

Bogotá D.C.,

1-2025-003320

Al contestar, citar el número:

Radicado: **1-2025-003320**

Fecha: 26-02-2025

Secretaria

Luz Angélica Vizcaino Solano

Secretaria General de Organismo de Control

Concejo de Bogotá

Correos electrónicos:

secretariageneral@concejobogota.gov.co

Ciudad

CONCEJO DE BOGOTÁ 27-02-2025 03:51:39

2025ER5291 O 1 Fol:1 Anex:0

ORIGEN: SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER/LAURA TAMI LEAL

DESTINO: SECRETARIA GENERAL/VIZCAINO SOLANO LUZ ANGELICA

ASUNTO: RESPUESTA PROPOSICION 306-2025 - MUJER

OBS: ---

Asunto: Respuesta Proposición 306 de 2025**Tema:** “POR EL BIEN-ESTAR MENTAL DE LOS BOGOTANOS: LA SALUD MENTAL NO ES COSA DE LOCOS”

Radicado SDMujer: No. 2-2025-002774

Radicado Concejo de Bogotá No:2025IE3675

Respetada Secretaria.

En relación con el asunto referencia, tras el análisis de la proposición 306 de 2025, cuyo tema es el “*Balance de la Política Pública Distrital de Salud Mental*”, esta Secretaría, en cumplimiento de la misión y funciones establecidas por el Acuerdo Distrital No. 490 de 2012 y el Decreto Distrital No. 428 de 2013, informa que, las preguntas formuladas en la solicitud se encuentran estrechamente vinculadas a la Política Pública Distrital de Salud Mental, por lo que carecemos de competencia directa para pronunciarnos sobre esta, dado que la responsabilidad de liderazgo en dicha política recae en la Secretaría Distrital de Salud, conforme al Decreto 507 de 2013 y al documento CONPES 34 “*Política Pública Distrital de Salud Mental 2023-2032*”.

Por lo tanto, nuestro papel es de carácter complementario en razón que, aunque los servicios que ofrecemos no incluyen atención clínica o terapéutica, sí promovemos la mitigación de los impactos psicosociales derivados de las violencias estructurales y de los malestares emocionales que enfrentan las mujeres, de conformidad con nuestro objeto cual es el de: “[...] *liderar, dirigir, coordinar, articular y ejecutar las etapas de diseño, formulación, implementación, seguimiento y evaluación de políticas públicas para las mujeres, a través de la coordinación sectorial e intersectorial de las mismas, así como de los planes, programas y proyectos que sean de su competencia, para el reconocimiento, garantía y restitución de los derechos y el fomento de las capacidades y oportunidades de las mujeres*”¹.

¹ Decreto Distrital 428 de 2013, artículo 2.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

En ese sentido, si bien las acciones relacionadas con la garantía del derecho a la salud son lideradas en el Distrito Capital por la Secretaría Distrital de Salud; la Secretaría Distrital de la Mujer como entidad a cargo del desarrollo de programas, proyectos y estrategias dirigidas al reconocimiento, garantía y restitución de los derechos de las mujeres en virtud de lo contemplado en el Documento COPES D.C. 14 que actualiza la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género -PPMYEG, promueve una noción integral del derecho de las mujeres a la salud plena. Además, en el marco de la oferta institucional de la Secretaría Distrital de la Mujer, realiza orientaciones y acompañamientos psicosociales que aportan a la garantía del derecho de las mujeres a la salud plena.

En ese contexto, la Secretaría Distrital de la Mujer en desarrollo de la promoción de los derechos y prevención de los diversos tipos de violencia contra las mujeres en su diversidad, cuenta con un modelo de **atención psicosocial**, que contempla las bases para el acompañamiento y el abordaje psicosocial de las dinámicas, problemáticas y realidades que viven las mujeres, que comprende lo siguiente:

- *“Conjunto de acciones intencionadas que tienen el propósito de potenciar recursos, facilitar la comprensión de malestares, dignificar y propender por la ampliación de las posibilidades de comprensión y actuación de las mujeres.*

- *Proceso de interacción en el que se reconoce que las mujeres hacen parte de un contexto social, que permite mitigar los impactos y afectaciones que tienen para ellas el experimentar múltiples violencias, discriminaciones y desigualdades y malestares²”.*

De igual forma, la entidad en el marco de sus funciones lidera la implementación de manera coordinada con los demás sectores de la Administración Distrital de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género-PPMYEG adoptada mediante Documento CONPES D.C 14 y en cual se incluyó como uno de los derechos de las mujeres priorizado en dicha política el derecho a la salud plena que incluye la salud mental.

En ese sentido, la Secretaría Distrital de la Mujer, en el marco de las competencias previstas en el Acuerdo Distrital No. 490 de 2012 y el Decreto Distrital No. 428 de 2013, cuenta con distintos servicios de atención para las Mujeres que habitan la ciudad de Bogotá, en pro del posicionamiento y garantía de sus derechos. En este marco, y desde los enfoques de género, diferencial y de derechos de las mujeres, la Entidad, dispone de una estrategia de acompañamiento psicosocial que contempla diversos servicios de atención, orientados a favorecer la respuesta institucional oportuna que contribuya con el agenciamiento de las mujeres en el ejercicio de sus derechos, el fortalecimiento de grupos, redes y organizaciones de mujeres, así como con la prevención y atención de las violencias ejercidas en su contra, la territorialización de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género, el acercamiento de la oferta institucional y la transversalización de acciones en el nivel local.

Lo anterior, con el objetivo de contribuir al reconocimiento de los recursos personales y colectivos con los que cuentan las mujeres y a la mitigación de los impactos psicosociales de las violencias estructurales y malestares emocionales que afrontan, para la toma de decisiones a favor de su bienestar, autonomía y ejercicio pleno de su ciudadanía, desde los enfoques de derechos de las

² Manual de Atención con Enfoque Psicosocial. Secretaría Distrital de la Mujer, 2019. Página 9.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



mujeres, diferencial y de género, y demás enfoques concordantes con la política pública de Mujeres y Equidad de Género.

De esta manera, en el marco de la actuación técnica de la estrategia de acompañamiento psicosocial, se aproximan lineamientos metodológicos, teóricos y prácticos para dichas actuaciones y se configura como parte integral de la forma como la Secretaría Distrital de la Mujer garantiza la oferta de servicios psicosociales de la entidad, a través del Manual de Atención psicosocial, cuyos objetivos específicos buscan:

- Brindar orientación, acompañamiento y seguimiento psicosocial para la materialización de los derechos de las mujeres, el reconocimiento de sus recursos personales y colectivos, y la mitigación de los impactos psicosociales de las violencias estructurales y malestares emocionales que afrontan, a través de la prestación de servicios presenciales y/o remotos, de acuerdo con sus criterios, objetivos y alcance.
- Reconocer los malestares emocionales de las mujeres, derivados de la discriminación histórica de género, los impactos desproporcionados de la violencia en su contra, así como las particulares afectaciones que estas generan en sus contextos y trayectorias vitales, para facilitar su identificación y abordaje en el acompañamiento psicosocial, propiciando la transformación de narrativas alternativas sobre sí mismas y sobre las situaciones que afrontan como sujetas políticas de la sociedad.
- Realizar orientación y acompañamiento a mujeres víctimas de violencias basadas en género, favoreciendo la identificación de los impactos psicosociales de dichas violencias y problemáticas que experimentan, generando espacios reflexivos que permitan sensibilizar a las mujeres sobre su derecho a vivir una vida libre de violencias, en los que se facilite la validación, resignificación y la transformación de sus vivencias, en condiciones de igualdad.
- Construir de manera conjunta con las mujeres, acciones movilizadoras que permitan la resignificación de las realidades, el cuestionamiento de los universos simbólicos y cargas culturales asociadas a los dispositivos de género, para promover su capacidad de agencia y su adherencia a los mecanismos de atención y protección de sus derechos, a través del fortalecimiento de sus habilidades de afrontamiento, el impulso de recursos personales y toma de decisiones para su bienestar, sus redes de apoyo, autocuidado y cuidado mutuo, contribuyendo a la mitigación de los impactos psicosociales y a su estabilización, para el restablecimiento de derechos y no repetición de nuevos hechos de violencias.
- Garantizar la articulación inter e intra institucional para el reconocimiento y la visibilización de las rutas de acción que promuevan el fortalecimiento de los contextos de vida para las mujeres, su estabilización y el restablecimiento de sus derechos, así como el acceso a la oferta de servicios que garantice su atención integral.
- Brindar acompañamiento psicojurídico a mujeres víctimas de violencias basadas en género, integrando la atención interdisciplinaria desde los componentes socio jurídico y psicosocial, en función de conocer y detectar elementos indicativos que contribuyan a diseñar estrategias

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

jurídicas acordes a los contextos y entornos de las víctimas, favoreciendo el impulso de acciones que les asistan integralmente la activación de las rutas de justicia y protección, potenciando sus recursos de afrontamiento en el acceso a la administración de justicia.

Luego, es importante precisar que los servicios que brinda esta Secretaría no son servicios de atención clínica o terapéutica pero que promueven la mitigación de los impactos psicosociales de las violencias estructurales y malestares emocionales que afrontan, a fin de contribuir en la toma de decisiones a favor de su bienestar, autonomía y ejercicio pleno de su ciudadanía, con enfoques de derechos.

De esa forma, las mujeres en sus diferencias y diversidades que deseen acceder al acompañamiento psicosocial descrito, pueden hacerlo de manera gratuita a través de los servicios que integran la oferta institucional de la entidad, en especial, los siguientes servicios: la Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan Mujeres”³, Agencia Mujer (integración LPD_ Línea 123)⁴, Duplas de Atención Psicosocial⁵, Duplas Psico- Jurídicas para la atención a mujeres víctimas de violencias en el espacio y el transporte público⁶, Casa de Todas⁷, la Estrategia Justicia de Género⁸, Estrategia Casas Refugio⁹,

³ **La Línea Púrpura Distrital**, tiene como objetivo contribuir al goce pleno y efectivo de los derechos de las mujeres a la salud plena y a una vida libre de violencias, a partir de la orientación y atención psicosocial desde los enfoques de derechos humanos de las mujeres, género y diferencial. Es un servicio de atención que cuenta con diferentes canales de comunicación (telefónico, WhatsApp y video llamada en lenguaje de señas) y profesionales en psicología, trabajo social, enfermería y derecho, quienes realizan acciones de información y orientación psicosocial con elementos socio jurídicos a mujeres víctimas de violencias mayores de 18 años y ciudadanía alertante de estos hechos en la ciudad de Bogotá.

⁴ Se denomina AgenciaMUJ a la Secretaría Distrital de la Mujer dentro del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4– como agencia de recepción y gestión de incidentes relacionados con las violencias contra las mujeres reportados en el Número único de Seguridad y Emergencias 123. La AgenciaMUJ cuenta con un recurso de despacho denominado Móvil Mujer, su objetivo es brindar una atención presencial oportuna y eficaz en emergencia a mujeres víctimas de violencia y en riesgo de feminicidio, ello a través de un vehículo tripulado por una dupla de atención psico-jurídica disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana a demanda.

⁵ Las **Duplas de Atención Psicosocial**, tienen como propósito contribuir, a través del trabajo interdisciplinario y articulador, al mejoramiento de la capacidad de respuesta y la activación de rutas institucionales, en lo que respecta a la atención integral de mujeres víctimas de violencias en la ciudad de Bogotá y a familiares de mujeres víctimas de feminicidio. Es un equipo que se caracteriza por su capacidad móvil y por estar conformado por una profesional de psicología y trabajo social, a través de las que se brinda atención psicosocial a las mujeres víctimas de violencias, bajo los enfoques de derechos, diferencial y de género, en espacios presenciales o telefónicos post-emergencia, que permiten: a) dar lugar a expresión de las emociones y afectaciones psicosociales generadas por los hechos de violencias contra las mujeres, b) realizar un acercamiento interdisciplinario a la situación y contexto particular de cada mujer y c) orientar y acompañar procesos de activación de rutas.

⁶ Estas Duplas, conformadas por una profesional psicosocial y una abogada, tienen como objetivos específicos: i) facilitar espacios de atención psicosocial, ii) orientar y acompañar trámites jurídicos, iii) promover espacios de reflexión, reconocimiento de las violencias y toma de decisiones para el favorecimiento de la garantía de los derechos de las mujeres y iv) activar rutas para el restablecimiento y garantía de derechos.

⁷ La Secretaría Distrital de la Mujer a través de la **Estrategia Casa de Todas**, cuenta con un modelo de abordaje de personas que realizan actividades sexuales pagadas, que brinda atención y servicios especializados, con el propósito de brindarles herramientas y elementos para mejorar el goce efectivo de sus derechos y el pleno ejercicio de su ciudadanía.

⁸ La entidad implementa la **Estrategia de Justicia de Género**, que busca fomentar el acceso real y efectivo de las mujeres a la justicia en el Distrito Capital. El componente de Litigio de Género y Justicia Integral de Estrategia consiste en promover, brindar y desarrollar en el Distrito Capital orientación, asesoría y representación socio jurídico desde el enfoque de derechos humanos de las mujeres, género y diferencial. Las líneas telefónicas y los correos electrónicos para acceder a estos servicios se encuentran disponibles para consulta en el siguiente enlace: <https://www.sdmujer.gov.co/nuestros-servicios/servicios-para-las-mujeres/orientacion-asesoria-e-intervencion-juridica>

⁹ **Las Casas Refugio** son espacios de vida que impactan en el quiebre de los ciclos de violencia a los que se enfrentan las mujeres y permiten aportar en la reconstrucción de sus vidas. Son espacios seguros que brindan acogida a mujeres mayores de 18 años víctimas de violencias basadas en género -en el ámbito público y privado - y sus personas a cargo, que necesitan un lugar transitorio para salvaguardar su vida e integridad personal, ya sea que estén amparados o no por una medida de protección. Para más información se puede acceder al siguiente enlace: <https://www.sdmujer.gov.co/nuestros-servicios/servicios-para-las-mujeres/acogida-y-proteccion-gratuita>

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres - CIOM¹⁰, la Estrategia intersectorial en Hospitales para la prevención y atención de víctimas de violencia de género con énfasis en violencia sexual y feminicidio¹¹, y Sistema Distrital de Cuidado¹².

No obstante, es importante señalar que el acompañamiento psicosocial de la Secretaría Distrital de la Mujer es un espacio de conversación individual o grupal que tiene como objetivo promover el bienestar, empoderamiento y ejercicio pleno de ciudadanía de las mujeres participantes. Este acompañamiento no está enmarcado en un enfoque clínico ni de tratamiento psicológico - terapéutico, por el contrario, estos espacios se facilitan desde una perspectiva psicosocial y desde los enfoques de la Política pública de Mujer y Equidad de Género¹³.

En este sentido, se precisa que cuando la Secretaría Distrital de Mujer en la atención individual o colectiva identifica un caso de salud mental que requiera de una atención especializada en esta materia, realiza la canalización a servicios de salud a través de las Subredes de salud.

Así, el modelo de atención psicosocial de la entidad cuenta con un protocolo de atención, que define los objetivos, alcances de la intervención, criterios, etapas de atención, los lineamientos, enfoques y pautas de atención que debe tener en cuenta cada una de las profesionales involucradas en el servicio.

Ahora bien, realizadas las anteriores precisiones, procedemos a dar respuesta a la pregunta 8, en relación con la línea púrpura distrital, como línea de atención psicosocial (no psicológica ni de salud mental) y a la pregunta 27 sobre la cual esta entidad tiene competencia:

8. ¿Cuáles son las líneas de atención para apoyo psicológico o problemas en salud mental que existen en el Distrito? ¿Cuántas de ellas están activas? ¿Cuántas se enfocan solo en temas de salud mental y cuales comparten otros temas de la ciudad? Además, explicar:

Respuesta:

Como se explicó anteriormente, la atención que se brinda por los equipos psicosociales de la Secretaría Distrital de la Mujer se hace desde el enfoque psicosocial, por tanto **la entidad no tiene**

¹⁰ Las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres- CIOM, con presencia en todas las localidades del Distrito, brindan entre otros, los siguientes servicios: (i) orientación y asesoría socio-jurídica; (ii) orientación psicosocial; y (iii) actividades de empoderamiento y bienestar. Las líneas telefónicas y los correos electrónicos para acceder a estos servicios están disponibles en la página web de la entidad, en los siguientes enlaces: <http://sdmujer.gov.co/nuestros-servicios/servicios-para-las-mujeres/orientacion-psicosocial> ; <http://sdmujer.gov.co/index.php/nuestros-servicios/servicios-para-las-mujeres/orientacion-asesoria-e-intervencion-juridica>

¹¹ La Estrategia intersectorial en hospitales para la prevención y atención a víctimas de violencia basada en género con énfasis en violencia sexual y feminicidio es un espacio de articulación en el que confluyen tres Secretarías: de Mujer, de Salud y de Seguridad, Convivencia y Justicia con el fin de generar acciones articuladas que permitan la atención de las violencias priorizadas a través de la activación adecuada y eficiente de rutas de atención que permita superar las barreras que las mujeres puedan enfrentar en el acceso a la justicia. La estrategia se concentra en la cualificación de los procesos de atención en salud de mujeres que acudan al servicio de urgencias buscando atención por violencias basadas en género

¹² Los servicios del Sistema Distrital de Cuidado se brindan a través de: (i) manzanas del cuidado, (ii) buses del cuidado, (iii) Programa cuidado casa a casa y (iv) Oferta cuidado a cuidadoras. La información para acceder a estos servicios se encuentra disponibles en la página web del Sistema Distrital de Cuidado, en el siguiente enlace: <https://manzanasdelcuidado.gov.co/>

¹³ CONPES D.C. 14 de 2020. “política pública de mujeres y equidad de género 2020-2030”

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

competencia en la atención psicológica, clínica o terapéutica para las mujeres, ya que este tipo de atención es propia de las entidades especializadas y con competencias en el sector de salud¹⁴.

Con esta claridad, se comunica que la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, en el marco de sus competencias, implementa Estrategias de atención orientadas a brindar a las mujeres mayores de 18 años víctimas de violencias, orientación y acompañamiento psicosocial para garantizar su derecho a una vida libre de violencias. En este contexto, la *Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”*¹⁵, es la línea liderada por esta Secretaría Distrital, que aporta al cuidado de la salud mental de las mujeres víctimas de violencias en el Distrito Capital.

La Línea Púrpura Distrital es un servicio post-emergencia de primer nivel que, a través de sus servicios de atención telefónico y virtual es atendido por un equipo de psicólogas, trabajadoras sociales, abogadas y enfermeras que brindan atención psicosocial con elementos sociojurídicos a mujeres que están viviendo una situación de violencia en Bogotá D.C., y a ciudadanos y ciudadanas que tienen conocimiento de estos hechos en la misma ciudad. También brinda información sobre el derecho a la salud de las mujeres, en especial sobre los derechos sexuales y reproductivos y el acceso a la interrupción voluntaria del embarazo - IVE.

La atención proporcionada por la *Línea*, es coherente con el objetivo general de la Estrategia Psicosocial de la entidad, a saber: “Contribuir al reconocimiento de los recursos personales y colectivos con los que cuentan las mujeres y a la mitigación de los impactos psicosociales de las violencias estructurales y malestares emocionales que afrontan, para la toma de decisiones a favor de su bienestar, autonomía y ejercicio pleno de su ciudadanía, desde los enfoques de derechos de las mujeres, diferencial y de género, y demás enfoques concordantes con la política pública de Mujeres y Equidad de Género.”

Vale la pena mencionar que este equipo de atención psicosocial **NO** tiene un alcance psicoterapéutico y que, en los casos en los que se identifica la necesidad de atención especializada en salud mental, se orienta la activación de ruta a través del sector salud.

Las atenciones psicosociales se realizan con la finalidad de aportar a las mujeres herramientas que permitan garantizar su derecho a una vida libre de violencias, y en términos generales el acompañamiento posibilita:

- a) *Dar lugar a la expresión de las emociones y afectaciones psicosociales generadas por los hechos de violencia contra las mujeres.*
- b) *Realizar un acercamiento interdisciplinario a la situación y contexto particular de cada mujer.*

¹⁴ De acuerdo con las competencias establecidas en el Acuerdo 257 de 2006 y el Decreto 507 de 2013, la prestación de servicios de atención psicológica y terapéutica corresponde a la Secretaría Distrital de Salud en concordancia con los derechos de las mujeres víctimas de violencias contemplados en el artículo 8 de la Ley 1257 de 2008 y el artículo 6 la Ley 1616 de 2013.

¹⁵ Es un servicio de atención que cuenta con diferentes canales de comunicación (telefónico, WhatsApp y video llamada en lenguaje de señas) y profesionales en psicología, trabajo social, enfermería y derecho, quienes realizan acciones de información y orientación psicosocial con elementos socio jurídicos a mujeres víctimas de violencias mayores de 18 años y ciudadanía alertante de estos hechos en la ciudad de Bogotá.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



c) Orientar y acompañar procesos de activación de rutas.

La atención de la Línea Púrpura Distrital se presta las 24 horas del día, todos los días del año (con excepción del canal de video llamada) y para acceder a sus servicios, se pueden utilizar los siguientes canales:

- Llamando al 018000112137.
- Escribiendo al WhatsApp 3007661846.
- Video llamada en lenguaje de señas [https://iq-
ws.inconcertcc.com/FormSecMujer/indexDev.html](https://iq-
ws.inconcertcc.com/FormSecMujer/indexDev.html)¹⁶

a. ¿Cuál fue el presupuesto total que se le asignó durante la anterior administración a estas líneas? ¿Se desarrolló algún proyecto y/o programa de mejoramientos de estas líneas? ¿En qué consiste? ¿Cuál fue el monto invertido?

Respuesta:

¿Cuál fue el presupuesto total que se le asignó durante la anterior administración a estas líneas?
¿Cuál fue el monto invertido?

En el marco del PDD Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI, se remite información del proyecto de inversión 7734, relacionado con atenciones psicosociales que se brindan a través de la línea púrpura distrital.

Cifras en millones de pesos

PDD	Cód. Proyecto	Descripción	Actividades	Presupuesto Ejecutado				
				2020	2021	2022	2023	2024
Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI	7734	Fortalecimiento a la implementación del Sistema Distrital de Protección integral a las mujeres víctimas de violencias - SOFIA en Bogotá	Realizar 115.103 atenciones efectivas a través de la Línea Púrpura Distrital	3,632	11,895	7,450	8,627	12,042

¿Se desarrolló algún proyecto y/o programa de mejoramientos de estas líneas? ¿En qué consiste?

¹⁶ Es un canal de contacto y atención virtual con opción de video que funciona de lunes a viernes en un horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. hora COL. No está disponible los días festivos ni domingos.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



En cuanto a los mejoramientos que se han realizado para contribuir a la atención de la *Línea*, se implementaron mejoras tecnológicas a saber:

- i. Se ha fortalecido en un 160% la capacidad de transmisión de información pasando de un canal de 15 MG a uno de 40 MG. Lo anterior, como medida para evitar caídas en la plataforma por saturación de los canales, mejorando la estabilidad y soportando los servicios de respaldo en nube y conexiones de las profesionales de atención a través de redes privadas virtuales (VPN). Así mismo, se dispuso de una troncal SIP de 120.000 minutos que permitió realizar llamadas salientes de seguimiento a las ciudadanas que así lo requirieron.
- ii. Se adecuaron los canales de atención contando desde febrero de 2020 con el canal de atención a través de WhatsApp, como un mecanismo no solo de solicitud de apoyo, sino también de atención inmediata vía chat, lo que ha posibilitado llegar a mujeres con dificultades de conexión telefónica o limitaciones en su seguridad por convivencia con sus agresores. Además, desde el 4 de marzo de 2022 se inició el uso del Business Api y se incorporó un chat bot inicial al canal de atención en WhatsApp que ha permitido dinamizar el proceso de atención por este canal.

Además de esto, desde el 25 de noviembre de 2021, entró en funcionamiento el canal de video llamadas con lengua de señas colombianas.

- iii. Se contrataron dos tarjetas SIM con capacidad de 20 GB de datos, lo cual fortaleció la respuesta a la demanda de atenciones y llamadas salientes a través de WhatsApp. Adicional a ello, la adquisición de estas tarjetas SIM de datos garantizó la independencia en el canal de conexión que soporta la línea gratuita 018000112137 y el canal de atención de WhatsApp, asegurando la estabilidad en la operación y fortaleciendo la respuesta a posibles fallas en dichos canales de atención.

El presupuesto asignado para dichos mejoramientos, se encuentra incluido en el presupuesto del proyecto 7734.

b. ¿Cuántas personas fueron atendidas en cada línea en los últimos 4 años, discriminar por año?

Respuesta:

A continuación, se presenta la información de personas atendidas por la Línea Púrpura Distrital **con orientación psicosocial (no psicológica ni en salud mental)**, entre enero de 2020 y enero de 2025.

Personas atendidas por el servicio de orientación psicosocial de la Línea Púrpura Distrital. Bogotá, 2020 a 2025 corte enero.

Año	Personas atendidas
2020	7.388
2021	7.935
2022	9.399

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

2023	9.975
2024	8.591
2025 (enero)	498
Total	43.527

Secretaría Distrital de la Mujer. Simisional 2. Cálculos OMEG. Información preliminar sujeta a cambios por actualización. Incluye seguimientos. Una Persona puede ser atendida en más de un año por esto el total de mujeres atendidas no es igual a la suma.

c. ¿Con cuántos y con qué profesionales se cuenta para atender cada línea de atención? ¿Cuántas horas trabajan al día? ¿Qué acciones se han realizado para mejorar la atención en estas líneas?

De acuerdo con lo solicitado y con la precisión realizada en el punto anterior, como contexto nos permitimos informar que, a partir de la vigencia 2019 la *Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”* es una estrategia que se opera por esta Secretaría Distrital, mediante contratos interadministrativos suscritos con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB S.A ESP, en correspondencia con los enfoques, contenidos, lineamientos jurídicos, técnicos y conceptuales definidos por la Entidad, los cuales están recogidos en contratos, anexos técnicos, guías y procedimientos para cada contrato.

Precisado lo anterior, se informa que se cuenta con un equipo de cuarenta y tres (43) profesionales mujeres encargadas de la atención directa de los servicios ofrecidos por la *Línea Púrpura Distrital*, con los siguientes roles:

Tabla No. 1 Equipo de atención para la operación de la Línea Púrpura Distrital en el 2025

Roles	Número de personas
Agentes de atención psicosocial	36
Agentes de contacto inicial	7

Adicionalmente, se cuenta con un equipo de apoyo a la gestión de siete (7) profesionales para la operación de la *Línea Púrpura Distrital*, que desde los roles de supervisión se encargan de verificar el cumplimiento de los lineamientos técnicos y misionales para la operación de servicio y realizar acciones de control de calidad:

Tabla No. 2 Equipo de apoyo a la gestión para la operación de la Línea Púrpura Distrital en el 2025

Rol	Número de personas
Supervisoras de operación	4
Líderes de calidad	2
Líder con perfil psicosocial	1

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Lo que implica un total de 50 mujeres vinculadas a la operación de la *Línea Púrpura Distrital*.

Ahora bien, en cuanto a los horarios de trabajo de las profesionales vinculadas a la *Línea Púrpura Distrital*, informamos que el operador establece unas mallas de turnos de atención de acuerdo con las necesidades de la operación, garantizando el servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Teniendo en cuenta lo anterior, y en pro de garantizar la cobertura dispuesta, las agentes son programadas en turnos mensuales, que responden a la necesidad del servicio en turnos de ocho (8) horas de trabajo fijas de las cuales seis (6) horas son para atender la operación y dos (2) horas administrativas para registros de atención y demás tareas asignadas.

Como se indicó en la anterior pregunta, las acciones de mejora que se han realizado para contribuir a la atención de la *Línea*, son:

- i) Se ha fortalecido en un 160% la capacidad de transmisión de información pasando de un canal de 15 MG a uno de 40 MG. Lo anterior, como medida para evitar caídas en la plataforma por saturación de los canales, mejorando la estabilidad y soportando los servicios de respaldo en nube y conexiones de las profesionales de atención a través de redes privadas virtuales (VPN). Así mismo, se dispuso de una troncal SIP de 120.000 minutos que posibilitó realizar llamadas salientes de seguimiento a las ciudadanas que así lo requirieron.
 - ii) Se adecuaron los canales de atención contando desde febrero de 2020 con el canal de atención a través de WhatsApp, como un mecanismo no solo de solicitud de apoyo, sino también de atención inmediata vía chat, lo que ha posibilitado llegar a mujeres con dificultades de conexión telefónica o limitaciones en su seguridad por convivencia con sus agresores. Además, desde el 4 de marzo de 2022 se inició el uso del Bussiness Api y se incorporó un chat bot inicial al canal de atención en WhatsApp que ha permitido dinamizar el proceso de atención por este canal.
- Además de esto, desde el 25 de noviembre de 2021, entró en funcionamiento el canal de video llamadas con lengua de señas colombianas.
- iii) Se contrataron dos tarjetas SIM con capacidad de 20 GB de datos, lo cual fortaleció la respuesta a la demanda de atenciones y llamadas salientes a través de WhatsApp. Adicional a ello, la adquisición de estas tarjetas SIM de datos garantizó la independencia en el canal de conexión que soporta la línea gratuita 018000112137 y el canal de atención de WhatsApp, asegurando la estabilidad en la operación y fortaleciendo la respuesta a posibles fallas en dichos canales de atención.

Además, como se señaló en la primera parte de la respuesta a esta pregunta, se cuenta con un equipo de atención bastante amplio que busca responder a la demanda de atención con la que se cuenta en los diferentes canales de atención ya descritos. Por otra parte, es importante señalar que de manera constante se efectúa un proceso de *seguimiento, análisis y retroalimentación* a los procesos y procedimiento en el marco de la gestión de casos que son recepcionados por los diferentes canales de

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

atención con los que cuenta la Línea, que permite aplicar acciones de mejora encaminadas a garantizar la oportunidad e idoneidad de las atenciones.

Adicional a lo expuesto, en la operación de la *Línea Púrpura Distrital* se cuenta con información actualizada y completa de la oferta intra e interinstitucional disponible de cara a la garantía de los derechos de las mujeres, con énfasis en el derecho a una vida libre de violencias y salud plena, incluyendo información sobre los derechos sexuales y reproductivos. Así, la *Línea Púrpura Distrital* en el marco de la atención y de la identificación de necesidades de las ciudadanas, brinda información completa como datos de otras líneas de atención, y direcciones y horarios de atención de las entidades con competencias en la garantía del derecho de las mujeres a una vida de violencias (Comisarías de Familia, Fiscalías, Juzgados, Policía Nacional, Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses-INMLCF, así como el Sector Salud y Educación).

27. Permítase especificar la ruta establecida para la atención de casos de abuso sexual, físico, psicológico, violencia intrafamiliar, contra mujeres en el Distrito. Especifique todas las entidades Distritales, Nacionales, y otros actores que intervienen.

Respuesta:

En cumplimiento de los estándares nacionales e internacionales en materia de sensibilización, prevención y sanción de todas las formas de violencia contra las mujeres, la Administración Distrital ha desarrollado diferentes estrategias orientadas a fomentar acciones pedagógicas y comunicativas que contribuyan a la identificación de los diferentes tipos de violencias que afectan a las mujeres, así como las alternativas para la protección de sus derechos.

Entre las acciones desarrolladas, se destaca el desarrollo y actualización de la ***Ruta única de atención a mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio***¹⁷, como estrategia para prevenir la materialización del delito de feminicidio y cualquier expresión de violencia física, psicológica, sexual o económica contra las mujeres, que parte del reconocimiento de sus derechos como derechos humanos, informa a las ciudadanas sobre las entidades del orden nacional y distrital a las que pueden acudir en toda la ciudad para la garantía de sus derechos a información y orientación, atención en salud, acceso a la justicia y 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 reglamentarios.

Por tal razón, la ***Ruta Única de Atención a mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio*** está concebida desde un enfoque de derechos y no en pasos o secuencias lineales. Es decir que las mujeres, para acceder a los derechos de información, atención en salud, acceso a la justicia o a medidas de protección o atención, no necesitan surtir un paso o requisito previo. Las mujeres según sus necesidades y particularidades pueden ser atendidas por las entidades sin impedimentos de ninguna índole.

¹⁷ Para más información consultar: <https://rutadeatencion.sdmujer.gov.co/>

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



La Ruta se caracteriza por usar un lenguaje directo hacia las mujeres y ser dinámica desde un enfoque territorial, esto significa que las mujeres encuentran la oferta de servicios de las entidades a nivel distrital y nacional en cada una de las localidades de la ciudad.

Con base en el reconocimiento que las mujeres puedan hacer sobre su situación como víctimas de las expresiones de violencias que ponen en riesgo su vida, y del feminicidio como la forma más extrema de violencia, en la Ruta Única se especifican sus derechos a: la vida e integridad, a orientación e información, a atención en salud, a acceder a medidas de protección y atención, y a la justicia.

En virtud de lo descrito, y atendiendo a su pregunta, si bien la Secretaría Distrital de la Mujer se encarga del desarrollo, difusión y actualización de la Ruta, no es competente para realizar seguimiento a la implementación o aplicación de esta teniendo en cuenta que en el marco de la ruta, además de la Secretaría Distrital de la Mujer, competente para brindar a las mujeres víctimas de violencias información y orientación sobre sus derechos, y para brindarles acompañamiento psicosocial, orientación, asesoría y representación jurídica hay **otras entidades** con competencias en la garantía del derecho de las mujeres a una vida libre de violencias:

- La Fiscalía General de la Nación, de acuerdo con los artículos 250 a 253 de la Constitución Política, es la entidad competente para “(...) *adelantar el ejercicio de la acción penal y realizar la investigación de los hechos que revistan las características de un delito que lleguen a su conocimiento por medio de denuncia, petición especial, querrela o de oficio, siempre y cuando medien suficientes motivos y circunstancias fácticas que indiquen la posible existencia del mismo* (...)”.

Por tanto, será la Fiscalía la entidad competente para recepcionar las denuncias e investigar los hechos de violencias contra las mujeres tanto en el ámbito público como en el privado de los cuales tenga conocimiento a través de cualquiera de los medios legalmente establecidos.

De igual forma, la Fiscalía General de la Nación tiene competencia para solicitar, de oficio¹⁸ o por requerimiento de las víctimas¹⁹, medidas de protección a los Juzgados de Control de Garantías a favor de las mujeres víctimas de violencias tanto en el ámbito público como en el ámbito familiar.

¹⁸ La Fiscalía General de la Nación tiene competencia para solicitarlas a los Juzgados de Control de Garantías a favor de las mujeres víctimas de violencias que ocurran fuera del ámbito familiar, de acuerdo con lo consagrado por los artículos 17 y 18 de la Ley 1257 de 2008, los artículos 11 y 134 de la Ley 906 de 2004, el artículo 2 del Decreto 4799 de 2011, los numerales 25 al 37 de la Directiva 001 de la Fiscalía General de la Nación y la sentencia T-772 de 2015 de la Corte Constitucional.

¹⁹ Según lo previsto en el artículo 137.1 del Código de Procedimiento Penal “(...) Las víctimas podrán solicitar al fiscal en cualquier momento de la actuación medidas de protección frente a probables hostigamientos, amenazas o atentados en su contra o de sus familiares (...)”.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



- Las Comisarías de Familia, de acuerdo con la Ley 2126 de 2021²⁰, son las encargadas de brindar atención especializada e interdisciplinaria para prevenir, proteger, restablecer, reparar y garantizar los derechos de quienes estén en riesgo, sean o hayan sido víctimas de violencia por razones de género en el contexto familiar.
Así mismo, son competentes para adoptar las medidas de protección, atención y estabilización necesarias para garantizar, proteger, restablecer y reparar los derechos vulnerados o amenazados en casos de violencia en el contexto familiar, verificando su cumplimiento y garantizando su efectividad, en concordancia con la Ley [1257](#) de 2008.
- La Policía Nacional, de acuerdo con lo establecido en el artículo 9 del Decreto 4799 de 2011²¹, “(...) en caso de que sea necesaria la intervención inmediata para la protección de la vida e integridad personal de las mujeres, la Policía Nacional podrá hacer uso de las facultades establecidas (...)” legalmente.

Por tanto, y en concordancia con el artículo 20 de la Ley 294 de 1996, las autoridades de Policía deberán prestar a las mujeres víctimas de violencias en el ámbito familiar “(...) toda la ayuda necesaria para impedir la repetición de esos hechos, remediar las secuelas físicas y psicológicas que se hubieren ocasionado y evitar retaliaciones por tales actos (...)”, concretamente podrán tomar las siguientes medidas:

- a) Conducir inmediatamente a la víctima hasta el centro asistencial más cercano, aunque las lesiones no fueren visibles;
- b) Acompañar a la víctima hasta un lugar seguro o hasta su hogar para el retiro de las pertenencias personales, en caso de considerarse necesario para la seguridad de aquella;
- c) Asesorar a la víctima en la preservación de las pruebas de los actos de violencia y;
- d) Suministrarle la información pertinente sobre los derechos de la víctima y sobre los servicios gubernamentales y privados disponibles para las víctimas del maltrato intrafamiliar.

En concordancia con lo anterior, y en el marco de sus competencias²², es la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, es la entidad encargada de:

- “Coordinar y operar el Sistema Integral de Seguridad y Emergencias NUSE 123 del Distrito Capital, de manera conjunta, con la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de

²⁰ Ley 2126 de 2021 “por la cual se regula la creación, conformación y funcionamiento de las comisarías de familia, se establece el órgano rector y se dictan otras disposiciones”

El congreso de Colombia

²¹ Artículo 9 del Decreto 4799 de 2011 “Por el cual se reglamentan parcialmente las Leyes 294 de 1996, 575 de 2000 y 1257 de 2008”, Presidente de la República.

²² Artículo 5 del Acuerdo 637 de 2016 “Por el cual se crean el Sector Administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se modifica parcialmente el Acuerdo Distrital 257 de 2006 y se dictan otras disposiciones”, Concejo de Bogotá, D. C.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



Bomberos, el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias - CRUE, y la Policía Metropolitana de Bogotá - MEBOG, con el objetivo de garantizar una respuesta rápida y eficiente para la prevención y atención de los eventos de emergencias y seguridad en el Distrito Capital”, entre los que se encuentra las situaciones de urgencia y emergencia generadas por violencias contra las mujeres en el ámbito familiar.

- “Propiciar las condiciones de seguridad y convivencia pacífica a través del fortalecimiento de las acciones que adelantan la Policía Metropolitana de Bogotá (...), y en general las autoridades cuya competencia se oriente a la prevención, conservación y mantenimiento del orden público, la seguridad ciudadana y la defensa dentro del perímetro de Bogotá, D.C”.

- El sector Salud, tal como lo establece la Ley 1257 de 2008 y sus decretos reglamentarios²³, tiene la obligación de brindar las medidas de atención previstas en el artículo 19 de dicha disposición. Las competencias del sector salud en materia del derecho de las mujeres a una vida libre de violencias son de diversa índole y están reguladas en un amplio marco normativo interno que asigna obligaciones y define medidas para el abordaje de las mujeres víctimas de violencias, así como en otro conjunto de normas específicas respecto al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Este extenso conjunto de instrumentos jurídicos enmarca los procesos y procedimientos que orientan el quehacer de las Subredes Integradas de Servicios de Salud para la atención integral de las mujeres víctimas de violencias, con desarrollos particulares en casos de violencia sexual, riesgo de feminicidio y ataques con agentes químicos, principalmente.

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

Cordialmente,



Laura Tami Leal
Secretaría Distrital de la Mujer

Elaboró: José Edwin Bernal Bello. Profesional Especializado. Dirección de Gestión del Conocimiento.
Andrea Marcela Hoyos Martínez. Contratista. Directora de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia
Lady Diane Mira. Contratista. Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia.
María Alejandra Chacón Cardona. Profesional Especializada. Oficina Jurídica.

Revisó: Ivonne Astrid Rico Vargas. Directora de Gestión del Conocimiento 

²³ Ley 1257 de 2008, que junto con sus Decretos reglamentarios 4796 de 2011 y 2734 de 2012, han establecido derechos y medidas preventivas y de atención en cabeza de las instituciones de salud.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001


www.sdmujer.gov.co



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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Lina Quintero González. Contratista. Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia.
Silvia Juliana Arciniegas. Jefe Oficina Jurídica. 

Aprobó: Ivonne Astrid Rico Vargas. Directora de Gestión del Conocimiento 
Juliana Cortés Guerra. Directora de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia. (E)
Silvia Juliana Arciniegas. Jefe Oficina Jurídica. 
Pamela Quiñones Sánchez. Asesora de Despacho

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.