



Bogotá D.C, viernes 09 de febrero de 2024.

Doctor

ADALBERTO MACHADO AMADOR

Subsecretario de Despacho

Comisión Segunda Permanente de Gobierno

Concejo de Bogotá

comisiondegobierno@concejobogota.gov.co

Calle 36 núm. 28 A – 41.

Ciudad.

Asunto: Respuesta al cuestionario de la **Proposición núm. 276 de 2024**, aprobada en Sesión de la Comisión Segunda Permanente de Gobierno el 29 de enero de 2024, radicado SCRD núm. **20247100020742 del 02 de febrero de 2024**, Radicado Concejo de Bogotá 2024EE1696, solicitud y aprobación de prórroga SCRD núm. 20241000019981 / 20247100023212.

Respetado Doctor Machado,

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte remite respuesta al cuestionario de la Proposición núm. **276 de 2024**. De acuerdo con nuestras competencias y en los términos establecidos por el Acuerdo núm. 741 de 2019, modificado por el artículo 11, del Acuerdo Distrital núm. 837 de 2022, respondemos las siguientes preguntas:

1. *Sírvase informar, ¿Con cuántos profesionales cuenta la "línea calma" para atender a los hombres mayores de 18 años residentes de la ciudad de Bogotá ¿Cuáles son las profesiones de estas personas?, ¿Existen requisitos para hacer parte del equipo que atiende la línea?*

Respuesta:

Queremos informarle que, a la fecha de respuesta de esta comunicación, los servicios de la estrategia de Cultura Ciudadana *"línea Calma: Línea de escucha para hombres"* se encuentra en alistamiento para su entrada en vigencia a través del proceso licitatorio SCRD-LP-18-2023, la SCRD inició proceso de selección en igualdad de condiciones para *"Prestar los servicios del Centro de Contacto a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte para la operación de la estrategia Línea Calma, cuyo objetivo es promover en la ciudadanía una*





transformación cultural del machismo y ofrecer herramientas para un mejor manejo de las emociones, la resolución pacífica conflictos, la construcción de masculinidades equitativas, cuidadoras y no violentas, entre otros aspectos socioculturales. En consecuencia, adjudicó mediante Resolución No. 54 del 25 de enero de 2024 a la empresa Soluciones BPO S.A.S, y en este momento la entidad se encuentra elaborando el correspondiente contrato.

Sin embargo, para responder su pregunta le informamos que, el equipo de profesionales que realizan la atención a los ciudadanos que se comunican a línea Calma, se encuentra establecido en el anexo técnico y está compuesto por:

- Trece (13) profesionales en psicología quienes atienden los servicios de escucha y orientación emocional vía canal 018000423614 y el servicio de atención psicoeducativa.
- un (1) profesional en derecho para el servicio de orientación legal.

Este equipo se encuentra distribuido con una participación de 50% hombres y 50% mujeres.

Es importante mencionar que, los procesos de contratación de la estrategia “Línea Calma”, en referencia con las personas que realizan atención directa con los ciudadanos se rige por un riguroso proceso de selección que realiza el operador del centro de contacto bajo parámetros de selección de personal, estándares de calidad y en cumplimiento del contrato que suscribe con la SCRD. El operador del centro de contacto goza de autonomía administrativa, laboral y financiera para realizar la búsqueda, selección y contratación del personal que emplea para la ejecución de su contrato y, la SCRD verifica a través de la supervisión de contrato y la orientación misional que cumplan con los requisitos de formación y experiencia exigidos en el anexo técnico el cual es parte integral del contrato.

Concretamente, el perfil y la experiencia establecida en el anexo técnico numeral 4.3 (Equipo humano) para los/as profesionales que atienden a la ciudadanía de forma directa es el siguiente:

Perfil	Experiencia
Profesionales Operadores del Servicio de llamadas: (Atención de primer nivel, <i>Recepción y atención de llamadas-comunicaciones de entrada</i>)	Formación y manejo del enfoque cognitivo conductual y de género en ámbito psicoterapéutico, o formación en enfoque de género y masculinidades. Experiencia necesaria mínimo dos años en el



	campo psicosocial, y/o en la atención psicoterapéutica de población con comportamientos agresivos e involucramientos en situaciones de Violencia basada en género, y o experiencia en enfoque de género y/ o de masculinidades, y/o Experiencia previa de trabajo en una Línea de Atención.
Profesionales Agentes Operadores de los servicios post-llamada: (<i>Atención de segundo nivel, recepción y atención de llamadas-comunicaciones de entrada</i>).	Formación y manejo del enfoque cognitivo conductual y de género- en ámbito psicoterapéutico, o formación en enfoque de género y masculinidades. Experiencia necesaria mínimo dos años en el campo psicosocial, y/o en la atención psicoterapéutica de población con comportamientos agresivos e involucramientos en situaciones de Violencia basada en género, y o experiencia en enfoque de género y/ o de masculinidades, y/o Experiencia previa de trabajo en una Línea de Atención.
Profesional de asesoría jurídico y legal Línea Calma Profesional en derecho:	Experiencia necesaria: mínimo 2 años en derecho de familia y/o derecho penal. Experiencia deseable: experiencia de trabajo en Comisarías de Familia y/o formación en enfoque de género y/o de masculinidades.

2. Por favor informar, ¿Cuál es la meta cuantitativa trazada en cuanto a la atención de hombres a través de la línea calma?

Respuesta:

Para el año 2024 la meta cuantitativa trazada para atenciones de hombres a través de la estrategia línea Calma es de 5.000.

3. En una tabla de Excel, informe ¿Cuántos hombres han sido atendidos en la "línea calma" desde su entrada en funcionamiento, hasta la fecha?

Respuesta:

De acuerdo con la información enunciada en el punto anterior, la estrategia Línea Calma presenta reporte por hombres atendidos en servicios psicoeducativos para las vigencias 2020, 2021 y 2022. Para la Vigencia 2023 empieza a reportar el indicador de hombres atendidos en el servicio de orientación y escucha telefónica. La base de la información son los reportes de los contratistas a través de sus informes de actividades y de ejecución y las bases de datos entregadas con la información ingresada en el sistema de captura de información de la estrategia.

- Para vigencias 2020, 2021 y 2022

Contrato	# de Hombres atendidos en servicio psicoeducativo	Fuentes de verificación
CPS 289 de 2020	108	Expediente Orfeo No. 202011002000800272E
CPS 268 de 2021	298	Expediente Orfeo No. 202111002000800127E
CPS 434 de 2022	Sin dato*	No aplica

- Para vigencia 2023

Contrato	# de Hombres atendidos	Fuentes de verificación
CPS 420 de 2023	1763	Expediente Orfeo No. 202011002000800272E

4. Sírvase informar, ¿cuáles han sido los logros obtenidos a través de la implementación de la línea calma y adjunte indicadores?

Respuesta:

A partir de la entrada en operación de la estrategia en diciembre de 2020, y al 14 de enero de 2024 Línea calma ha logrado un acumulado total de 11.769 atenciones, las cuales son



producto de la suma de los servicios que oferta la estrategia así: 1.) 9,182 llamadas atendidas (tipificadas)¹, 2) 1.030 sesiones realizadas de psicoeducativos, 3) 495 orientaciones jurídicas y 4) la atención de 1.062 personas en acciones de difusión territorial. 5) A nivel de comportamiento del canal de comunicación 018000423614 los operadores reportaron entre diciembre de 2020 y agosto de 2023 un total de 19.619 llamadas recibidas”

La línea registra un indicador adicional que está en proceso de depuración y son las llamadas de salida entre las cuales se encuentran: llamadas de seguimiento emocional, evaluación de servicio, emergencias y acompañamiento en activación de rutas a usuarios y que, de acuerdo con una mesa técnica entre la Dirección de Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural y la Dirección de Transformaciones Culturales, serán incluidas dentro de las atenciones en futuros reportes.

A la fecha como resultados de articulación significativos La estrategia cuenta con acuerdos de intención con DVV International, Manscentrum (Suecia), Productora Jarana (Colombia), Cáritas Alemania, y un acuerdo de Cooperación para la evaluación del programa Calma, la construcción de memoria social e implementación de una estrategia de Advocacy con USAID. Así mismo cuenta con Alianzas estratégicas como la Red Distrital de Canales de Atención psicosocial².

Igualmente, en lo corrido del 2023, la estrategia fue incorporada como servicio estratégico en el decreto 415 de 2023 “Por medio del cual se reglamenta el Acuerdo 893 de 2023 ‘Por el cual se institucionaliza el Sistema Distrital de Cuidado de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones’, se deroga el Decreto 237 de 2020 y se dictan otras disposiciones.” y fue incluida en la Política pública de seguridad, convivencia y paz a través del producto de integración de la Línea Calma con la Línea 123. Así mismo, participa en el grupo de trabajo de Masculinidades y cuidados promovido por USAID, Cinde y Equimundo, participó de la mesa de Trabajo de personas agresoras promovida por la Consejería Presidencial para la equidad de la Mujer y participa de la Mesa del Consejo Distrital para la Atención Integral a Víctimas de Violencia Intrafamiliar, Violencia y Explotación Sexual Acuerdo 152 de 2005.

De acuerdo con resultados preliminares de los seguimientos realizados por el equipo de la Línea para la evaluación de los servicios de la vigencia 2022, los hombres que fueron

1 El dato se presenta a corte 30 de septiembre y es producto de la verificación de tipificaciones realizada por la Dirección de observatorio y Gestión del conocimiento de la Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana. Se encuentra pendiente realizar la correspondiente verificación de los meses: octubre, noviembre y diciembre de 2023 y del 01 al 14 de enero de 2024 con ocasión del cierre del contrato CPS 420 de 2023.

2 De esta Red hacen parte, Las líneas: Línea 106 (Secretaría Distrital de Salud de Bogotá), línea Púrpura (Secretaría Distrital de la Mujer de Bogotá), Línea de atención psicosocial de Colaboradores/as del Distrito (Departamento Administrativo de la Sociedad Civil), Línea Diversa (Secretaría Distrital de integración social) y Líneas te protejo y te escucho de la Red Papaz.



atendidos por la Línea Calma reconocieron haber recibido un servicio de calidad que se evidencia en los siguientes datos:

- El 90% de los usuarios con quienes se estableció comunicación de seguimiento recomendarían la línea a otras personas.
- El 94 % de los hombres que respondieron la encuesta de satisfacción manifestaron sentirse satisfechos con la atención prestada.
- El 94% de los usuarios que contestaron la encuesta de satisfacción reportaron sentirse mejor gracias a la atención prestada.
- El 90% de los usuarios con quienes se estableció una comunicación de seguimiento afirmaron que “la llamada que sostuvieron en días pasados les ayudó a manejar mejor sus emociones”.

Uno de los logros fundamentales es que la estrategia consolidó un documento maestro que establece los parámetros de atención dirigida a la escucha, la orientación y el apoyo emocional a los hombres de la ciudad en clave de prevención de violencia intrafamiliar, de pareja y expareja y la promoción de masculinidades corresponsables y no violentas el cual es un insumo fundamental para la ciudad, el país y la región pues es una experiencia única de involucramiento de hombres en la lucha por la igualdad de género.

Por último, la estrategia línea Calma se encuentra avanzando en un proceso de construcción de memoria social, Advocacy y evaluación el cual arrojará resultados respecto de los principales logros, este proceso hace parte de las acciones de fortalecimiento al programa Calma las cuales son apoyadas por USAID.

5. *Sírvase informar, ¿Existe un protocolo estandarizado para la atención que se brinda a través de la línea?*

Respuesta:

Si existe un protocolo estandarizado para la atención que se brinda a través de la línea.

6. *De ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior ¿Qué entidades y/o personas participaron en la construcción del protocolo estandarizado para la atención a través de la línea?*

Respuesta:



El documento maestro fue producto de un proceso de diagnóstico y diseño por parte de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y deporte y lo que en su momento fue la Dirección de Cultura Ciudadana (Ahora Subsecretaria Distrital de Cultura Ciudadana), bajo las pautas de planeación establecidas en el Protocolo (IDEARR) en el que se plantea que las estrategias de cultura ciudadana deben basarse en datos que permitan orientar su proceso de creación, monitoreo y evaluación.

Desde el marco del protocolo, se establecen cuatro principios de acción que funcionan como principios organizadores de las estrategias de cultura ciudadana y que definen la diferencia entre aquellas acciones que se basan en el enfoque y aquellas que no cumplen con las características deseadas.

1. La ciudadanía tiene el poder de cambiar: las políticas gubernamentales con enfoque de Cultura Ciudadana deben pensar en los y las ciudadanas como personas activas que reconocen y que asumen la corresponsabilidad del cambio, es decir, el compromiso que compartimos de construir una mejor convivencia. Todas las personas tenemos la capacidad de transformarnos y de influir en la transformación de nuestra sociedad.
2. Los datos y la investigación son el punto de partida: cualquier política gubernamental con enfoque de Cultura Ciudadana debe construirse con base en las investigaciones y datos de calidad que nos permitan entender las acciones de las personas y las dinámicas de interacción. Solo así pueden monitorearse procesos de forma adecuada y hacer ajustes e iteraciones de las estrategias a medida que se van implementando. Aquí es importante subrayar una perspectiva pedagógica en donde la ciudadanía y el gobierno distrital tengamos la apertura de un aprendizaje permanente para entender nuestras problemáticas y las soluciones que planteamos.
3. Transformación de la narrativa: las políticas gubernamentales con enfoque de cultura ciudadana deben entender que la realidad social es una construcción narrativa y apuntar en gran medida a transformar esa narrativa: ¿cómo hablamos de nosotras o nosotros?, ¿qué estamos diciendo sobre las demás personas?, ¿cómo estamos contando lo que pasa en nuestra ciudad? Cambiar las historias que nos contamos es vital para lograr cambios culturales que ayuden a resolver problemas colectivos.
4. El cambio cultural es voluntario: cualquier política gubernamental con enfoque de cultura ciudadana debe valerse del diálogo social como herramienta fundamental para construir el cambio cultural. Este diálogo se da de forma simétrica con la ciudadanía e invita siempre a un cambio voluntario de comportamientos, evitando utilizar la manipulación o la condescendencia para lograrlo.



En el caso de la Línea Calma, los ejercicios investigativos cuantitativos, cualitativos y experimentales fueron decisivos para que el equipo diseñador identificara la violencia de pareja física y psicológica ejercida por hombres heterosexuales cisgénero y mayores de 18 años como el comportamiento focalizado de la intervención, así como las principales motivaciones culturales detrás de su reproducción.

A continuación, se presentarán brevemente los principales hallazgos de esta fase de la estrategia, así como los análisis que llevaron al equipo a diseñar la teoría de cambio que posteriormente resultó en la decisión de estructurar y desarrollar este canal de comunicación.

La selección de la violencia de pareja ejercida por hombres como el foco de la Línea Calma. (Fuente: Documento Maestro Línea Calma- SCRD)

Desde una mirada global, la OMS ha llamado la atención sobre la violencia de género como un fenómeno que ha impactado por lo menos a 1 de cada 3 mujeres en el mundo en alguna etapa de la vida (OMS, 2013). Asimismo, ha enfatizado que, en el mundo aproximadamente 243 millones de mujeres entre los 15 y los 49 años han sufrido violencia física y/o sexual por parte de su compañero íntimo durante los últimos doce meses previos (ONU Mujeres, 2020).

En Colombia, las cifras apuntan a que, de la violencia de género, la modalidad más recurrente es la violencia de pareja ejercida por hombres. Según datos del Instituto Nacional de Medicina Legal, de los 78.314 casos de Violencia Intrafamiliar (VIF) registrados en 2018 a nivel nacional, un 63% correspondió a violencia de pareja ejercida por hombres, mientras que un 20% ocurrió entre otros familiares, un 13% contra niños, niñas y adolescentes y un 4% contra adultos mayores. De manera similar, en Bogotá se encontró que para el 2020, la mayor prevalencia de violencia intrafamiliar era la violencia de pareja, con un 66,5% de ocurrencia en comparación con la violencia intrafamiliar reportada a nivel nacional, y con una tasa mayor que el promedio nacional. En esta modalidad, las principales víctimas fueron las mujeres (80,9%) y los hombres los principales agresores (82%). De otro lado, los celos, la desconfianza, la infidelidad y el machismo fueron señalados como sus principales motivantes (76,8%).

Más recientemente, datos recogidos durante la emergencia por COVID- 19 refuerzan también la preocupación en torno a la violencia de pareja en la ciudad, pues, a pesar de que las denuncias o las atenciones presenciales en medicina legal disminuyeron debido a que las mujeres estaban encerradas en la cuarentena, canales de atención como la Línea Púrpura de la Secretaría Distrital de la Mujer reportaron un aumento del 200% en llamadas



de ayuda, al igual que los servicios de WhatsApp, que recibieron aproximadamente 30 casos diarios de violencia. Por otro lado, un ejercicio investigativo realizado por la Universidad de los Andes (Arenas, N., 2020) señaló que, desde el 25 de marzo hasta el 1 de junio de 2020, es decir, después de 68 días de la cuarentena, de los 42 asesinatos de mujeres en el país, el 66% habían sido perpetrados por parejas o exparejas heterosexuales y cisgénero de mujeres y que el 34% habían sido crímenes ejercidos por actores armados o por victimarios cuya identidad no fue establecida.

Esta evidencia sobre la violencia de pareja ejercida por hombres mayores de 18 años a sus parejas heterosexuales cisgénero fue la base para que el equipo de diseño de la Línea Calma identificara la necesidad de focalizar sobre este comportamiento y generar nuevos datos a su alrededor para comprender por qué ocurre y qué relación tienen narrativas, normas sociales y creencias como el machismo, la masculinidad o el amor romántico en su ocurrencia.

Comprendiendo la violencia de pareja en Bogotá

Posterior a la revisión de datos oficiales y la selección del comportamiento, el equipo implementó dos encuestas de percepción a la ciudadanía para caracterizar cómo y por qué ocurren los episodios de violencia de pareja en Bogotá. En esta parte de la investigación, el principal foco fue comprender qué factores culturales están detrás de su reproducción y cómo intervienen como barreras u oportunidades para el éxito de esta estrategia de cultura ciudadana.

De este modo, la primera fase del diagnóstico desarrollado por la Dirección del Observatorio y la Gestión del Conocimiento Cultura estuvo orientada hacia la caracterización de las experiencias y percepciones de hombres y mujeres heterosexuales y cisgénero en Bogotá en torno a la violencia de pareja. Así, evidenció, a partir de los resultados, que hombres y mujeres reportaron haber sido víctimas de agresiones por parte de sus parejas (14% hombres y 20% mujeres), mientras que un 14% de los hombres y un 13% de las mujeres aceptó haber ejercido este tipo de agresión en algún momento de su vida.

Adicionalmente, frente a la pregunta sobre qué tipo de situación había motivado estas agresiones al interior de la pareja, se encontró que, en todos los casos, hombres y mujeres señalaron como la razón principal para agredir o para recibir agresiones por parte sus parejas los celos y la infidelidad.



Por su parte, cuando la encuesta indaga con hombres y mujeres sobre el tipo de violencia que se había desatado en estos episodios de agresión, se identificaron puntos en común y diferencias entre las respuestas. De un lado, los hombres reportaron mayoritariamente que sus parejas les revisan el celular sin su consentimiento y, por otro lado, las mujeres reportaron más haber sido víctimas de comportamientos como amenazas, agresiones con objetos, violencia sexual o atentado contra sus vidas, todas estas agresiones de mayor gravedad, alcance y perjuicio sobre sus cuerpos.

En esta misma línea, frente a las creencias, las normas sociales y las narrativas que reproducen la violencia de pareja, el equipo de trabajo formuló una batería de preguntas orientadas a comprender mejor las motivaciones culturales detrás de la violencia de pareja, indagando por las expectativas sociales hacia los comportamientos de los hombres, las percepciones sobre sus necesidades emocionales y la relación de estos aspectos con la violencia de pareja.

Así, la encuesta formuló preguntas relacionadas con aspectos frecuentemente relacionados con la “hombría” en una sociedad machista como la hipersexualidad, el control sobre el cuerpo de las mujeres, la aversión a la humillación y el temor a la expresión de las emociones en público. A partir de la implementación se evidencio que, hombres y mujeres identifican como normas sociales de los hombres ser activos sexualmente, ser exitosos conquistando mujeres y ejercer control sobre sus parejas. Asimismo, 64% de los hombres confirmaron que consideran que se espera de ellos no dejarse humillar y el 48% expresaron que no deben expresar sus emociones en público.

Por otro lado, frente a preguntas asociadas a las emociones, un 76%, los hombres concordaron en que sus congéneres quisieran manejar mejor sus emociones, pero no saben cómo y en un 54% están de acuerdo en que “la mayoría de los hombres esconden sus emociones por miedo a sentirse humillados”.

Esta información obtenida por el equipo de la Subsecretaría de Cultura Ciudadana sobre la relación entre la violencia de pareja y el manejo emocional de los hombres entra en sintonía con los estudios de hombres y masculinidades y el trabajo de organizaciones internacionales como Promundo, que han hecho hincapié en la importancia de considerar en las políticas públicas y programas sociales para la equidad de género y la prevención de las violencias, la relación cercana entre lo que se denomina como las “normas sociales de la masculinidad” y el ejercicio de violencia en sus múltiples formas. Según el informe de esta organización, elaborado por Hellman & Baker (2018), se concluye que, si bien la masculinidad en sí misma no es la única causa de la violencia:



Las normas de la masculinidad tienen vínculos claros y directos con varias formas de violencia. Por lo tanto, en aras de proteger mejor los derechos, las libertades y la seguridad de todos los miembros de la sociedad es urgente que las sociedades entiendan y disuelvan las conexiones transversales y generalizadas entre la violencia y las normas de la masculinidad (p. 73).

Es entonces, frente al preocupante panorama descrito, que surge la necesidad de desarrollar acciones orientadas a hombres, encaminadas hacia la transformación de creencias, actitudes y comportamientos machistas que validan y sustentan las formas de violencia que más afectan a las mujeres de la ciudad. En este contexto, Calma Línea de Escucha para Hombres es una respuesta innovadora a este respecto.

Entonces el documento maestro es producto del diseño del equipo del Ámbito de Diversidad y Género de la Subsecretaría de Cultura Ciudadana que contaba con profesionales con experiencia en transformación cultural, enfoque de cambio comportamental y enfoque de género, así mismos profesionales en el área de psicología. Línea calma toma como referencia la experiencia de la línea “CELAN” (orientada a hombres celosos) que se implementó en la ciudad de Barrancabermeja en el 2010.

Culminado el piloto de la estrategia línea Calma en el marco de la ejecución del contrato 289 de 2020, el documento maestro es actualizado en el marco de la ejecución del contrato 304 de 2021. Dicho proceso de actualización se sustentó, en primer lugar, en la revisión de una serie de insumos técnicos de carácter orientativo entregados por el equipo de atención en psicología de la Línea Calma al Ámbito de Diversidad y Género de la Subsecretaría de Cultura Ciudadana de la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte de Bogotá³.

³ En reunión sostenida el 11 de mayo de 2021 (Acta No 20219100144053) se presentaron y entregaron los siguientes documentos de insumo sobre los hallazgos de evaluación del piloto de la Línea Calma y ajustes sugeridos para el documento maestro de la misma: a) Marcos del documento maestro, b) Sistematización hallazgos y recomendaciones, c) Matriz de evaluación de datos en el tipificador, y d) Matriz de resultado de herramientas operativas. El martes 18 de mayo fue entregado el insumo de propuesta de transversalización de masculinidades vía correo electrónico y el 21 de mayo se recibió el insumo de revisión del protocolo de emergencias. El 20 y 21 de mayo se recibieron, respectivamente los resultados correspondientes a una reunión de las instancias de coordinación de la Línea y a un grupo focal sostenido con el equipo de profesionales responsables de la atención. El 25 de mayo se recibieron algunas presentaciones en PDF de actividades y dinámicas sugeridas por este mismo equipo, así como una serie de audios en los que socializan casos atendidos de hombres diversos y en situación victimizada. En esta fecha también se recibió el diseño metodológico para la modificación de las comunicaciones de seguimiento. El 2 de junio se recibió el insumo de sistematización de hallazgos y recomendaciones frente a los protocolos para la atención





En segundo lugar, la actualización tuvo en cuenta el balance de operación y evaluación de la Línea durante su fase piloto, elaborado y presentado por el equipo del Ámbito, el cual confirmó la necesidad y pertinencia de este servicio para los bogotanos, además de encontrar resultados de operación y evaluación positivos en la atención telefónica y el servicio psicoeducativo. Este último elemento evidenció, que, aun cuando podían ser objeto de mejora, las metodologías contenidas en el documento maestro elaborado para la implementación del pilotaje de la línea (marcos, protocolos telefónicos y herramientas psicoeducativas) cumplieron adecuadamente con sus objetivos mostrando calidad, validez, eficacia, pertinencia y robustez⁴.

Tras la revisión documental mencionada, teniendo en mente los resultados de evaluación obtenidos por la acción y siguiendo criterios de oportunidad, se acordó centrar la actualización del documento maestro tras su fase piloto en las siguientes líneas de prioridad:

- 1) La transversalización del enfoque de masculinidades,
- 2) La ampliación de herramientas para hombres víctimas de violencia y hombres con orientación sexual diversa.
- 3) La incorporación de nuevas herramientas psicoeducativas sugeridas por el equipo implementador de la Línea Calma durante el pilotaje⁵ cuestiones llevadas a cabo en la versión entregada para revisión el 25 de junio de 2021.

Finalmente, entre el 30 de junio y el 8 de julio de 2021, se llevó a cabo el proceso de recepción y aclaración de comentarios para últimos ajustes⁶ del que surge la actual versión (2.0) la cual constituye el entregable final de dicho contrato. Terminado el contrato 304 de 2021, el equipo implementador realizó una serie de modificaciones al documento que responden a discusiones que tuvieron lugar en el proceso de actualización.

7. *Sírvase informar, ¿Cuál/es el motivo/s para restringir la atención que brinda la "línea calma" a hombres mayores de edad?*

de llamadas de emergencia y casos de nivel primario de riesgo prioritario e inminente.

4 En reunión llevada a cabo el 13 de mayo de 2021 (Acta No 20219000145833).

5 En reunión adelantada el 19 de mayo de 201 (Acta No 20219000137833).

6 Actas No 20219000179853, 20219000185233 y 20219000188233 (reuniones de 30 mayo, de 6 y 8 de julio de 2021, respectivamente).

**Respuesta:**

Línea Calma no atiende a menores de edad debido a que los servicios ofrecidos son de primer y segundo nivel de atención *"Cuando los dos primeros niveles resultan insuficientes en la superación y/o manejo de las problemáticas emocionales, involucrando situaciones de trastorno o enfermedad mental o riesgo de esta; estamos ante el tercer nivel de intervención el cual es especializado y está restringido a los abordajes psicoterapéuticos y psiquiátricos"*

Desde este marco la estrategia no es una línea de atención para personas menores de edad, sin embargo cuando se presentan llamadas de este tipo, por lineamiento técnico se tiene establecida la activación de la ruta de ayuda inminente con la entidad competente que es la defensoría de familia, las comisarías de familia y la policía Nacional, pues la estrategia no tiene la capacidad ni la competencia para brindar la atención integral y realizar las verificación de la garantía de derechos de niñas, niños y adolescentes según lo establecido en la Ley 1098 de 2006.

Otro aspecto fundamental para la atención de menores de edad es el consentimiento informado, que de acuerdo con la Corte Constitucional (Sentencias SU-337 de 1999, T-1019 de 2006 y T-365 de 2017) al disponer que "[...] las personas son inviolables, sus cuerpos también lo son, por lo cual no pueden ser intervenidos sin su permiso (...) el individuo es titular de un derecho exclusivo sobre el propio cuerpo, por lo cual cualquier manipulación del mismo sin su consentimiento constituye una de las más típicas y primordiales formas de lo ilícito (Sentencias SU-337 de 1999, T-1019 de 2006 y T-365 de 2017). El consentimiento informado no lo puede dar cualquier persona en nombre de otra. Toda vez que intervenir en la vida de una persona sin su permiso, es una forma ilícita de actuación.

Para el caso de los menores de edad, éste sólo lo podrán otorgar, por regla general, sus padres o acudientes debidamente autorizados. Adicionalmente, la citada jurisprudencia constitucional ha señalado que, en asuntos relacionados con menores de edad, procede el consentimiento sustituto de los padres, con ciertas limitaciones, como quiera que, por su corta edad, los menores no reconocen la realidad que los rodea y carecen de conciencia suficiente para autorizar tratamientos médicos sobre su propia salud (Sentencias SU-337 de 1999 y T-1019 de 2006.) *Y en Sentencia T-1025 de 2002, la misma Corte señala que para la validez de una manifestación de voluntad es indispensable la capacidad jurídica, por lo que al tratarse de menores de edad, su voluntad se suple mediante el consentimiento de su representante legal, es decir sus padres o tercero legalmente autorizado.* (Doctrina No. 3. Consentimiento informado en el ejercicio de la psicología en Colombia, Colegio colombiano de psicólogos).

Por último, es importante recordar que uno de los principios de cultura ciudadana es que el cambio *"cultural es voluntario: cualquier política gubernamental con enfoque de cultura ciudadana debe valerse del diálogo social como herramienta fundamental para construir el*



cambio cultural. Este diálogo se da de forma simétrica con la ciudadanía e invita siempre a un cambio voluntario de comportamientos, evitando utilizar la manipulación o la condescendencia para lograrlo” por lo que la estrategia se dirige principalmente a mayores de edad invitando a que tomen la decisión de buscar ayuda y en clave de prevenir violencias basadas en género: intrafamiliar, de pareja y expareja. Así las cosas, generar un abordaje para menores de edad implica la creación de una nueva teoría del cambio y una línea base que dé cuenta de las necesidades específicas de la población de niños, niñas y adolescentes así como sus principales factores protectores y de riesgo.

8. *¿Se ha contemplado la posibilidad de implementar una estrategia similar a la "línea calma" dirigida a menores de edad (del género masculino)?*

Respuesta:

Por las razones anotadas en la respuesta anterior, no se ha considerado.

9. *Sírvase informar, ¿se ha contemplado la posibilidad de ofrecer servicios de escucha, asesoría y acompañamiento psicoeducativo, de forma presencial, dirigido a hombres?*

Respuesta:

Si se ha contemplado, sobre todo de cara a la inclusión de línea Calma como servicio de transformación cultural en el sistema Distrital de Cuidado y en articulación con el equipo de la estrategia Hombres al Cuidado, el cual cuenta con perfiles en psicología. Sin embargo, este equipo ofrece atención con enfoque comunitario y no con enfoque clínico el cual es más adecuado para la atención y contención de crisis, la escucha activa y los primeros auxilios psicológicos suministrados a usuarios y bajo los lineamientos del documento maestro de la estrategia. Esto y la necesidad de incorporar un ajuste en el sistema de captura de información para que funcione de manera móvil y así como la creación de un protocolo de atención territorial son asuntos que la estrategia deberá resolver una vez se cuente con los resultados de la evaluación del Programa Calma en el que se viene avanzando con apoyo de USAID y cuyos resultados son fundamentales para el rediseño de la estrategia y su debida planeación. Sin embargo, en articulación con la escuela hombres al cuidado y su equipo de profesionales en psicología si se viene adelantando acompañamiento psicoeducativo a través de los espacios de trabajo grupal “*socio parchese en confianza*” que brindan herramientas a los asistentes para el manejo de celos, duelo y frustración.

10. *Favor informar, ¿Continuará la estrategia "línea calma" funcionando en este nuevo cuatrienio?*

Respuesta:



Si Continuará la estrategia "línea calma".

11. De ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior, sírvase informar, ¿Continuarán los dos servicios, el espacio de escucha y asesoría y acompañamiento psicoeducativo con herramientas de cambio cultural comportamental? De lo contrario, especificar cuáles continuarán y de qué forma.

Respuesta:

Dado que continúan los dos servicios conocidos por ustedes, se informa respecto de dos servicios adicionales con los que en la actualidad cuenta la estrategia, estos son:

El primero un espacio de escucha y asesoría telefónica para manejar situaciones emocionales de cualquier índole: ansiedad, depresión, preocupación por motivos económicos, soledad, problemas familiares, duelo amoroso, entre otros. Este servicio opera gratuitamente con el número 018000-423614 y es atendido por un grupo trece (13) de profesionales de la psicología, de lunes a viernes entre las 7:00 a.m. y las 10:30 p.m. Los sábados de 8:00 a.m. y las 10:30 p.m. y domingos de 2:00 p.m. a 10:30 p.m.

El segundo un acompañamiento psicoeducativo (individual y grupal "parchese en confianza") que ofrecen herramientas de cambio cultural y comportamental para que los hombres interesados en desaprender el machismo y se formen en aspectos claves para la convivencia pacífica y la prevención de las violencias, como la comunicación interpersonal, el manejo de emociones, la resolución pacífica de conflictos, entre otras. Este servicio ofrece entre 1 y 10 encuentros gratuitos de videollamadas que se agendan semanalmente de acuerdo con el perfil y las necesidades de los usuarios.

El tercero es un servicio de orientación jurídica que pretende prevenir conflictos de esta índole y entregar herramientas para la adecuada toma de decisiones de los usuarios ante situaciones como alimentación, custodia y cuidado personal, divorcios, disposiciones sobre bienes, entre otros.

Y el cuarto los espacios psicoeducativos 'Párchese en confianza' son encuentros grupales destinados al desaprendizaje del machismo y a la prevención de la violencia. Estas sesiones se centran en proporcionar y desarrollar herramientas para manejar emociones como el duelo, la frustración y los celos. Cada sesión se enfoca en una de estas tres temáticas, utilizando enfoques pedagógicos para transformar la cultura, fomentando el reconocimiento de las experiencias individuales de los participantes. El objetivo es construir nuevos referentes de masculinidad corresponsables y no violentas dentro de un ambiente de respeto y comprensión. Este servicio ofrecido en articulación con el equipo psicosocial de la

estrategia escuela hombres al Cuidado prioritariamente en las manzanas del cuidado en el que Línea calma hace parte de la oferta de servicios de transformación cultural.

12. En caso de continuar con la estrategia, favor informar, ¿Se tiene contemplado implementar nuevos servicios y/o componentes dentro de la línea de atención "línea calma"?

Respuesta:

Si. Se tiene pensado el desarrollo de los espacios psicoeducativos parchese en confianza de manera virtual.

13. ¿Cuál fue el presupuesto destinado para el funcionamiento de la línea calma en las vigencias pasadas del actual Plan de Desarrollo Distrital?

Respuesta:

El presupuesto destinado para el funcionamiento de la línea calma para las vigencias 2020-2023 fue de:

Presupuesto Línea Calma				
Componente	2020	2021	2022	2023
Equipo de Trabajo	\$ 252.621.398	\$ 298.205.282	\$ 279.276.598	\$ 213.350.901
Operador Línea Calma	\$ 282.864.621	\$ 1.098.844.427	\$ 1.266.173.632	\$ 1.322.597.443
Acciones Comunicativas	\$ 406.093.844			\$ 0
Acciones logísticas		\$ 1.281.660	\$ 18.993.600	\$ 0
SUBTOTAL	\$ 941.579.863	\$ 1.398.331.369	\$ 1.564.443.830	\$ 1.535.948.344
TOTAL				\$ 5.440.303.405

14. ¿Cuál es el presupuesto destinado para el funcionamiento de la línea calma en el año 2024?

Respuesta:

El presupuesto programado en la vigencia 2024 para el funcionamiento de la línea calma corresponde al valor de \$2.549.598.087.

Dicho lo anterior, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte continuará atendiendo al sector a través de sus proyectos particulares y continuará suministrando la información que se requiera, en el marco de sus competencias. Quedamos atentos ante cualquier inquietud o información adicional que se requiera.



Con un saludo cordial,

SANTIAGO TRUJILLO ESCOBAR

Secretario de Despacho.

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

Proyectó: José Díaz - Contratista - Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento - SCRD.

Revisó: Juan Sebastián Gacharná – Asesor de Despacho

Cesar Augusto Polo Avendaño – Asesor de Despacho

Julián Felipe Duarte- Director de Transformaciones Culturales.

Luis Felipe Calero - Subsecretario Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión de Conocimiento

Documento 20241000026371 firmado electrónicamente por:	
Santiago Trujillo Escobar	Secretario de Despacho Codigo 20 Grado 09 Despacho Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte Fecha firma: 09-02-2024 19:52:50
CESAR AUGUSTO POLO AVENDAÑO	Asesor Despacho Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte Fecha firma: 09-02-2024 19:52:47
JUAN SEBASTIAN GACHARNA BELLO	Asesor Despacho Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte Fecha firma: 09-02-2024 19:40:45
Luis Felipe Calero González	Subsecretario Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento Fecha firma: 09-02-2024 17:13:58
José Darío Díaz Rodríguez	Contratista Dirección de Transformaciones Culturales Fecha firma: 09-02-2024 14:39:35
Julian Felipe Duarte Alvarez	Director de Transformaciones Culturales Dirección de Transformaciones Culturales Fecha firma: 09-02-2024 14:29:07
 7caec6021030210d616106896aea1062a198b83dd346dc3b054772fa06e2f0e6 Codigo de Verificación CV: 84140	

