11 Psicólogas: 15 Enfermeras: 1	33
Agentes técnicas	Abogadas: 1 Trabajadoras Sociales: 4 Psicólogas: 2	7
TOTAL		40

⁴ En este nivel, la persona que establece contacto hace referencia a la necesidad de ser escuchada, por hechos relacionados con las violencias contra las mujeres y/o a su derecho a la salud plena. A través de un escenario conversacional y reflexivo sobre los malestares y las violencias que afrontan las mujeres, se pretende identificar los diferentes impactos, así como las rutas de atención, la visibilización de recursos de afrontamiento y sus derechos.

⁵ Son las acciones que tienen como objetivo tramitar articulaciones intra e interinstitucionales para gestionar el acceso a diversos servicios, de acuerdo con las necesidades de cada caso.

⁶ Consiste en los contactos posteriores con las mujeres y comprende todas las atenciones brindadas después de la primera llamada, en las cuales se da continuidad al proceso de atención de acuerdo a los lineamientos técnicos establecidos para este fin.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



Adicionalmente, se cuenta con un equipo de apoyo de cinco (5) profesionales para la operación de la Línea Púrpura Distrital, que desde los roles de supervisión se encargan de verificar el cumplimiento de los lineamientos técnicos para la operación de servicio y realiza acciones de control de calidad.

Tabla No. 2 Equipo de apoyo para la operación de la Línea Púrpura Distrital en el 2023

Perfil	Número de personas
Supervisoras de operación	2
Líderes de calidad	2
Supervisora y líder psicosocial	2
Total	6

c. “Informe cuántas llamadas al día recibe la línea telefónica de atención a mujeres víctimas de VBG”.

Respuesta:

A continuación, se presenta la información del promedio diario de llamadas y comunicaciones por WhatsApp que se gestionaron entre enero de 2022 y octubre de 2023:

**Total llamadas atendidas en la Línea Púrpura Distrital.
Bogotá, 2022 y 2023.**

	Llamadas atendidas (canal telefónico + Whatsapp)	Promedio diario
2022	68.481	187
2023 (octubre)	76.817	253
Total	145.298	217

Fuente: base de datos de registro de llamadas realizadas por el operador de ETB encargado del servicio de recepción y devolución de llamadas.

d. “Informe en cuántos de los casos atendidos por la línea telefónica, se activan exitosamente las rutas de atención, orientación y protección con articulación de otras instituciones”.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicialaciudadania@sdmujer.gov.co



Respuesta:

Una de los niveles de la Línea Púrpura Distrital es el de activación de rutas que se concreta en acciones que buscan articular intra e intertucionalmente para gestionar el acceso de las mujeres a diversos servicios, de acuerdo con las necesidades de cada caso.

Posteriormente desde el servicio de la Línea Purpura Distrital se informa a la Dirección de Gestión del Conocimiento de la Secretaría Distrital de la Mujer cuántos casos se han remitido a otras instancias o entidades para la activación de rutas o acceso a servicios:

1. Transferencia de las llamadas a otras Líneas de atención, según las necesidades de cada caso: Línea 123 (si una ciudadana se encuentra en situación de emergencia), Línea 155 (si una mujer se encuentra fuera de Bogotá) y Línea 195 (si una mujer requiere información sobre la Administración Distrital como entidades, trámites y servicios).
2. Remisión y direccionamiento del caso a otras estrategias de la Secretaría Distrital de la Mujer, con el fin de continuar con la atención psicosocial y socio jurídica o vincular a las ciudadanas a la oferta de servicios.
3. Remisión de casos de mujeres víctimas de violencia en el ámbito familiar y en riesgo de feminicidio a la Secretaría Distrital de Integración Social, con el objetivo de que las Comisarías de Familia revisen los hechos y establezcan acciones de atención, protección y seguimiento en el marco de sus competencias.

A continuación, se presenta la información del número de casos notificados a la Secretaría Distrital de Integración Social en el periodo de enero a octubre de 2023:

Tabla No. 3 Número de casos notificados a la Subdirección de familia de la Secretaría Distrital de integración Social en el periodo de enero a octubre de 2023

MES	NÚMERO DE CASOS
ENERO	88
FEBRERO	113
MARZO	120
ABRIL	137
MAYO	117
JUNIO	122

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicialaciudadania@sdmujer.gov.co



JULIO	139
AGOSTO	112
SEPTIEMBRE	146
OCTUBRE	113
TOTAL	1.207

Fuente: Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia – SDMujer

De la misma manera, a continuación, se presenta la información del promedio diario de primeras atenciones que fueron remitidas a otras entidades, líneas o a otros servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer entre enero de 2022 y octubre de 2023 en dos partes: i. llamadas remitidas directamente a las otras líneas de atención (123, 155, 195)⁷; ii. Atenciones remitidas a otras entidades u otros servicios de la entidad.

Total de llamadas reemitidas a otras líneas de atención (123, 155, 195) desde la Línea Púrpura Distrital, Bogotá, 2022 y 2023.

Año	Línea	Llamadas reemitidas	Promedio diario
2022	Línea 123	3.435	9
	Línea 155	4.617	13
	Línea 195	168	0,5
2023 (octubre)	Línea 123	4.625	15
	Línea 155	6.191	20
	Línea 195	267	1
Total	Línea 123	8.060	12
	Línea 155	10.808	16
	Línea 195	435	1

Fuente: Información allegada por el OMEG a partir de base de datos de registro de llamadas realizadas por el operador de ETB encargado del servicio de recepción y devolución de llamadas.

Total remisiones a las atenciones realizadas en la Línea Púrpura Distrital, Bogotá, 2022 y 2023.

⁷ Estas llamadas no alcanzan a ser atendidas por las profesionales de la Línea Púrpura Distrital sino que según la necesidad de la persona se hace la remisión directa desde el inicio de la llamada.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



	Atenciones remitidas	Promedio diario
2022	10.546	29
2023 (octubre)	7.807	26
Total	18.353	27

Fuente: Simisional. Cálculos OMEG. Información preliminar sujeta a cambios por actualización. No incluye seguimientos.

De acuerdo con lo expuesto, la Secretaría Distrital de la Mujer espera haber dado respuesta a los interrogantes planteados, según las competencias asignadas y queda atenta a brindar cualquier información adicional frente al tema sometido a consideración.

Cordialmente,



Diana Rodríguez Franco
Secretaría Distrital de la Mujer

Anexos: Los mencionados como anexos

Elaboró: Mónica Murillo – Dirección de Eliminación de Violencias
José Edwin Bernal – Dirección de Gestión del Conocimiento
Mónica Rengifo – Oficina Asesora Jurídica

Revisó: Alexandra Quintero – Directora de Eliminación de Violencias *AB*
Oriana LaRotta – Directora de Gestión del Conocimiento *Oriana LaRotta*
Catalina Zota Bernal- Jefa Oficina Asesora Jurídica *Catalina Zota Bernal*

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76
Torre 1 (Aire) Piso 9
PBX: 3169001
www.sdmuje.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicialciudadania@sdmuje.gov.co

