
	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 1 de 50

Tabla de contenido

1. Introducción	2	
2. Objetivos	3	
Objetivo general	3	
Objetivos específicos	4	
3. Alcances de la Línea Púrpura	4	
4. Canales de Atención	5	
4.1 Línea telefónica 018000112137:	5	
4.2 Whatsapp 3007551846	6	
4.3 Correo electrónico	7	
4.4 Chat web	10	
4.5 Video llamada:	10	
5. Criterios de atención	10	
Otras situaciones en el marco de la atención	11	
6. Esquema de atención	14	
6.1	Roles en el marco de la atención	14
6.2	Niveles y procedimiento de atención	19
i.	Información	19
ii.	Orientación Psicosocial con elementos socio jurídicos:	20
iii.	Activación de rutas	21
iv.	Seguimientos	21
6.3	Pautas generales para la atención de casos	26
6.4	Aspectos claves en casos puntuales	29
7. Registro de la información	37	
8. Remisión de casos	39	
Solicitudes de atención internas	41	
9. Seguimiento de casos	44	
10. ANEXOS	49	
11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49	

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 2 de 50

1. Introducción

Bogotá cuenta con diferentes Acuerdos aprobados por el Concejo de la ciudad, así como políticas públicas y decretos expedidos por la Alcaldía Mayor con el objeto de asignar responsabilidades institucionales en materia de prevención, atención y protección de las violencias contra las mujeres, además del restablecimiento de los derechos de las víctimas. En ese sentido, la Secretaría Distrital de la Mujer, para dar cumplimiento a lo señalado en la Ley 1257 de 2008¹ que exige la creación de mecanismos de atención, en el marco del cumplimiento de las medidas de protección dispuestas, y en concordancia con las competencias definidas en el Acuerdo Distrital 490 de 2012² y según el Acuerdo Distrital 421 de 2009³ ha venido impulsando diversas acciones y estrategias en estos ámbitos.

Así mismo, y en atención a lo dispuesto por el Concejo de Bogotá⁴, el Distrito Capital elaboró la Ruta única de Atención a mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio, la cual es una estrategia del Distrito para prevenir la materialización del delito de feminicidio y cualquier expresión de violencia física, psicológica, sexual o económica contra las mujeres. En ella se reconocen los derechos humanos de las mujeres y se informa a las ciudadanas de las entidades a las que pueden acudir en el Distrito Capital, entre las que se encuentran entidades de orden nacional y distrital, garantizando sus derechos a la información y orientación, a la atención en salud, el acceso a la justicia y la solicitud de medidas de atención y protección en caso de ser víctimas de violencias o si su vida e integridad están en riesgo, según lo consagrado en la Ley 1257 de 2008 y sus Decretos reglamentarios⁵.

En concordancia con lo establecido en el marco legal, la Secretaría Distrital de la Mujer según su mandato y como acción afirmativa, desde la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia en el marco de sus funciones⁶, ha venido desarrollando acciones de prevención y atención para la superación de los obstáculos que enfrentan las mujeres para acceder a la administración de justicia en el Distrito Capital y garantizar el pleno goce de sus derechos. Por tal razón, implementó el servicio de atención *Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”*, desde febrero de 2015, con el objetivo de contribuir en la garantía del derecho de las mujeres a una vida libre de violencias y el derecho a la salud plena, derechos interconectados en el marco de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género, y como parte de las responsabilidades territoriales atribuidas mediante la Resolución 473 de 2019⁷.

En el marco del Plan de Desarrollo *“Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del Siglo XXI”*⁸, bajo la meta del plan de acción de la Secretaría Distrital de la Mujer que estableció *“Alcanzar al menos el 80% de efectividad (respuesta inmediata, llamadas devueltas y contactos por chat) en la atención de la Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres” integrando un equipo de la misma a la línea de emergencias 123”*, y como parte del proyecto

¹ “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” en sus artículos 16, 17, 18, 19 y 20.

² “Por el cual se crean el sector administrativo mujeres y la Secretaría Distrital de la Mujer y se expiden otras disposiciones”.

³ “Por el cual se crea el Sistema Distrital de Protección Integral a las mujeres víctimas de violencia”, Actualizado por el Acuerdo Distrital No 703 de 2018, art. 3.


⁴ Acuerdo 676 de 2017 “Por el cual se establecen lineamientos para prevenir la violencia Basada en Género y el Feminicidio en Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones” artículo 2.

⁵ Ley 1257 de 2008, Decreto 4796 de 2011, Decreto 2734 de 2012, Decreto 4797, 4798 y 4799 de 2011.

⁶ Decreto Distrital No. 428 de 2013, artículo 15, literales b, c y e

⁷ “Por medio de la cual se adoptan los lineamientos técnicos y operativos para el funcionamiento y seguimiento del Sistema Sofia” Anexo de responsabilidades sectoriales, numeral 15, literal e y f.

⁸ Acuerdo Distrital 761 de 2020 “Por medio del cual se adopta el Plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del Distrito Capital 2020-2024 ‘Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI’”

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 3 de 50

de inversión 7734 que contempla el “Fortalecimiento a la implementación del Sistema Distrital de Protección Integral a las mujeres víctimas de violencias SOFIA en Bogotá” se enmarca la continuidad de la Línea Púrpura Distrital.

También se enmarca con los nuevos requerimientos de cara a la integración que se implementó con la línea de atención de emergencias 123, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución No. 928 del 14 de octubre de 2020⁹ de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. La integración de la Secretaría Distrital de la Mujer a la Línea 123 tiene el propósito de fortalecer los procesos de recepción, tipificación, atención y seguimiento al alto número incidentes de seguridad y emergencias relacionados con todo tipo de violencias contra las mujeres, de manera que se pueda ofrecer una intervención oportuna e integral para activar las rutas de salud, justicia y protección correspondientes.

La Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”, es un servicio de atención gratuito atendido por un equipo profesional en psicología, trabajo social, derecho y enfermería, dirigido a mujeres mayores de 18 años que identifiquen estar viviendo una situación de violencia. A esta línea también se pueden comunicar ciudadanos/ciudadanas, organizaciones de la sociedad civil e instituciones que tengan conocimiento de este tipo de hechos. No es una línea de emergencias ni de denuncia, funciona las 24 horas, todos los días del año. Desde allí se brinda información, orientación y atención psicosocial y socio jurídica, de manera telefónica y virtual, con la finalidad de avanzar en la desnaturalización de las violencias, el conocimiento y reconocimiento del ciclo de las mismas, actúa brindando acompañamiento en la toma de decisiones, aportando a la prevención de nuevos hechos de violencias que puedan implicar un riesgo para la salud o vida de las mujeres, así como orientando en la “Ruta Única de Atención a Mujeres Víctimas de Violencias y en Riesgo de Femicidio”, y en otros mecanismos de atención específicos para mujeres.

En atención a las definiciones legales y las competencias que enmarcan el quehacer de la Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”, este documento brinda herramientas técnicas y metodológicas que constituyen la carta de navegación para la operación de la Línea, así como para las profesionales encargadas de la orientación, atención y seguimiento a las mujeres que se comunican a diario a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin.

El objetivo de esta guía será brindar las herramientas técnicas y metodológicas para la operación de la Estrategia de atención *Línea Púrpura Distrital*, la cual hace parte de la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia de la Secretaría Distrital de la Mujer. Estas herramientas enmarcadas en los enfoques, principios y lineamientos del modelo de atención psicosocial y socio-jurídico de la entidad, permiten orientar las acciones del equipo profesional de la *Línea* para llevar a cabo la orientación, atención y seguimiento a las ciudadanas.

2. Objetivos


Objetivo general

Desarrollar los alcances y acciones en el marco del servicio de atención virtual y telefónico de la Estrategia Línea Púrpura Distrital - Mujeres que escuchan mujeres, a partir de los niveles de atención que contemplan la inclusión e implementación de los enfoques de derechos humanos de las mujeres, género y diferencial, que contribuya al goce efectivo de los derechos de las mujeres a la salud plena¹⁰ y a una vida libre de violencias.

⁹ “Por medio de la cual se autoriza la integración de la Secretaría Distrital de la Mujer con el Número Único de Seguridad y Emergencias NUSE 123”

¹⁰ Para efectos de este documento se entiende que: “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (OMS, 1948)

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 4 de 50

Objetivos específicos

- Promover una atención oportuna, integral y de calidad frente a las necesidades, intereses y demandas de las mujeres durante la comunicación y en los diferentes niveles de atención.
- Orientar e informar sobre los derechos de la mujer víctima de violencias y las entidades competentes para su atención y protección integral a nivel Distrital.
- Contribuir en el reconocimiento y fortalecimiento de la autonomía de las mujeres, para avanzar en la toma de decisiones que permitan prevenir nuevos hechos de violencias y garantizar su derecho a la salud plena y una vida libre de violencias a partir de la activación de las rutas de atención de acuerdo a las necesidades específicas del caso.
- Fomentar desde la orientación psicosocial con elementos socio jurídicos la atención a los malestares emocionales, el desarrollo de estrategias de afrontamiento personal e institucional y el acceso a la justicia para la prevención y atención de las violencias contra las mujeres y la garantía de sus derechos.

3. Alcances de la Línea Púrpura

El proceso de atención de la Línea Púrpura, integra lo establecido en el *Manual de Atención con Enfoque Psicosocial* de la Secretaría Distrital de la Mujer, el cual está centrado en la Estrategia Psicosocial que implementa la entidad y donde se plantea los lineamientos de los servicios de atención prestados por las diferentes direcciones/dependencias que incluye los enfoques de género, diferencial y de derechos de las mujeres. A partir del reconocimiento de las necesidades y las propuestas de las mujeres, esta estrategia contempla los diversos servicios “*que están orientados a favorecer la respuesta institucional oportuna que contribuya con el empoderamiento de las mujeres en el ejercicio de sus derechos, fortalecer los grupos, redes y organizaciones de mujeres, prevenir y atender las violencias contra las mujeres, territorializar la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género, acercar la oferta institucional y transversalizar acciones en el nivel local*”¹¹.


En cuanto a los elementos de atención socio-jurídica que incorpora la Línea Púrpura, se contempló lo señalado en la Resolución 435 de 2020 de la Secretaría Distrital de la Mujer, en la cual se hace referencia a la Estrategia de Justicia de Género, en la que se enmarcan las diferentes acciones que se impulsan/desarrollan desde lo jurídico en la entidad, como lo son los servicios de orientación, asesoría y representación jurídica especializada y asistencia técnico legal que brindan las abogadas desde los enfoques de derechos de las mujeres, de género, diferencial e intersectorial.

En concordancia con estos lineamientos de acción y como resultado de los niveles de atención establecidos en el Manual de Atención Psicosocial y por parte de la Estrategia Justicia de Género, la Línea Púrpura brinda atención en post-emergencia en los siguientes niveles: i. Información general, ii. Orientación psicosocial¹² con elementos socio jurídicos¹³, iii. Activación de rutas y iv. seguimiento los cuales se detallan en el apartado 6.2.

¹¹ Secretaría Distrital de la Mujer, 2019. Manual de Atención con Enfoque Psicosocial. Bogotá D.C, diciembre de 2019

¹² Se nombra de esta forma para la Línea, pero hace referencia al nivel de “orientación psicosocial” que se describe en el Manual y al nivel de orientación socio jurídica de acuerdo a la Resolución 435 de 2020.

¹³ En este marco y retomando los niveles de atención socio-jurídica, la Línea en el marco de la orientación psicosocial incorpora elementos de la orientación y asesoría socio jurídica con enfoque de género, diferencial, intersectorial y derechos de las mujeres víctimas de violencias, alertantes y/o familiares para contribuir en la eliminación de barreras de acceso a la justicia.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 5 de 50

4. Canales de Atención

Se entiende por canales de atención los diferentes medios a través de los cuales ingresan solicitudes de información y orientación en el marco de la atención a mujeres víctimas de violencia y/o a ciudadanos y ciudadanas que tengan conocimiento de la ocurrencia de hechos de violencias contra una mujer. Estos canales cuentan con las condiciones operativas, logísticas y de calidad necesarias para garantizar la prestación del servicio las 24 horas del día, los siete días de la semana.


A continuación, se describe cada uno de los cinco canales dispuestos para la atención:

4.1 Línea telefónica 018000112137: medio de contacto y atención desde el cual ingresan llamadas de manera gratuita las 24 horas, los 7 días de la semana. A través de este número es posible la comunicación desde un teléfono fijo o celular así no se cuente con minutos.

Esta línea cuenta con respuesta de voz interactiva (IVR) que orienta a las ciudadanas de la siguiente manera: i. Informa sobre el servicio y da un mensaje de bienvenida; ii. Pregunta sobre el lugar dónde se encuentra la ciudadana, iii. Indica las opciones que permiten elegir de acuerdo con las necesidades de quién se comunica y la competencia de la Línea. Si no es posible atender de manera inmediata la llamada, debido a la demanda del servicio, se invita a dejar un mensaje – buzón- de voz¹⁴ y/o escribir al canal WhatsApp 3007551846.

A continuación, se aprecia la estructura del IVR, describiendo cada opción.

¹⁴ Esto puede ocurrir cuando hay alta demanda en el canal telefónico y no se encuentran agentes disponibles para atender la llamada de manera inmediata, por tal razón, se invita a que la ciudadana a dejar un buzón de voz con sus datos de contacto. A partir de la información consignada, tan pronto se cuenta con la disponibilidad de agentes se procede a realizar la devolución de llamada. Todos los buzones de voz que ingresan, quedan registrados en el histórico de llamadas (consignado en el informe diario y mensual de la operación), adicional a esto se hace un cruce de información que permite identificar si algún buzón de voz quedó pendiente de devolución de llamada, garantizando que en todos exista el re contacto.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<p>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	<p>Código: PAMVV-GU-1</p>
	<p>ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL</p>	<p>Versión: 01</p>
	<p>Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”</p>	<p>Fecha de Emisión: 29/06/2022</p>
		<p>Página 6 de 50</p>

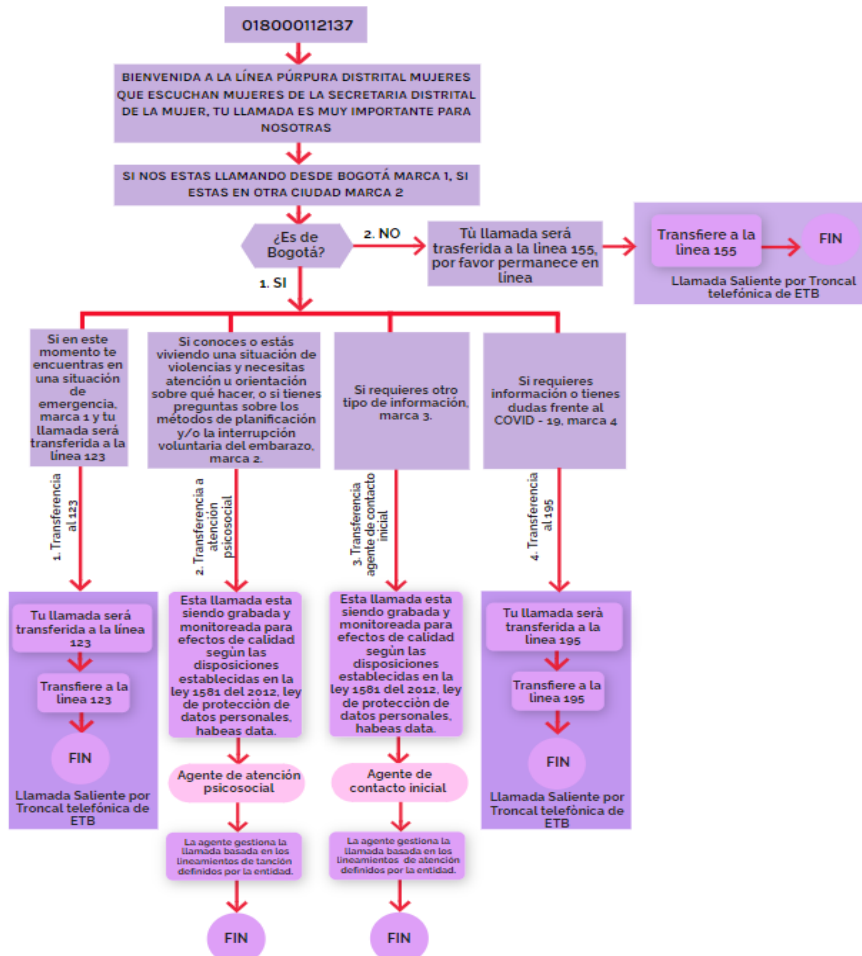


Diagrama 1. Respuesta de voz interactiva (IVR) del canal telefónico 018000112137.

Fuente: propia.

Además, este servicio cuenta con la configuración técnica de llamadas entrantes¹⁵ y llamadas salientes¹⁶, mediante la cual es posible gestionar la devolución de las mismas en casos de llamadas abandonadas o que dejaron buzón de voz, así como la interconexión con otras entidades a través de las líneas que estas instituciones tienen dispuestas para la atención de la ciudadanía¹⁷.


4.2 Whatsapp 3007551846: es un medio de contacto y atención el cual funciona las 24 horas, los 7 días de la semana.

¹⁵ Inbound que permite la recepción de llamadas desde Una línea fija o móvil sin necesidad de contar con minutos o saldo.

¹⁶ Outbound que permite la salida de llamadas a teléfonos fijos locales, celulares y la interconexión con línea de atención ciudadana dispuestas por diferentes entidades en casos donde no exista una competencia directa de la Línea, ofreciendo la posibilidad de menú de las siguientes opciones: 123, 195, 155, 141, 106, entre otras.

¹⁷ Véase Anexo No. 1: Guía para agentes de contacto inicial y agentes de atención psicosocial de la Línea Púrpura Distrital para atención a través del Canal telefónico 018000112137

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 7 de 50

La herramienta de Whatsapp, permite a las profesionales de la Línea Púrpura Distrital, recepcionar casos de posibles mujeres víctimas de violencia, además de proporcionar información a mujeres mayores de 18 años sobre la oferta institucional disponible en el Distrito o a quienes lo soliciten, y generar los mecanismos de atención en los casos en que las mujeres refieran como único medio de contacto el virtual, es decir, en los casos en que no sea posible la comunicación mediante llamada.

Teniendo en cuenta las características técnicas de la plataforma actual con la que cuenta la Línea Púrpura Distrital, la orientación vía Whatsapp incluye solamente la comunicación escrita (no incluye llamadas y por el momento tampoco incluye mensajes de audio a través de este medio). Asimismo, sólo podrá generarse contacto en los casos en que la mujer inicie la comunicación por este medio. En casos en los cuales se cuenta con un número telefónico y no es posible la comunicación por ese canal, se envía mensaje de texto invitando a la mujer a contactarse con la Línea Púrpura Distrital. Se priorizará que la orientación y atención vía Whatsapp se dé cuando se haya determinado la imposibilidad de comunicación a través de llamada¹⁸. Actualmente las atenciones en general que se realizan por este canal no se registran a través del SIMISIONAL de la entidad¹⁹.

Este canal cuenta con un chatbot de respuestas interactivas automáticas que contiene una serie de preguntas filtros y opciones de respuesta²⁰ que permite delimitar el tipo de atención requerida por las solicitantes y acortar los tiempos de respuesta de las solicitudes.

4.3 Correo electrónico lpurpura@sdmujer.gov.co: es un medio de contacto inicial por el que se realizan remisiones y se reciben solicitudes de atención a casos, tanto internas como externas a la Secretaría Distrital de la Mujer, así como solicitudes de constancias de atención y la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía. Este canal funciona las 24 horas, los 7 días de la semana.

Con el fin de asegurar la correcta gestión de requerimientos y solicitudes en este canal, se crea el “*Rol correo*”, el cual se asigna para que una agente sea la encargada exclusivamente de la revisión del correo de la Línea Púrpura y así dar respuesta a todas las solicitudes recibidas por este medio de forma oportuna. Las solicitudes deberán ser tramitadas dentro de las 2 horas siguientes a su recepción.

Rol correo

El correo de la Línea Púrpura Distrital: lpurpura@sdmujer.gov.co permanecerá en todo momento abierto y estará siendo monitoreado por la profesional a quien se asigne el “*Rol correo*” de acuerdo a los turnos establecidos, y quien dará lectura y respuesta a las solicitudes. En aquellas solicitudes con las que no se cuente con información suficiente, para establecer una comunicación efectiva se deberá realizar lo siguiente:


- i. Revisar con los datos proporcionados en la solicitud si la ciudadana cuenta con atenciones previas por otros equipos y/o información de contacto, que podrá ser consultado en el Sistema de Información Misional – SIMISIONAL de la entidad.

¹⁸ Véase Anexo No 2 Guía para agentes de contacto inicial y agentes de atención psicosocial de la Línea Púrpura Distrital para atención a través del canal WhatsApp

¹⁹ No obstante, el operador cuenta con la herramienta “Chat Server” que permite contar con el historial de conversaciones y la información del chat, e incluye número de quien se contacta, fecha, hora de ingreso, tiempo de espera de respuesta por parte de la mujer. A su vez, permite generar reportes y estadísticas de los chats pendientes, activos y transferidos.

²⁰ El chatbot de WhatsApp cuenta con la siguiente estructura i. mensaje de bienvenida y presentación del servicio; ii. Solicitud de datos de la ciudadana/o; iii. Cuatro opciones que permitan a la ciudadana elegir de acuerdo con sus necesidades y la competencia de la Línea.

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 8 de 50

- ii. Si no es posible encontrar información de contacto, se solicitará vía correo electrónico que se amplíen los datos de la ciudadana, que incluya un número de teléfono para realizar contacto a través del canal telefónico, y otros datos como nombre y cédula.
- iii. Además, informar a la coordinación psicosocial, del vacío de información, con el fin de hacer una búsqueda con otros equipos de la entidad.
- iv. Si fue posible ubicar un número telefónico se realizarán hasta tres (3) intentos de contacto, con dos marcaciones cada uno.
- v. Si no es posible lograr establecer el contacto efectivo, se informará de las gestiones realizadas, notificando el no contacto con la mujer.

Es importante aclarar que este tipo de solicitudes que llegan al correo pueden ser internas, realizadas por otras estrategias de la entidad y/o contratistas; o externas, solicitudes de ciudadanas/os u otras entidades.


Ante solicitudes internas, es importante tener en cuenta que:

- En respuesta a solicitudes vía correo al interior de la Secretaría Distrital de la Mujer, la profesional de turno firmará al final con su nombre y cargo.
- En respuesta a la remisión de casos realizados por una profesional de la Línea, se identificará el tipo de solicitud y de acuerdo a ello se adelantarán las acciones pertinentes en el caso.
- De ser necesario hacer un seguimiento a la ciudadana a solicitud de otro equipo de la entidad, dado que no fue posible la comunicación efectiva con la mujer, se realizará contacto en un lapso de 30 a 90 minutos, si es posible lo hará la misma profesional que remitió el caso, sino se encuentra disponible, se asignará otra profesional. Se emitirá respuesta vía correo electrónico informando la gestión del caso.
- Los casos remitidos por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer por este medio, se registrarán en la matriz de **Remisiones SDMujer** que se encuentra en el onedrive del correo institucional de la Línea, a fin de poder hacer seguimiento al ingreso, gestión y salida del mismo. Esta información deberá ir consignada en la hoja de solicitudes internas.
- Al recibir solicitudes por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer para reportar si la mujer en mención ha sido atendida por la LPD, la profesional de turno realizará la revisión y búsqueda en cada una de las bases de datos 2015, 2016, 2017²¹ y SIMISIONAL.

Ante solicitudes externas, es importante tener en cuenta que:

- Al dar respuesta a un correo, se deberá iniciar con un saludo desde la Línea (Buenos días, Buenas tardes, Buenas noches). Al ser un correo institucional **no** se debe proporcionar respuestas como “Ok”, u otras abreviaciones


²¹ Esta información se encuentra en una carpeta en onedrive en el correo de la entidad, puede accederse a través del siguiente enlace: https://secretariadistritald-my.sharepoint.com/:x:/r/personal/lpurpura_sdmujer_gov_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B12A89374-B11A-4879-BD8E-B9BE11D05EBC%7D&file=1.%20Remisiones%20SDMujer%202021.xlsx&wdOrigin=OFFICECOM-WEB.MAIN.REC&ct=1625168654606&action=default&mobileredirect=true

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 9 de 50

que no den lugar a la claridad en la respuesta institucional. Es importante **emplear las plantillas dispuestas para cada caso que se encuentran en el anexo 5, adaptándolos según las necesidades presentadas.**

- Las respuestas emitidas deberán responderse **obligatoriamente** desde la plataforma INCONCERT²² donde se encuentra habilitado el correo institucional.
- Ante la remisión de solicitudes por parte de una mujer que referencia su propio caso, se responderá el correo aclarando que este es un medio de recepción de casos, mas no un medio de atención y que, con los datos de contacto proporcionados se establecerá contacto. Si en la solicitud no se proporciona número telefónicos de contacto, al responder se solicitan los mismos para establecer el contacto efectivo.
- Ante la remisión de oficios PQRS u otras solicitudes de atención donde no aparezca número de contacto, se enviará un correo electrónico, proporcionando información sobre la Línea y motivando a facilitar un número para establecer la comunicación.
- Cuando escribe un/una alertante se responderá haciendo referencia al quehacer y alcance de la Línea y motivando a facilitar los datos de contacto de la mujer. Además, se proporcionará la información del canal telefónico y de WhatsApp. Si la solicitud o respuesta es para un anónimo, persona o entidad fuera de la SDMujer, no se firmará con el nombre de la profesional de turno, sino como Equipo *Profesional Línea Púrpura*, como mecanismo de seguridad.
- Las solicitudes externas de atención, se registrarán en la matriz de **Remisiones SDMujer** que se encuentra en el Onedrive del correo institucional de la Línea, a fin de poder hacer seguimiento al ingreso, gestión y salida del mismo. Esta información deberá ir consignada en la hoja de remisiones externas.
- Nunca se facilitarán datos de ninguna de las profesionales de la Línea, ni de otra profesional de la SDMujer vía correo electrónico. Si una mujer requiere conversar con la profesional, se tomarán los datos de la mujer y se comunicará a la profesional.
- La Línea Púrpura puede emitir constancias de atención a partir de las solicitudes efectuadas por las ciudadanas que se han comunicado en algún momento con la Línea. Sin embargo, **no tiene la competencia de generar certificaciones y/o informes psicológicos.**
- Las constancias serán tramitadas por parte de la coordinación psicosocial de la Línea, para lo cual será necesario contar con la siguiente información: nombre completo de la mujer, número de cédula, fecha en la que se comunicó la mujer por primera vez, fechas de los seguimientos, dirección y/o correo electrónico donde se pueda enviar el documento. Esta información será proporcionada por parte de la profesional que recibe la solicitud. Se debe **informar a la mujer que el trámite tiene un tiempo de 15 días hábiles.**
- Los PQRS y demás solicitudes deberán ser tramitadas a través del Sistema de gestión documental -ORFEO, para la respectiva gestión se hará lo siguiente:

²² Hace referencia a la herramienta tecnológica utilizada en el marco de la operación de la Línea, en la cual se realiza la gestión telefónica, de chat web y de correo electrónico.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 10 de 50

- **Solicitud de constancia:** desde el correo de la Línea se hará la solicitud de asignación de No de Orfeo al correo de gestión documental, con copia al correo de la coordinación psicosocial, siempre teniendo en cuenta la solicitud que se referencia.
- PQRS y/o derechos de petición que sean remitidos por parte de otras entidades por este medio, siempre se deberán remitir al correo de la coordinación psicosocial de la Línea, a fin de realizar la respectiva gestión interna para dar respuesta de manera formal.

Recuerde que todos los correos deben tener respuesta por parte de la profesional de turno asignada al rol correo, no se dejará ningún correo sin responder. En caso de no tener claridades para actuar, debe ser remitido a la coordinación psicosocial.

4.4 Chat web: es un medio de contacto inicial desde la página web de la Secretaría Distrital de la Mujer, al que se accede a través del siguiente enlace: <http://www.sdmujer.gov.co/content/linea-purpura-distrital> funciona las 24 horas, los 7 días de la semana.

A partir de la información suministrada por la solicitante, se asignará una agente psicosocial para establecer el contacto, en un tiempo máximo de 90 minutos.

4.5 Video llamada: es un canal de contacto y atención virtual con opción de video atendido por una agente profesional especialista en lengua de señas colombiana (LSC)²³, funciona de lunes a sábado en un horario de 8 am a 5pm.

5. Criterios de atención


La Línea Púrpura Distrital, realiza atención post-emergencia²⁴ con enfoque de género, de derechos y diferencial, de manera telefónica y/o virtual dada las características y necesidades del caso. Para el proceso de atención se deberá tener en cuenta que la Línea:

- Atiende casos de mujeres²⁵ mayores de 18 años, que habitan en la ciudad de Bogotá, y que identifiquen estar viviendo una situación de violencias y/o que presenten malestares emocionales relacionados con estos hechos.
- Atiende comunicación de ciudadanos y ciudadanas (alertantes) mayores de edad que han tenido conocimiento de violencias contra las mujeres, con el objeto de brindar una debida atención dirigida a la protección de las mujeres víctimas de violencias. Desde la Línea se solicitará información de contacto para así establecer comunicación efectiva con la ciudadana que requiere la atención.
- Atiende casos de violencias contra las mujeres en sus diferentes modalidades: física, psicológica, sexual, económica, patrimonial, y de violencias perpetradas o toleradas por el estado.

²³ La inclusión de este canal de atención, se estableció en concordancia con la aplicación del enfoque diferencial, desde el cual será posible establecer comunicación efectiva con ciudadanas con discapacidad auditiva.

²⁴ Según lo establecido por la Manual de Atención Psicosocial de la entidad, se entiende que la atención post-emergencia son “todas las acciones que se realizan después de la primera respuesta que se debe brindar en situaciones de emergencia, entendidas estas como una situación crítica en la cual la vida e integridad de la ciudadana se encuentra en riesgo y se requiere una actuación inmediata por parte de las entidades competentes- con enfoque de género, de derechos y diferencial, de acuerdo con sus competencias institucionales”. P. 32.

²⁵ O quienes según su identidad de género se identifiquen como mujer.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 11 de 50

- Atiende familiares de mujeres con tentativa de feminicidio o víctimas de feminicidio²⁶.
- Atiende casos de violencias contra las mujeres con ocurrencia en el ámbito público y/o privado, o que se puedan presentar por contextos sociales específicos como la emergencia sanitaria por COVID-19 o la protesta social.
- Atiende casos de mujeres colombianas, víctimas de violencias que se comunican fuera del país y se contactan a través del WhatsApp, **recibirán una única orientación psicosocial** con elementos socio jurídicos, teniendo en cuenta las limitaciones materiales y de competencias al ser una línea distrital²⁷.
- Atiende casos de mujeres, víctimas de violencias que se comunican fueran de Bogotá y se contactan por el canal telefónico o virtual²⁸, recibirán una única orientación psicosocial con elementos socio jurídicos, entendiendo las limitaciones materiales y de competencias al ser una línea distrital.
- Atiende casos de malestares emocionales de mujeres mayores de 18 años, que habitan Bogotá y refieren hechos de violencia contra menores de edad (NNAJ).
- Atiende casos en lo que se presentan inquietudes y/o desconocimiento sobre la oferta institucional para la garantía de los derechos humanos de las mujeres.
- Atiende casos en los que se presentan inquietudes y/o desconocimiento sobre el Derecho a la salud, con énfasis en los derechos sexuales y derechos reproductivos (métodos de anticoncepción e interrupción Voluntaria del embarazo –IVE).

Es importante aclarar que, este servicio no reemplaza la atención en emergencia que deben recibir las ciudadanas por parte de las entidades responsables de la primera respuesta, que incluye medidas para la prevención, atención, protección y estabilización de las mujeres víctimas de violencias.

Si la mujer y/o alertante solicitan información sobre alguna entidad que esté relacionada con la ruta de atención a mujeres víctimas de violencias y/o en riesgo de feminicidio (por ejemplo Fiscalía General de la Nación, Casas de Justicia o Comisarías de Familia, entre otras) o quiere hacer una denuncia, es importante que el equipo de contacto inicial o el equipo de atención psicosocial brinde esta información, mencionando que la Secretaría Distrital de la Mujer cuenta con profesionales especializadas que pueden orientarla e incluso en algunos casos realizar acompañamiento y/o representación²⁹.


Otras situaciones en el marco de la atención.

²⁶ Estos casos serán remitidos a la estrategia de Duplas de atención psicosocial y a la Estrategia Justicia de Género.

²⁷ En las comunicaciones donde se identifique que los casos pudiesen estar relacionados con trata de personas transnacional, se deberá hacer notificación del caso a la coordinadora de la Estrategia contra la Trata de Personas de la entidad, quién se encargará de la articulación con Ministerio del Interior y colocará en conocimiento del Comité Operativo Anti Trata -COAT estos casos. La remisión deberá contener como mínimo: nombre completo, país, ciudad en la que se encuentra, número de contacto, número de cédula y contexto del caso.

²⁸ El canal telefónico en su IVR, así como el chatbot del canal WhatsApp cuentan con opciones de respuesta que direccionan a mujeres que no se encuentran en Bogotá a la Línea 155 de la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer que presta servicios de orientación a mujeres víctimas de violencia en todo el territorio nacional.

²⁹ Teniendo en cuenta los criterios establecidos en art 6 de la Resolución interna número 435 de 2020.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 12 de 50

Existe la posibilidad que la comunicación a través de los canales de atención dispuestos por la Línea, no siempre sean realizados por situaciones que involucren violencias contra las mujeres, o que no cumpla con los criterios de atención descritos previamente, por lo cual, de ser así se deben realizar las siguientes preguntas y procedimientos:

Cuando la mujer o alertante responde señalando diferentes situaciones que no involucren violencias contra las mujeres se debe evaluar lo siguiente:

- i) Se puede proporcionar información puntual ante la necesidad manifestada.
- ii) Es necesario remitir el caso a otro equipo profesional de atención al interior de la Secretaría Distrital de la Mujer para la atención y/o Líneas o canales de comunicación con otras entidades que tengan la competencia respecto a la solicitud inicial.

Presentamos a continuación una serie de situaciones frecuentes que se pueden presentar en la atención a mujeres, ciudadanas y ciudadanos que se comunican a través de los canales de atención:

- a) Si se comunica una menor de edad: Se orienta para que se comunique con la Línea 106 del Distrito, o a la Línea 141 del ICBF, se realiza traslado de la comunicación.

§ Queremos contarte que somos una Línea de atención psicosocial en casos de violencias contra las mujeres con ocurrencia en el espacio público y/o privado, para mujeres mayores de 18 años que viven en Bogotá. (Se compartirá la oferta institucional de la Secretaría Distrital de la Mujer).

§ En este caso puntual, te recomendamos comunicarte con la Línea 106 “El poder de ser escuchados” de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá.

§ También te puedes comunicar con la Línea 141 del ICBF que es la entidad encargada de la protección de niños, niñas y adolescentes y cuenta con un equipo especializado para atender tu solicitud.


Nota: es importante tener presente que dado la competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer **NO** se pueden realizar atenciones a menores de edad. Sin embargo, cuando se identifiquen situaciones de violencia sexual en menores de edad, se invitará a establecer conversación con una persona mayor de edad a fin de orientar frente a la ruta de atención.

- b) Atención de personas que refieren algún diagnóstico psiquiátrico, ideación suicida, manifestaciones de depresión, es posible orientar para que establezca comunicación con la Línea 106. Tenga en cuenta que, aunque exista un diagnóstico psiquiátrico, si se identifican elementos relacionados con violencia contra las mujeres se deberá realizar canalización a otros equipos al interior de la entidad para garantizar una atención integral.

§ En este caso te recomendamos comunicarte con la Línea 106 “El poder de ser escuchados”, de la Secretaría de Salud que brinda atención a malestares emocionales y es atendida por psicólogos y psicólogas. Funciona 24 horas de domingo a domingo y puedes marcar 106 desde tu celular o fijo de manera totalmente gratuita o te puedes contactar por medio de WhatsApp al 3007548933.

- c) Cuando solicitan información sobre empleo orientar con la información de las entidades competentes.

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 13 de 50

§ Queremos contarte que somos una Línea de atención psicosocial en casos de violencias contra las mujeres con ocurrencia en el espacio público y/o privado. Lamentamos informarte que no contamos con información específica sobre convocatorias y ofertas en curso. Puedes comunicarte con la Agencia Pública de Empleo. (Se darán a conocer los datos de contacto con los que contamos en el directorio).

d) Para reportar casos de despidos injustificados en contexto de emergencia sanitaria por COVID-19: orientar para comunicarse con la línea 120.

§ Queremos contarte que somos una Línea de atención psicosocial en casos de violencias contra las mujeres con ocurrencia en el espacio público y/o privado. Frente a tu inquietud te recomendamos comunicarte con la Línea 120 del Ministerio de Trabajo. (Compartir la oferta institucional de la secretaría distrital de la mujer).

e) Cuando pregunta por síntomas del COVID-19.

§ Queremos contarte que somos una Línea de atención psicosocial en casos de violencias contra las mujeres con ocurrencia en el espacio público y/o privado. Frente a tu inquietud te recomendamos comunicarte con la Línea 192 del Ministerio de Salud.


f) Preguntas por subsidios.

§ Queremos contarte que somos una Línea de atención psicosocial en casos de violencias contra las mujeres con ocurrencia en el espacio público y/o privado. Puedes comunicarte con la línea de atención 195 si estás en Bogotá o 192 si estás en otra parte del país. Además, puedes consultar la siguiente página web: <https://rentabasicabogota.gov.co/> o comunicarte a la Secretaría Distrital de Integración Social al teléfono 3808330 o 3279797.

g) Si llaman por una situación de desalojo en contexto de emergencia sanitaria por COVID-19 (fuera del contexto familiar).

§ Queremos contarte que somos una Línea de atención psicosocial en casos de violencias contra las mujeres con ocurrencia en el espacio público y/o privado. Frente a tu inquietud te recomendamos comunicarte con la Línea 143 de la Personería de Bogotá.

h) Hombres que solicitan atención.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 14 de 50

§ Queremos contarte que somos una Línea de atención psicosocial en casos de violencias contra las mujeres con ocurrencia en el espacio público y/o privado. Frente a tu solicitud, te invitamos a que te puedas poner en contacto de la “Línea Calma” que opera gratuitamente con el número 018000423614 y es atendida por un grupo de profesionales en psicología, de lunes a viernes entre las 8:00 am y las 10:30 pm, y los sábados y domingos de 2:00 pm a 10:30 pm.

§ De manera adicional, si llama un hombre que ha sido agresor, **no** se proporcionará ningún dato de mujeres que consultan a la línea. En el caso de requerir información sobre el curso de prevención de violencia que ordena el

i) Solicitud de orientación única sobre el caso de una persona menor de 18 años; niño, niña y/o adolescente – NNA-.

§ Se informará que puede comunicarse con la Línea 141 del ICBF, entidad encargada de la protección de niños, niñas y adolescentes - NNA-, quienes cuenta con un equipo especializado para atender este tipo de solicitudes. Lo anterior, a fin de no revictimizar ni abordar el caso de el/la menor de edad.

6. Esquema de atención

La Línea Púrpura Distrital cuenta con un modelo binario de atención basado en la conformación del equipo, el cual se estructuró así debido a la participación de agentes de contacto inicial y agentes de atención psicosocial en los distintos canales; el esquema de atención dispuesto se encuentra alineado con los elementos metodológicos y técnicos para la prestación de los servicios de atención psicosocial con elementos socio jurídicos de manera telefónica y virtual, según los niveles de atención establecidos.


6.1 Roles en el marco de la atención

Desde la Secretaría Distrital de la Mujer, se cuenta con un equipo base conformado por cuatro (4) profesionales quienes orientan técnicamente y apoyan la supervisión de la operación de la Línea.

Por otra parte, en el marco de la operación de la Línea, el equipo está conformado por veintinueve (29) agentes de atención psicosocial³⁰, siete (7) agentes de contacto inicial³¹, dos (2) líderes de calidad, tres (3) supervisoras, una exclusiva para el ámbito psicosocial y una (1) líder psicosocial, para un total de cuarenta y dos (42) profesionales. Con el objetivo de garantizar la atención a la ciudadanía las 24 horas al día, los 7 días de la semana; se tiene destinado dos equipos en el marco del proceso de atención que son: i. las profesionales de atención psicosocial, quienes se distribuyen en turnos diarios de seis horas en atención y dos horas administrativas, utilizadas para terminar el registro completo de la información en el Simisional, la realización de remisiones de casos y las actividades de fortalecimiento

³⁰ Equipo interdisciplinar conformado por psicólogas, trabajadoras sociales, abogadas y enfermeras, encargadas de la atención psicosocial y socio jurídica quienes durante la conversación con las ciudadanas posibilitan reflexiones sobre las violencias y malestares asociados a estas, se encargan de los niveles información, orientación psicosocial con elementos socio jurídicos, activación de rutas, además de realizar los seguimientos a casos.

³¹ Equipo interdisciplinar conformado por psicólogas y trabajadoras sociales que brinda atención en el nivel de orientación e información.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 15 de 50

técnico; y ii. Las agentes de contacto inicial, quienes tienen un turno de 8 horas destinado a la atención en nivel de información general, escucha y devolución de los buzones de voz, además de realizar transferencias de llamadas en los casos establecidos.

A continuación, se describe cada una de las actividades desarrolladas por cada uno de los roles en el marco de la operación de la Línea:

❖ Agentes de contacto inicial


Equipo conformado por siete mujeres, que cuentan con perfiles técnicos y profesionales en el área de ciencias humanas y afines, quienes se encargan de brindar información y orientar a través de los diferentes canales de atención desde un enfoque de género, diferencial y de derechos de las mujeres. Se informa a la ciudadana frente a inquietudes generales de los servicios del Distrito Capital y del funcionamiento de las entidades de acuerdo con las competencias establecidas, los horarios y mecanismos de comunicación. Entre sus funciones específicas encontramos:

- Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o de salida, que permita orientar e informar a la ciudadanía sobre sus inquietudes.
- Realizar el diligenciamiento completo de la información requerida, teniendo en cuenta el procedimiento de atención establecido por la Secretaría Distrital de la Mujer.
- Asistir a las capacitaciones, reuniones y procesos de fortalecimiento programadas.
- Determinar el tipo de solicitud realizado por la ciudadanía, teniendo en cuenta la información suministrada por la ciudadana en las preguntas filtros realizadas por el ChatBot establecidos de acuerdo al alcance de la Línea Púrpura: mujeres y/o ciudadanos mayores de 18 años, que viven en Bogotá.
- Determinar si requiere transferencia de llamada a la línea 123, 141 o 155, según las necesidades del caso.
- Determinar si requiere la atención por parte de las agentes de atención psicosocial.
- Apoyar el proceso de escucha de buzones de voz del canal telefónico, y la devolución de llamadas en casos donde se identifique la necesidad de Información general.

❖ Agentes de atención psicosocial

Equipo profesional interdisciplinario conformado por psicólogas, trabajadoras sociales, abogadas y enfermeras; quienes cuentan con conocimiento y experiencia en el trabajo con mujeres y acompañamiento a casos de violencias, desde los enfoques de género, diferencial y de derechos humanos de las mujeres. Entre las funciones específicas encontramos:

- Brindar información telefónica o por otros medios de entrada y/o de salida, sobre inquietudes relacionadas con las violencias contra las mujeres que permita orientar o proporcionar una respuesta inicial. Aunque la Línea Púrpura Distrital tiene como principal objetivo atender mujeres víctimas de violencia o testigos de esta, las profesionales también deberán estar en la disposición de brindar ayuda en otras inquietudes presentadas por las mujeres durante la llamada.
- Brindar información y orientación psicosocial con elementos socio jurídico por el canal telefónico o por el canal WhatsApp en casos relacionados con violencias, teniendo en cuenta la guía de atención específica.
- Brindar información en Derechos sexuales y Derechos Reproductivos, promoviendo el ejercicio y la autonomía de las mujeres, la autodeterminación de sus cuerpos en el marco de su agencia de derechos.
- Realizar proceso de acompañamiento (plan canguro frente a los elementos psicosociales y socio jurídicos) para la atención a las agentes que ingresan al equipo de la Línea.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 16 de 50

- Realizar los registros de todas las llamadas atendidas en el SIMISIONAL de acuerdo a las instrucciones para el diligenciamiento de la información.
- Realizar el proceso de remisión de casos a los diferentes equipos y estrategias de la entidad u otras entidades, de acuerdo a los criterios de remisión de casos establecidos para tal fin.
- Realizar el seguimiento de casos de acuerdo al proceso establecido y con los elementos técnicos y metodológicos.
- Asistir a las capacitaciones, reuniones y procesos de fortalecimiento programadas.
- Apoyar el proceso de escucha de buzones de voz del canal telefónico, y la devolución de llamadas en casos donde se identifique la necesidad de orientación psicosocial con elementos socio jurídico.
- Determinar si requiere transferencia de llamada a la línea 123, 141 o 155, según las necesidades del caso. En casos de situaciones de emergencia, realizar el proceso de acompañamiento y activación de ruta.

❖ Líderes de calidad

Profesional que se encargan del seguimiento a la operación, a través de la revisión y evaluación de los errores críticos y no críticos evaluados en la matriz de calidad. Entre sus funciones específicas encontramos:


- Asistir a las capacitaciones, reuniones y procesos de fortalecimiento programadas.
- Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades desarrolladas, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones, con base en los indicadores de gestión de prestación del servicio.
- Realizar monitoreo de la prestación del servicio mediante acompañamiento, a través de pantalla remota o de grabaciones de las llamadas.
- Desarrollar el proceso de retroalimentación según los monitoreos realizados y llevar el respectivo reporte sobre estas actividades.
- Identificar oportunidades de mejora y acciones en estos casos.
- Escucha de llamadas en articulación con la líder psicosocial para el seguimiento y fortalecimiento de los registros e información de la narrativa y análisis de llamadas, de acuerdo a las instrucciones.
- Acompañar y hacer seguimiento al diligenciamiento adecuado del SIMISIONAL según la guía de diligenciamiento.
- Actualizar de manera permanente el directorio institucional para la orientación en rutas de atención.

❖ Supervisoras:

Profesionales que realizan el acompañamiento al equipo de agentes de contacto inicial y de atención psicosocial en relación con los aspectos operativos para el funcionamiento del servicio, la consolidación y entrega de reportes de información requeridos.

- Asistir a las capacitaciones, reuniones y procesos de fortalecimiento programadas.
- Apoyar al equipo de trabajo para el manejo de las herramientas utilizadas para la prestación del servicio.
- Presentar informes sobre los resultados operativos con periodicidad semanal, a través de micro datos en formato Excel que contenga la siguiente información:
 - Reportes y estadísticas de los canales de atención telefónica.
 - Reportes de llamadas entrantes y salientes.
 - Reporte de promedio de llamadas por hora, por día.
 - Promedio de tiempo medio de operación por día.

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 17 de 50

- Cantidad de conversaciones de WhatsApp, entregadas en el drive.

- Planificar y organizar las actividades del equipo de trabajo y controlar el cumplimiento de los indicadores.
- Seguimiento diario a las novedades reportadas por el equipo y aquellas registradas en las plataformas.
- Elaborar malla de turnos mensual de la operación del equipo de trabajo.
- Realizar cambios en la operación conforme a la carga operativa por profesional durante los turnos.
- Apoyar el proceso de escucha de buzones de voz del canal telefónico, para la asignación de agentes de acuerdo al nivel de atención.


❖ **Supervisora y líder psicosocial**

Profesional que realiza el acompañamiento al equipo de agentes de atención psicosocial y agentes de contacto inicial en cuanto a la atención brindada por la línea, así como la armonización de la operación según los lineamientos y guías definidas. Su función está orientada a acompañar y fortalecer la interlocución con el equipo de los contenidos técnicos, metodológicos y procedimentales definidos, así como aquellas necesidades de formación que surgen en la cotidianidad de la operación.

- Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional al equipo de trabajo, con énfasis en el manejo de temas de género.
- Brindar apoyo en la gestión de casos relacionados con las violencias contra las mujeres y en el contexto de emergencia sanitaria.
- Asistir a las capacitaciones, reuniones y procesos de fortalecimiento programadas.
- Brindar acompañamiento emocional al equipo de trabajo mediante abordaje individual y grupal.
- Armonizar la operación según los lineamientos y guías técnicas.
- Fortalecer las capacidades técnicas y conceptuales de las profesionales.
- Realizar y ejecutar cronograma mensual de actividades de auto cuidado grupal para el equipo profesional y de agentes técnicas.
- Realizar lectura y consolidación general del mes respecto a los casos atendidos por parte del equipo de contacto inicial y agentes de atención psicosocial y la gestión en casos de violencias contra las mujeres.

El equipo de agentes se encuentra distribuido en mallas de atención 7X24, de lunes a domingo, razón por la cual nunca estarán en simultáneo todas las personas que lo conforman. La distribución diaria se ajusta a la demanda de la Línea, bajo planeación realizada mensualmente.

Así pues, el esquema de atención es llevado a cabo a través de un modelo binario de atención, conformado por dos equipos como ya se ha especificado, a saber, agentes de contacto inicial y de atención psicosocial. En el diagrama No. 2, se aprecia cómo opera este modelo de atención binario en el canal telefónico y en el diagrama No 3, el modelo de atención binario para el canal Whatsapp.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<p>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	<p>Código: PAMVV-GU-1</p>
	<p>ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL</p>	<p>Versión: 01</p>
	<p>Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”</p>	<p>Fecha de Emisión: 29/06/2022</p>
		<p>Página 18 de 50</p>

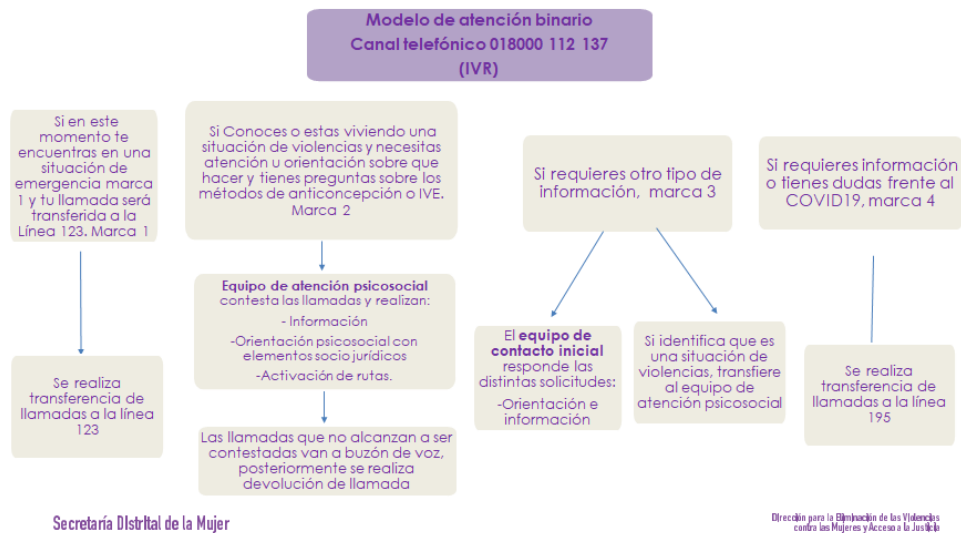


Diagrama 2. Modelo de atención binario en el canal telefónico 018000112137
Fuente: propia.

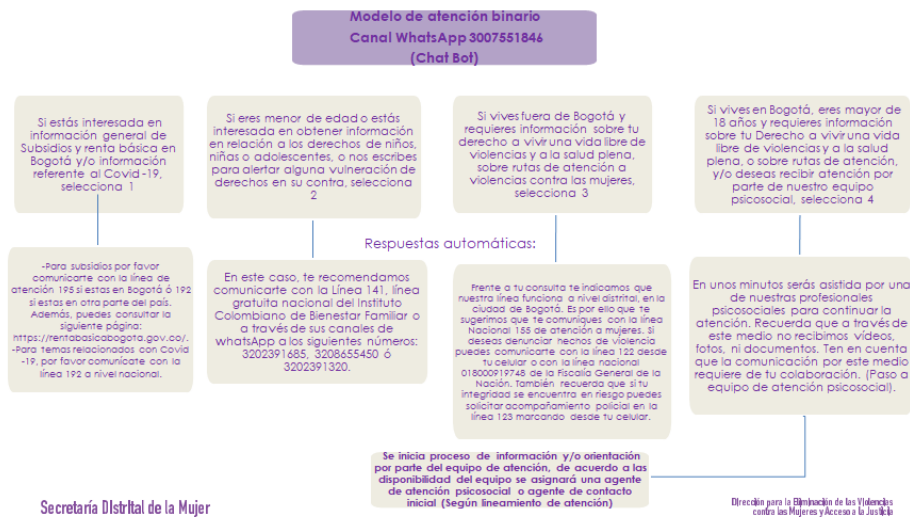



Diagrama 3. Modelo de atención binario en el canal WhatsApp 3007551846
Fuente: propia.

La atención del canal telefónico se realiza por parte del equipo, de acuerdo a sus roles y alcances, quienes brindan información y/o orientación psicosocial con elementos socio jurídico post-emergencia a las mujeres o personas que se comunican con el fin de abordar temas relacionados con violencias contra las mujeres y el derecho a la salud plena; teniendo en cuenta las características y necesidades de cada caso, se da la canalización a los servicios internos de la

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 19 de 50

Secretaría de la Mujer³² con el fin de brindar una atención integral que responda a dichas particularidades. Todas las agentes se encargan de la escucha de los buzones de voz del canal telefónico y realizan devolución de las llamadas, solo que las agentes de contacto inicial están únicamente en el nivel de Información del canal de atención telefónico y de Whatsapp.

En aquellos casos en lo que se identifica la necesidad de atención en el nivel de orientación, se transfieren y apoyan con las agentes psicosociales. De acuerdo a las funciones descritas, las agentes de atención psicosocial se encargan de los niveles de información y orientación psicosocial con elementos socio jurídicos, la activación de rutas de atención y de seguimientos telefónicos en los casos de violencias contra las mujeres. También se encargan de atender la devolución de llamadas para orientación psicosocial de solicitudes que ingresen por el canal de Whatsapp o que se encuentren en el Dashboard³³ identificadas como en situación de violencias y que sean contactadas efectivamente por las agentes de contacto inicial para transferencia inmediata a atención psicosocial.

6.2 Niveles y procedimiento de atención

En concordancia con el Manual de Atención Psicosocial³⁴, la Línea cuenta con cuatro niveles de atención de acuerdo a las necesidades del caso, determinando las acciones a realizar y el tipo de atención requerida. Las profesionales encargadas de la atención identificarán a partir del motivo de la llamada, el nivel de atención y el tipo de intervención a realizar, teniendo en cuenta los servicios de la Línea. Los niveles de atención han sido dispuestos así:

i. Información

Se entiende como aquel primer contacto que establece la ciudadanía donde requiere una información puntual frente a un servicio o a sus derechos. A través de este nivel se brinda información sobre los derechos de las mujeres y/o servicios de la entidad o alguna otra institución. En la medida en que la ciudadana lo permita es pertinente valorar la posibilidad de indagar sobre razones por las cuales se requiere dicha información, no como condición para suministrar la misma, sino con el ánimo de explorar si se requiere otro tipo de intervención³⁵. En el marco de esta comunicación no se profundiza frente a la situación motivo de consulta o la existencia de una vulneración de derechos.

El nivel de información, puede ser realizado por cualquiera de las agentes de contacto inicial o las agentes de atención psicosocial. Dentro los principales motivos que se identifican en este primer contacto que establece la ciudadanía tenemos casos como:


- ✓ La mujer requiere información sobre la ubicación de una institución o lugar, horarios de atención o teléfono y servicios ofertados de una institución en particular.
- ✓ Se pregunta sobre los servicios de la Línea Púrpura Distrital y/o la oferta institucional de la Secretaría Distrital de la Mujer.
- ✓ Las mujeres quieren solicitar orientación única sobre el caso de una persona menor de 18 años; niño, niña y/o adolescente –NNA-.
- ✓ Persona alertante que quiere dar a conocer una situación de violencias o facilitar los datos de una mujer víctima de violencias.

³² En el apartado 8, correspondiente a Remisiones se especifica y contextualiza los servicios internos de la entidad.

³³ Hace referencia al tablero de control, el cual hace parte de la herramienta tecnológica InConcert utilizada en el marco de la operación de la Línea, en donde se lleva el registro de llamadas en curso y en cola, permitiendo el seguimiento y devolución de llamadas si es el caso.

³⁴ Secretaría Distrital de la Mujer, 2019. Manual de Atención con Enfoque Psicosocial. Bogotá D.C., diciembre de 2019.

³⁵ *Ibíd.*

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 20 de 50

Tenga en cuenta que, si en este nivel de atención se llegara a identificar hechos relacionados de manera directa con la vulneración del derecho a vivir una vida libre de violencias y el derecho a la salud plena, el caso deberá ser atendido por una agente de atención psicosocial.

ii. Orientación Psicosocial con elementos socio jurídicos:

Se configura como otro nivel de la atención, la persona que establece contacto hace referencia a la necesidad de ser escuchada, como motivo de consulta, 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 de esta problemática, así como las rutas de atención, la visibilización de recursos de afrontamiento y sus derechos.

En el marco de la atención psicosocial, y de acuerdo al tipo de impacto y/o malestar emocional de las mujeres puede darse la necesidad de realizar intervención en crisis³⁶, que requerirá el uso de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP). Es preciso que todas las profesionales que realizan esta atención, tengan en cuenta el *anexo 3* para el abordaje de este tipo de situaciones.

Así mismo, en el marco de la orientación se podrá explicar sobre asuntos de naturaleza legal, el acceso a la administración de justicia y brindar información especializada sobre la garantía, exigibilidad y restablecimiento de derechos en casos de violencias contra las mujeres. Realizar la activación y remisión de casos a las distintas estrategias de la entidad que ofrecen orientación y asesoría socio jurídica³⁷ y/o orientación psicosocial, que constituye el nivel subsiguiente de la atención.


Esta atención es proporcionada **únicamente** por las agentes de atención psicosocial, que propenden por minimizar los riesgos de revictimización y adecuado abordaje desde los principios de la atención psicosocial.

Este nivel de atención centra su esfuerzo en la escucha activa, que posibilita un escenario reflexivo que permita la identificación junto a la mujer de:

- a. La historia y/o continuum de violencias en el cual ha estado inmersa la mujer.
- b. Los mandatos culturales de género, los cuales se traducen en el cumplimiento del orden simbólico frente a lo que se espera para hombres y mujeres como: “tener una familia o darles una familia a los hijos/hijas” “ser una buena esposa/novia”, entre otros.
- c. La verbalización del malestar emocional. Es necesario que la mujer pueda poner en palabras sentimientos como la culpa, la tristeza y el miedo al cambio; entre otros, que hacen parte de los impactos de las violencias en la cotidianidad de la mujer.
- d. La desnaturalización de los hechos de violencias. A través de la identificación y reconocimiento de hechos de violencia física, psicológica, sexual, económica y/o patrimonial de acuerdo a la narrativa de su caso.
- e. La posibilidad de que la mujer se escuche, conozca y reconozca de una manera diferente, considerando que tiene la posibilidad de tomar decisiones frente a la situación que está viviendo.
- f. Acompañar a la mujer en la identificación de redes de apoyo familiar, social e institucional, además de otros recursos de afrontamiento con los que pueda contar.

³⁶ Este tipo de intervención deberá ser implementado cuando la mujer que se comunica presenta llanto permanente, dificultades para hablar y/o expresarse, dificultades para respirar debido al malestar emocional.

³⁷ Según lo establecido por la Resolución 435 de 2020.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 21 de 50

- g. Factores que pueden acentuar la situación de violencias que vivencia la mujer y que la pueden ubicar en un mayor riesgo para su salud, seguridad y vida.

iii. Activación de rutas

Son todas las acciones que tienen como objetivo tramitar articulaciones intra e interinstitucionales para gestionar el acceso a diversos servicios (de acuerdo con las necesidades en cada caso) de las mujeres, sus hijas e hijos. En este sentido incluye todas las gestiones telefónicas y virtuales, para facilitar el acceso de las ciudadanas a la oferta institucional en materia de derechos (salud, educación, trabajo, justicia, vivienda) y a las rutas de prevención, atención, protección y judicialización en cualquier área de interés para la mujer y cuya consecución contribuya al restablecimiento de derechos, disminución de barreras de acceso, activación de redes de apoyo, reconocimiento de recursos de afrontamiento y toma de decisiones³⁸.

En este nivel, las agentes de atención psicosocial aparte de informar la ruta de atención, ofertan a las mujeres los diferentes servicios y/o estrategias con las que cuenta la entidad, teniendo en cuenta los criterios y alcances establecidos por cada equipo, explicando el tipo de atención que podrán recibir, a fin de contar con la voluntariedad y aceptación de la mujer para la remisión. Si bien el equipo de atención y las abogadas pueden brindar una orientación jurídica, dado que no es posible la revisión y lectura de los documentos, se realiza el direccionamiento a otros equipos socio jurídicos de la entidad para que la mujer pueda recibir una asesoría de acuerdo a la contemplado en la Resolución 435 de 2020.

Terminada la atención, la profesional realiza el proceso de remisión vía correo electrónico de acuerdo a lo establecido en el punto 8 de este documento, que permite tener trazabilidad de las gestiones realizadas y obtener respuesta por parte de los equipos de la entidad. La comunicación vía correo electrónico, y las retroalimentaciones por este medio ofrecidas por parte de los equipos de atención a los cuales fueron direccionados los casos, permite hacer seguimiento al proceso de remisión y establecer si fue posible o no la comunicación con las ciudadanas. De no ser posible una comunicación efectiva por dichos equipos, la profesional de atención psicosocial realizará un seguimiento, con tres intentos de comunicaciones, con dos marcaciones cada uno, en horarios diferentes a fin de establecer contacto efectivo. Esta gestión de casos deberá quedar registrada en el SIMISIONAL.

iv. Seguimientos


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 psicosocial con elementos socio jurídicos y se busca conocer el estado de avance y/o dificultades dentro del proceso, los cuales se realizan en los siguientes casos³⁹:

- Cuando la ciudadana se comunica nuevamente con la Línea para contar avances o dificultades de su proceso.
- Cuando se realiza seguimiento por parte de las agentes psicosociales en casos priorizados, a saber:
 - Riesgo de feminicidio o factores de riesgo derivados del continuum de violencia.
 - Casos de Interrupción Voluntaria del Embarazo – IVE (seguimiento realizado por la enfermera).
 - Llamadas anónimas que cuenten con un número de contacto⁴⁰.

³⁸ Secretaría Distrital de la Mujer, 2019. Manual de Atención con Enfoque Psicosocial. Bogotá D.C., diciembre de 2019

³⁹ Para mayor profundidad, véase apartado No. 9 Seguimiento a casos

⁴⁰ Seguimiento que se empieza a realizar desde septiembre de 2020, a partir de una solicitud que realiza Contraloría General de la Nación.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 22 de 50

En el marco de los seguimientos⁴¹ a casos, cuando la mujer se comunica con la Línea, es importante tener en cuenta que:

- Si la ciudadana en los últimos seis meses está siendo atendida por otro equipo de la entidad, se redirecciona a éste, siempre y cuando los motivos de su comunicación estén asociados a la atención que se le venía brindando.
- Si la ciudadana en los últimos seis meses está siendo atendida por otro equipo de la entidad, pero se comunica por motivos distintos por los que estaba siendo atendida, se direcciona al equipo más idóneo para atender sus necesidades.

El nivel de seguimiento a casos, es realizado por las agentes de atención psicosocial. Es importante resaltar que, siempre se motivará a todas las mujeres que se comunican a volver a contactar con la Línea, teniendo en cuenta su funcionamiento 24 horas, todos los días del año.

A continuación, se indica un paso a paso de lo que será una guía en el proceso de atención, es importante señalar que se parte del ejercicio constante de revisión y retroalimentación por parte de las profesionales del equipo de la Línea, reconociendo el guion como un medio flexible dentro de los pasos para el proceso de atención del servicio de la Línea Púrpura, que se podrá ir adaptando de acuerdo a las realidades y necesidades derivadas de los casos.

- **Inicio y desarrollo de la llamada (aplica para el nivel de información, orientación psicosocial con elementos socio jurídicos y activación de rutas)**

Constituye el primer momento de contacto entre las agentes de contacto inicial o agentes de atención psicosocial de la Línea Púrpura Distrital y la ciudadana/o que se ha comunicado. Puede darse porque la mujer se contactó marcando el 018000112137 o porque una profesional del equipo de la Línea realiza la devolución de la llamada, previa solicitud por éste u otros medios de contacto, a saber, WhatsApp, correo institucional o chat web.


La disposición y el relacionamiento empático de la profesional que recibe la llamada, serán de gran importancia para que la mujer pueda sentirse cómoda al poner en conocimiento la situación o los hechos motivos de consulta. El tono de voz cálido y el volumen, así como la acentuación son claves dentro de la atención telefónica, evitando que la mujer pueda sentirse interrogada o juzgada. Recuerde que éste es el canal directo de contacto con la mujer que se comunica.

Saludo inicial: *Buenos días, buenas tardes, buenas noches, Línea Púrpura Distrital Mujeres que Escuchan Mujeres ¿Con quién tengo el gusto de hablar? (por temas de seguridad, la profesional en un inicio no menciona su nombre)*

- Aquí la profesional anotará ID de la llamada en el Sistema de Información Misional –SIMISIONAL.
- Solicitar el nombre de la persona que se comunica, registrarlo completo y llamarla por el mismo⁴¹, si no ha referenciado el nombre, podrá solicitarlo: *¿Me recuerda su nombre?*

Contexto del servicio: *La Línea Púrpura Distrital es un servicio de atención de la Secretaría Distrital de la Mujer, para mujeres mayores de 18 años que habitan en Bogotá, la cual es atendida por psicólogas, trabajadoras sociales, abogadas y enfermeras, funciona 24 horas todos los días del año, que refieren estar viviendo una situación de violencia y/o un malestar emocional.*

⁴¹ Cuando se hace uso de un nombre identitario por parte de la ciudadana, este es el que se deberá usar, si no se hace explícito, es necesario indagar de tal manera que se sienta reconocida y respetada.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 23 de 50

Para las llamadas entrantes, a través de IVR se le informa a la mujer que la llamada está siendo grabada para garantizar la calidad del servicio⁴²; y de igual manera para las llamadas salientes.

Clasificación de la llamada según el nivel de atención

En el canal telefónico se cuenta con el IVR y en el canal WhatsApp con el chat bot, que permiten hacer un filtro inicial a partir de las necesidades identificadas por las mujeres, derivando a la atención correspondiente según la elección que se realice. Tanto las agentes de contacto inicial o agente psicosocial harán uso de preguntas filtros en el canal telefónico y verificarán en el caso del canal de atención whatsapp las mismas, que incluirá el motivo de la llamada para determinar el nivel de atención requerido, de acuerdo a la clasificación establecida con el fin de garantizar una actuación centrada en las necesidades de la ciudadana.

Preguntas filtro: se realizará o verificará las siguientes preguntas para definir el nivel de atención requerido, en especial para las agentes de contacto inicial que requieren verificar si es necesario transferir a una agente psicosocial:

- i. *¿Nombre de la mujer/alertante⁴³, eres mayor de edad?⁴⁴*
- ii. *¿Te comunicas desde Bogotá?*
- iii. *¿Nombre de la mujer/alertante, estás pasando por una situación de violencia en tu contra? ¿Hace cuánto tiempo viviste los hechos de violencia? (Permite establecer si es preciso priorizar la atención, acorde al tiempo transcurrido de los hechos victimizantes)⁴⁵.*

Si las respuestas a todas estas preguntas son afirmativas (sí) por parte de la mujer, y es una agente de contacto inicial quien está haciendo las preguntas, se transfiere directamente el caso a agente de atención psicosocial⁴⁶, sin necesidad de tomar más datos (los datos que falten serán tomados por las agentes psicosociales desde SIMISIONAL).

Se indagará, también:

- *¿Puedes recibir la llamada en este momento? Si la respuesta es no, preguntar ¿En cuál franja horaria puedes recibir la atención por una profesional?⁴⁷. Si la respuesta es afirmativa se realiza la transferencia de llamada.*

Si la mujer es mayor de edad, se comunica desde Bogotá, pero responde que no se comunica por un tema de violencias, la agente de contacto inicial debe hacer una cuarta pregunta:

- iv. *¿Requieres información respecto a tus derechos sexuales, derechos reproductivos e interrupción voluntaria del embarazo?*

Si la respuesta es sí, se transfiere directamente el caso a una agente de atención psicosocial⁴⁸, sin necesidad de tomar más datos (los datos que falten serán tomados por las agentes psicosociales desde SIMISIONAL).

- Es importante que la agente de contacto inicial NO realice preguntas o indague sobre la situación de violencia (qué ocurrió, quién es el agresor o cuando ocurrieron los hechos), ya que no hace parte de su abordaje. Si la

⁴² Sin embargo, es importante reiterar esta información y explicar el carácter confidencial de la información suministrada, así como el tratamiento de datos que se da en el marco de lo establecido por la Ley 1257 de 2008.

⁴³ En situaciones en las cuales la persona no quiera dar su nombre, se puede preguntar: *¿Es usted mayor de edad?*


⁴⁴ Si la mujer es mayor de edad, pero cuenta con número de tarjeta de identidad, en este caso, se le informa a la mujer que cuando obtenga el número de la cédula de ciudadanía, se comunique nuevamente para el registro del ID. En SIMISIONAL Se deja la siguiente nota: la mujer nació en (colocar la fecha de nacimiento), se encuentra en trámite de expedición de su cédula de ciudadanía.

⁴⁵ **Todas las llamadas con respuesta afirmativa de los hechos de violencia, se pasan a profesional psicosocial, ahora bien, esta pregunta permite identificar si es una situación de urgencia/emergencia.**

⁴⁶ Si está siendo atendido por una agente de contacto inicial

⁴⁷ Esa información permitirá asignar un contacto posterior con la mujer, según la disponibilidad de tiempo expresada por ella.

⁴⁸ Si está siendo atendido por una agente de contacto inicial.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022 Página 24 de 50

mujer empieza a narrar los hechos, la agente de contacto inicial, le mencionará que no es necesario contar el relato aún, para no tener que contar su historia dos veces y caer en acciones de re victimización, y lo abordará particularmente con la profesional a quien transferirá la llamada.

- Si la mujer mencionó algún elemento de su situación de violencia en un momento inicial sin que la agente de contacto inicial preguntase, esto se dejará escrito en observaciones con los nombres para que la agente psicosocial que reciba la llamada no necesite volver a preguntar dichos elementos a la mujer, evitando revictimizaciones.

Cuando la mujer o alertante responda de forma negativa las preguntas filtro, las agentes de contacto inicial en nivel de orientación e información, deberán (o pasarán a) analizar y determinar si:


- i) se puede dar información puntual desde su rol,
- Cabe resaltar, que la agente de contacto inicial puede informar a la mujer o a la ciudadanía sobre canales de comunicación con otras entidades en caso que las preguntas no se encuentren relacionadas con violencias contra las mujeres, en casos en los que no es competencia de la Línea Púrpura. (Podrá apoyarse en el apartado: Situaciones alternas en el quehacer de la atención y el directorio ubicado en Onedrive).
 - En el marco de atenciones donde se da orientación e información *es importante ofrecer los servicios de La Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”, así como los dispuestos a través de la Secretaría Distrital de la Mujer por medio de la estrategia de territorialización con las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres -CIOM teniendo en cuenta la localidad, de manera que la mujer cuenten con un panorama más amplio en lo local donde puedan identificar referentes de apoyo que contribuyan a su bienestar emocional, prevención y atención de violencias contra las mujeres, fortalecer los procesos de autonomía a través del conocimiento de sus derechos y reconocimiento como sujetas de derechos⁴⁹.*

O si:

- ii) es necesario asignar el caso a una agente psicosocial para la atención.
- Si la mujer indaga sobre atención a víctimas de violencias, se recomienda a la agente de contacto mencionar la importancia de recibir atención por parte de una profesional especializada que pueda orientarla de la mejor manera teniendo en cuenta que el dato de la entidad no garantiza el acceso al servicio. Si la mujer acepta, se transferirá la llamada a una agente psicosocial, sin más indagaciones al respecto.
 - Las agentes de contacto inicial podrán transferir la llamada en casos de mujeres colombianas, víctimas de violencias que se comunican fuera del país o de Bogotá y se contactan a través del canal telefónico o virtual, quienes recibirán una primera y única orientación con elementos psicosociales y socio jurídicos, teniendo en cuenta las limitaciones materiales y de competencias al ser una línea distrital.
 - Si la mujer o posible alertante responde de manera negativa las preguntas filtro, pero refiere afectación emocional asociado a un evento de violencia basada en el género que vivió una tercera persona, por ejemplo,

⁴⁹ Además, podrá dar a conocer la agenda mensual de las actividades de las CIOM's a través del siguiente link:
<https://www.sdmuter.gov.co/eventosweek/28/2021>

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 25 de 50

familiares de mujeres con tentativa de feminicidio o víctimas de feminicidio, se realizará transferencia de la llamada a agente psicosocial⁵⁰.

Luego que las agentes de contacto inicial han clasificado la llamada según el nivel de atención, se pasa a brindar la orientación psicosocial con elementos socio-jurídicos de acuerdo a las necesidades identificadas.

Recuerda que: es el nivel de información donde la profesional identifica si la consulta no está relacionada directamente con la vulneración de sus derechos, sin que eso implique desconocer el impacto que una situación de violencia cercana puede estar generando en su vida.

- **Orientación psicosocial con elementos socio jurídicos**

Dada las necesidades particulares de cada caso, se brindará la orientación psicosocial con elementos socio jurídicos teniendo en cuenta las pautas generales para la atención del caso, así como los principios de atención enunciados con anterioridad que permitirán identificar el tipo de requerimiento, impacto y/o malestar emocional expresado por la ciudadana que determinara el tipo de intervención más adecuado en cada caso. Este tipo de atención, es dada también en el marco del seguimiento a casos que es desarrollado por las agentes de atención psicosocial.


Es importante reiterar que, la comunicación finalizará cuando el objetivo de atención se haya cumplido. Es decir que se garantice la disminución de la tensión y el desborde emocional inicial que se identificó, buscando eliminar las probabilidades de daño y fortaleciendo la confianza en la mujer, proporcionando herramientas que permitan que la mujer pueda hacer frente a su malestar emocional y las barreras de acceso a la justicia, o dar una orientación de acuerdo a las necesidades establecidas durante la conversación.

Ten en cuenta que: Cuando la mujer pregunta por una profesional en particular y quiere volver a conversar con la misma, se le informará que en el momento la profesional se encuentra en otra atención o no se encuentra en turno y se le preguntará si podemos transferir su llamada para ser atendida por una profesional que se encuentre disponible. Se privilegiará la posibilidad de que la mujer sea atendida de inmediato. Sin embargo, si la mujer insiste en que prefiere esperar a que se informe a la profesional para que le devuelva la llamada, se tendrá en cuenta la solicitud de la mujer, y se escribirá la solicitud en observaciones para que aparezca en el Dashboard de devolución de llamadas.

- **Activación de rutas**

La activación de rutas está directamente relacionada con las dificultades, necesidades y expectativas de la mujer en relación y en concordancia con los impactos de las violencias, se caracteriza por estar acompañada de información y la ruta de atención, sobre la garantía, exigibilidad y restablecimiento de sus derechos de acuerdo con el marco normativo, en pro de informar a la mujer sobre las acciones recomendadas para su atención integral. Desde el equipo de la Línea

⁵⁰ Si está siendo atendido por una agente de contacto inicial

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 26 de 50

Púrpura Distrital, las agentes de atención psicosocial están a cargo del redireccionamiento y la activación intrainstitucional, previa aceptación y voluntariedad de las mujeres se procederá hacer la remisión de casos.

Es importante señalar que una vez identificadas las necesidades, el trámite oportuno deberá adelantarse máximo dentro de las 4 horas hábiles siguientes a la atención, vía correo electrónico institucional, medio oficial para este redireccionamiento, en casos que por la urgencia lo ameriten, informar telefónicamente al equipo al que se redirecciona el caso⁵¹ y apoyarse en el equipo de supervisión psicosocial.

- **Cierre de la llamada**

En este momento se consulta con la mujer o la ciudadanía, si la información brindada ha sido clara y oportuna para avanzar en la dinamización de la ruta de atención ante la institución que corresponda, así como recapitular los diferentes servicios de la entidad, y la remisión del caso a otros servicios de la entidad en los casos que proceda, e indagar si se requiere alguna otra orientación. En caso de que no se requiera más información, se comunica a la mujer que se concluirá la conversación.

Mensaje de despedida: *“Recuerda que no estás sola, puedes comunicarte con la Línea las 24 horas todos los días de la semana. Al final te dejaremos con dos preguntas para que puedas calificar el servicio prestado en esta llamada, si tienes el tiempo te lo agradecemos.”*

6.3 Pautas generales para la atención de casos

Antes de iniciar el proceso de atención en cualquiera de sus niveles, se deberá tener en cuenta los siguientes elementos:


- Realizar un encuadre inicial, explicando el alcance y objetivo del servicio de atención, e indagar sobre el interés y voluntariedad de la mujer. Además, informar el carácter confidencial, el tratamiento de los datos y la importancia de la corresponsabilidad en el marco de la atención.
- Revisar en el SIMISIONAL si la mujer ha sido atendida previamente por otros servicios de la entidad, de manera que permita tener mayor contexto para el abordaje e intervención en el caso.
- Establecer e identificar las necesidades del caso, contemplando las particularidades del mismo de acuerdo a la narrativa manifestada.
- Informar que la atención brindada a la ciudadanía es post-emergencia, e informar los datos de las entidades y canales de atención en casos de emergencia⁵².

Desde los principios de atención psicosocial⁵³ se plantea la importancia de brindar una atención situada en el contexto y las relaciones de las mujeres, que permita reconocer sus lugares y formas diversas de enunciación, así como la manera particular en que cada mujer narra su realidad.

⁵¹ Esto en concordancia en lo que se plantea en el apartado 4.1 Acciones básicas para evitar prácticas revictimizantes y brindar un trato digno y de calidad en cualquier momento de la intervención, establecido en el Memorando de *Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencia* emitido por la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, 2021.

⁵² Si se identifica alguna situación de emergencia que esté ocurriendo en el momento de la atención y ponga en riesgo la vida e integridad de la mujer víctima, el equipo profesional de la Línea, debe solicitar asistencia inmediata a través de la Línea 123 y asegurar una notificación inmediata al equipo de la SDMUJER con presencia en el Número Único de Seguridad y Emergencias NUSE 123 mediante el correo integracionlpd123@admujer.gov.co a efectos de que se verifique la oportuna recepción, atención y seguimiento al incidente por parte de las agencias competentes (Policía, CRUE, Bomberos, etc.). De acuerdo a lo establecido en los *Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencia*.

⁵³ Secretaría Distrital de la Mujer, 2019. Manual de Atención con Enfoque Psicosocial. Bogotá D.C., diciembre de 2019, p. 29.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 27 de 50

Recuerde que cada mujer es única, reconozca las particularidades de ella de acuerdo a sus condiciones de vida, la forma de ver el mundo y las relaciones de poder en las que puede encontrarse inmersa.

El proceso de atención de la Línea, desde su perspectiva psicosocial promueve la desprivatización y despatologización de las violencias, así como la comprensión de los impactos y malestares emocionales de las mujeres. La emergencia de narrativas alternativas sobre sí mismas y sobre la situación que afrontan, permitirá el “reconocimiento de recursos, capacidades y/o habilidades de afrontamiento ante las situaciones problemáticas que experimenta”⁵⁴ y será una invitación a recordar la autonomía y la agencia propia de cada mujer, así como la corresponsabilidad en el proceso de atención.

Permítale a la mujer hablar, ya que la demanda inicial probablemente no es el problema. **Tenga en cuenta que**, si la mujer empieza a relatar su historia, es importante que le proporcione una información inicial, presente el servicio, lo que permitirá a la mujer ubicarse en el contexto y/o posibles alcances del mismo.

Teniendo en cuenta la narración de los hechos por parte de la mujer, existirán espacios de silencio, los cuales acompañe con monosílabos, pej: entiendo, ajam, te escucho, te sigo, claro, sí; que le permitan a la mujer sentirse escuchada por parte de la profesional, sin forzar los ritmos o tiempos de la mujer. Recuerde que en ese momento el contexto de la atención telefónica es a través de la escucha, lo cual posibilitará el primer “enganche” de quién llama con los servicios que se ofrecen desde la Línea. Evite hacer uso de expresiones como: uy, terrible, gravísimo, entre otras⁵⁵.


Una vez la mujer tenga un conocimiento inicial del servicio y si ella está de acuerdo se procederá a generar el espacio de conversación.

Para lo anterior tener en cuenta:

- ✓ **Escucha del sentimiento.** Se hace necesario tratar de llevar a que sea la mujer quien trate de colocar en palabras el sentimiento que la acompaña en ese momento.
- ✓ **Escucha del contenido explicativo:** La mujer proporcionará información que puede irse registrando dentro del SIMISIONAL para no realizar preguntas sueltas o reiterativas posterior al relato. Recuerde que lo más importante es que la profesional pueda estar atenta a la historia relatada por parte de la mujer, sin que eso implique restar importancia al diligenciamiento de la información, puesto que es el insumo en relación al motivo de llamada.
- ✓ **La demanda por parte de la mujer:** Aquí se indagará con la mujer las expectativas y/o necesidades en relación a la atención por parte de la Línea luego de su relato. Recordarle que no está sola. Las agentes de la Línea no aconsejan, ni tienen la respuesta, sino la acompañarán a encontrar otras posibles opciones desde la decisión propia de la mujer, quién decide qué necesita y/o quiere para su vida. La llamada es un proceso que inicia, no es lineal y en una llamada no se abordarán todos los aspectos que pueden hacer parte de la historia de violencias que relató.

⁵⁴ Ibid.

⁵⁵ Para profundizar en herramientas psicosociales, la invitamos a consultar el Anexo 3


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 28 de 50

La anterior información le permitirá conocer a la profesional **qué, cómo, dónde y cuándo ocurrieron los hechos**⁵⁶ e ir identificando el tipo de atención que requiere la mujer acorde a las necesidades y demandas expresadas en ese momento por parte de ésta, no lo que la profesional esperaría desde su percepción subjetiva, acá la atención se centra desde la debida diligencia: brindando a la ciudadana la información clara, precisa y oportuna de acuerdo a las necesidades.

A continuación, se indican una serie de pautas que deben ser aplicadas en el proceso de atención de casos, tenga presente que las comunicaciones sostenidas con las ciudadanas víctimas de violencias que solicitan el servicio a través de cualquiera de los cinco canales, se efectuará desde los enfoques de derechos humanos de las mujeres, de género y diferencial.

- Permita a la mujer contar el motivo de la llamada sin interrumpirla, cuándo crea que haya terminado, haga las preguntas consideradas necesarias para completar la información, pues en muchas ocasiones las mujeres dejan de lado aspectos como nombre del agresor, lugar, fecha de ocurrencia de los hechos y el modo en cómo se dio la misma, los funcionarios/funcionarias que pusieron barreras de acceso, nombre de la institución en la cual inició la activación de ruta, entre otros.
- Cuento en todo momento con el consentimiento y voluntad de la ciudadana para la realización de cualquier procedimiento, respetando su autonomía en la toma de decisiones.
- Siempre muestre empatía por la mujer, no ponga en duda el relato, las dudas que le pueda generar el caso, las puede aclarar a partir de las preguntas que usted haga a la mujer cuando ella haya terminado su narrativa.
- La atención desde un enfoque de derechos humanos de las mujeres, garantiza la inexistencia de comentarios que puedan ser entendidos por la ciudadana como formas en las que se le juzga, o interroga en torno a la veracidad o no de los hechos, asumiendo la buena fe de lo dicho.
- No insista a la mujer para que le suministre todos los datos personales o de contexto de la situación, sin embargo, de acuerdo a su experiencia y experticia en la manera en que se desarrolla la llamada, haga este tipo de preguntas en el momento que considere no va a romper el ritmo de la conversación y que no va a generar prevención por parte de ella.
- Si evidencia que existe en la mujer desconocimiento de sus derechos o sentimientos de culpa por situaciones de violencia, encuentre el momento para promover en ella el reconocimiento de sus derechos y que ninguna situación justifica la violencia contra las mujeres.
- Analice cuidadosamente el contexto de la mujer que llama: las condiciones en las que se encuentra, si se encuentra acompañada, los factores que la hacen vulnerable, si se encuentra a cargo del cuidado de otras personas, que le impidan desplazarse del lugar dónde se encuentra, etc. Esto brindará más elementos al caso, lo cual permitirá establecer factores de riesgo en salud y psicosociales que afectan el ejercicio de las mujeres al derecho a una vida libre de violencias y a una salud plena. Lo anterior servirá para construir estrategias que permitan prevenir las situaciones de violencias contra las mujeres en el caso específico.
- Identifique a través de la conversación que sostiene con la mujer, si ella cuenta con redes de apoyo como familiares, amigos, organizaciones e instituciones que puedan brindarle acompañamiento o protección en caso de que su vida se encuentre en riesgo y requiera salir de la casa o mientras espera que llegue a su domicilio algún funcionario encargado de brindar protección.
- Indague por el estado de salud de la mujer, si es por hechos de violencias que acaban de ocurrir, es probable que se encuentre herida y que esta situación esté poniendo en riesgo su vida, de esta manera refiera que es posible apoyar la activación del 123 y/o el cuadrante de la Policía del barrio donde se encuentra.

⁵⁶ Recuerde que, si durante el nivel de información, la atención la está brindando un agente de contacto inicial y se identifica un hecho de violencia en contra de la mujer por el hecho de serlo, deberá explicar a la mujer que, la llamada será transferida a una agente psicosocial, que continuará con la atención, con el fin de brindar una atención integral y evitar escenarios de revictimización.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 29 de 50

- Registre la información en la medida que la mujer va narrando, a fin de no volver a preguntar aspectos que ésta ya relató. Encontrará llamadas que por la complejidad y afectación emocional de la mujer solo es posible diligenciar aquellos datos aportados.
- Dentro de las 4 horas hábiles siguientes a la atención, o a más tardar a la finalización del turno, deberá quedar el registro total de la información en el Si Misional⁵⁷, excepto cuando la atención es nocturna posterior a las 7:00pm, a fin de evitar prácticas revictimizantes, garantizando un trato digno y la calidad de la atención e intervención.
- Explique claramente a la mujer el paso a paso a seguir, si le es posible invite a la mujer a tomar nota de todas las recomendaciones a seguir frente a la activación de rutas. En algunas ocasiones la prioridad para ellas es ser escuchada y al terminar la llamada, la mujer no tiene claridades de los nombres y procesos para adelantar, por ello deberá validar y clarificar con la mujer la comprensión de la información brindada.
- Si emprende la orientación frente a la ruta, indague siempre si con anterioridad ella ha acudido a alguna institución y qué ha ocurrido. Esta información deberá quedar siempre consignada en el SIMISIONAL.
- En caso de violencia ejercida dentro de su hogar y si considera que por el nivel de riesgo ella debe salir de la casa en cualquier momento; recomiende a la mujer tener lista una maleta con elementos básicos como documentos de identidad, ropa, si tiene hijos/hijas menores lo mismo para ellos/ellas, teléfono celular con carga de batería y cargador para que pueda comunicarse nuevamente a La Línea Púrpura⁵⁸.

6.4 Aspectos claves en casos puntuales

- **En casos en los que se identifican barreras institucionales:**

En casos donde la mujer en el marco de la comunicación refiere barreras institucionales para la garantía, acceso y restablecimiento de sus derechos se deberá identificar el ámbito de las violencias perpetradas o toleradas por el Estado, para ello se indagará sobre la(s) institución(es) y/o funcionarios que interpusieron la barrera de acceso que limitan la protección integral y el restablecimiento de los derechos de las mujeres, en especial en casos de riesgo de feminicidio.

En relación al proceso de atención, con el fin de garantizar el acompañamiento adecuado de estos casos se deberá hacer remisión al equipo de la Estrategia Justicia de Género⁵⁹ de la entidad para profundizar en el marco de la asesoría socio jurídico y la determinación de acciones puntuales en el marco del caso, por ejemplo, oficiar al ente de control competente (Personería o Procuraduría) solicitando la vigilancia especial o cadyuvancia en las acciones precedentes para la protección integral de la víctima.

Por otra parte, en el marco del Sistema SOFIA, las agentes psicosociales informarán a través de correo electrónico la situación de barreras de acceso presentados en el caso puntual, a la profesional Enlace SOFIA⁶⁰ de la localidad que


⁵⁷ En concordancia con lo establecido en los *Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencia*. Apartado 4.1 Acciones básicas para evitar prácticas revictimizantes y brindar un trato digno y de calidad en cualquier momento de la intervención, literal h.

⁵⁸ Así mismo, tenga en cuenta el Anexo 6. Guía Orientadora para la Identificación de factores de Riesgo y protectores frente al feminicidio. En el numeral 3, Pautas de Autoprotección, de acuerdo a las características y contexto particular. Contenidas en el documento de *Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencia*.

⁵⁹ De acuerdo a la Resolución 435 de 2020, artículo 14, los espacios en donde se desarrolla la Estrategia de Justicia de Género son: Sede Central, Casa de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres, Casas de Justicia, centros de atención de la Fiscalía General de la Nación y otros espacios institucionales, Casas Refugios, Casas de todas.

⁶⁰ Es importante recordar que las Enlaces SOFIA no realizan atención a la ciudadanía, sino que se encargan de la dinamización e implementación del Sistema SOFIA en el orden local, así como la articulación con servicios locales y las estrategias de atención de la entidad.

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 30 de 50

corresponda, informando la barrera identificada y precisando el requerimiento concreto en materia de intervención de alguna entidad o autoridad del nivel local.

- **Se identifica una situación de emergencia durante la llamada:**

Si la mujer refiere que se encuentra en una situación de riesgo o peligro inminente, se especifica que la Línea Púrpura Distrital no es un servicio de emergencias o urgencias, y en aras de ofrecer la atención pertinente se deberá:

- *Solicitar datos básicos de ubicación, para la activación de la Línea de Emergencia 123 y/o cuadrante de la Policía sin perder contacto con la mujer, esta llamada se hará apoyada con el equipo del staff.*
- Si la agente de contacto inicial identifica, o la mujer refiere que requiere apoyo de la Línea Púrpura para activación de la línea 123 y acompañamiento por situación de riesgo, la agente de contacto inicial no incursiona sobre la situación, y acompaña mientras se realiza la transferencia inmediatamente de la llamada a una agente psicosocial, quien activaría 123 y acompañaría la situación de emergencia. En este proceso se apoyará de la supervisora de turno para encontrar disponibilidad entre las profesionales psicosociales.

Así mismo, deberá asegurar una notificación inmediata al equipo de la SDMUJER con presencia en el Número Único de Seguridad y Emergencias NUSE 123, Agencia MUJ, mediante el correo integracionlpd123@admujer.gov.co a efectos de que se verifique la oportuna recepción, atención y seguimiento al incidente por parte de las agencias competentes (Policía, CRUE, Bomberos, etc.)⁶¹.

Nota: Solamente en caso que llame un menor de edad refiriendo una situación de violencias contra las mujeres en ese momento, y que la mujer por su riesgo o situación no se pueda comunicar con la Línea Púrpura, se puede pedir al menor el nombre de la mujer, teléfono y dirección, y se alerta a la Línea 123 diciendo que quien se comunicó con la Línea Púrpura es un menor de edad; esta activación de la línea de emergencia será realizada por una agente de atención psicosocial. NO se puede hacer acompañamiento del menor, ya que no es de competencia de la Línea Púrpura. Pero se podrá hacer posterior seguimiento con los datos proporcionados de la mujer víctima.

- **La mujer menciona que no puede o no está interesada en este momento en activar la ruta de atención y/o denuncia**

En el marco del proceso de atención, se pueden presentar situaciones en las que las mujeres manifiestan no querer iniciar el proceso de denuncia, en esas circunstancias es importante considerar los siguientes escenarios en concordancia con el deber de denuncia⁶², se establece que:


i. Si no hay evidencias de riesgo para la vida y la integridad de la mujer: es importante identificar el contexto particular del caso y fortalecer el acompañamiento integral de la mujer con el fin de desplegar los máximos esfuerzos institucionales que permitan activar de manera efectiva las rutas de acceso a la justicia y protección para la víctima. Este escenario implica, como mínimo:

1. Indagar sobre las razones por las cuales la mujer no desea adelantar el proceso de denuncia.
2. Articular y remitir a los equipos psicosociales, para el desarrollo de la estrategia más adecuada para acompañar a la mujer en la comprensión de las afectaciones generadas por la violencia, así como los posibles riesgos

⁶¹ De acuerdo a lo establecido en los *Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencia*.

⁶² Tomado de lo establecido por el Memorando de Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencia. *Numeral 4.5 Acciones orientadas al cumplimiento del deber legal de denuncia, literal C*

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 31 de 50

derivados de esta situación y la identificación de recursos individuales, familiares, sociales e institucionales para afrontarla y tomar decisiones sobre las acciones a emprender. Es importante tener en cuenta que la voluntad de la mujer para recibir el acompañamiento o activar las rutas de atención puede estar condicionada por el vínculo afectivo con el agresor o a causa del ciclo de violencia.

3. Desarrollar todas las acciones necesarias ante otras entidades competentes en la atención y protección integral según la ruta interinstitucional y requerimientos particulares del caso.
4. Brindar información clara, completa y veraz sobre el deber de denuncia que le asiste a las instituciones del Estado cuando tienen conocimiento de conductas relacionadas con presuntos delitos de violencia contra las mujeres como una acción que a su vez busca descargar a las mujeres víctimas de la responsabilidad de activar los procesos y actuaciones estatales que les permitan acceder a la justicia.
5. Agotadas estas acciones, validar con la mujer si es pertinente y desea la remisión de su caso al equipo de atención socio jurídico, de acuerdo a las características del caso. De tal manera, que se pueda establecer si desea adelantar directamente el proceso de denuncia o si requiere acompañamiento integral de los servicios de la entidad. Si la mujer, refiere querer iniciar el proceso de manera directa, se establecerá un próximo seguimiento, en no máximo 8 días de la atención inicial⁶³, para validar nuevamente el contexto y activar las acciones requeridas en materia de acceso a la justicia.

Nota: Si como resultado del nuevo seguimiento, se identifica que no hay un riesgo inminente frente a la vida e integridad de la mujer y persiste la decisión de no denunciar por parte de la víctima, se debe dejar constancia de ello en el reporte de las actuaciones correspondientes. Adicionalmente, se deberá articular con los equipos de atención psicosocial de manera tal, que la mujer cuente con el abordaje interdisciplinario encaminado a promover en todo momento la adherencia de la mujer víctima al proceso de atención. Este contexto aplica de manera fundamental para casos de violencias como la económica y patrimonial en los que las mujeres expresan su renuencia a adelantar las acciones jurídicas que proceden según la situación particular.

ii. Si en el marco del acompañamiento institucional se evidencian condiciones críticas que ponen en riesgo la vida y la integridad de la mujer es necesario reforzar las actuaciones garantizando una intervención integral y oportuna para evitar que este se materialice, garantizando la remisión oportuna a las diferentes estrategias de la entidad y de ser necesario apoyarse en la supervisión y coordinación psicosocial a fin de desarrollar cualquier otra acción que se estime necesaria. Asimismo, podrá desarrollar las cuatro primeras acciones enunciadas en el escenario anterior, y, además, registrar en el SIMISIONAL el posible Riesgo de feminicidio, que permitirá hacer los seguimientos respectivos.


Recuerde que, en ningún caso la no voluntariedad de la víctima puede ser justificación para omitir el desarrollo de todas las actuaciones correspondientes en cumplimiento del principio de debida diligencia para prevenir nuevos hechos de violencias en contra de las mujeres cuyos casos son conocidos.

Así mismo, en el proceso de atención es posible compartir una serie de pautas de auto protección⁶⁴, en aquellos casos donde la mujer convive con el agresor, y a la fecha no ha tomado la decisión de instaurar una denuncia, dado que al continuar con el presunto agresor corre riesgo su vida y la de otros como hijos e hijas, situación que puede verse

⁶³ Antes de realizar este seguimiento, se deberá verificar en el Simisional si la mujer ya recibió algún tipo de atención por parte de otro equipo, a fin de articular acciones y evitar escenarios de revictimización.

⁶⁴En: *Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencia*. Anexo 6. Guía Orientadora para la Identificación de factores de Riesgo y protectores frente al feminicidio; numeral 3, Pautas de Autoprotección, de acuerdo a las características y contexto particular.

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 32 de 50

exacerbada en situaciones de confinamiento y/o cuarentenas. Es importante que esa información sea explicada y de surgir dudas, las mismas sean resueltas durante la atención.


PAUTAS DE AUTOPROTECCIÓN

- Mantenga una actitud vigilante.
- Si observa en el agresor una conducta violenta (patadas, gritos, insultos, mordiscos, malos tratos, etc.), aléjese inmediatamente y llame a las autoridades (Policía del cuadrante o Policía Nacional -123). No dude en marcar si se encuentra en riesgo; no se detenga por sentir vergüenza, culpa o miedo a ser juzgada
- Tenga sus documentos a la mano (cédula, documentos de sus hijos e hijas, medida de protección, apoyo policivo), así como otras cosas esenciales que necesitaría llevarse en caso de una emergencia.
- Siempre tenga su teléfono celular —en bolsillos de la ropa o similares—, cargado y con saldo para que le permita hacer llamadas o enviar mensajes. Recuérdelo que se puede comunicar con la Línea Púrpura Distrital las 24 horas del día, así no tenga minutos.
- Durante la atención, invítela a instalar la aplicación Ellas, y en casos de riesgo active el botón de pánico. Esta aplicación es gratuita y no requiere tener un plan de datos para que funcione.
- Avise previamente a dos personas de confianza (amiga, amigo o familiar) que las pondrá como contacto en caso de emergencia, y entrégueles una copia de la medida de protección u orden de apoyo policivo en caso de contar con ella.
- Cree claves con estas personas por si se encuentra ante un ataque inminente, por ejemplo, acordar una palabra o gesto que signifique “peligro”, o un mensaje de texto que pueda alertarlas cuando no pueda llamar a la Policía.
- Tenga una maleta lista con ropa de diario e interior para usted y sus hijas e hijos, y con los juguetes favoritos de sus hijas e hijos, si tiene.
- Identifique en la casa un lugar seguro (p. ej., cerca de una salida, una puerta con cerradura del que el agresor no tenga la llave, un sitio con señal para realizar una llamada, donde no haya elementos punzocortantes).
- Identifique la puerta o ventana por la que pueda salir más fácilmente en caso de emergencia.
- Tenga dinero en efectivo.
- No publique información personal en redes sociales como: dirección, datos de contacto, ubicación o fotos con su ubicación actual.
- En la medida de lo posible, intente permanecer acompañada por un adulto distinto al agresor.
- Evite confrontaciones con el agresor, sobre todo en espacios cerrados donde no pueda salir fácilmente si se requiere.
- Tenga en su teléfono celular o en alguna hoja, los siguientes datos:
 - Teléfono de una cerrajería.
 - Si es migrante, número de la embajada, pasaporte y cédula de extranjería.
 - Datos de teléfono del cuadrante de policía más cercano o CAI.
 - Líneas de emergencia como 123. No dude en marcar si se encuentra en riesgo (no se detenga por sentir vergüenza, culpa o miedo a sentirse juzgada).
- Ante un evento violento, aléjese de los objetos contundentes como químicos, calientes u objetos punzocortantes. En lo posible oculte este tipo de elementos que puedan llegar a ser empleados para causar daño.
- **Llamar a la Línea Púrpura en un momento del día en que identifique seguro para ella o dejar un mensaje a través del whatsapp.**
- **Estar atenta a la devolución de la llamada de la Línea, la cual no busca ponerla en mayor riesgo delante del agresor, sino trata de orientarla frente a la manera de activar la ruta de atención en este contexto.**
- **Recuérdelo a la mujer que es clave escuchar su intuición o sentimientos donde ella pueda identificar cuando se encuentra en riesgo y es necesario salir.**

• Cuando la mujer toma la decisión de iniciar la Ruta Única de atención

Estas medidas se plantean para aquellos casos donde la mujer ha tomado la decisión iniciar la Ruta Única de atención, bien sea porque va a instaurar denuncia y/o solicitar medida de protección, a través de la Comisaría de Familia. En caso de ser necesario la ampliación de información de la Ruta, se podrá realizar transferencia a una de las abogadas de la

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 33 de 50

Línea, sin embargo, dada la limitación para la revisión documental y el apoyo en la elaboración documental, es importante indicarle a la mujer que la entidad cuenta con la Estrategia de Justicia de Género, de acuerdo a las necesidades de la mujer y los criterios establecidos por cada equipo⁶⁵, se solicitará la intervención del equipo vía correo electrónico. El equipo de atención, hará seguimiento a la solicitud a fin de garantizar la comunicación efectiva con la ciudadana en el marco del redireccionamiento del caso.

En casos donde la mujer vaya a asistir a algún Centro de Atención de la Fiscalía, Unidad de Reacción Inmediata- URI y/o Comisaría de Familia, invítela a tener en cuenta lo siguiente:

- Las Comisarías de Familia, prestan atención en diferentes localidades, por ellos es importante tener presente la localidad de residencia de la mujer, revisar el horario de atención de la Comisaría de Familia (consultar el directorio con el que cuenta la Línea) y/o llamar al número 3808400⁶⁶ línea “Una llamada de vida”.
 - Solicitar la revisión por parte de Medicina legal en casos de violencias física contra las mujeres, que no subestime ninguna lesión. No permitir que al momento en el que el/la funcionaria le tome la denuncia, determine si se requiere ser valorada por Medicina Legal según subjetividad del mismo.
 - Dentro de las recomendaciones para instaurar la denuncia en la medida de lo posible, acudir sin niños/niñas teniendo en cuenta los tiempos del trámite, esto puede causar un desgaste emocional e incluso llevar al desistimiento del trámite debido al tiempo de espera. Si definitivamente no tiene con quien delegar las responsabilidades de cuidado, en la medida de lo posible recomiéndele llevar algún tipo de juguete para que éstos se distraigan y la mujer pueda estar un poco más tranquila.
 - Acudir con abrigo y algo de comer teniendo en cuenta que el trámite puede tomar todo el día y en ese momento puede pasar que no disponga de dinero para comprar alimentos.
 - Es importante que en casos donde la mujer siente que su vida corre riesgo por la violencia sistemática y que teme por su vida, al hacer la denuncia mencione que, no tiene enemigos, ni amenazas distintas a la del agresor y proporcionar los datos completos de éste. Adicional, solicitar que le realicen una valoración de riesgo de feminicidio.
- **Contexto de riesgo de feminicidio, tentativa de feminicidio y acompañamiento a víctimas directas de feminicidio.**


En el marco del proceso de atención a fin de garantizar una intervención oportuna e integral en el marco de las competencias de la entidad, el equipo debe contar con herramientas que permitan la identificación del riesgo de feminicidio y las actuaciones pertinentes para su gestión y mitigación. Es por esta razón que se elaboró por parte de la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia la “*Guía orientadora para la identificación del riesgo de feminicidio y pautas de autoprotección*”⁶⁷.

⁶⁵ Para ello puede hacer uso de los criterios de remisión de casos, además de la Tabla 1. Criterios de prioridad para el redireccionamiento interno de casos. En: *Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencia*.

⁶⁶ Línea habilitada por parte de la Secretaría de Integración Social, bajo el eslogan “Una llamada de Vida”, la cual brinda atención de domingo a domingo, en el horario de 7 am a 7pm, donde se ofrece un fortalecimiento a los procesos de atención de las Comisarías de Familia. Cualquier caso de violencia que se reporte a través de esta línea se tramitará con las comisarías que están en funcionamiento.

⁶⁷ Anexo 6, en: *Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencia* emitidos por la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades.

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 34 de 50

Así mismo, en los *Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencia*⁶⁸, se estableció una serie de consideraciones en relación al abordaje de mujeres en riesgo de feminicidio o víctimas de tentativa de feminicidio, que el equipo de la Línea Púrpura Distrital debe tener en cuenta en sus actuaciones y gestiones.

A continuación, retomamos algunos aspectos cuando en el marco de la intervención se identifique riesgo o tentativa de feminicidio:

- Desarrollar de manera prioritaria las acciones requeridas en el marco de la atención psicosocial con elementos socio jurídicos, en la medida de lo posible de manera inmediata y siempre en el mismo día en que se realiza la intervención.
 - Realizar las remisiones intra e interinstitucionales inmediatas mediante comunicación telefónica y escrita para soportar la trazabilidad del caso, indicando -tanto en el asunto de la comunicación como en el contenido- que se trata de un requerimiento de atención prioritaria frente a un caso de riesgo de feminicidio.
 - Realizar seguimiento máximo dentro de las 48 horas siguientes a efectos de verificar la situación de la ciudadana respecto a factores de riesgo y protectores, tener en cuenta los resultados y respuestas de las remisiones intra e interinstitucionales realizadas que permitirán determinar si desde la Línea Púrpura se realizará el seguimiento, o lo adelantará el equipo al cuál fue remitido el caso. El equipo adelantará el proceso de seguimiento de acuerdo a lo establecido en el apartado 9 de este documento⁶⁹.
 - Realizar el registro detallado en el Sistema de Información Misional- Simisional, tanto en las atenciones como en los seguimientos, de la información relacionada con el nivel de riesgo de la mujer víctima si se percibe, especificando los factores de riesgo y protectores identificados, las actuaciones realizadas y las acciones pendientes.
 - Si la mujer cuenta con valoración de riesgo de feminicidio realizada por el Instituto Nacional de Medicina Legal (INML- CF) u otra autoridad competente, quedará registrado en el Simisional, y el caso deberá ser derivado al equipo pertinente y notificado-copiado al Sistema Articulado de Alertas Tempranas- SAAT para su correspondiente monitoreo. No obstante, la atención seguirá en cabeza del equipo al cuál fue direccionado el caso para la atención. Cuando la ciudadana no expresa voluntariedad de ser derivada a otras Estrategias de la SDMujer y cuenta con la valoración, se debería copiar-notificar al SAAT para monitoreo.
 - Si se evidencian barreras institucionales en casos de riesgo de feminicidio, se deberá notificar al equipo de atención socio jurídica que atiende o atenderá el caso para apoyar la solicitud de intervención por parte de alguna institución o autoridad del orden distrital y/o nacional cuando el caso así lo amerite.
- **Contexto de violencia sexual conocidos por la entidad dentro de las 72 horas siguientes a la ocurrencia del hecho**⁷⁰.


En estos casos, es importante tener en cuenta la intervención oportuna en materia de activación de rutas de salud, justicia y protección a fin de garantizar la atención integral y restablecimiento de derechos de las víctimas de este delito y contribuir de manera efectiva en los procesos judiciales requeridos para la investigación y sanción de los responsables.

⁶⁸ En: Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencia. Numeral 5.1 Contexto de riesgo de feminicidio, tentativa de feminicidio y acompañamiento a víctimas indirectas de feminicidio.

⁶⁹ El seguimiento que realizará el equipo de la Línea Púrpura Distrital, se hará teniendo en cuenta que, el equipo al que se le deriva el caso deberá hacer la atención en las 24 horas siguiente, este equipo informará si fue posible la comunicación efectiva, en caso que no haya sido así, la Línea adelantará el seguimiento.

⁷⁰ Tomado y adaptado de: Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencia. Numeral 5.1 Contexto de riesgo de feminicidio, tentativa de feminicidio y acompañamiento a víctimas indirectas de feminicidio.

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 35 de 50

Si bien, se reconoce que: *“el carácter de urgencia médica que SIEMPRE tiene cualquier caso de violencia sexual, independientemente del tiempo transcurrido entre el momento de la agresión y la consulta al sector salud, y el consiguiente deber de brindar atención integral inmediata a las víctimas”*⁷¹, las primeras 72 horas constituyen una prioridad I dentro del triage de urgencias en tanto que se debe atender la condición clínica y las situaciones que pueden poner en peligro inminente la vida y estabilidad de la persona afectada, realizar todas las pruebas diagnósticas requeridas y profilaxis para infecciones de transmisión sexual, incluyendo VIH / Sida, asegurar la anticoncepción de emergencia y brindar información sobre el alcance y contenido del derecho a la interrupción voluntaria del embarazo -IVE-, entre otras acciones relevantes para la atención integral de la víctima.

Además, estas 72 horas son cruciales para la derivación hacia otros sectores competentes en la atención inicial del caso de violencia sexual, particularmente los sectores de justicia y protección, y la implementación de protocolos en materia de cadena de custodia de los elementos materiales de prueba o evidencias físicas en casos de delitos sexuales.

En ese contexto, la oportuna intervención institucional para el acompañamiento a las mujeres víctimas de delitos sexuales permite dinamizar de manera adecuada los procedimientos relacionados con la denuncia o reporte ante autoridades administrativas y/o judiciales, el trámite de actos urgentes, el impulso a los procesos de judicialización, la solicitud de medidas de protección, entre otras acciones encaminadas a favorecer el acceso a la justicia y el restablecimiento integral de los derechos de las víctimas de violencia sexual.


De conocerse un caso de violencia sexual dentro de las 72 horas siguientes a su ocurrencia, tenga en cuenta lo siguiente:

- a. La intervención inicial del sector salud a través de los servicios de urgencias de cualquier Institución Prestadora de Salud -IPS- es esencial para garantizar el abordaje integral de las víctimas de violencia sexual de acuerdo con el procedimiento establecido en la Resolución 0459 de 2012 o cualquier acto administrativo que la actualice o modifique.
- b. Esta misma Resolución define las competencias del sector salud en materia de activación -de manera simultánea- de las rutas de justicia y protección en casos de violencia sexual asegurando que estos sectores dan continuidad al proceso de restablecimiento de los derechos vulnerados a las víctimas.
- c. La Secretaría Distrital de la Mujer cuenta con la presencia de abogadas en el área de urgencias en Instituciones Prestadoras de Salud -IPS- priorizadas. Este equipo brinda acompañamiento jurídico en el proceso de activación de las rutas de justicia y protección a mujeres víctimas de violencias, con énfasis en delitos sexuales y tentativas de feminicidio que ingresan a estas IPS por los servicios de urgencias o cuyos casos son remitidos por otras IPS de las Subredes de Salud o Clínicas privadas.

Tenga en cuenta que, si la mujer requiere de manera específica acompañamiento jurídico para la interposición de la denuncia o existe alguna acción en curso (activación de GEDES, reconocimiento de caso, actos urgentes, investigación por parte de policía judicial, dictamen sexológico, etc.) es necesario adelantar de manera prioritaria las siguientes acciones:

- i. Sí la mujer se dirige a algún Hospital y/o Clínica para atención en salud, deberá notificar de inmediato al equipo socio jurídico de la Estrategia Intersectorial para la Prevención y Atención de Víctimas de Violencia de Género

⁷¹ Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 0459 del 6 de marzo de 2012 "Por la cual se adopta el Protocolo de Atención integral en Salud para Víctimas de Violencia Sexual". Bogotá, Colombia.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 36 de 50

con Énfasis en Violencia Sexual y Femicidio, vía correo electrónico para que identifiquen el caso y desarrollen las acciones correspondientes.

- ii. Si el momento en que la entidad conoce el caso corresponde a horario hábil (lunes a viernes de 8am a 4pm), redireccionar de manera inmediata a la abogada del Centro de Atención Integral a Víctimas de Abuso Sexual - CAIVAS- a efectos de ofrecer la asesoría y acompañamiento jurídico pertinente y activar las rutas de justicia y protección de manera oportuna.
- iii. Cuando la entidad conoce el caso en horarios nocturnos o fines semana y en todos los casos en que no se hayan superado las 36 horas desde la ocurrencia del hecho, redireccionar de manera inmediata al equipo psico-jurídico de las Unidades de Reacción Inmediata a efectos de que la mujer cuente con acompañamiento integral para la interposición de la denuncia y, adicionalmente se logre incidir en el proceso de judicialización en casos de flagrancia con capturado, priorizando en horas hábiles las localidades a que corresponde la jurisdicción de la URI Puente Aranda (Puente Aranda, Antonio Nariño, Mártires, Teusaquillo, Santa Fe y Candelaria).

Casos asociados a derechos sexuales y derechos reproductivos

Las profesionales de atención psicosocial de la línea podrán brindar información y abordar elementos psicosociales, socio jurídicos y de autocuidado en aspectos como:

- Importancia de los métodos anticonceptivos en la prevención de embarazos no deseados.
- Utilización de un método anticonceptivo como impacto positivo frente a las metas y proyectos de vida de las mujeres.
- Promoción de la toma de decisiones y la autonomía de las mujeres, con relación a su derecho a vivir una vida libre de violencias.
- Orientar frente a la garantía de sus derechos sexuales y derechos reproductivos antes los prestadores de servicios de salud.


En casos de interrupción voluntaria del embarazo – IVE, las profesionales deberán brindar atención psicosocial con los elementos socios jurídicos que correspondan de acuerdo a la necesidad de las mujeres, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Apoyo psicosocial ante temores, conflictos éticos y/o morales en torno a su decisión.
- Promover el reconocimiento de la mujer de que, ante un embarazo no deseado, cuenta con diferentes opciones y completa autonomía para la toma de decisiones, por ejemplo, aceptar y continuar el embarazo, la adopción, y la interrupción voluntaria del embarazo – IVE de acuerdo con el fallo de la Corte Constitucional⁷² aclarando que las mujeres en Colombia pueden tomar de manera libre la decisión de interrumpir voluntariamente su embarazo hasta la semana 24 sin condición alguna, posterior a la semana 24 será permitido en las 3 causales ya existentes⁷³.
- Al detectar algún tipo de barrera en la solicitud y/o atención de la mujer en su servicio de salud, canalizarla a las estrategias de la entidad.
- Promover el reconocimiento por parte de la mujer de sus derechos sexuales y derechos reproductivos, además, de las garantías que debe brindar su servicio de salud como son: atención por psicología, atención médica, explicación de procedimientos a realizar, lectura del consentimiento informado y asesoría en anticoncepción.

⁷² Sentencia C 0-55 de 2022.

⁷³ Sentencia C-355 de 2006

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 37 de 50

Tenga en cuenta que, las enfermeras son las únicas que pueden brindar asesoría e intervención en temas que la mujer requiere precisar y sobre todo con mujeres en situación de vulnerabilidad que no cuentan con acceso a la salud, por lo tanto, deberá trasladar a la profesional en enfermería para que ella aborde los siguientes ámbitos:

- i. Elegibilidad anticonceptiva.
- ii. Utilización en particular de un método, cómo actúan, duración, componentes y efectividad.
- iii. Ante situaciones de riesgo asociadas a métodos anticonceptivos explicar cómo actuar y la importancia de la activación de la ruta de atención en salud.
- iv. Posibles síntomas de embarazo y qué hacer ante esta situación.
- v. Cambios en el ciclo menstrual por IVE, entre otros.

A su vez las profesionales psicosociales explicarán a la mujer la importancia de contar con acompañamiento profesional, de acuerdo a sus particularidades en temas de salud, aclarando que las instituciones prestadoras de salud-IPS deben garantizar una valoración integral y asesorar en los métodos anticonceptivos adecuados para cada mujer, se debe promover que la mujer acuda a su IPS para profundizar en estos aspectos.


7. Registro de la información

El registro de la información que se genere a partir de las acciones desarrolladas en la Línea Púrpura Distrital, son parte fundamental pues permiten la trazabilidad y sistematización de la atención, la medición y cuantificación de acuerdo al nivel de atención brindado. Para ello la Secretaría Distrital de la Mujer cuenta con un Sistema de información Misional – SIMISIONAL en el cual las agentes de contacto inicial y agentes de atención psicosocial deberán asegurar el cargue completo de información de todas las llamadas y chats⁷⁴ que se atiendan, en el componente de Eliminación de Violencias, módulo “Línea Púrpura”.

Las profesionales de la línea deberán tener en cuenta los siguientes elementos sobre el registro de la información en el SIMISIONAL

- Tenga en cuenta las pautas generales para la atención a casos enunciadas en el apartado 6.3 del presente documento.
- Siempre deberá solicitar el número de la cédula de ciudadanía teniendo en cuenta que en próximas llamadas será el dato desde el cual se buscará en el SIMISIONAL.
- Registrar siempre un dato de contacto alternativo o de la red de apoyo que facilite la comunicación con las mujeres.
- En casos cuando al consultar en el SIMISIONAL se identifican atenciones previas por otros equipos de la entidad o por parte de la Línea, es importante indagar que si ha podido solventar las situaciones por la que fue atendida antes. Lo que permitirá determinar si existen nuevos hechos y/o agresores diferentes, que dé cuenta del proceso de integralidad, efectividad y calidad de la atención en el marco de las acciones institucionales y el proceso de seguimiento. **En aras de generar alertas o criterios especiales en dicho caso.**
- En casos cuando se identifican barreras institucionales, se deberá diligenciar en el SIMISIONAL, en la categoría barreras de acceso, la información puntual frente a la institución dónde se presentó la barrera, e incluir nombre de la institución, localidad, nombre del funcionario/funcionaria y tipo de barrera.
- Durante el registro de información se deberá diligenciar todos los espacios que son de carácter obligatorios.

⁷⁴ El módulo de ingreso de información de las orientaciones vía chat en el SiMisional está siendo desarrollado. A partir de la puesta en funcionamiento de este módulo, esta información deberá ser diligenciada en dicha plataforma.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 38 de 50


- El registro total de la información se deberá hacer dentro de las 4 horas hábiles siguientes a la atención, o a más tardar a la finalización del turno en el Simisional⁷⁵, excepto cuando la atención es nocturna posterior a las 7:00pm (las profesionales registran la información en el transcurso de su turno), lo anterior, a fin de evitar prácticas revictimizantes, garantizando un trato digno y la calidad de la atención e intervención.
- En casos que la plataforma se caiga qué acciones se deben implementar: informar a través de la mesa de ayuda, y hacer el cargue respectivo de la información tan pronto se restablezca el sistema.
- En caso de presentarse alguna inconsistencia y/o error en el cargue de la información, la profesional deberá hacer una solicitud vía correo electrónico a la mesa de ayuda, de la Dirección de Gestión del Conocimiento, para que esta situación sea solventada.
- La información confidencial, los datos personales y la información sensible resultante de las actividades asociadas a la atención y el procedimiento deben seguir los lineamientos y cumplir con los deberes establecidos en la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la Secretaría Distrital de la Mujer. Por lo tanto, se debe informar a la ciudadana que los datos aportados serán registrados en el Sistema de Información Misional SIMISIONAL y se utilizarán en el marco de las funciones propias de la entidad, asegurando su reserva. Además, de evitar acciones revictimizantes en el marco de la atención.

A continuación, se exponen las **indicaciones básicas** para el registro de la información en el SIMISIONAL, durante la primera atención:

- I. En el campo de *narrativa*, se debe diligenciar fiel a lo que indica la mujer cuando relata el hecho de violencia, teniendo en cuenta: *¿Qué paso?, ¿Cómo?, ¿Quién?, ¿Cuándo? y ¿Dónde?* Se redacta entre comillas en primera persona.
- II. El campo de *análisis de la llamada* es la organización del relato, especificando ordenadamente *quién es el agresor, qué ocurrió y cómo, cuándo, dónde, si hay antecedentes de violencia o no*, y la percepción del caso por parte de la profesional que lo gestiona. Se redacta en tercera persona en tiempo pasado. Se analiza la situación de violencias y se plantean los compromisos, recomendaciones, o acuerdos generados para la finalización de la llamada en caso de que aplique. También se registran apreciaciones que la profesional identificó durante la atención que no se encuentran dentro de las categorías de selección tales como: si había dificultades de la mujer para continuar con la conversación, si su relato manejaba o no línea de tiempo, si mencionó algún tipo de diagnóstico en salud mental, impactos emocionales, relacionales, físicos y/o económicos producto de las violencias, redes de apoyo, entre otras, que se considere importante para quien vuelva a consultar el presente caso.
- III. En el campo de *acciones tomadas*, indicar si se orientó a la mujer escribiendo el nombre de la institución y localidad como: Comisaria de Familia de x localidad, Fiscalía, Casa de justicia de x localidad, y para qué se direcciona a esa institución. Indicar si la mujer fue remitida a alguna estrategia de la SDMujer, registrando en el check list, *A cuáles servicios se remite*, de las estrategias que se ofertaron y finalmente acepta la mujer para ser remitida. Este registro es de carácter obligatorio y deberá quedar también por escrito a fin de identificar las acciones adelantadas.

A continuación, se expone las indicaciones para el registro de información en el SIMISIONAL cuando se realiza Seguimiento, bien sea por llamada saliente o porque la mujer realiza nueva comunicación:

⁷⁵ En concordancia con lo establecido en los *Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencia*. Apartado 4.1 Acciones básicas para evitar prácticas revictimizantes y brindar un trato digno y de calidad en cualquier momento de la intervención, literal h.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 39 de 50

- Es necesario registrar la información, en el SIMISIONAL de todos los seguimientos que se realicen, aunque estos sean fallidos, registrando los intentos de comunicación realizada, la hora, fecha y actuaciones por parte de la profesional para contar con la evidencia y trazabilidad de los seguimientos.
- En la descripción del seguimiento, es preciso diligenciar de acuerdo a los avances y/o dificultades referenciadas por la mujer, así como la orientación sobre la ruta de atención teniendo en cuenta la última llamada y si existen nuevos hechos de violencia consignarlos manteniendo el relato referido por la mujer. Así mismo mencionar las nuevas actuaciones de la profesional. Tenga en cuenta las indicaciones básicas mencionadas para la primera atención, elementos aplicables para el registro de la información de los seguimientos.
- Cuando la mujer refiera cambios de información relacionada con sus datos sociodemográficos y/ o números de contacto, deberá realizarse en el seguimiento la actualización respectiva en el SIMISIONAL.

8. Remisión de casos

La Línea Púrpura Distrital, se encuentra articulada diferentes estrategias y equipos de atención de la Secretaría Distrital de la Mujer, para la remisión de casos con la finalidad que las ciudadanas reciban atención integral psicosocial y socio-jurídica post-emergencia. De esta manera, las agentes de atención psicosocial, de acuerdo a las necesidades expresadas por las ciudadanas en el marco de la atención psicosocial y con su previa autorización, de acuerdo a los criterios de remisión y priorización⁷⁶ realizan el proceso de canalización a alguno de los siguientes equipos:

i. Duplas de Atención Psicosocial,


Son un equipo de atención que se caracteriza por su capacidad móvil y se encuentra formado por una profesional de psicología y trabajo social que realiza atenciones in situ, lo cual garantiza un proceso de escucha y relacionamiento directo que permite comprender de mejor manera las realidades y los relatos de las mujeres. Su canal de remisión son otros equipos de la Secretaría Distrital de la Mujer, que han identificado previamente el caso, contexto y características, y han verificado los criterios de priorización, así como el interés de la mujer de iniciar el proceso de acompañamiento psicosocial.

ii. Duplas de Atención Psico-jurídica a mujeres víctimas de violencias en el espacio y en transporte público,

Tienen como objetivo facilitar espacios de orientación y atención psico-jurídica a mujeres (mayores de 18 años) víctimas de violencia en el espacio y el transporte público en Bogotá, con el fin de promover la activación de rutas de atención y el acceso a la justicia. Las violencias contra las mujeres en el espacio y transporte público vulneran el derecho a vivir una vida libre de violencias y disfrutar el espacio público sin miedo a tratos discriminatorios, ataques físicos o verbales que perturben la integridad y la seguridad de las mujeres en la ciudad.

El proceso de atención psico jurídica se realizará en post-emergencia y busca: a) realizar procesos de atención psicosocial que permitan a las ciudadanas la expresión de sus emociones y trámites sobre estas, b) orientar en la activación de rutas de atención de otros servicios a nivel distrital y c) acompañar a las ciudadanas en la realización de los procesos de denuncia, mediante la asesoría jurídica.

⁷⁶ Véase Anexo No 4 Criterios de remisión de casos

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 40 de 50

- iii. Estrategia intersectorial para la prevención y atención a víctimas de violencia basada en género con énfasis en violencia sexual y feminicidio (Estrategia Hospitales),

Brinda primeros auxilios jurídicos, que permitan adelantar actuaciones legales de urgencia y de emergencia para activar rutas judiciales y administrativas que garanticen el restablecimiento de los derechos de las ciudadanas, así como su acceso a medidas de protección.

- iv. Esta estrategia de intervención directa en las IPS priorizadas contempla que -luego del cumplimiento de protocolos internos del sector salud- la Secretaría Distrital de la Mujer brinde acompañamiento jurídico para optimizar el proceso de activación de las rutas de justicia y protección a mujeres víctimas de violencias Sistema Articulado de Alertas Tempranas para la prevención del feminicidio en Bogotá (SAAT),

Impulsar acciones de atención prioritarias a nivel psicosocial y socio jurídico a mujeres en riesgo de feminicidio para la superación de barreras institucionales que limitan su derecho a la vida e integridad. El SAAT hace seguimiento directo de casos a través de los equipos de la Secretaría Distrital de la Mujer. Adicionalmente, cuenta con un equipo de tres profesionales (trabajadora social, psicóloga y abogada) para hacer seguimiento y monitoreo periódico de los casos que se requieran.

- v. Orientación y asesoría socio jurídica – Espacios Institucionales (Estrategia Justicia de Género),

Este equipo desarrollo los niveles de atención socio jurídica ya descritos. En este marco de intervención: i. realiza el análisis jurídico del caso, ii. explica a la ciudadana los escenarios en materia de acceso a la justicia pertinentes de acuerdo al relato de los hechos de modo tiempo y lugar para visibilizar el daño, la tipología de la violencia o del delito frente a la normatividad vigente en derechos humanos de las mujeres, iii. activa la ruta a seguir interponiendo las acciones jurídicas propias del caso en las instancias administrativas y judiciales y iv, realiza la remisión a los servicios institucionales e interinstitucionales requeridos según el caso. Se encuentran en Casas de Justicia, Centro de Atención de Fiscalía - CAF, Centro Atención Integral Víctimas de Abuso Sexual -CAIVAS y Centro de atención penal integral para víctimas - CAPIV


- vi. Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres,

Las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres (CIOM) son el mecanismo a través del cual la SD Mujer privilegia su presencia territorial en las 20 localidades de la ciudad e implementa un esquema integral de servicios. En ese sentido, a través de la CIOM es posible garantizar: orientación y asesoría socio-jurídica, orientación psicosocial, acciones para el empoderamiento y bienestar de las mujeres.

No existe un criterio especial para la atención socio jurídica distinto al cumplimiento de la mayoría de edad. No obstante, se tienen en cuenta criterios para la priorización de los casos y aplicación del enfoque diferencial cuando las diversidades que constituyen a las mujeres exigen la aplicación del componente interseccional.

En la CIOM, también encontraran orientación psicosocial individual y espacios de conversación colectivos. Este servicio tiene un enfoque psicosocial, por tanto, no sustituye otro tipo de intervenciones a cargo del sector salud como la atención psicológica o psicoterapéutica.

- vii. Estrategia contra los delitos de Trata de Personas y Ataques con Agentes Químicos,

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 41 de 50

Es una estrategia que cuenta con tres líneas de trabajo: i. Orientación técnica inicial a los equipos que identifican los casos para clarificar los hechos y para brindar información sobre rutas de atención y entidades competentes; ii. Activación de rutas para mujeres víctimas o en riesgo de trata de personas con Secretaría Distrital de Gobierno, de lesiones por ataque con agente químico con Secretaría Distrital de Salud y con Policía Metropolitana de Bogotá y Fiscalía General de la Nación en casos de amenazas de ataque con agentes químicos. iii. Seguimiento a la implementación de las rutas de atención, por medio de espacios interinstitucionales, para víctimas de trata de personas y ataques con agentes químicos. Este seguimiento también permite identificar barreras de atención y poner en marcha los mecanismos necesarios para su superación.

viii. Estrategia de atención psico jurídica en Unidades de Reacción Inmediata – URI,

Esta estrategia busca fortalecer la respuesta institucional de la Secretaría Distrital de la Mujer, acercando un servicio de atención psico jurídica para la atención integral y acceso a la justicia de las mujeres víctimas de violencias mediante: i. la información, orientación y asesoría a la ciudadana en el proceso de interposición de denuncia, la activación de otros componentes de la ruta de atención conforme a las necesidades de la ciudadana y el seguimiento del caso; ii. El impulso a la adopción de medidas de protección efectivas en la primera respuesta del sector justicia y iii. La asistencia técnico legal y psico jurídica, para integrar de manera efectiva los hechos jurídicamente relevantes dentro del proceso penal desde el primer momento de abordaje de los casos conocidos por el sistema judicial.


Para la remisión, las agentes psicosociales deben tener en cuenta:

- Las remisiones se envían de manera escrita desde la plataforma Inconcert a través del correo: lpurpura@sdmujer.gov.co; a la estrategia que corresponda según lo contemplado en el Anexo 4. Las remisiones de casos deberán ir con copia al correo de la coordinación psicosocial.
- Siempre, para evitar duplicidad en los procesos de atención, verificar en el botón “Consultar” del SIMISIONAL si la mujer ya fue atendida o viene recibiendo algún tipo de atención por alguna estrategia para remitir a donde ya viene siendo acompañada.
- Es obligatorio hacer uso de la plantilla de remisión de casos (Anexo 5).
- Incluir al finalizar el cuerpo del correo el nombre de la profesional que realiza la remisión.
- Con el fin de tener una trazabilidad además del correo, se implementó un registro de estas remisiones a través del SIMISIONAL, por tanto, cuando se canaliza a alguna estrategia deberá quedar registrado en el sistema con el check list que se cuenta para tal fin. Este paso es de carácter obligatorio.
- Se deberá contar con la autorización previa y la voluntariedad de las mujeres para proceder a la remisión y al envío de la información a la estrategia correspondiente.
- Las profesionales podrán revisar las retroalimentaciones que realicen las estrategias vía correo electrónico, donde se manifiesta si el caso fue recibido y/o la atención brindada. En casos donde no se cuente con la información vía correo electrónico, se hará uso del botón “consultar” del SIMISIONAL para identificar si se hizo efectiva la atención. De ser necesario, se solicitará al equipo que viene adelantando la atención, la ampliación de la atención realizada por otros equipos.

Solicitudes de atención internas

Integración 123 – Línea Púrpura Distrital

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 42 de 50

La integración de la Secretaría Distrital de la Mujer a la Línea 123 que tiene el propósito de fortalecer los procesos de recepción, tipificación, atención y seguimiento al alto número de incidentes de seguridad y emergencias relacionados con todo tipo de violencias contra las mujeres, de manera que se pueda ofrecer una intervención oportuna e integral para activar las rutas de salud, justicia y protección correspondientes, lo anterior, a partir de la resolución 928 de octubre de 2020 de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia la cual autoriza a la Secretaría Distrital de la Mujer como agencia de despacho dentro de la Línea de emergencia de Bogotá.

El equipo la Línea Púrpura Distrital, realizara el seguimiento, gestión, atención y control a los casos remitidos por parte del equipo de atención de la Secretaría Distrital de la Mujer –Agencia MUJ conforme a los siguientes criterios:

INTERNO			
Prioridad	1 Contacto	2 Contacto	3 Contacto
0 – Crítica (Máx. 1 Hora)	1 a 20 minutos	21 a 40 minutos	41 a 60 minutos
1 – Alta (1 a 4 horas)	entre 0 y 1 hora	entre 1 y 2 horas	entre 3 y 4 horas
2 – Media (Máx. 6 horas)	entre 0 y 6 horas	entre 2 y 4 horas	entre 4 y 6 horas
3 – Baja (Máx. 24 horas)	entre 0 y 8 horas	entre 8 y 16 horas	entre 16 y 24 horas
Nota: cada intento contará con 2 llamadas, con un tiempo de diferencia de 5 minutos cada una.			

Tabla No 1. Gestión de casos integración 123 – Línea Púrpura Distrital

Los casos tipificados con prioridad crítica serán notificados y remitidos al equipo de la Línea Púrpura al correo remisionesequipolpd123@sdmujer.gov.co, creado única y exclusivamente para la gestión de casos enviados por parte de la integración. A través de este correo se dará respuesta sobre la gestión del caso realizada.

La profesional designada al rol correo, realizará las gestiones respectivas asignando los incidentes para la gestión de acuerdo al nivel de prioridad.


Los casos tipificados con prioridad: alta, media y baja, serán direccionados de manera automática a través del SIMISIONAL por parte del equipo de la integración, y llegarán al módulo “asignación 123” del componente de Eliminación de violencias.

Desde la Línea, se asignará una profesional encargada de estos casos, quien a través del módulo “asignación 123” del SIMISIONAL, realiza la respectiva gestión y atención de acuerdo a las características del caso⁷⁷ esta información deberá registrarse en este módulo, apartado *gestiones realizadas profesionales Línea Púrpura*. Se informará a la estrategia de integración de la gestión del caso al correo integracionlpd-123@sdmujer.gov.co

Estrategia Intersectorial para la prevención y atención de víctimas de violencia basada en género con énfasis en violencia sexual y feminicidio

⁷⁷ La cual seguirá el esquema de atención establecido en el capítulo 6.

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 43 de 50

Las solicitudes de atención a la Línea por parte de esta estrategia se realizan cuando las abogadas en el marco de su atención socio-jurídica en las IPS priorizadas, evidencian que en ese momento la mujer no tiene la posibilidad de contar con el acompañamiento de profesionales en psicología o trabajo social de la IPS, por lo cual solicitan el apoyo psicosocial de la Línea. Para lo cual se realiza el siguiente procedimiento: En casos en los cuales la abogada de la estrategia requiera hacer un abordaje con una ciudadana que se encuentre en alguna de las IPS Priorizadas y no tenga la posibilidad de contar con el acompañamiento de profesionales en psicología o trabajo social de la IPS, se podrá comunicar con la Línea Púrpura Distrital para solicitar este apoyo. Para ello, el procedimiento será el siguiente:

La abogada de la estrategia deberá enviar un correo electrónico desde la cuenta de la IPS con el asunto “Caso Estrategia Hospitales” a la dirección lpurpura@sdmujer.gov.co con copia a la coordinadora de la Estrategia y a la coordinadora psicosocial de la Línea.


En el cuerpo del mensaje deberá incluir un resumen de los hechos relevantes del caso, la razón que motiva la solicitud de apoyo a la Línea Púrpura Distrital, nombre completo, cédula y el número de teléfono de la ciudadana remitida.

Una de las profesionales de la Línea Púrpura Distrital se comunicará con la abogada de la Estrategia Hospitales y/o la ciudadana referenciada por la profesional, se priorizará la atención y se generará comunicación tan pronto como sea posible de acuerdo con la demanda que haya del servicio.

Chat de “Casos violencia” – grupo interno de WhatsApp

Por otra parte, desde la Secretaría Distrital de la Mujer, se cuenta con un grupo de WhatsApp “Casos violencia”, a través de este grupo es allegada información por parte de diferentes directivas, contratistas y enlaces con otras entidades que tienen conocimiento de casos de violencia contra las mujeres, para que con base en la información de contacto el equipo de la Línea establezca comunicación con la ciudadana. La gestión de estos requerimientos, es recibido por la supervisora o la líder de calidad que se encuentre de turno, quién deberá diligenciar la información suministrada en la matriz de Remisiones SDMujer que se encuentra en la plataforma Onedrive del correo institucional de la Línea, asignando el caso a la agente de atención psicosocial disponible para adelantar la respectiva gestión del mismo. Es importante señalar que la plataforma actual (Call tech) solo permite visualización de mensajes en los grupos de WA, no es posible dar respuesta.

Sí es posible establecer contacto con la ciudadana, se brinda la atención psicosocial correspondiente, se realiza el registro de la información y la notificación al área de staff para dar respuesta al chat “Casos violencia”. De no ser posible establecer contacto inicial con la mujer, después de una hora se vuelve a realizar un segundo intento de comunicación, si no se logra establecer comunicación efectiva, se realiza un tercer y último intento en el que se deja mensaje de voz con la información de la Línea. De ser efectiva la llamada, se informará a la supervisora de turno para hacer la correspondiente retroalimentación de la atención brindada en cada caso en el grupo. Este proceso se puede apreciar a continuación:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 44 de 50

Canal WhatsApp Requerimiento SDMujer



Diagrama 4. Gestión de requerimientos por medio de canal WhatsApp.
Fuente: propia.

Estrategia Espacios Seguros

Las solicitudes de atención desde esta estrategia serán direccionadas desde el Chat de Casos Violencias, con la finalidad que sea asignada a una profesional de la Línea para su atención. En el mensaje entrante a través de este chat, se aclarará que es un caso de Espacios Seguros, a fin de que cuando se diligencia la información en el SIMISIONAL esto quede registrado.


El caso deberá ser atendido en un término de máximo 60 minutos, teniendo en cuenta el esquema de atención desarrollado previamente, en el apartado 6.

Tenga en cuenta:

- Primera atención: Al realizar el reporte en el SIMISIONAL en la variable: “¿La mujer fue remitida por alguno de los siguientes servicios?” seleccionar la opción: “Espacios Seguros”.
- Seguimiento: Al realizar el registro de información de la llamada en el SIMISIONAL, deberá incluir en el campo

9. Seguimiento de casos

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 45 de 50

De acuerdo con lo establecido en el esquema de atención de la Línea Púrpura, los seguimientos son un nivel de atención, en el que se da continuidad a la atención psicosocial brindada en la primera llamada. Dado que la demanda del servicio de la Línea Púrpura Distrital es muy alta y por tanto no es posible realizar seguimiento a todos los casos atendidos, cuando se finaliza la llamada siempre se motiva a TODAS las mujeres a que se vuelvan a comunicar con la Línea, teniendo en cuenta su funcionamiento las 24 horas, todos los días del año.

Considerando lo anterior y que el **seguimiento consiste** en un segundo o nuevo contacto con las mujeres y comprende todas las atenciones brindadas después de la primera llamada, los seguimientos se pueden dar por dos situaciones:

- a) Cuando la ciudadana se comunica nuevamente con la Línea Púrpura Distrital para contar avances o dificultades de su proceso.
- b) Cuando se realiza seguimiento por parte de las agentes psicosociales en los siguientes casos priorizados:
 - i. Riesgo de feminicidio o factores de riesgo derivados del continuum de violencia.
 - ii. Casos de Interrupción Voluntaria del Embarazo – IVE (seguimiento realizado por la enfermera.)
 - iii. Llamadas anónimas que cuenten con un número de contacto⁷⁸.

En el proceso de los seguimientos por la situación b), las profesionales de la línea para fines del registro de la información en el sistema tendrán en cuenta la siguiente **clasificación**:

Seguimientos efectivos

Se clasifica así a todos los seguimientos donde se logra establecer contacto y comunicación efectiva a través del canal telefónico con la ciudadana.


Seguimientos fallidos

Se clasifica así a todos los seguimientos en los cuales no fue posible lograr establecer comunicación efectiva con la ciudadana. Para que esta clasificación se cumpla es necesario que, las profesionales hayan realizado *dos intentos de comunicación cada uno con dos marcaciones* y NO se haya logrado obtener respuesta. La profesional deberá *registrar el seguimiento fallido en el SIMISIONAL consignando la fecha y hora de las comunicaciones para dejar trazabilidad*. Cuando la mujer refiere no poder hablar, se toma como un seguimiento fallido y deberá hacerse una comunicación posterior; si luego NO se logra establecer contacto, se realizará el registro respectivo como se acaba de mencionar.

En cualquiera de las posibilidades antes mencionadas, los propósitos del seguimiento serán:

- Conocer el estado emocional de la mujer, así como avances y/o dificultades frente a la dinamización de la ruta de atención para mujeres víctimas de violencias.

⁷⁸ Se incluye este tipo de llamas, teniendo en cuenta aportes realizados por la Contraloría General de la Nación en auditoría al contrato 227 de 2020 celebrado entre la Secretaría Distrital de la Mujer y la ETB para la operación de la Línea Púrpura, se realizará a partir del mes de septiembre del 2020, seguimiento a las llamadas anónimas de mujeres que no quisieron facilitar sus datos personales al momento de la atención telefónica, se comunicaron de Bogotá y referenciaron situación de violencias en su contra. Estos seguimientos, se realizarán siempre y cuando la mujer autorice registrar el número de contacto desde el cual se está comunicando o facilitar otro número para el posterior seguimiento, de lo contrario se encuentra fuera de los alcances de la Línea, teniendo como precedente la autorización para el tratamiento de sus datos.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 46 de 50

- Contribuir al bienestar emocional, a la identificación del impacto de las violencias en la salud de las mujeres, y el acompañamiento en la toma de decisiones.
- Desarrollar acciones para el acceso de las mujeres a la justicia a través de la orientación, canalización del caso para la dinamización de rutas con las diferentes instituciones competentes en la garantía del derecho a una vida libre de violencias.
- Promover el acceso de las mujeres a los servicios de salud plena, particularmente en casos donde se identifican barreras de acceso en la Interrupción Voluntaria del Embarazo - IVE.

A continuación, se describen **los pasos para realizar el seguimiento** a casos:

Las profesionales de la Línea primero deben *revisar las atenciones previas en el módulo de la Línea Púrpura del SIMISIONAL*, en el botón consultar, esto con el fin de contar con un contexto del proceso de atención previo y evitar situaciones de revictimización en el abordaje del caso, también se retoma esta información para poder identificar nuevas necesidades o la existencia de algún tipo de avances o barrera de acceso.

Las acciones realizadas por las profesionales en el seguimiento, que incluye los elementos psicosociales abordados, nuevos compromisos generados, nuevas orientaciones y gestiones frente a la ruta, canalización a otros equipos de la entidad, entre otros aspectos, deberán quedar registrados en el SIMISIONAL. Así mismo, se registra a detalle la información narrada por parte de la mujer⁷⁹.

Cuando la mujer **no contesta** la llamada, la profesional de la Línea seguirá el procedimiento mencionado sobre los **seguimientos fallidos** y dejará mensaje general de correo de voz como el siguiente:

“Buenos días, buenas tardes, buenas noches, te estamos llamando de la Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres” recuerda que puedes llamar completamente gratis al 018000112137 o escribirnos al whatsapp 3007551846”. Sin enunciar mayores datos frente al caso reportado, ni mencionar el nombre de la mujer, a fin de que la mujer pueda devolver la llamada y/o en casos en que conviva con el agresor los contenidos del mensaje no la vaya a ubicar en mayor riesgo.

Cuando durante la llamada se identifica a la mujer **“cohibida y/o prevenida”** al hablar; y al preguntar sobre cómo esta, ella responde “bien... bien” o menciona “No”, la profesional de la Línea le expresará que puede contactar con la Línea Púrpura Distrital cuando lo necesite y le sea posible devolver la llamada.


Cuando la llamada es **contestada por un hombre**, se informará:

“Se adelanta una jornada de toma de citología en el Distrito, para lo anterior queremos realizar la oferta del servicio ya que nos registra éste número de celular a nombre de una mujer”. Por ninguna razón mencionar el nombre de la mujer, ni el accionar de la Línea frente al derecho de las mujeres a una vida libre de violencias.

También se debe considerar lo siguiente de acuerdo a los tipos de seguimiento que se pueden presentar:

⁷⁹ Recuerde que en el seguimiento no solo se registra lo enunciado por parte de la mujer. Es necesario explorar e indagar si la mujer activó la ruta, si existen limitantes, y si es necesario canalizar a otro equipo de la entidad o en caso de remitirse qué ha pasado.

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 47 de 50

a) Cuando la ciudadana se comunica nuevamente con la Línea Púrpura Distrital para contar avances o dificultades de su proceso.

- Realizar el abordaje partiendo de las necesidades expuestas por la ciudadana, que puede incluir la necesidad de atención psicosocial y socio- jurídica, y la posibilidad de ser remitida tanto a otros profesionales especializados de la Línea como a otros equipos de la Secretaría Distrital de la Mujer.

b) Cuando se realiza seguimiento por parte de las agentes psicosociales en los siguientes casos priorizados.


- i. Riesgo de feminicidio o factores de riesgo derivados del continuum de violencia⁸⁰.
 - Explorar si se mantienen o se han exacerbado los factores de riesgo, e identificar los factores de protección que se pueden potenciar. Abordar que ha pasado respecto a temas de denuncia, por ejemplo, si ha denunciado, si tiene medidas de protección y si existe incumplimiento a la misma. También no olvidar abordar lo referente a barreras institucionales y resultados de las remisiones realizadas para determinar si requiere mayor acompañamiento. Preguntar y orientar si algo no quedó claro para la mujer en la primera atención o previos seguimientos.
- ii. Casos de Interrupción Voluntaria del Embarazo – IVE (seguimiento realizado por la enfermera).
 - Explorar factores de riesgo respecto a prácticas no recomendadas, automedicación, barreras de acceso a servicios de salud, y factores protectores (redes de apoyo, prevención de complicaciones- posaborto).
 - En caso de posibles barreras de acceso a la salud, se revisará la pertinencia de gestionar el caso con la referente de Salud Plena para las mujeres, notificando vía correo electrónico a la profesional de la entidad.
- iii. Llamadas anónimas que cuenten con un número de contacto.
 - Propiciar un espacio de confianza y de sensibilización sobre el carácter de confidencialidad y privacidad de la información que maneja la entidad, para que de ser posible ella decida suministrar los datos de identificación, y en este caso efectuar el registro de los mismos en el SIMISIONAL.
 - Si la mujer decide no proporciona datos de identificación, registrar la información expresada por ella en el campo de seguimiento.

En casos de *riesgo de feminicidio*, se deberá tener en cuenta:

En los casos que han quedado tipificados con un posible riesgo de feminicidio (bien sea en la primera atención o en una nueva comunicación por parte de la mujer), se realizará seguimiento por parte del equipo, el cual estará concentrado en verificar la oportunidad y efectividad de la atención brindada a la mujer por parte del equipo competente al cual se ha realizado la remisión, y alimentar el registro de la atención con información clave al respecto.

⁸⁰ Pe. el consumo de sustancias psicoactivas, el porte de armas, la agresión a familiares, amenazas de muerte por parte del agresor; los cuales ubican a la mujer en un mayor riesgo para su vida. Además, puede hacer uso del Anexo 6: Guía orientadora para la identificación del riesgo de feminicidio y pautas de autoprotección, de los

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 48 de 50

En primer lugar, la profesional realizara el seguimiento y verificará si se obtuvo respuesta por el equipo al cual fue remitido a través de correo electrónico, teniendo en cuenta si fue posible contactar o no la mujer, a fin de reducir interacciones simultaneas con varios equipos de la entidad que puedan generar confusión y desgaste en la mujer. Si no se cuenta con respuesta a través de este medio, se deberá, además, consultar en el SIMISIONAL si reposa información que dé cuenta de las atenciones.

Posterior a ello, si no se cuenta con información que dé cuenta de otras actuaciones –en el rango temporal que establece los lineamientos de la Subsecretaría de Capacidades y Oportunidades- por parte de otro equipo en relación a dicho caso, en un tiempo máximo de 48 horas, se adelantará un seguimiento en el que se verifica el proceso de activación de la Ruta única de atención y la evolución del caso, la existencia de nuevos factores de riesgo, la posible existencia de barreras institucionales, si se ha aumentado el nivel de riesgo y la necesidad de emprender otras acciones. Así mismo, se realizará una llamada de seguimiento al mes subsiguiente, teniendo en cuenta las observaciones anteriores.

En términos operativos, la Línea púrpura cuenta con la siguiente **metodología para organizar los seguimientos mensuales**:

Todas las profesionales tienen un turno de seguimiento al mes en el cronograma, entre semana idealmente, en el cual se dedican a intentar contacto con las mujeres a quienes se les realizó primeras atenciones en el mes anterior y cumplen con los criterios establecidos para hacer el seguimiento.

Para efectos de organización, los meses se nombran así: mes anterior como mes A, y mes actual como mes B. Por tanto, durante los turnos de seguimiento del mes B se realizan seguimientos a las primeras atenciones del mes A. Para esta actividad, a inicios de un determinado mes (B), se descarga la base completa de primeras atenciones de SIMISIONAL del mes directamente anterior (A).

Se aplican a dicha matriz los filtros correspondientes de acuerdo con los criterios de priorización, a saber: llamadas de Bogotá donde se identifica riesgo de feminicidio, casos de IVE, llamadas anónimas de mujeres en Bogotá por temas de violencias y con autorización de toma de teléfono de contacto.


Los casos que cumplen con los criterios se organizan y distribuyen equitativamente entre las agentes profesionales, intentando cuando sea posible que la profesional que atendió inicialmente a la mujer pueda realizar el seguimiento, teniendo en cuenta su conocimiento sobre el contexto del caso y la relación de confianza previamente establecida.

Cuando en el tiempo del turno no se alcanzan a hacer todos los seguimientos, la profesional intenta realizarlos en otro momento de disponibilidad, siempre teniendo en cuenta que la demanda de la Línea no sea elevada en ese momento. No olvidar en el proceso de seguimiento a casos, incorporar las pautas psicosociales y demás consideraciones desarrolladas en esta guía.

Dadas todas las consideraciones expuestas sobre los seguimientos, desde la Línea Púrpura se realizaría la **finalización o terminación del seguimiento de un caso** cuando:

- Una mujer accede a Casa Refugio para mujeres víctimas de violencia. La mujer se traslada de domicilio fuera de Bogotá.
- La mujer es remitida y atendida por un equipo de atención psicosocial y/o socio jurídica, a menos que este equipo considere pertinente que desde la Línea Púrpura se continúe brindando atención psicosocial al caso, es importante que se deje trazabilidad de esta solicitud vía correo electrónico.

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 49 de 50

- En los casos en que el equipo de la Línea Púrpura evidencia que se ha realizado de manera efectiva la activación de rutas de atención, la ciudadana cuenta con estabilidad emocional y recursos de afrontamiento, reconoce sus derechos, cuenta con medida de protección y no convive con el agresor.
- En casos en los que la mujer se muestre renuente a continuar con el seguimiento o exprese de manera verbal su desistimiento. Se indagará respecto a los motivos o circunstancias por las cuales no desea continuar con el seguimiento y se dejará registro de lo expresado. En estos casos, se invitará a las mujeres a comunicarse con la Línea siempre que lo necesite.
- En casos de pérdida de contacto con la ciudadana, en los que se presentan más de tres seguimientos fallidos, realizados en diferentes horarios y días.

10. ANEXOS

Anexo 1. Lineamientos para agentes de contacto inicial y agentes de atención psicosocial de la Línea Púrpura Distrital para atención a través del Canal telefónico 018000112137.

Anexo 2. Lineamientos para agentes de contacto inicial y agentes de atención psicosocial de la Línea Púrpura Distrital para atención a través del canal WhatsApp.

Anexo 3. Herramientas psicosociales.

Anexo 4. Criterios de remisión de casos.

Anexo 5. Plantillas de respuestas.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS


Decreto ley 1033, de 30 de mayo de 2014, Por el cual se reglamenta la Ley 1639 de 2013 por medio de la cual se fortalecen las medidas de protección a la integridad de las víctimas de crímenes con ácido y se adiciona el artículo 113 de la Ley 599 de 2000. *Ministerio de Salud y Protección Social*. Colombia. 30 de mayo de 2014, pp 5. Consultado en: https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_1033_2014.htm

Ley 0294, de 16 de julio de 1996, Por la cual se desarrolla el artículo 42 de la Constitución Política y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar. *Congreso de la República de Colombia*. Colombia, 16 de julio de 1996, pp 1. Consultado en: https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_0294_1996.htm

Ley 1257, de 4 de diciembre de 2008, por la cual se dictan las 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. *Congreso de la República de Colombia*. Colombia, 4 de diciembre de 2008, pp 1. Consultado en: <https://www.rednacionaldemujeres.org/phocadownloadpap/ley%201257%20de%202008.pdf>

Ley 1761, de 6 de julio de 2015, Por la cual se crea el tipo penal de feminicidio como delito autónomo y se dictan otras disposiciones (Rosa Elvira Cely). *Congreso de la República de Colombia*. Colombia, 6 de julio de 2015, pp. 2. Consultado en: <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/30019921>

Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 0459 del 6 de marzo de 2012 "Por la cual se adopta el Protocolo de Atención integral en Salud para Víctimas de Violencia Sexual". Bogotá, Colombia.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-1
	ATENCIÓN CON ENFOQUE PSICOSOCIAL	Versión: 01
	Guía general del servicio Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”	Fecha de Emisión: 29/06/2022
		Página 50 de 50

Organización de las Naciones Unidas- Mujeres. (2021) Preguntas Frecuentes Tipos de violencia contra las mujeres y las niñas. Consultado en: <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/faqs/types-of-violence>

Secretaría Distrital de la Mujer. (2018). ABC Sobre el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias. *Alcaldía mayor de Bogotá*. Recuperado de: <https://www.sdmujer.gov.co/la-entidad/politica-publica-de-mujeres-y-equidad-de-genero/derecho-a-una-vida-libre-de-violencias>.

Secretaría Distrital de la Mujer. Manual de atención con enfoque psicosocial. Código: TPP-MAN-01. Versión No. 3. Febrero 12 de 2020.

Secretaría Distrital de la Mujer. Memorando Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencia. Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, 2021.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE
PAJM-PR-4	Atención psicosocial

REGISTRO DE MODIFICACIONES

REGISTRO DE MODIFICACIONES		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	29/06/2022	Creación del documento.

	NOMBRE	CARGO
ELABORÓ	Andrea Marcela Hoyos Martínez	Contratista Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia
REVISÓ	1- Camilo Rodríguez 2- Lina Alejandra Quintero 3- Catherine Moore Torres 4- Yury Andrea Rodríguez Sotelo	1- Contratista Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia 2- Contratista Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia 3- Contratista Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia 4- Profesional universitaria Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia
APROBÓ	Alexandra Quintero Benavides	Directora de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.