 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: GD-FO-38
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 02
	EVIDENCIA DE REUNIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha de Emisión: 26/10/2022 Página 1 de 3

DEPENDENCIA:	DIRECCIÓN DE ELIMINACIÓN DE VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA			
PROCESO:	Eliminación de violencias contra las Mujeres y acceso a la justicia			
TIPO DE REUNION:	Interna			
FECHA DE REUNIÓN:	14	04	2023	HORA: 3:00 pm – 4:17 pm

OBJETIVO:	Espacio fortalecimiento AgenciaMUJ - Línea Púrpura Distrital.
PARTICIPANTES:	Pantallazo

COMPROMISOS

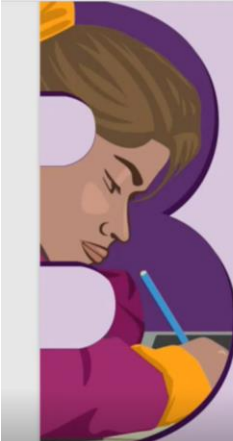
DESCRIPCION	RESPONSABLE	FECHA
No hubo compromisos	N/A	N/A

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se dio inicio a la reunión a las 3:07pm.

Catheryn Sarmiento anuncia la estrategia del hospital en una operación con centros médicos limitados. Se prioriza la verificación móvil y la justicia de género. De igual forma aclara que la estrategia de hospitales está en funcionamiento, pero solo hay dos centros médicos disponibles.

Marcela Hoyos presenta la Línea Púrpura Distrital para mujeres víctimas de violencia. De igual forma explica los niveles de atención del equipo y los canales de comunicación para la Línea Púrpura, haciendo uso de la siguiente presentación:



¿Qué es?

Es una Estrategia de la Secretaría Distrital de la Mujer con el objetivo de contribuir en la garantía de los derechos de las mujeres a una vida libre de violencias y a una salud plena.

Se presta un servicio post-emergencia a través de la atención psicosocial que incluye aspectos socio jurídicos, de forma telefónica y virtual **totalmente gratuita**, funciona las 24 horas, todos los días del año.

La Línea es atendida por un equipo profesional interdisciplinario conformado por psicólogas, trabajadoras sociales, abogadas y enfermeras.

Posibilita una atención en primer nivel y la articulación con las diferentes estrategias y ofertas de servicio con las que cuenta la entidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

GESTIÓN DOCUMENTAL


EVIDENCIA DE REUNIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Código: GD-FO-38

Versión: 02

Fecha de Emisión: 26/10/2022

Página 2 de 3




Orienta a:

- Mujeres víctimas de violencias mayores de 18 años que vivan en la ciudad de Bogotá
- Sobrevivientes de tentativa de feminicidio o que se encuentren en riesgo de estarlo
- Personas que tengan conocimiento de una situación de violencias contra las mujeres y requieran información frente a la ruta de atención en el marco de la Ley 1257 de 2008.


Los tipos de casos que apoya son:

- **Violencias contra las mujeres** con ocurrencia en el espacio público y/o privado
- Situaciones que generen **malestares de salud asociados a las violencias** contra las mujeres.
- Oferta institucional para la **garantía de los derechos** humanos de las mujeres.
- Derecho a la salud, con énfasis en los derechos sexuales y derechos reproductivos (métodos de anticoncepción e interrupción voluntaria del embarazo).



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: GD-FO-38
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 02
	EVIDENCIA DE REUNIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha de Emisión: 26/10/2022 Página 3 de 3

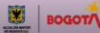
NIVELES DE ATENCIÓN




I. Información

Es 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.

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:





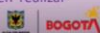
Niveles de Atención de la Línea Púrpura Distrital

II. Orientación psicosocial

Espacio de escucha activa por hechos relacionados con violencias contra las mujeres. 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 crisis, que requerirá el uso de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP).
- En el marco de la orientación se podrá abordar aspectos socio-jurídicos que puedan tener relación con la necesidad inicial expresada por la persona.
 - i) *Indagar sobre las acciones jurídicas adelantadas por la mujer o su interés de impulsarlas,*
 - ii) *Brindar información sobre la autoridad o institución competentes en materia de justicia y protección según el tipo de violencia, ámbito de ocurrencia y relación con el agresor,*
 - iii) *Hacer el registro detallado sobre la información referida por la mujer relacionada a estos asuntos y adelantar las acciones de redireccionamiento para que la mujer acceda de manera efectiva al acompañamiento socio jurídico a través del equipo más idóneo de la entidad.*

Dada la conformación interdisciplinar del equipo de la Línea Púrpura, la orientación la pueden realizar abogadas, trabajadoras sociales, psicólogas y enfermeras,




Niveles de Atención de la Línea Púrpura Distrital

III. Activación de ruta*

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 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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: GD-FO-38
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 02
	EVIDENCIA DE REUNIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha de Emisión: 26/10/2022 Página 4 de 3

Niveles de Atención de la Línea Púrpura Distrital

IV. Seguimiento

Tiene como objetivo conocer la situación de la mujer en términos de avances, retrocesos u otras novedades en el proceso, identificar adelantos en las diligencias o acciones por parte de las mujeres, además de conocer su estado emocional, y definir la pertinencia de nuevos direccionamientos.

Los seguimientos se pueden dar por dos situaciones:

- Cuando la mujer se comunica nuevamente con la Línea Púrpura Distrital para contar avances o dificultades de su proceso.
- Cuando se realiza seguimiento por parte de las agentes psicosociales en los siguientes casos priorizados:
 - Riesgo de feminicidio o factores de riesgo derivados del continuum de violencia. Se realizará el contacto con las mujeres a las que se identificó este riesgo, siempre que se haya verificado que no se han reportado atenciones por parte de los equipos y estrategias a las que se direccionó el caso y, por tanto, se desconoce el estado actual de la mujer y las dificultades que pudieron haberse presentado para que accediera a la atención y protección requerida (esto se detalla más adelante).*
 - Casos de Interrupción Voluntaria del Embarazo – IVE (seguimiento realizado por la enfermera.)*
 - Llamadas anónimas que cuenten con un número de contacto*

CANALES DE ATENCIÓN



NUEVO SERVICIO DE ATENCIÓN EN LENGUA DE SEÑAS

Para ingresar sigue los pasos:

Paso 1: Debes contar con computador o dispositivo móvil con conexión a internet y cámara web.

Paso 2: Ingresa a la página www.sdmujer.gov.co






Paso 3: Da clic en el banner Línea Púrpura y luego da clic en "Atención en lengua de señas".

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

*El servicio no está disponible los días domingos y festivos.




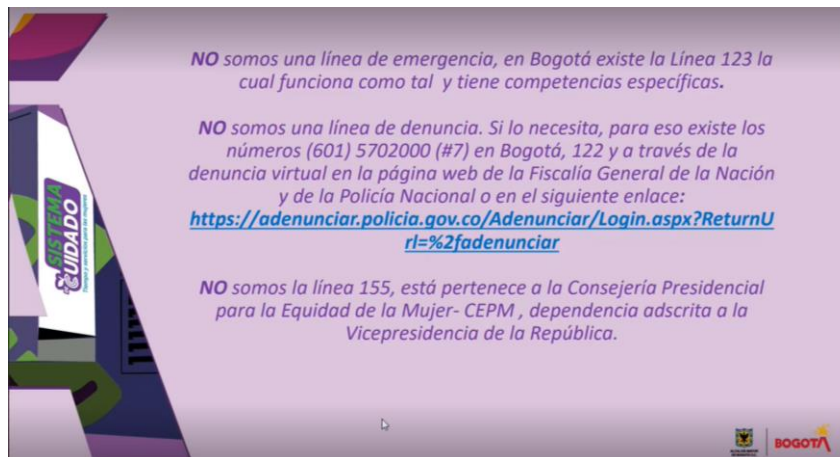

Canales de atención

-  **Línea gratuita:** 018000 112 137
-  **WhatsApp:** 300 755 18 46
-  **Correo electrónico:** lpurpura@sdmujer.gov.co
-  **Chat Web, puedes acceder a través del siguiente enlace:**
<http://www.sdmujer.gov.co/content/linea-purpura-distrital>
-  **Video llamada, atendido por una agente profesional con dominio en lengua de señas colombiana (LSC):** <https://www.sdmujer.gov.co/nuestros-servicios/servicios-para-las-mujeres/linea-purpura>

* Horarios de atención Canal video llamada: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

** Para la Línea Gratuita, WhatsApp, Correo electrónico y Chat Web se cuenta con una atención las 24 horas del día todos los días de la semana.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: GD-FO-38
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 02
	EVIDENCIA DE REUNIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha de Emisión: 26/10/2022 Página 5 de 3




Preguntas:

CS: Uno de los fuertes de la articulación, entre la línea púrpura y la Agencia MUJ en, pues entendiendo la integración es el tema de la activación de la 123 por medio de la línea púrpura. ¿Me gustaría un poco más de que nos comentaras, quizás cuáles son los criterios que tienen las compañeras de la línea púrpura?

MH: La mayoría de las solicitudes que recibimos en la línea púrpura son por WhatsApp, lo cual puede resultar confuso al principio para algunas personas. Por ejemplo, puede que una mujer llame a la línea y luego sea remitida por correo. Sin embargo, al seguir los pasos indicados en nuestra línea, se puede seleccionar la opción correspondiente a la situación. Si se trata de una emergencia, la llamada es remitida directamente a la línea de emergencias. En cuanto a los criterios que las profesionales de la línea púrpura siguen para determinar qué tipo de ayuda se necesita, puede variar según la situación. Si se considera necesario, se activa la 123 para una respuesta inmediata. En otros casos, se puede brindar atención en crisis o primeros auxilios psicológicos

En algunas ocasiones, cuando una mujer nos contacta para pedir ayuda y luego deja de responder, puede tratarse de una situación de alto riesgo. En esos casos, activamos la verificación a través del 123 para asegurarnos de que la mujer está segura y fuera de peligro. A veces, las mujeres necesitan salir del escenario de riesgo y esto es especialmente importante en casos donde han sufrido abuso en el pasado. Antes, utilizábamos el sistema de alertas tempranas, pero desde la entrada en funcionamiento de la Agencia MUJ, la activación se realiza a través de la móvil. Cuando hacemos la activación del 123, verbalizamos la necesidad de la mujer de salir del escenario de riesgo, aunque en ocasiones la mujer puede cambiar de opinión y decidir que ya no quiere salir. Es importante destacar que nuestras profesionales de atención psicosocial pueden recibir activaciones de todo tipo, por lo que contamos con un equipo de contacto inicial para filtrar las solicitudes y dirigir las a la atención correspondiente.

CS: El asunto de los tiempos de atención de los casos que enviamos a la línea púrpura ha sido un tema de conversación con Camilo y Nicolas. Desde finales del último trimestre del año pasado y durante este año, hemos notado que los tiempos de gestión de los casos que enviamos por botón y por correo se han ampliado en comparación con el año pasado. Anteriormente, recibíamos una respuesta en un plazo máximo de 6 horas, pero ahora a veces pasan uno o dos días antes de obtener una respuesta. Me gustaría que nos compartieras las circunstancias y las acciones que se han tomado para abordar esta cuestión,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: GD-FO-38
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 02
	EVIDENCIA DE REUNIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha de Emisión: 26/10/2022 Página 6 de 3

para que podamos estar informadas y colaborar en conjunto en el seguimiento de estos casos.

MH: Entiendo, la demanda de casos que reciben es alta y diversa, lo que puede afectar los tiempos de atención. Además, hay casos que requieren más tiempo y seguimiento debido a la complejidad de la situación y los procedimientos necesarios. Es importante tener en cuenta que la atención de los casos debe ser adecuada y efectiva, aunque esto pueda implicar más tiempo y recursos.

Sandra Milena Rodríguez - SMR: En cuanto al estado que no corresponde en el cuadro que envía la estrategia, lo ideal es que se revise la información del caso y se actualice el estado correspondiente según lo que se haya gestionado. Si el estado correcto es "volver a llamar", entonces se debería cambiar a ese estado y hacer la gestión correspondiente para realizar la llamada de seguimiento al caso.

MH: Es importante que se realice una verificación y revisión constante de los cuadros de gestión para identificar posibles problemas y poder solucionarlos oportunamente. También es importante asegurarse de que se esté llevando a cabo la actualización adecuada de los registros para una gestión efectiva de los casos. Espero que la información proporcionada haya sido útil.

Cindy Rodriguez CR: Si la duda es por qué a veces solo queda como un intento de llamada en lugar de las tres, puede deberse a varios factores. Por ejemplo, puede ser que la llamada no haya sido contestada o que la persona que la recibió no haya podido registrarla adecuadamente. Sin embargo, cuando ustedes hacen el seguimiento y logran registrar las tres llamadas, eso es valioso para nosotros porque nos permite tener una visión más completa del caso y tomar las acciones correspondientes.


En cuanto al periodo de tiempo que se registra en la matriz, eso depende de la estrategia y los acuerdos que se hayan establecido en su equipo. Si consideran que es importante registrar el periodo de tiempo en que se realizaron las llamadas, pueden incluirlo en la matriz para que nosotros tengamos esa información. En todo caso, lo importante es que se logren registrar adecuadamente todas las llamadas para poder tener una gestión más efectiva de los casos.

MH: Es importante tener en cuenta que es necesario que la información quede registrada de manera completa y actualizada para una adecuada gestión de los casos. Si bien la matriz y el cuadro que se envía desde el sí misional son herramientas útiles para hacer seguimiento, también es importante considerar otras fuentes de información para tener una visión completa de cada caso. En ese sentido, es recomendable que se hagan revisiones exhaustivas y se incluya toda la información relevante en la matriz o en cualquier otro registro que se utilice. Además, es importante tener en cuenta que la comunicación efectiva con las mujeres y la recopilación de información de manera rigurosa son fundamentales para brindar una atención adecuada y de calidad.

CR: En relación a la comunicación con terceros, es importante tener en cuenta que la atención y el apoyo brindado a la víctima es una parte crucial de la labor que realizan. Es necesario que se registre y documente de manera adecuada toda la información relevante, incluyendo el contacto con terceros y la comunicación con la víctima.

En cuanto a la atención brindada a la víctima, es importante que se registre de manera clara y precisa en el sistema, de manera que se pueda hacer un seguimiento adecuado de la gestión de cada caso. Si se ha brindado atención a la víctima, es importante que se documente la información relevante sobre esta atención, incluyendo la fecha, hora y contenido de la comunicación.

Respecto a si se debe reportar dentro de la matriz mensual, eso dependerá de las políticas y procedimientos de la organización. Lo ideal sería que se documentara adecuadamente toda la información en el sistema y que se pudiera hacer un

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: GD-FO-38
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 02
	EVIDENCIA DE REUNIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha de Emisión: 26/10/2022 Página 7 de 3

seguimiento y monitoreo de la gestión de cada caso. Si la matriz mensual es un medio para informar sobre la gestión de los casos, entonces sería recomendable incluir allí toda la información relevante sobre la atención brindada a la víctima.

MH: Entonces, en resumen, se podría incluir en la descripción de la atención la información del número de cédula o de teléfono de la mujer víctima, pero no necesariamente la descripción de la atención que se brindó, ya que esto implicaría una nueva llamada para obtener esa información. Sin embargo, se comprometen a dejar la información de contacto para que podamos consultar el caso y verificar la atención brindada en nuestra revisión posterior.

Angie Puentes AP: Es importante contar con la información completa de la llamada para poder realizar un seguimiento adecuado del caso. En cuanto a tu pregunta, desafortunadamente no es posible que obtengan automáticamente el número de teléfono de la mujer que llama mediante la opción uno, ya que esto dependerá de si la persona que llama proporciona esa información. Sin embargo, podrían considerar incluir una recomendación en la capacitación para que las personas que atienden la llamada soliciten el número de teléfono de la mujer, y de esa manera podrían recopilar más información y tener un mejor seguimiento de los casos.


MH: Hay una dificultad para obtener la información de los números que ingresan a la línea de atención por la opción uno, ya que son números máscaras y la derivación es automática en la plataforma. Aunque podríamos intentar obtener esa información, no podemos garantizar que se trate del número de la persona que llamó, ya que en la plataforma tecnológica solo queda registrado el número que marcó la opción uno a una determinada hora. En otros casos donde se ha solicitado esta información, hemos podido obtenerla después de una revisión por parte del operador, pero no podemos garantizar que sea de manera inmediata. Si desean obtener esta información, tendrían que hacer una petición por correo electrónico y esperar a que el operador revise la plataforma para detallar los números que ingresaron y fueron trasladados automáticamente a la opción uno. Cabe destacar que no podemos asegurar que el número obtenido corresponda a la persona que llamó, ya que no fue atendida por ninguna de nuestras profesionales, sino que fue una derivación automática en la plataforma.

AP: Tengo otra inquietud relacionada con las llamadas de seguimiento. En algunas ocasiones, las mujeres nos indican que no pueden hablar en ese momento porque están con el agresor, trabajando o por otras razones, pero acuerdan una hora específica para ser contactadas, por ejemplo, a las 6:00 p.m. Sin embargo, a veces pasan varios días y no reciben la llamada, o si la reciben, resulta en un intento fallido. Me gustaría conocer el protocolo que la LPD tiene para hacer seguimiento a estas situaciones, ¿cuánto tiempo esperan para volver a llamar y cómo manejan la situación?

MH: Quisiera reiterar que estamos enfocados en responder eficazmente a las llamadas entrantes que recibimos como indicador de Eh. Es importante señalar que, aunque las mujeres pueden solicitar que se les llame en un horario específico, puede darse el caso de que en ese momento no tengamos profesionales disponibles para atender la llamada. En esos casos, tan pronto como tengamos un profesional disponible, se realizará la llamada de vuelta. Además, contamos con una compañera dedicada a la gestión de estos casos y, si se da el caso de que han pasado varios días y no se ha realizado la llamada de vuelta, por favor infórmenos para que podamos hacer seguimiento al caso.

Jenny Páez: Tengo una pregunta acerca de los intentos de comunicación en el Estado de intento fallido. ¿Hay algún protocolo en cuanto al tiempo de los intentos de llamada? Has notado que a veces se realizan varios intentos en un corto período de tiempo y aún así no hay respuesta. Quieres saber si hay un tiempo establecido para los intentos de llamada y si se podría proponer un horario diferente para intentar comunicarse efectivamente. ¿Es así?

MH: ¿Cami, quien está presente, podemos llevar esto para evaluarlo conjuntamente con el operador de la línea y revisar los tiempos de respuesta que tenemos y ver qué ajustes se pueden hacer? Propongo que tengamos una mesa de trabajo, no solo nosotros de la línea púrpura, sino también con el equipo de 123, para que podamos desglosar nuestra capacidad operativa. En este momento, estamos en un contrato que tiene una extensión de dos meses más para ver cómo podemos responder. Después de eso, esperamos aumentar cuatro profesionales más para que puedan mejorar nuestra capacidad operativa. Yo atenderé esto

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: GD-FO-38
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 02
	EVIDENCIA DE REUNIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha de Emisión: 26/10/2022
		Página 8 de 3

para dejarlo registrado y revisar nuestra operación. ¿Podemos programar una reunión con el operador y con el TVY, nuestro aliado, para solucionar estas circunstancias?


Camilo Rodriguez CR: Sí, me gustaría complementar lo que se acaba de mencionar. Aunque hay tiempos estipulados, es importante tener en cuenta que los hemos realizado en base a los acuerdos establecidos con los clientes y las posibilidades operativas que tenemos.

Yenny Lizeth Martinez YM: Tengo una consulta. Recibimos la directriz de registrarnos en el misional y las direcciones de los correos que nos llegan desde la LPD mediante un botón. Quería preguntar si esto podría ser problemático para ustedes en términos de entendimiento y direccionamiento, o si ya estaba claro que esto solo es un registro.

MH: No teníamos conocimiento sobre ese requerimiento previamente, o al menos yo personalmente no estaba informado. Me gustaría que me proporcionen más detalles sobre este asunto, ya que me preocupa que pueda generar confusión o duplicidad de trabajo. ¿Podrían explicármelo con mayor detalle? Me refiero a todos los correos que enviamos para solicitar la activación, ya que, si no se deja un comentario, podría llevar a errores de gestión. En definitiva, considero importante establecer una línea de trabajo clara para evitar malentendidos, ya que no estábamos al tanto de esta directriz previamente.

YM: Vale, entendido. Entonces, si entendí bien, la directriz que recibieron es que cualquier correo que llegue de la MLPD debe ser registrado en su sistema y direccionado por botón. ¿Es correcto? Es importante asegurarnos de seguir las directrices adecuadas para evitar cualquier tipo de confusiones o errores en la gestión de los correos. Por lo tanto, si es posible, me gustaría que nos brinden más detalles sobre la directriz para que podamos entenderla mejor y asegurarnos de seguirla adecuadamente.

MH: Sí, exacto. Lo importante es que haya claridad en la gestión y que se entienda que ya están implementando la directriz. De esa manera, se evita que haya confusiones y se garantiza que los casos sean gestionados de manera adecuada. Entiendo que esto no es una directriz nueva, como menciona Kate, y que ha sido implementada hace un tiempo sin presentar dificultades en la gestión de casos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: GD-FO-38
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 02
	EVIDENCIA DE REUNIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha de Emisión: 26/10/2022
		Página 9 de 3

ASISTENCIA

