 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 14/01/2026
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 1 de 66



GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO

2025



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	<p>PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA</p>	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 14/01/2026
	<p>GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO</p>	Versión: 2
		Página 2 de 66

Tabla de contenido

Introducción	3
1. Objetivo	6
2. Alcance.....	6
3. Responsables.....	17
4. Definiciones	7
5. Condiciones generales	17
6. Desarrollo documento	18

	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 14/01/2026
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 3 de 66

Introducción


El equipo *Duplas Psico-Jurídicas para la atención a mujeres víctimas de violencias en el espacio y el transporte público* está conformado por abogadas y profesionales psicosociales (trabajadoras sociales y psicólogas), y tiene 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 mayores de 18 años, víctimas de violencias en el espacio y el transporte público en la ciudad de Bogotá.

La atención facilitada por las profesionales busca acompañar, a través de la atención psico-jurídica, el reconocimiento de las violencias contra las mujeres en el espacio y el transporte público, con el fin de aportar herramientas de afrontamiento y asesorar jurídicamente sobre los procesos de acceso a la justicia. Lo anterior con el propósito de contribuir al ejercicio pleno del derecho de las mujeres a una vida libre de violencias.

Las diferentes expresiones de violencias contra las mujeres en el espacio y el transporte público en la ciudad de Bogotá, como lo son el acoso, la agresión y el abuso sexual, entre otras, es una problemática alarmante como se puede apreciar en cifras y estudios realizados. El Observatorio de Mujeres y Equidad de Género en Bogotá (OMEG) reveló que:

en 2016 se cometieron 3.518 presuntos delitos sexuales contra mujeres en la ciudad, de los cuales 617 fueron en calle o vía pública; en 2017 se cometieron 3.511 presuntos delitos sexuales contra mujeres en Bogotá, de los cuales 682 fueron en calle o vía pública. En relación con el transporte público, un sondeo realizado en 2017 sobre acoso sexual reveló que: más del 80% de las mujeres usuarias del transporte lo perciben como inseguro o muy inseguro y más del 70% ha sido víctima o ha presenciado acoso sexual en los alrededores de TransMilenio. Dentro de las violencias más comunes reportadas por las mujeres encuestadas se encuentran: silbidos en vía pública, miradas lascivas y rozamientos en cualquier parte del cuerpo sin consentimiento¹.

¹ Secretaría Distrital de la Mujer (2019). *Bogotá tiene el primer protocolo de atención a mujeres víctimas de acoso*. Recuperado de <https://sdmujer.gov.co/node/538>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 14/01/2026
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 4 de 66

En cuanto al transporte público, la Encuesta de Movilidad realizada en 2011, en la que se encuestó a 2.443 mujeres, reportó que el 14% afirmaron que en el último mes habían sido afectadas por algún tipo de violencia o agresión (manoseo, insultos, atracos) al hacer uso o acceder al transporte público, siendo el 64% agresiones de orden sexual: roces, insultos y miradas obscenas, silbidos y exhibicionismo². También se destaca el estudio en 2019 de la Secretaría Distrital de la Mujer sobre la medición de la línea base de acoso callejero-sexual en la localidad de Kennedy³, en el cual se encuestaron 1.374 mujeres mayores de 14 años, con el objetivo de profundizar en la identificación y comprensión de las situaciones y percepciones en torno a las violencias experimentadas en el espacio y el transporte público de esta localidad. Entre algunos de sus resultados se destaca que el 56,2% de las encuestadas reportaron haber empezado a experimentar acoso callejero en un rango de edad comprendido entre los 11 y 17 años.

Esta cifra es importante porque las experiencias tempranas en el espacio público pueden modificar la manera de percibir y habitar la calle y el transporte público para las mujeres, lo que las lleva, por ejemplo, a reconsiderar los horarios en los que pueden estar. Como lo indica la encuesta realizada, la presencia de mujeres en espacios públicos durante la noche y en las madrugadas es menor que en otros horarios, en comparación con los hombres. El espacio público en la noche para las mujeres ha sido especialmente “prohibido” por la amenaza y el miedo de sufrir algún tipo de ataque; el cuerpo femenino en estos horarios y espacios es particularmente sexualizado, visto como “fuera de lugar” o “disponible sexualmente”⁴. Por lo tanto, las mujeres han asumido la carga de considerar los horarios y lugares en los que transitan, las maneras de vestir, ir acompañadas, entre otros comportamientos para evitar situaciones de acoso y violencia en el espacio y el transporte público, lo cual limita su libertad de movimiento y modifica o afecta su experiencia vital. Es importante reconocer este tipo de violencias, comprendiendo las implicaciones que tienen en la vida de las ciudadanas y las afectaciones que causan en términos de sus derechos, al afectar la garantía y goce efectivo del derecho de las mujeres a una vida libre de violencias, el derecho al hábitat y el derecho a disfrutar la ciudad. Así mismo, se debe considerar la culpabilización⁵ y la justificación social y cultural de las violencias contra las mujeres en el espacio y el transporte público, lo que minimiza su gravedad, calificando la reacción de la víctima de exagerada o, simplemente, siendo indiferente a la misma, reafirmando la exclusión de las mujeres del espacio público y la desprotección de sus derechos⁶.


² Alcaldía de Bogotá, Secretaría Distrital de la Mujer. (s. f). *Acoso sexual callejero. Protocolo de prevención, atención y sanción de las violencias contra las mujeres en el espacio y el transporte público en Bogotá*.

³ Secretaría Distrital de la Mujer (2019). *Boletín Mujer-es en cifras 17. Acoso callejero - sexual en Kennedy*.

⁴ Secretaría Distrital de la Mujer (2019). *Boletín Mujer-es en cifras 17. Acoso callejero - sexual en Kennedy*.

⁵ La práctica de responsabilizar a las mujeres por las violencias en su contra, ya sea por su forma de vestir, porque estaban solas en un lugar, o porque estaban fuera de casa a ciertas horas.

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

	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 14/01/2026
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 5 de 66

Teniendo en cuenta la necesidad de responder a esta problemática, la Secretaría Distrital de la Mujer ha desarrollado diferentes acciones. En 2017, Bogotá se adhirió a la iniciativa del programa global “*Ciudades Seguras y Espacio Público para Mujeres y Niñas*” de ONU Mujeres⁷, desarrollando, con el liderazgo de la Secretaría Distrital de la Mujer y con el apoyo de la Oficina de las Naciones Unidas para la Equidad de Género y el Empoderamiento de la Mujer (ONU Mujeres), procesos colaborativos en la ciudad para intervenir las diferentes formas de violencia y acoso sexual contra las mujeres, las adolescentes y las niñas en el espacio público.

Durante el año 2019, la Secretaría Distrital de la Mujer lideró la campaña “*Me Muevo Segura*”, que incluyó acciones institucionales e interinstitucionales en el marco del programa de ONU Mujeres. La campaña fue presentada como el primer protocolo del país para prevenir, atender y sancionar el acoso que sufren las mujeres en el espacio y el transporte público. De esta manera, se buscó visibilizar el acoso como una forma de violencia contra las mujeres, instar a la ciudadanía a modificar sus comportamientos de acoso y a solidarizarse con las víctimas, incrementar la denuncia ante las autoridades competentes y brindar atención a las víctimas⁸.

Con el compromiso de mitigar las violencias contra las mujeres en el espacio y el transporte público, en el marco del Plan de Desarrollo Distrital 2024 -2027 “Bogotá Camina Segura”⁹, bajo la meta del plan de acción de la Secretaría Distrital de la Mujer que estableció “*Garantizar la prestación de servicios socio jurídicos y psicosociales especializados, de manera ágil, clara y oportuna, al 100% de las mujeres víctimas de violencia, remitidas a través de las estrategias línea púrpura, agencia mujer, sistema de alertas tempranas y hospitales, entre otros.*”


En el marco de esta acción, la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia pone en funcionamiento, desde el año 2020, las *Duplas de Atención Psico-Jurídicas para la atención a mujeres víctimas de violencias en el espacio y el transporte público*, fortaleciendo, de esta manera, la implementación del componente de atención del *Protocolo de prevención, atención y sanción de las violencias contra las mujeres en el espacio y el transporte público*.

⁶ Alcaldía de Bogotá, Secretaría Distrital de la Mujer. (sf). Acoso sexual callejero. Protocolo de prevención, atención y sanción de las violencias contra las mujeres en el espacio y el transporte público en Bogotá.

⁷ Desde el 2010, el programa global “Ciudades Seguras y Espacio Público para Mujeres y Niñas” de ONU Mujeres, ha alentado y acompañado a más de cuarenta ciudades socias en el diseño y la implementación de modelos de actuación, adaptados a las realidades locales, para lograr que mujeres y niñas puedan habitar y desplazarse por el espacio público libres de acoso sexual y otras formas de violencia sexual. Tomado de la Secretaría Distrital de la Mujer (2019). Boletín Mujer-es en cifras 17. Acoso callejero - sexual en Kennedy.

⁸ Secretaría Distrital de la Mujer (2019). Boletín Mujer-es en cifras 17. Acoso callejero - sexual en Kennedy.

⁹ Acuerdo Distrital 927 de 2024 “Por medio del cual se adopta el Plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del Distrito Capital 2024-2027 ‘Bogotá Camina Segura’

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 6 de 66


1. Objetivo

Brindar lineamientos técnicos y metodológicos para la operación de la Estrategia *Duplas Psico-jurídicas para la atención a mujeres víctimas de violencias en el espacio y el transporte público en Bogotá*, la cual hace parte de la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia de la Secretaría Distrital de la Mujer. Estos lineamientos, enmarcados en los enfoques, principios y criterios establecidos en el modelo de atención psicosocial y socio-jurídico de la entidad, permiten orientar las acciones del equipo profesional de las *Duplas Psico-jurídicas* para llevar a cabo la orientación, acompañamiento y seguimiento a las ciudadanas.

2. Alcance

La Guía operativa de las Duplas Psico jurídicas de atención a mujeres víctimas de violencias en el espacio y el transporte público comprende el abordaje integral a las mujeres víctimas de violencias mediante la articulación interdisciplinaria. Inicia con la identificación de la situación de violencia basada en género en contra de una mujer en el espacio y el transporte público que requiere intervención de la Dupla Psico jurídica y la construcción participativa de un plan de acompañamiento, en el cual se establecen objetivos claros y alcanzables, acordes con el proceso de cada mujer. Dicho plan se desarrolla a través de sesiones de seguimiento psico jurídico encaminadas a la orientación, contención emocional y fortalecimiento de capacidades personales, familiares y sociales, que contribuyan al reconocimiento de sus derechos y a la toma de decisiones informadas frente a su proceso.

A su vez la Guía operativa contempla el desarrollo de acciones necesarias para la activación efectiva de las rutas intra e interinstitucionales de justicia, protección y restablecimiento de derechos, en articulación con las entidades competentes. Este acompañamiento busca facilitar el acceso a la administración de justicia, promover la adherencia a las acciones acordadas y potenciar los recursos de afrontamiento y agencia personal de las mujeres. Finaliza con el cierre del acompañamiento psico jurídico de acuerdo con los criterios de cierre establecidos en el manual de lineamientos generales de atención, entre los cuales se contempla el cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan de acompañamiento y otras de acuerdo con cada caso.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 7 de 66


3. Definiciones y/o glosario

Atención Psicojurídica: abordaje interdisciplinario para las mujeres víctimas de violencias que tiene por objeto el impulso de las actuaciones que asistan integralmente la activación de rutas intra e interinstitucionales para facilitar el acceso y permanencia en la ruta de la administración de justicia, así como para mitigar el impacto psicosocial de las violencias, potenciar recursos de afrontamiento, y la adherencia a las acciones que se desarrollen conforme a las necesidades del caso, para el efectivo restablecimiento de derechos de la mujer. Se caracteriza por cualificar un balance entre el reconocimiento de las necesidades sociojurídicas y psicosociales de intervención de los casos individuales y el posicionamiento de acciones estructurales para el acceso a la justicia desde un enfoque de género y derechos humanos de las mujeres.

Acompañamiento psicosocial: conjunto de acciones intencionadas, que tienen el propósito de establecer una relación de compañía y apoyo con la ciudadana, en sus procesos de reflexión, transformación y ejercicio de derechos. Busca potenciar recursos, facilitar la comprensión de las realidades que viven y la dignificación de las mujeres, creando junto con ellas escenarios de cambio en términos de ampliación de las posibilidades de comprensión y actuación. Este abordaje, permite acompañar y crear escenarios de conversación en torno a los derechos de las mujeres, sus malestares emocionales y toma de decisiones en relación con sus trayectorias vitales, generando un contexto de confianza, confidencialidad, empatía, escucha activa y reconocimiento de la experiencia y las capacidades de las ciudadanas; incluye también el impulso de trámites de activación de rutas, y la realización de seguimiento al alcance o limitaciones de los objetivos propuestos.

Espacio público: desde un punto de vista urbanístico y físico, se entiende por espacio público de la ciudad *“las áreas requeridas para la circulación, tanto peatonal como vehicular, las áreas para la recreación pública, activa o pasiva, para la seguridad y tranquilidad ciudadana, las franjas de retiro de las edificaciones sobre las vías, fuentes de agua, parques, plazas, zonas verdes y similares, las necesarias para la instalación y mantenimiento de los servicios públicos básicos, para la instalación y uso de los elementos constitutivos del amoblamiento urbano en todas sus expresiones, para la preservación de las obras de interés público y de los elementos históricos, culturales, religiosos, recreativos y artísticos, para la conservación y preservación del paisaje y los elementos naturales del entorno de la ciudad, los necesarios para la preservación y conservación de las playas marinas y fluviales, los terrenos de bajamar, así como de sus elementos vegetativos, arenas y corales y, en general, por todas las zonas existentes o debidamente proyectadas en las que el interés colectivo sea manifiesto y conveniente y que constituyan, por consiguiente, zonas para el uso o el disfrute colectivo”*.^[1]

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 8 de 66

Transporte público: modos de transporte masivo de la ciudad como buses articulados de Transmilenio y sus rutas alimentadoras, buses, busetas y colectivos del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP), transporte público individual tipo taxi o de vehículos que prestan el servicio de transporte por aplicación móvil.

Violencias Contra las Mujeres en el Espacio Público: Cuando nos referimos al espacio público en relación con las violencias contra las mujeres, hacemos referencia a un ámbito de ocurrencia de las violencias que corresponde a lo público o comunitario, violencias que “pueden presentarse en las calles, medios de transporte, trabajo, centros educativos, centros de salud, lugares de entretenimiento y en general en todos los espacios donde las mujeres participan y desarrollan sus actividades cotidianas”. Este tipo de violencias que trascienden el ámbito privado^[2], también abarcan *“los actos ocurridos en el marco de relaciones interpersonales no familiares o sin vínculos legales como la vecindad, la jefatura o relaciones entre compañeros y compañeras en el lugar de trabajo, docentes, entre otros”*^[3]. Desde esta perspectiva amplia del ámbito de ocurrencia de las violencias contra las mujeres, el espacio público es entendido más allá de un espacio físico de la ciudad, como las calles, los parques, los puentes peatonales, los contextos de movilidad y el transporte público, entre otros; también abarca los espacios virtuales en los que participan e interactúan las mujeres, como lo son las redes sociales, chat, foros, plataformas virtuales.


Violencias contra las mujeres en el transporte público en un sentido amplio, se incluyen las que se presentan en los espacios relacionados con su acceso, como estaciones, portales y paraderos de transporte público, y en los recorridos realizados por las ciudadanas en sus contextos de movilidad o formas de transporte, sea a pie, en bicicleta, entre otros.

Corresponsabilidad: hace referencia a la responsabilidad compartida entre los equipos de atención y las mujeres. Todo equipo que acompañe a las mujeres debe generar instancias en el que se brinden herramientas frente a la prevención, la activación y permanencia en la ruta de justicia, mientras que, las mujeres como sujetas activas y participativas deben tener en cuenta estas recomendaciones y movilizar acciones que sean coherentes con su proceso.

[1] Ley 9 de 1989. Por la cual se dictan normas sobre planes de desarrollo municipal, compraventa y expropiación de bienes y se dictan otras disposiciones. 11 de enero de 1989. DO No. 38.650

[2] El ámbito privado o familiar, como otro ámbito en el que se pueden presentar las violencias contra las mujeres, “hace referencia a las violencias que se producen cuando se tiene algún tipo de parentesco, vínculo familiar, relación de pareja o expareja con la persona responsable de la agresión”. Tomado de Secretaría Distrital de la Mujer (2018). ABC Sobre el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias.

[3] Secretaría Distrital de la Mujer (2018). ABC Sobre el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 9 de 66


Esta responsabilidad bidireccional genera que los equipos de atención deben trabajar de manera integral cualificando las herramientas, habilidades y competencias de las mujeres acompañadas, así como, también las mujeres deben mostrar interés, voluntariedad, respeto, buen trato y adherencia a los posibles escenarios que se presenten en todo lo que se encuentra relacionado con la activación de la ruta de justicia y su proceso frente a los impactos psicosociales derivados por una situación límite o de violencia. Este principio busca que las mujeres reciban un acompañamiento adecuado y oportuno, en el que se le brinden herramientas para potenciar sus recursos personales y así coadyuvar con la movilización de la situación a la que ha sido expuesta y para que esto pueda tener resultado, deben sostenerse acciones coordinadas entre los equipos de atención y las mujeres.

Debida diligencia: la Convención Belém do Pará establece como uno de los deberes de los Estados -para garantizar a las mujeres su derecho a una vida libre de violencias- la obligación de actuar con la debida diligencia para prevenir, atender investigar y sancionar las violencias contra las mujeres (Artículo 7, Convención Belém do Pará). Esto implica que toda la estructura estatal debe estar organizada y coordinada para prevenir y responder de forma adecuada, pronta y efectiva ante las violencias contra las mujeres.

Feminicidio: Es la muerte violencia de mujeres por razones de género, ya sea que tenga lugar en el espacio público o privado en cualquier tipo de relación interpersonal. Constituye una expresión exacerbada y extrema de violencia contra las mujeres y representa el último acto en un continuum de violencias. Se encuentra asociada a contextos de discriminación, dominación, instrumentalización y subordinación que viven las mujeres. En Colombia mediante la Ley 1761 de 2015 “Rosa Elvira Cely” se modificó el Código Penal con el objeto de tipificar el feminicidio como delito autónomo, contemplado en el Artículo. 104 A.

Impactos psicosociales: comprendidos como las consecuencias, cambios, afectaciones y efectos negativos derivados de las relaciones desiguales de poder, en las distintas dimensiones de la vida de las mujeres. Dichos impactos pueden ser: Físicos (enfermedades asociadas, sueño, dificultad para dormir, problemas con alimentación), emocionales (tristeza, miedo, rabia, culpa, inseguridad, incertidumbre, desconfianza), cognitivos/mentales (se manifiesta en imaginarios y creencias, por ejemplo ideas que naturalizan las violencias, reflejan un autoconcepto negativo, expresan la confusión, justifican hechos violentos, evidencian la desesperanza), relacionales (desconfianza, aislamiento, discriminación, estigmatización y afectación de distintos contextos como el laboral, familiar) (AVRE, 2011).

Orientación jurídica: es la atención general que se brinda sobre cualquier asunto de naturaleza legal que no tenga relación directa con hechos de violencia contra las mujeres basada en género y que requiera la mujer y

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 10 de 66

población beneficiaria, en general sobre diversos tipos de asuntos que pueden implicar remisión y activación de rutas para acceso a la justicia, servicios o beneficios según el caso y necesidades.


Asesoría jurídica: consiste en brindar asesoría directa y especializada a la mujer y población beneficiaria, sobre la garantía, exigibilidad y restablecimiento de sus derechos, especialmente en los casos que presenten algún tipo de violencia enmarcada en las Leyes 1257 de 4 de diciembre de 2008, 1448 de 10 de junio de 2011, 1719 de 18 de junio de 2014, 1761 de 6 de julio de 2015, 1773 de 6 de enero de 2016, 985 del 26 de agosto de 2005, y demás normas especiales y concordantes relacionadas con el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias y al acceso a la administración de justicia, con atención presencial y/o virtual de la entidad.

Representación jurídica: nivel de atención que integra la representación jurídica especializada que busca garantizar la incorporación del enfoque de género, diferencial con perspectiva interseccional y derechos de las mujeres en los escenarios judiciales y administrativos, para que permita generar decisiones judiciales y jurisprudencia que reconozca los derechos de las mujeres y garantice el acceso a la justicia a partir de estrategias de litigio integrales.

Primera atención: corresponde al primer contacto institucional que tiene una mujer con los servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer (SDMujer), ya sea de manera presencial, telefónica o virtual, ante la manifestación de una situación de violencia o vulneración de derechos. Su propósito es brindar una respuesta oportuna, acogedora y orientadora, garantizando el acceso a la información sobre los derechos, las rutas de atención y los servicios disponibles, conforme a los principios de dignidad, confidencialidad, enfoque diferencial y no revictimización.

Durante esta atención inicial se determina la atención nivel I o II, de tal forma que, las profesionales identifican la naturaleza de la situación, valorando el nivel de riesgo y las necesidades prioritarias de la mujer, y determinan el tipo de acompañamiento que requiere (psicosocial, jurídico, socioeconómico, entre otros). A partir de ello, se definen las acciones inmediatas de contención, orientación y, de ser necesario, la activación o articulación con las rutas intra e interinstitucionales de protección y justicia, en coherencia con la Ley 1257 de 2008, el Decreto 2734 de 2012 y las normas que la modifiquen, adicionen o reglamenten y los lineamientos del Modelo de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencias de la SDMujer.

Primeros Auxilios Psicológicos (PAP), atención en crisis, contención emocional: apoyo y asistencia a las ciudadanas que están atravesando una situación de crisis, que tiene el objetivo de aliviar el malestar emocional

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 11 de 66

inmediato y facilitar el restablecimiento de la estabilidad emocional, previniendo posibles daños físicos tanto para sí misma como para otras personas.


Principio de Acción sin Daño: en las acciones desarrolladas por las profesionales vinculadas a la Estrategia Justicia de Género se brindará orientación e información clara que permita a los y las ciudadanas una adecuada toma de decisiones y recibir una atención o intervención que, en cada actuación, incluso en situaciones complejas, contribuya a mitigar las consecuencias negativas y de daño. Este principio de actuación involucra el deber ético de buscar en cada actuación adelantada el beneficio de las mujeres, protegiendo sus intereses, particularidades, necesidades, derechos y decisiones.

Recursos de Afrontamiento: capacidad de las mujeres para agenciar, promover y fortalecer, procesos de cambio a nivel personal y colectivo, desde la reacción, actitud o posición ante las diferentes situaciones que viven. Se relaciona con la movilización de capacidades, recursos internos y externos y habilidades, para hacerle frente a las problemáticas, malestares y situaciones de violencias que experimentan y contrarrestar sus impactos. Las acciones se encaminan a lograr que las mujeres puedan identificar recursos propios asociados con, a) creencias y pensamientos: reflexividad, reconocimiento de derechos, identificación de sueños, anhelos y esperanzas, factores espirituales y/o religiosos que sean significativos para ellas, b) prácticas de autocuidado y de gestión que aporten a la percepción de autonomía e independencia, y c) activación de redes familiares, sociales-comunitarias e institucionales.

Revictimización: entendida desde el enfoque de acción sin daño, parte de reconocer la integralidad de la experiencia y la historia de las mujeres en cuanto al impacto psicosocial que experimentan y sus capacidades, recursos y potencialidades. Busca garantizar la participación real y efectiva en el ejercicio de exigibilidad y posicionamiento de Derechos y responde a un conjunto de acciones que se encaminan a prevenir la revictimización entendida como las acciones que puedan realizar las y los profesionales que puedan generar lesiones emocionales como sentimientos de culpa y/o estigmatización o impactos negativos a través de las intervenciones.

Seguimiento: acciones posteriores a la atención inicial brindada a la mujer, en las cuales se da continuidad al acompañamiento y al desarrollo de los objetivos acordados, conociendo el estado de los compromisos establecidos, la situación de la mujer en términos de avances, retrocesos u otras novedades en el proceso, así como posibles nuevos eventos de violencias; en estos espacios también se identifican adelantos en las diligencias o tareas acordadas, conocer su estado emocional e interés a sus acciones para mitigar el impacto causado en la situación de violencia a la que estuvo expuesta, ente otras.

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

	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 12 de 66

Sistema de información Misional - SIMISIONAL: sistema de información oficial de la entidad, donde se administran los datos e información registrada en el desarrollo de los servicios misionales de la entidad, facilitando su trazabilidad.


Voluntariedad: en el acompañamiento de mujeres víctimas de violencia basada en género se encuentra relacionado con la importancia de validar la autonomía y respetar la capacidad de toma de decisión de las mujeres que sean atendidas en los distintos espacios con los que cuenta la Secretaría Distrital de la mujer. Esto conlleva a considerar que las mujeres deben ser acompañadas como sujetas activas en todo su proceso, teniendo en cuenta su capacidad de agencia para la movilización en pro del ejercicio de sus derechos.

Al hablar de voluntariedad en las mujeres, es necesario tener presente que, ellas tienen derecho a tomar decisiones informadas sobre su propio proceso, así como, los equipos de atención deben garantizar el brindar información sobre los derechos y el acceso a la ruta de justicia de manera clara y comprensible. Por otra parte, se debe tener presente que las mujeres pueden aceptar o rechazar cualquier tipo de acompañamiento en cualquier momento del proceso e independientemente de las decisiones que tomen, las mujeres deben ser tratadas con respeto y dignidad, sin ser objeto de persuasión, manipulación o presión. Por último, cabe resaltar que tomar decisiones frente a los procesos, a las mujeres les permite recuperar el control sobre sus vidas y a considerar instancias adecuadas para su tranquilidad, cuidado y seguridad en sus diferentes contextos de vida

Violencia contra la mujer / Violencia por razón de género contra la mujer: El Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer en la recomendación general núm. 19 y en otros instrumentos y documentos internacionales, define *que el concepto de “violencia contra la mujer” hace hincapié en el hecho de que dicha violencia está basada en el género*. A su vez, este mismo organismo en la Recomendación 35 reconoce que la expresión *“violencia por razón de género contra la mujer” se utiliza como un término más preciso que pone de manifiesto las causas y los efectos relacionados con el género de la violencia. La expresión refuerza aún más la noción de la violencia como problema social más que individual, que exige respuestas integrales, más allá de aquellas relativas a sucesos concretos, autores y víctimas y superviviente*³.

Mujer víctima de violencia: aquella persona que, por acción u omisión haya padecido muerte, daño o sufrimiento (físico, psicológico, económico, patrimonial, verbal), sea amenazada por tales actos y/o sea coaccionada; cuando estos hechos tengan origen en su condición de mujer o cuando según su identidad de género se identifique como mujer, bien sea que se presente en el ámbito público privado, de acuerdo con lo contemplado en la Ley 1257 de 2008 y las normas que la modifiquen, adicionen o reglamenten.

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 13 de 66


Tipos de violencia contra las mujeres: La Ley 1257 de 2008 (Art. 3) presenta el concepto de daño contra la mujer y establece las definiciones de cada una de las modalidades reconocidas como violencias contra las mujeres, así:

1. Daño psicológico: Consecuencia proveniente de la acción u omisión destinada a degradar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de otras personas, por medio de intimidación, manipulación, amenaza, directa o indirecta, humillación, aislamiento o cualquier otra conducta que implique un perjuicio en la salud psicológica, la autodeterminación y el desarrollo personal.
2. Daño o sufrimiento físico: Riesgo o disminución de la integridad corporal de una persona.
3. Daño o sufrimiento sexual: Consecuencias que provienen de la acción consistente en obligar a una persona a mantener contacto sexualizado, físico o verbal, o a participar en otras interacciones sexuales mediante el uso de fuerza, intimidación, coerción, chantaje, soborno, manipulación, amenaza o cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal. Igualmente, se considerará daño o sufrimiento sexual el hecho de que la persona agresora obligue a la agredida a realizar alguno de estos actos con terceras personas.
4. Daño patrimonial: Pérdida, transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores, derechos o económicos destinados a satisfacer las necesidades de la mujer.
5. Daño económico: Toda acción u omisión encaminada a controlar o limitar el ingreso de la mujer, así como la percepción de sus ingresos, salarios o recursos propios, o la disposición sobre los mismos.

Además de las violencias reconocidas en la Ley 1257 de 2008, resulta fundamental visibilizar otras formas de violencia basadas en género contra las mujeres que, aunque no se encuentran tipificadas en dicha norma, afectan de manera significativa la vida, autonomía y dignidad de las mujeres.


6. Violencia patrimonial: Toda acción u omisión que afecte la supervivencia económica de la mujer, a través de la pérdida, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes,

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 14 de 66

valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades o las de sus hijos o hijas.


7. Violencia simbólica: Toda forma de dominación o de imposición cultural que, mediante la producción o reproducción de símbolos, estereotipos o mensajes, refuerza la subordinación de las mujeres y naturaliza su desigualdad en la sociedad.
8. Violencia institucional: Toda acción u omisión de un operador judicial o administrativo que obstaculice, retarde o niegue el acceso efectivo a los derechos de las mujeres víctimas de violencia, se entiende como violencia institucional.
9. Violencia política: Toda forma de agresión, acoso, hostigamiento, presión o amenaza que se ejerza contra una mujer por razón de su género, con el fin de restringir o impedir su participación política, el ejercicio de cargos públicos o la representación en espacios de poder y decisión.
10. Violencia obstétrica: Forma de violencia basada en género ejercida en el contexto del embarazo, parto o posparto, mediante acciones u omisiones del personal de salud que atentan contra la dignidad, autonomía, integridad física y psicológica de las mujeres. Asimismo, es toda conducta, acción u omisión por parte del personal de salud que cause daño físico, psicológico o moral a las mujeres durante el embarazo, parto o puerperio, o que vulnere su derecho a una atención digna, respetuosa, informada y libre de tratos crueles o humillantes.
11. Violencia gineco-obstétrica: Forma específica de violencia institucional y de violencia basada en género, ejercida por el personal de salud en el marco de la atención ginecológica o reproductiva (menstruación, anticoncepción, embarazo, parto, posparto, aborto o control ginecológico), mediante prácticas que atentan contra la autonomía, intimidad, dignidad y derechos sexuales y reproductivos de las mujeres y personas gestantes.
12. Violencia mediática: Toda acción, omisión, mensaje, imagen o contenido difundido a través de medios de comunicación o plataformas digitales que reproduzca, justifique, incite o naturalice la violencia, discriminación o desigualdad contra las mujeres por razón de su sexo, género, orientación sexual o identidad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 15 de 66

13. Violencia por orientación sexual, identidad o expresión de género: Toda acción u omisión basada en el prejuicio o rechazo hacia la orientación sexual real o percibida, la identidad o la expresión de género de una persona, que cause daño físico, psicológico, sexual, económico o simbólico.
14. Violencia digital: Toda acción u omisión cometida a través de medios digitales, tecnológicos o de comunicación en línea (internet, redes sociales, mensajería o dispositivos electrónicos), que tenga por objeto o resultado causar daño físico, psicológico, sexual, económico o simbólico a una mujer por razón de su género, afectando su dignidad, privacidad, seguridad o reputación.
15. Violencia vicaria: Toda acción ejercida por el agresor generalmente una expareja o padre que busca causar daño a una mujer utilizando a sus hijas, hijos u otras personas o animales de compañía con las que mantiene vínculos afectivos, como medio para controlarla, castigarla o continuar su sometimiento, incluso después de la separación o ruptura del vínculo.

Víctima de feminicidio: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1761 de 2015 se tipifica el delito de feminicidio cuando la muerte se haya causado a una mujer por su condición de mujer o por motivos de su identidad de género o en donde haya concurrido o antecedido cualquiera de las siguientes circunstancias:

1. Tener o haber tenido una relación familiar, íntima o, de convivencia con la víctima, de amistad, de compañerismo o de trabajo y ser perpetrador de un ciclo de violencia física, sexual, psicológica o patrimonial que antecedió el crimen contra ella.
2. Ejercer sobre el cuerpo y la vida de la mujer actos de instrumentalización de género o sexual o acciones de opresión y dominio sobre sus decisiones vitales y su sexualidad.
3. Cometer el delito en aprovechamiento de las relaciones de poder ejercidas sobre la mujer, expresado en la jerarquización personal, económica, sexual, militar, política o sociocultural.
4. Cometer el delito para generar terror o humillación a quien se considere enemigo.
5. Que existan antecedentes o indicios de cualquier tipo de violencia o amenaza en el ámbito doméstico, familiar, laboral o escolar por parte del sujeto activo en contra de la víctima o de violencia de género cometida por el autor contra la víctima, independientemente de que el hecho haya sido denunciado o no.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 16 de 66

6. Que la víctima haya sido comunicada o privada de su libertad de locomoción, cualquiera que sea el tiempo previo a la muerte de aquella.


Víctimas indirectas de feminicidio: Según lo establecido en el Artículo 1 del Acuerdo Distrital 676 de 2017, se entiende por víctimas indirectas a las hijas y los hijos de mujeres víctimas de feminicidio, los familiares directos de las víctimas de feminicidio que asuman la custodia provisional y/o definitiva de las hijas e hijos de las mujeres asesinadas, y/o el cuidado de las personas a cargo de las mujeres víctimas de feminicidio.

Activación de ruta en riesgo de feminicidio: acción encaminada a prevenir la materialización del delito de feminicidio y cualquier expresión de violencia física, psicológica, sexual o económica/patrimonial contra las mujeres; 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.

Seguimiento: acciones posteriores a la atención inicial brindada a la mujer, mediante las cuales se da continuidad al acompañamiento y el desarrollo de las acciones acordadas. Atendiendo, que no todas las estrategias plantean objetivos o planes de trabajo con las ciudadanas. En estos espacios se revisa el estado de los compromisos establecidos, la situación de la mujer en términos de avances, retrocesos o novedades en su proceso, posibles nuevos eventos de violencia, el avance de diligencias o tareas pactadas, así como su estado emocional y las acciones emprendidas para mitigar el impacto de la violencia vivida. El seguimiento puede presentarse de dos formas:

- **Seguimiento efectivo:** cuando se logra establecer contacto con la mujer y se desarrolla el acompañamiento.
- **Seguimiento fallido:** cuando, pese a contar con información previa e intentar continuar el acompañamiento, no es posible establecer comunicación con la mujer.

Contacto inicial fallido: cuando no se logra establecer ningún contacto con la mujer desde la recepción del caso, o cuando la mujer víctima de violencia manifiesta no estar interesada en recibir acompañamiento por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer.


	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 17 de 66

4. Responsables o líder de proceso

La Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia será la responsable de orientar, liderar y supervisar la implementación de las acciones descritas en esta guía. Así mismo, contará con el apoyo a la supervisión del equipo de Duplas Psicojurídicas de Atención y de las y los profesionales que lo integran, quienes garantizan el acompañamiento técnico, el cumplimiento de los lineamientos y la adecuada ejecución de las estrategias establecidas en el marco del proceso.

5. Condiciones generales

- 5.1 En la atención de las Duplas psico jurídicas, tanto la (el) profesional en derecho como la (el) profesional en psicología o profesional de trabajo social, deben actuar en conjunto en la estructuración del plan de acompañamiento, el desarrollo de las acciones basadas en las necesidades jurídicas y psicosociales del caso, asegurando la planeación y gestión para el desarrollo de las actividades.
- 5.2 La atención de las Duplas psico jurídicas se brinda teniendo en cuenta los enfoques de género, de derechos humanos de las mujeres, diferencial con perspectiva interseccional y de acción sin daño, a fin de garantizar la adecuada implementación de los enfoques de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género.
- 5.3 Esta Guía Operativa contempla lo dispuesto en los procedimientos Acompañamiento Psicosocial, Atención Psico jurídica y Orientación y Asesoría Socio jurídica, y las disposiciones del Manual de Lineamientos Generales de Atención a Mujeres Víctimas de Violencias.
- 5.4 Las mujeres mayores de 18 años víctimas de violencias basadas en género en el espacio y el transporte público en Bogotá pueden acceder a la atención brindada por las Duplas Psico jurídicas de la Secretaría Distrital de la Mujer de manera voluntaria y pueden decidir la no continuidad de la atención en cualquier momento.
- 5.5 Para acceder a la atención se debe socializar y diligenciar el consentimiento informado del acompañamiento psico jurídico.
- 5.6 En toda atención que se realice, se debe verificar si la mujer ha recibido o se encuentra recibiendo acompañamiento por parte de otros equipos psicosociales y/o socio jurídicos de la entidad. En caso de existir intervenciones previas o actuales, se revisará la información disponible y se establecerá articulación con las profesionales responsables, con el fin de asegurar la continuidad del proceso, la coherencia en las

	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 18 de 66

acciones y la atención integral del caso, evitando la duplicidad de esfuerzos y cualquier forma de revictimización.

5.7 La información obtenida y producto del desarrollo de la atención se registra en el SIMISIONAL, en caso de no contar en el momento de la atención con disponibilidad de acceso al SIMISIONAL (ferias de servicio, mantenimiento del sistema, fallas de energía, entre otros) se puede hacer uso de las herramientas de apoyo y registrarse en el SIMISIONAL a más tardar al siguiente día hábil de la atención brindada.

6. Desarrollo documento

6.1 Esquema de atención


La atención con enfoque de género, de derechos y diferencial facilitada por las Duplas Psico-jurídicas se realiza en el marco de la *post-emergencia*⁴, es decir, que el equipo no atiende situaciones de emergencias o urgencias vitales; su intervención se sitúa en un momento posterior cuando la situación crítica ha sido resuelta y atendida por las entidades competentes. En el escenario post-emergencia, este equipo especializado en el abordaje de las violencias por razones de género ocurridas en el espacio y el transporte público realiza su intervención en los siguientes *niveles*⁵:

- **Orientación/acompañamiento psico-jurídico:** las Duplas brindan atención integral y conjunta entre una abogada y una psicóloga o trabajadora social con el fin de mitigar el impacto psicosocial de las violencias, buscando el restablecimiento de los derechos de las mujeres, el acceso a la justicia y el ejercicio de la ciudadanía. Esto se hace de manera paralela a la deconstrucción de prácticas de poder, roles y estereotipos de género que reproducen la subordinación de la mujer y la naturalización de las violencias. La atención psico- jurídica se “encamina al fortalecimiento de los recursos emocionales de las ciudadanas para la toma de decisiones y potenciar la sostenibilidad de los procesos jurídicos a favor de las mujeres. Esta atención contempla incluso el acompañamiento a audiencias ante instancias administrativas y judiciales, de acuerdo con las características del caso y el abordaje que se establezca para el mismo”⁶.

⁴ Acciones que se realizan después de la primera respuesta que se debe brindar en situaciones de emergencia, entendidas estas como una situación crítica en la cual la vida e integridad de la ciudadana se encuentra en riesgo y se requiere una actuación inmediata por parte de las entidades competentes (Secretaría Distrital de la Mujer, 2019).

⁵ La descripción de los niveles se toma del Manual de atención con enfoque psicosocial (Secretaría Distrital de la Mujer, 2019).

⁶ Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, Secretaría Distrital de la Mujer (2021). *Memorando: Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencias*.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 19 de 66


- **Activación de rutas:** son acciones que se realizan de forma transversal al proceso de acompañamiento psico- jurídico, que tienen como objetivo tramitar articulaciones tanto intra como interinstitucionales para gestionar el acceso de las mujeres a diversos servicios de acuerdo con las necesidades identificadas y a la oferta institucional en lo que respecta a las rutas de prevención, atención y protección de las mujeres víctimas de violencias de género para el restablecimiento de sus derechos.
- **Seguimientos:** son aquellas acciones posteriores a la primera atención brindada a la ciudadana. En estos espacios se abordan avances, retrocesos, novedades en relación con el proceso psico- jurídico iniciado y se continúa con el mismo según los objetivos y el plan de acompañamiento acordado.

Es importante tener en cuenta que, a nivel jurídico, la atención facilitada por de las Duplas Psico-jurídicas se enmarca en la Estrategia de Justicia de Género⁷ de la entidad en los siguientes *niveles*⁸:

- **Primer nivel- Orientación jurídica:** la abogada de las Duplas brinda orientación jurídica sobre cualquier asunto de naturaleza legal que requiera la ciudadanía sobre asuntos civiles, laborales, penales, administrativos, entre otros. En caso de requerirse, se orienta en la ruta de acceso a la administración de justicia en esas materias, indicando la entidad o institución judicial o administrativa pertinente y se realiza la remisión correspondiente. Es pertinente aclarar que, los casos que son remitidos a las Duplas Psico-jurídicas deben estar relacionados con las violencias de género en el espacio y el transporte público, por lo cual, se realiza las orientaciones respectivas en esta materia.

⁷ En su componente de Litigio de Género y Justicia Integral. La Estrategia de Justicia de Género es el instrumento destinado a contribuir con el reconocimiento, difusión, promoción, materialización, garantía y restablecimiento de los derechos humanos de las mujeres en el Distrito Capital.

⁸ Secretaría Distrital de la Mujer (2020). Resolución 435 de 2020. *Por medio de la cual se desarrollan los objetivos, principios y componentes de la Estrategia de Justicia de Género, se deroga la Resolución 428 de 2017 y se dictan otras disposiciones.*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 20 de 66

- Segundo nivel- Asesoría jurídica:** la abogada de las Duplas brinda asesoría especializada a la mujer sobre la garantía, el restablecimiento, la exigibilidad y el restablecimiento de sus derechos, especialmente en los casos que presenten algún tipo de violencia enmarcada en la Ley 1257 de 2008⁹, la Ley 1448 de 2011¹⁰, la Ley 1719 de 2014¹¹, la Ley 1761 de 2015¹², la Ley 1773 de 2016¹³ y demás normas especiales y concordantes relacionadas con el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias y a acceder a la justicia. En este nivel de atención, las abogadas pueden elaborar documentos jurídicos como derechos de petición, tutelas, denuncias, solicitudes relacionadas con medidas de protección y de atención, entre otras solicitudes de trámites de acuerdo con el caso concreto y la situación de la mujer, siempre que NO implique actuación de representación jurídica. Cuando se identifique que la mujer víctima de violencia de género requiere y cumple con las características para la representación jurídica especializada de la Secretaría Distrital de la Mujer, la abogada de las Duplas seguirá el procedimiento de escalonamiento del caso al Comité de Enlaces de la Estrategia de Justicia de Género.

La manera como las Duplas Psico-jurídicas operan en los niveles de atención antes descritos se detalla en los siguientes apartados. Es necesario para entender los alcances de la atención del equipo referir que, la *ciudadanía no puede solicitar o acceder de forma directa a la atención*; el equipo solo atiende casos que son remitidos de manera interna¹⁴ por otros equipos de la Secretaría Distrital de la Mujer u otras instancias o entidades externas que conocen a través de sus servicios la situación de la mujer víctima de violencias de género ocurridas en el espacio y el transporte público que requiere el acompañamiento de las Duplas. Es decir que, este equipo interviene para brindar un apoyo interdisciplinar y especializado de acuerdo con las necesidades psicosociales, jurídicas y de activación de rutas previamente identificadas por otros equipos de la entidad o entidades externas.

⁹ Ley 1257 de 2008. Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones. 4 de diciembre de 2008.D.O. 47.194.

¹⁰Ley 1448 de 2011. Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. 10 de junio de 2011. D.O. 48.096.


¹¹Ley 1719 de 2014. Por la cual se modifican algunos artículos de las Leyes 599 de 2000, 906 de 2004 y se adoptan medidas para garantizar el acceso a la justicia de las víctimas de violencia sexual, en especial la violencia sexual con ocasión del conflicto armado, y se dictan otras disposiciones. 18 de junio de 2014. D.O. 49.186.

¹²Ley 1761 de 2015. Por la cual se crea el tipo penal de feminicidio como delito autónomo y se dictan otras disposiciones. (Rosa Elvira Cely). 6 de julio de 2015. D.O. 49.565.

¹³Ley 1773 de 2016. Por medio de la cual se crea el artículo 116A, se modifican los artículos 68A, 104, 113, 359, y 374 de la Ley 599 de 2000 y se modifica el artículo 351 de la Ley 906 de 2004. 6 de enero de 2016. D.O. 49.747.

¹⁴El proceso de remisión lo realizan profesionales que tienen conocimiento previo del caso a través de correo electrónico, esto quiere decir que no existe un canal directo para que la ciudadanía solicite la atención de las Duplas Psico-Jurídicas.

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 21 de 66

En línea con los objetivos, enfoques y principios de la Estrategia Psicosocial¹⁵ y la Estrategia de Justicia de Género¹⁶, que son transversales a los diferentes servicios y equipos psicosociales y socio-jurídicos de la entidad, la atención psico-jurídica facilitada por las Duplas busca como *objetivo general* fortalecer los procesos de exigibilidad de derechos de las mujeres víctimas de violencias en el espacio y el transporte público, como sujetas políticas y ciudadanas, en especial ante la administración de justicia; y, paralelamente, potenciar los recursos personales de las mujeres para la reconstrucción y resignificación de sus proyectos de vida, mitigar el impacto psicosocial de las violencias, fortalecer su autoestima, autonomía y empoderamiento, contribuir a la identificación y ruptura de los ciclos de violencia y el reconocimiento de sus derechos.

En cuanto a los *objetivos específicos* de la atención facilitada por las Duplas Psico-jurídicas se encuentran:


- Facilitar espacios de atención psicosocial.
- Orientar y acompañar trámites jurídicos.
- Promover espacios de reflexión, reconocimiento de las violencias y toma de decisiones para el favorecimiento de la garantía de los derechos de las mujeres.
- Activación de rutas para el restablecimiento y garantía de derechos.

Por tanto, este equipo se caracteriza por acciones que tienen un *carácter interdisciplinario e integral*, orientado tanto al apoyo psicosocial como a la garantía de los derechos de las mujeres víctimas. Como lo refiere la corporación AVRE (2013)¹⁷, las acciones psico jurídicas “reconocen la importancia de poner los saberes de lo psicosocial, lo jurídico y lo político al servicio de las víctimas, con el fin de fortalecer su rol protagónico en los procesos de exigibilidad de derechos en los que participan” (p.23).

¹⁵ Secretaría Distrital de la Mujer (2019). *Manual de atención con enfoque psicosocial*.

¹⁶ Secretaría Distrital de la Mujer (2020). Resolución 435 de 2020. *Por medio de la cual se desarrollan los objetivos, principios y componentes de la Estrategia de Justicia de Género, se deroga la Resolución 428 de 2017 y se dictan otras disposiciones*.

¹⁷ Corporación AVRE. (2013). *Acción colectiva y transformación. La dimensión política del acompañamiento psicosocial*. Editores ARFO.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 22 de 66

La Secretaría Distrital de la Mujer, para el adecuado cumplimiento de sus competencias en materia del derecho de las mujeres a una vida libre de violencias, busca a través de los diferentes servicios y estrategias psicosociales y socio- jurídicas, y de su adecuada articulación, garantizar una *atención integral* a las mujeres víctimas de violencias. En el caso de las Duplas de Atención Psico-jurídicas, el trabajo articulado entre las dos disciplinas (derecho y psicología o trabajo social) implica que ninguna disciplina tiene un papel preponderante sobre otra, y permite identificar el contexto de las violencias, los requerimientos particulares de cada caso y trazar la ruta más integral para el acompañamiento de la mujer¹⁸.

El análisis y abordaje integral e interdisciplinar del acompañamiento de las Duplas Psico-jurídicas tiene los siguientes alcances:

La atención con *enfoque psicosocial* permite que el acompañamiento de las profesionales psicosociales se enmarque en “acciones intencionadas que tiene 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. La relación colaborativa que se construye entre las y los profesionales y las ciudadanas, está orientada por las necesidades identificadas por las mujeres”¹⁹.


En este sentido, el acompañamiento NO tiene un alcance terapéutico o psicoterapéutico. El modelo de atención psicosocial de la entidad “toma distancia de las intervenciones de la psicología hegemónica, de la emisión de diagnósticos e invita a las profesionales a ubicarse en la posición de acompañante, facilitadora, posibilitadora y dinamizadora, reconociendo el mutuo aprendizaje que se presenta en la interacción con las ciudadanas”²⁰. Así mismo, NO se realizan estrategias psico-jurídicas como peritajes:

*el peritaje tiene como objetivo brindarle a la autoridad competente argumentos para la formación de un concepto respecto de cómo los hechos investigados afectaron a las personas que se presumen víctimas. Se busca que el perito (una persona especialmente calificada) emita un dictamen sobre los daños e impactos sufridos por la víctima y sugiere recomendaciones para su reparación, enfocándose en el restablecimiento de derechos y la salud mental*²¹.

¹⁹ Secretaría Distrital de la Mujer. (2019). *Manual de atención con enfoque psicosocial*.

²⁰ Secretaría Distrital de la Mujer. (2019). *Manual de atención con enfoque psicosocial*.

²¹ Corporación AVRE. (2013). *Acción colectiva y transformación. La dimensión política del acompañamiento psicosocial*. Editores ARFO.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 23 de 66

Por tanto, las *actuaciones psicosociales* de las psicólogas y trabajadoras sociales de la dupla incluyen: propiciar y acompañar la descarga de emociones por parte de la mujer de una manera segura y cuidadosa; brindar primeros auxilios psicológicos cuando sea requerido; realizar las gestiones intra e interinstitucionales necesarias para que las mujeres accedan a la oferta de servicios institucional; y la posibilidad de acompañamiento a audiencias ante instancias administrativas y judiciales.

Asimismo, las *actuaciones de tipo jurídico* de las abogadas se enmarcan en los niveles de *orientación y asesoría jurídica* antes explicados, lo cual incluye acciones como elaborar documentos jurídicos para presentación de las ciudadanas en nombre propio, realizar las gestiones necesarias para las remisiones intra e interinstitucionales, activar vigilancia especial con Ministerio Público y escalonar casos al Comité de Enlaces de la Estrategia de Justicia de Género para asignación de representación jurídica.

El acompañamiento psico-jurídico brindado por las Duplas, así como la definición de acciones y estrategias a implementar, son específicas de cada caso de acuerdo con las necesidades de las mujeres víctimas de violencias en el espacio y el transporte público. Sin embargo, el esquema de atención de las Duplas contempla un límite de seguimientos posibles teniendo en cuenta los alcances previamente descritos. Cuando se agoten las acciones en el marco de la atención brindada por las Duplas Psico-jurídicas, o cuando las necesidades de las mujeres requieran otro tipo de atención especializada con seguimientos más frecuentes y de largo tiempo para el abordaje de las afectaciones psicosociales, se fortalecerá la articulación interinstitucional para que las entidades competentes (sector salud, integración, etc.) garanticen la atención integral.

En la siguiente figura se relacionan algunos de los aspectos mencionados sobre las acciones desde lo psicosocial y lo socio-jurídico y aspectos importantes que se interrelacionan, que deben tener en cuenta las Duplas Psico-jurídicas para su trabajo:

²² Construcción propia con referencias sobre las actuaciones psicosociales, socio-jurídicas y psico-jurídicas que se mencionan en el *Memorando: Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencias* de la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades- Secretaría Distrital de la Mujer (2021); y *Manual de atención con enfoque psicosocial*, de la Secretaría Distrital de la Mujer (2019).


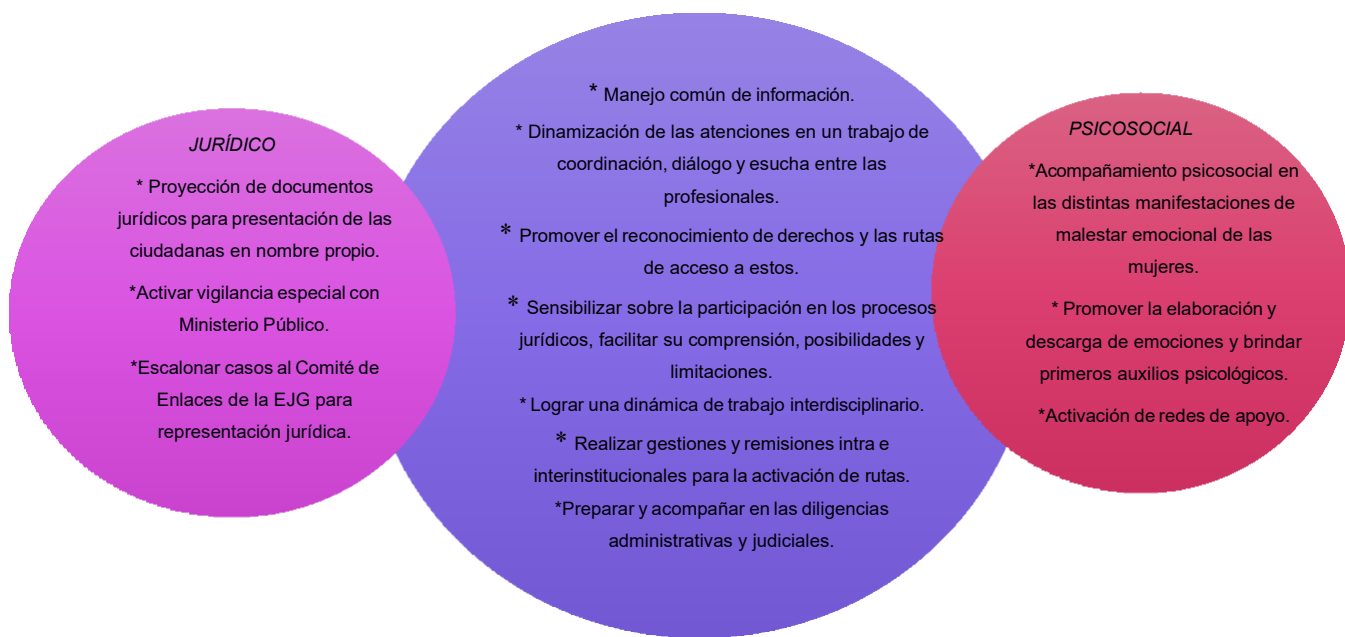

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 24 de 66

Figura 1. *Relación de elementos socio-jurídicos y psicosociales de la atención Psico-jurídica²².*



Elaboración propia SDMujer, 2026.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 25 de 66

Continuando con la descripción del esquema de atención de las Duplas Psico-jurídicas, a continuación, se indica cuál es la conformación actual del equipo, el funcionamiento del servicio y otros aspectos a tener en cuenta sobre su alcance.

1. Conformación y funcionamiento del equipo.


El equipo está conformado por Duplas Psico-jurídicas (abogadas y profesionales psicosociales), más una profesional de enlace en el nivel central, que apoya el ejercicio de coordinación y aporta al sostenimiento y construcción de la articulación interinstitucional y al interior de la Secretaría Distrital de la Mujer.

La atención psico-jurídica a las mujeres víctimas de violencias de género en el espacio y el transporte público se brinda a través de una Dupla Psico-jurídica (una abogada y una trabajadora social o psicóloga), quienes de manera conjunta se encargan de realizar la escucha, orientación y el acompañamiento interdisciplinar, buscando fortalecer las capacidades de las mujeres en el proceso de su ejercicio pleno del derecho a una vida libre de violencias.

El equipo tiene *capacidad móvil*²³ que facilita el acercamiento de las mujeres víctimas de violencias a la oferta de la Secretaría Distrital de la Mujer. Lo anterior contribuye a la eliminación de barreras institucionales y de otra índole, relacionadas con horarios restringidos, dificultades en la movilidad, condiciones de salud, ausencia de recursos personales, económicos y sociales, entre otros, que dificultan su acceso a los distintos servicios. En este sentido, las profesionales pueden realizar las atenciones psico-jurídicas de dos maneras: 1) *presencial* -en espacios físicos definidos por las mujeres, seguros y cómodos, ya sean espacios institucionales o cotidianos; y 2) *no presencial*, a través de llamadas telefónicas, video llamadas (a través de plataformas como Microsoft Teams y Google Meet) y mensajes de texto y voz en WhatsApp.

El *horario* de funcionamiento del equipo es de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., de lunes a viernes, aunque para los fines de semana se programa la disponibilidad (horarios rotativos) de una Dupla Psico-jurídica, que está al tanto de las solicitudes urgentes de atención que son remitidas por equipos o directivas de la Secretaría Distrital de la Mujer.

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

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 26 de 66

Así, este equipo NO tiene un esquema de funcionamiento 24 horas/ 7 días. El trámite de las solicitudes de atención, así como la gestión de la atención en sí misma, se realiza en el horario mencionado con la particularidad de la disponibilidad de los fines de semana. Lo anterior se dispuso con la intención de adaptar el servicio a las necesidades de las mujeres y dar una respuesta lo más inmediata y oportuna posible, teniendo en cuenta la entrada de nuevos equipos de funcionamiento 24/7 a la Secretaría Distrital de Mujer.

En cuanto a los *tiempos de respuesta*, el equipo tiene en cuenta los lineamientos de la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades²⁴ y, aunque las Duplas no tienen la capacidad de atención inmediata en el momento en que remiten un caso, las profesionales deben realizar el primer contacto con la ciudadana de forma oportuna dentro de las 24 horas siguientes a la asignación del caso. Puede ocurrir que, de forma excepcional, este plazo se extienda cuando la capacidad de respuesta del equipo esté en desbalance con la alta demanda de orientación, atención y acompañamiento psicosocial para las mujeres víctimas de violencias en la ciudad de Bogotá.

En relación a *quiénes va dirigido el servicio* de atención de las Duplas Psico-jurídicas, en principio, se debe considerar que la Secretaría Distrital de la Mujer cuenta con una amplia oferta institucional para la atención psicosocial y socio- jurídica de las mujeres víctimas de violencias. Por esta razón, las diferentes estrategias y equipos especializados han establecido unos criterios de remisión o acceso²⁵ para facilitar la articulación interinstitucional y responder efectivamente a las necesidades identificadas en las ciudadanas.


Las Duplas Psico-jurídicas priorizan la atención de acuerdo con el cumplimiento de los siguientes criterios, los cuales tienen en cuenta la especialidad del equipo en relación con las necesidades de las mujeres y los ámbitos de ocurrencia de las violencias.

El equipo tiene capacidad móvil que facilita el acercamiento de las mujeres víctimas de violencias a la oferta de la Secretaría Distrital de la Mujer. Lo anterior contribuye a la eliminación de barreras institucionales y de otra índole relacionadas con horarios restringidos, dificultades en la movilidad, condiciones de salud, ausencia de recursos personales, económicos y sociales, entre otros, que dificultan su acceso a los distintos servicios. En este sentido, las profesionales pueden realizar las atenciones psico-jurídicas de dos maneras:

²³ Las profesionales no tienen un espacio físico determinado de concentración. No se encuentran de manera permanente en una sede de la Secretaría Distrital de la Mujer y, por tanto, coordinan el tiempo y tipo de atención (presencial o no presencial) directamente con las mujeres atendidas de acuerdo al contexto y necesidad.

²⁴ Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, Secretaría Distrital de la Mujer (2021). *Memorando: Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencias*.

²⁵ Pautas para recibir casos de violencias contra las mujeres y proceder a realizar la atención y orientación específica de acuerdo a las características y alcances de los equipos o estrategias.

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 27 de 66

1) *presencial* -en espacios físicos definidos por las mujeres, seguros y cómodos, ya sean espacios institucionales o cotidianos; y 2) *no presencial*, a través de llamadas telefónicas, video llamadas (a través de plataformas como Microsoft Teams y Google Meet) y mensajes de texto y voz en WhatsApp.

El *horario* de funcionamiento del equipo es de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., de lunes a viernes, aunque para los fines de semana se programa la disponibilidad (horarios rotativos) de una Dupla Psico-jurídica, que está al tanto de las solicitudes urgentes de atención que son remitidas por equipos o directivas de la Secretaría Distrital de la Mujer.


Así, este equipo NO tiene un esquema de funcionamiento 24 horas/ 7 días. El trámite de las solicitudes de atención, así como la gestión de la atención en sí misma, se realiza en el horario mencionado con la particularidad de la disponibilidad de los fines de semana. Lo anterior se dispuso con la intención de adaptar el servicio a las necesidades de las mujeres y dar una respuesta lo más inmediata y oportuna posible, teniendo en cuenta la entrada de nuevos equipos de funcionamiento 24/7 a la Secretaría Distrital de Mujer.

En cuanto a los *tiempos de respuesta*, el equipo tiene en cuenta los lineamientos de la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades²⁴ y, aunque las Duplas no tienen la capacidad de atención inmediata en el momento en que remiten un caso, las profesionales deben realizar el primer contacto con la ciudadana de forma oportuna dentro de las 24 horas siguientes a la asignación del caso. Puede ocurrir que, de forma excepcional, este plazo se extienda cuando la capacidad de respuesta del equipo esté en desbalance con la alta demanda de orientación, atención y acompañamiento psicosocial para las mujeres víctimas de violencias en la ciudad de Bogotá.

En relación a *quiénes va dirigido el servicio* de atención de las Duplas Psico-jurídicas, en principio, se debe considerar que la Secretaría Distrital de la Mujer cuenta con una amplia oferta institucional para la atención psicosocial y socio- jurídica de las mujeres víctimas de violencias. Por esta razón, las diferentes estrategias y equipos especializados han establecido unos criterios de remisión o acceso²⁵ para facilitar la articulación interinstitucional y responder efectivamente a las necesidades identificadas en las ciudadanas.

Las Duplas Psico-jurídicas priorizan la atención de acuerdo con el cumplimiento de los siguientes criterios, los cuales tienen en cuenta la especialidad del equipo en relación con las necesidades de las mujeres y los ámbitos de ocurrencia de las violencias.

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

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 28 de 66

5.1. Criterios para la atención

Por la especialidad y características de las Duplas Psico-jurídicas, se definen los siguientes *criterios específicos* para la atención:

- Mujeres mayores de 18 años, víctimas de violencias de género ocurridas en la ciudad de Bogotá en el contexto del espacio público y la virtualidad (por ejemplo, acoso callejero, agresión sexual en espacios públicos, ciberacoso sexual). Estas violencias son ejercidas por parte de desconocidos²⁶.
- Mujeres mayores de 18 años, víctimas de violencias de género ocurridas en los medios de transporte públicos de Bogotá, incluyendo espacios o infraestructuras de acceso (como estaciones de Transmilenio, paraderos, etc.). Estas violencias son ejercidas por parte de desconocidos.

Para poder brindar la atención a las mujeres víctimas de violencias de género en el espacio y el transporte público es indispensable que se cumplan con los siguientes *criterios generales*:

- Las mujeres deben haber expresado su voluntad e interés en recibir y hacer parte del proceso de atención psico-jurídica de las Duplas.
- Las mujeres no deben estar siendo atendidas por otro servicio de acompañamiento psicosocial y/o socio-jurídico de la Secretaría Distrital de la Mujer (de acuerdo a la información verificada a través del Sistema de Información Misional- SIMISIONAL); es decir, se debe verificar la no duplicidad de las atenciones.
- Al remitir el caso, se debe enviar la siguiente información mínima para que la Dupla Psico-jurídica pueda establecer el primer contacto; nombre completo de la mujer, tipo y número de documento de identificación y número de teléfono.

Para resaltar aspectos claves del esquema de atención de las Duplas Psico-jurídicas, se presenta el siguiente cuadro que permite diferenciar lo que es y lo que no es este servicio de atención:

²⁶ Además del lugar de ocurrencia de los hechos de violencia, es importante tener en cuenta la relación víctima/agresor: las Duplas Psico-Jurídicas realizan atención en los casos en los que la relación entre la víctima y el agresor está por fuera del ámbito familiar, o en las que no exista relación en el marco del ámbito privado (como relaciones de pareja o expareja, por ejemplo).


	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 29 de 66

Figura 2. Servicio de las Duplas de Atención Psico-jurídica

Las Duplas de Atención Psico-jurídica SI...	Las Duplas de Atención Psico-jurídica NO...
<ul style="list-style-type: none"> • Realizan atención Post-emergencia y responden oportunamente a las solicitudes de atención en los plazos de tiempo establecidos en los lineamientos de la entidad. • Brindan un acompañamiento interdisciplinario, integral y especializado. • Brindan atención en horario de lunes a viernes, y los fines de semana cuando se presente con prioridad la necesidad del servicio. • Cuentan con capacidad móvil- la posibilidad de realizar atenciones presenciales en lugares previamente acordados con las mujeres. • Brindan la atención a través de medios presenciales (lugares físicos institucionales o de los entornos cotidianos de las mujeres) y no presenciales (telefónicos, video llamadas y WhatsApp). • Brindan acompañamiento psico-jurídico, con posibilidad de realizar un número específico de seguimientos en el corto y mediano plazo. 	<ul style="list-style-type: none"> • No realizan atención durante situaciones de emergencia. • No atienden urgencias vitales. • No realizan rescates a mujeres en situaciones de riesgo o búsqueda activa. • No tienen la capacidad de responder de manera inmediata a las solicitudes de atención. • No son un equipo de atención 24 horas/7 días. • No hacen atenciones "sorpresas", es decir atenciones sin confirmar la voluntad de la mujer para hacer parte del proceso. • No son un servicio de ambulancia. • No son un servicio de transporte o traslado para mujeres víctimas de violencias. • No realizan procesos terapéuticos. • No es un servicio de acceso directo a la ciudadanía. • No realizan peritajes.

Elaboración propia SDMujer, 2026.


En el siguiente apartado se presenta el funcionamiento del esquema de atención de las Duplas Psico-jurídicas, resaltando aspectos claves de su operación y procedimientos.

FUNCIONAMIENTO DE LA ATENCIÓN

1.1 Solicitud de atención (remisión de casos)

Las(os) profesionales de los equipos de atención de la Secretaría Distrital de la Mujer, como de otras entidades del Distrito, especialmente la Dirección Técnica de Transmilenio, que identifiquen un caso con

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

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 30 de 66

necesidad de atención psico- jurídica y de activación de rutas por parte de las Duplas Psico- jurídicas pueden hacer la solicitud de atención teniendo en cuenta los siguientes pasos:

1. Identificar que la necesidad de atención psico-jurídica esté relacionada con los impactos de los hechos de violencia de género ocurridos en el espacio y el transporte público.
2. Verificar el cumplimiento de los criterios específicos para la remisión de casos.
3. Confirmar los datos de identificación y contacto de la mujer.
4. Confirmar la voluntad de la mujer para iniciar y hacer parte del proceso de acompañamiento psico-jurídico.
5. Verificar en el SIMISIONAL que la mujer no esté recibiendo atención psicosocial y/o socio-jurídica por parte de otro servicio de la Secretaría Distrital de la Mujer.
6. Enviar un correo a duplaspsicojuridicasmovi@sdmujer.gov.co, indicando en el asunto el nombre de la mujer que se remite, y en el cuerpo del correo la descripción del caso, los criterios de remisión y los datos completos de identificación y contacto de la mujer.

Cabe mencionar que el equipo da respuesta a solicitudes de atención de otras entidades del Distrito, del orden nacional y/o entidades privadas. Las solicitudes de este tipo no ingresan directamente al correo dispuesto para tal fin, sino que llegan a través del sistema de correspondencia institucional -Orfeo-. De acuerdo con las necesidades del caso y la distribución por dependencias, se da respuesta a estas solicitudes a través de la atención de las Duplas a casos remitidos por equipos e instancias diferentes a la Secretaría Distrital de la Mujer.

Una vez se recibe la solicitud de atención, las profesionales de las Duplas a cargo²⁷ realizan el siguiente proceso:

²⁷ Las Duplas se encuentran a cargo de la revisión de las remisiones, de acuerdo al cronograma asignado semanalmente para el cumplimiento de este rol


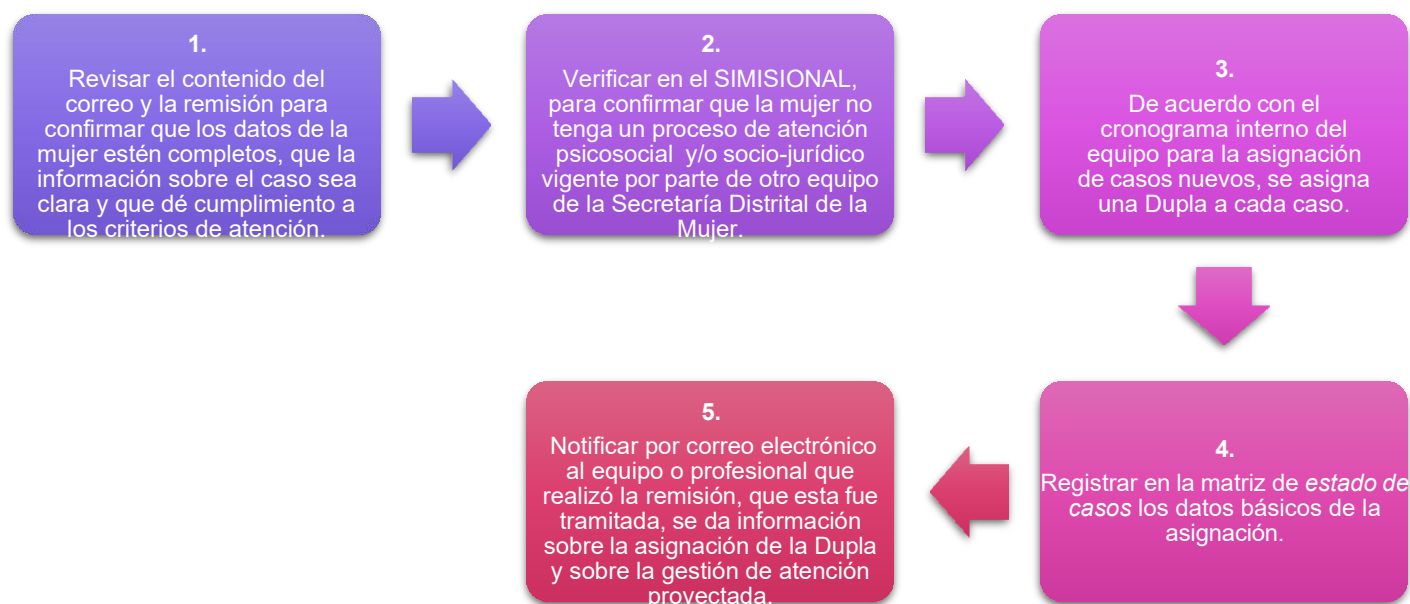
	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 31 de 66

Figura 3. *Proceso de revisión y asignación de casos*




Elaboración propia SDMujer, 2026.

Para hacer seguimiento al comportamiento de las remisiones (número, fuente, distribución en la asignación de casos), se debe registrar la información base sobre los casos que llegan al equipo en la matriz de casos nuevos de manera permanente. Así mismo, las profesionales de las Duplas deben diligenciar, de manera inmediata y posterior al primer intento de atención de los casos asignados, la información resultado de dicha gestión. Esta matriz se encuentra en un archivo Drive, por lo que es de uso compartido del equipo, se divide por pestañas mensuales y debe mantenerse actualizada.

Cuando en el paso 1 o 2, se evidencia que la remisión del caso no cumple con los criterios de atención de las Duplas, la información es incompleta o el caso está siendo atendido por otro equipo psicosocial de la entidad, se responde el correo de remisión informando que, por alguno de estos motivos, no se iniciará el proceso de atención. La distribución de los casos al interior del equipo se realiza uno a uno, es decir se turna la asignación de acuerdo al orden de llegada entre las dos duplas disponibles para la atención.

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

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 32 de 66

6.2. Revisión de la solicitud por la Dupla asignada


El proceso de abordaje para la atención por parte de las Duplas Psico-jurídicas inicia en cuanto las profesionales reciben la solicitud de atención, principalmente a través de los equipos Línea Púrpura Distrital, Integración de la Línea Púrpura Distrital con la Línea de Emergencias 123, Estrategia intersectorial para la prevención y atención a víctimas de violencia de género con énfasis en violencia sexual y feminicidio (Estrategia en Hospitales) y la Dirección Técnica de Seguridad de Transmilenio.

Una vez la Dupla Psico-jurídica recibe la asignación de un caso nuevo, las profesionales realizan una revisión del contexto y confirman a través del SIMISONAL las atenciones previas recibidas por la ciudadana (en caso de existir) para ampliar la información, evitar duplicidad de atención y, por consiguiente, acciones de revictimización para las mujeres²⁸. Así mismo, la Dupla estudia las particularidades narradas y las necesidades identificadas a partir de la información de la remisión. A partir de esta información disponible es clave identificar: 1) las posibles amenazas, vulneraciones o daños (físicos, psicológicos, sexuales, patrimoniales y/o económicos); y 2) el ámbito de ocurrencia de la violencia y el tipo de relación con el agresor. Estos dos factores son determinantes para definir las acciones a impulsar e identificar las autoridades competentes en la atención integral de la mujer víctima de violencias²⁹.

²⁸ Tal como se contempla en las *Acciones básicas para evitar prácticas revictimizantes y brindar un trato digno y de calidad en cualquier momento de la intervención* del Memorando: *Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencias* (Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades- Secretaría Distrital de la Mujer, 2021).

²⁹ Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, Secretaría Distrital de la Mujer (2021). *Memorando: Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencias*.

Este primer análisis de la Dupla, previo al primer contacto telefónico con la ciudadana, es indispensable para evitar prácticas de revictimización, y debe realizarse dentro de los tiempos establecidos para el primer contacto; esto es, en las 24 horas siguientes a la asignación del caso. Lo anterior teniendo en cuenta que no exista un desbalance entre la capacidad de respuesta del equipo y la demanda de orientación, atención y acompañamiento psico-jurídico de las mujeres víctimas de violencias de género ocurridas en el espacio y el transporte público en la ciudad de Bogotá.

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 33 de 66

Para el primer contacto con la ciudadana, es importante que las Duplas tengan en cuenta *los principios* que se presentan a continuación:

- **Principio de voluntariedad**


La atención brindada por las Duplas psico-jurídicas se sustenta fundamentalmente en el principio de voluntariedad, entendido como aquel que dispone que todas las mujeres que hacen parte del proceso tienen la libertad para decidir si quieren ser o no parte de este. Esto se traduce en dos aspectos: primero, la voluntariedad de las mujeres para comenzar a ser atendidas; y segundo, la libertad para permanecer en el proceso o retirarse del mismo en cualquier momento. Si ocurre esto último, se debe avisar a las profesionales para cerrar el caso de manera oportuna.

Teniendo en cuenta que la atención psico-jurídica de las Duplas se basa en un enfoque narrativo, el cual permite invitar a las mujeres a asumir un papel protagónico en el que pueden *contar-se*; la voluntariedad de ser atendida es fundamental, ya que es en su narrativa y su historia de vida que es posible atender sus malestares emocionales, reconocer y fortalecer sus recursos de afrontamiento, conocer sus expectativas, sueños y anhelos, orientar en derechos, prácticas de autocuidado y gestión de redes de apoyo, generar reflexiones en torno a las violencias de género, y *de-construir* imaginarios y discursos sociales que legitiman dichas violencias, entre otros aspectos.

Entendiendo la voluntariedad como principio para la atención, las profesionales, en el marco del primer contacto telefónico con la mujer víctima de violencia, deben socializar los objetivos y el alcance del acompañamiento psico-jurídico, para que, de acuerdo a ello, la mujer pueda expresar si lo acepta. Por otro lado, al brindarle a la mujer un espacio de escucha activa, se le otorga libertad en la toma de decisiones para conversar con la Dupla o rechazar voluntariamente la atención.

En este punto, es importante puntualizar con la mujer los objetivos principales de la atención psicojurídica facilitada por las profesionales (abogada y psicóloga o trabajadora social) que son principalmente: 1) facilitar espacios de atención psicosocial³⁰; 2) orientar y acompañar trámites jurídicos; 3) promover espacios de reflexión, reconocimiento de las violencias y toma de decisiones para el favorecimiento de la garantía de derechos de las mujeres; y 4) activar rutas para el restablecimiento y garantía de los derechos.

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

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 34 de 66

En suma, se hace necesario potenciar el acompañamiento a partir de la expresión tácita de la ciudadana respecto al principio de voluntad o voluntariedad sobre el proceso; en tanto su agencia y autonomía prima para el cumplimiento de los objetivos psico-jurídicos. Esto en concordancia con el reconocimiento de la autonomía de las mujeres de acuerdo al literal quinto de los principios de la Ley 1257 de 2008 que dicta: “Autonomía: El Estado reconoce y protege la independencia de las mujeres para tomar sus propias decisiones sin interferencias indebidas”³¹.


▪ Ejercicio de corresponsabilidad

La atención y acompañamiento psico-jurídico llevado a cabo por las profesionales recoge el principio de corresponsabilidad entre la ciudadana y la Dupla, en tanto no solo es necesario confirmar la voluntad o voluntariedad de la mujer, sino también establecer acuerdos frente a los compromisos emanados del espacio de acompañamiento presencial o telefónico, a saber:

- ✓ Proporcionar de manera diligente, honesta y clara la información relevante para el acompañamiento con las Duplas Psico-jurídicas.
- ✓ Informar cambios en los datos personales (números de contacto, lugares de residencia).
- ✓ En caso de que no pueda atender la llamada o no pueda asistir a la atención presencial, informar a la Dupla con tiempo para reagendar la atención.

³⁰ Los espacios de atención psicosocial contemplan acciones de estabilización emocional, escucha activa, espacios de reflexión y toma de decisiones, así como reconocimiento de redes de apoyo y recursos de afrontamiento.

³¹ Ley 1257 de 2008. Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones. 5 de diciembre de 2008.
D.O. 47.194.

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 35 de 66

- ✓ Informar cuando se desee desistir del servicio del acompañamiento psico-jurídico brindado por las Duplas.
- ✓ Luego de 3 incumplimientos (comunicaciones telefónicas fallidas, comunicaciones escritas por WhatsApp, inasistencias a atenciones presenciales, etc.) se dará por cerrado el caso.
- ✓ Cumplir con los compromisos acordados durante el proceso de acompañamiento psico-jurídico.
- ✓ Propender porque la relación que se desarrolle entre la ciudadana y las profesionales esté enmarcada en el respeto y buen trato.
- ✓ Si a un caso se le diera cierre por incumplimiento, en tanto la mujer se comunique manifestando voluntad y necesidad del servicio se llevará a cabo la atención psico-jurídica y reapertura del proceso según las reflexiones colaborativas alcanzadas.

Se tendrán en cuenta también los siguientes principios del acompañamiento y elementos relacionados a la corresponsabilidad:

Confidencialidad: la Secretaría Distrital de la Mujer, como responsable del tratamiento de la información que suministran las mujeres víctimas de violencias que acceden a la oferta de servicios institucional, debe velar por la custodia y protección de los datos que suministren las ciudadanas en el marco de la atención o servicio que se brinde, de conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012³².

Se debe garantizar la privacidad y la confidencialidad de la información recibida en el marco de la prestación del servicio, a menos que la mujer represente un riesgo para sí misma, para otra persona o por condicionamientos de carácter legal³³. En este sentido, los límites y las excepciones del principio de confidencialidad también deben ser comunicadas a las ciudadanas, las cuales se relacionan con las reglamentaciones del secreto profesional de psicóloga(o)s y trabajadora(e)s sociales (Ley 1090 de 2006³⁴, Acuerdo 013 de 2015³⁵ y Ley 53 de 1977³⁶), así como con otros principios y reglamentaciones que tienen que ver con la debida diligencia y oficiosidad³⁷.

³² Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. 17 de octubre de 2012. D.O. 48.587.

³³ Secretaría Distrital de la Mujer (2019). *Manual de atención con enfoque psicosocial*.


³⁴ Ley 1090 de 2006. *Por la cual se reglamenta el ejercicio de la psicología, se dicta el código deontológico y bioético y otras disposiciones*. 6 de septiembre de 2006. D.O. 46.383. En su artículo 2, señala "los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información a los demás sólo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros. Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad".

³⁵ Consejo Nacional de Trabajo Social (2015). *Acuerdo 013 de 2015. Por el cual se adopta el Código de Ética de los Trabajadores Sociales en Colombia*. 27 de agosto de 2015.

³⁶ Ley 53 de 1977. *Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de trabajador social y se dictan otras disposiciones*. 23 de diciembre de 1977. D.O. 34.940

³⁷ Para mayor información revisar el *Memorando: Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencias* (Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, Secretaría Distrital de la Mujer, 2021).

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


	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 36 de 66

Debida diligencia: *“Los Estados tienen la obligación de respetar y garantizar los derechos humanos adoptando todas las medidas necesarias para impedir la violación de los mismos y proporcionar una respuesta efectiva a las víctimas cuando estas violaciones se producen. La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar las Violencias contra la Mujer “Belém do Para” reconoce que “la violencia contra las mujeres constituye una violación a sus derechos humanos y las libertades fundamentales”. Siendo las violencias contra las mujeres una violación a los derechos humanos -y no un asunto Inter partes- corresponde al Estado tomar las medidas necesarias para que las mujeres víctimas de violencias tengan acceso efectivo a recursos para obtener medidas de protección, lograr la sanción del responsable de la violencia y para buscar resarcimiento o reparación del daño”⁷⁴.*

Oficiosidad: *“Concierne a la facultad que tienen todas las personas de poner en conocimiento y denunciar ante la autoridad competente los hechos de violencias contra las mujeres cometidos en razón de su género, sin que se exija que la víctima acuda a denunciar, ello debido a que en cumplimiento del principio de la debida diligencia las autoridades deben adelantar todas las acciones requeridas para garantizar la protección y acceso a la justicia actuando de oficio para prevenir, investigar y sancionar dicha violencia en razón del género, todo ello en concordancia con las disposiciones del art. 67 y Par., art. 74 de la Ley 906 de 2004 (Código de Procedimiento Penal); Par. 3 art. 17 Ley 1257/2008, Par. art. 3 Ley 1542/2012 y art. 8 Ley 1761/2015 y las Sentencias C-022 de 2015, T-015 de 2015, T- 184/2017 y T-311 de 2018”³⁸.*

El acompañamiento de las profesionales psicosociales no constituye un ejercicio terapéutico: esto no excluye a la mujer de recibir la atención psico-jurídica si se encuentra en proceso terapéutico. El avance del proceso psico-jurídico se encuentra estrechamente ligado a las *reflexiones colaborativas*; surgidas en la atención entre la Dupla y la mujer, siempre en respeto del ejercicio de su autonomía.

Comunicación oportuna y asertiva: se entiende por este ejercicio mantener los canales de comunicación entre la ciudadana y la Dupla, la respuesta oportuna a las citaciones (presenciales, virtuales o telefónicas) para desarrollar la atención psico-jurídica, responder comunicaciones escritas que se den por medios virtuales, sí como informar a la Dupla sobre cambios de números telefónicos para evitar la pérdida de contacto.

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 37 de 66

Cumplimiento de compromisos: dar cumplimiento a los compromisos pactados durante la atención y/o acompañamiento psico-jurídico tanto por la Dupla como por la ciudadana.

6.3. Primer contacto telefónico

La Dupla Psico-jurídica se pone en contacto a través de los números telefónicos que le fueron remitidos. En esta primera llamada, las profesionales se presentan y realizan una breve descripción del objetivo y los alcances de la atención psico- jurídica; también verifican los tiempos disponibles de la mujer para recibir la atención y si ella se encuentra interesada en recibir el acompañamiento que se le está ofreciendo (primer encuadre).


En el marco del primer contacto con la ciudadana, la Dupla socializará los principios de voluntariedad, confidencialidad y corresponsabilidad presentados anteriormente (Anexo 2. Guía acuerdo de corresponsabilidad), y le preguntará a la mujer si se encuentra de acuerdo o no. La aceptación de estos términos se debe registrar en todos los casos en el SIMISIONAL.

De ser confirmado el interés, se buscará definir con la ciudadana la disponibilidad para recibir la primera atención, el día, la hora, el medio de realización (presencial, telefónica, virtual), dejando claro aspectos como la duración aproximada de dicha atención y objetivo. Esto teniendo en cuenta que las Duplas no son un equipo de atención directa a la ciudadanía y que las solicitudes son recibidas por remisión de otros equipos o entidades, por lo cual se debe confirmar siempre que la mujer tenga la voluntariedad de hacer parte del proceso y, de acuerdo con las necesidades, definir los medios para iniciarlo.

Este contacto telefónico puede derivar en: 1) *contactos fallidos*, cuando no hay una respuesta a las marcaciones realizadas por las Duplas (no contestan, el número telefónico se encuentra apagado o fuera de servicio) y 2) *contactos efectivos*, cuando la ciudadana contesta y se define si se inicia o no la primera atención.

³⁸ Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, Secretaría Distrital de la Mujer (2021). *Memorando: Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencias.*

³⁹ Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, Secretaría Distrital de la Mujer (2021). *Memorando: Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencias.*

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 38 de 66

Cabe aclarar que, para llegar a la primera atención propiamente dicha, se debe realizar el ejercicio del primer contacto y encuadre de la atención de manera previa. En otros términos, para iniciar el proceso de conversación reflexiva con la mujer, es necesario haber tenido un espacio para la presentación de las profesionales, el objetivo y alcance de la atención, la confirmación de la voluntad de la mujer para hacer parte del proceso y la concertación de la cita para la atención, lo cual indica si, en el momento de la primera llamada, se da inicio al proceso o si se acuerda un día y horario específico para dar inicio al mismo. Todos los pasos previos se consideran parte del proceso de primera atención y deben registrarse como tal en el SIMISIONAL.

¿Qué hacer cuando el contacto es fallido?


Cuando hay imposibilidad de lograr contacto telefónico efectivo con la mujer víctima de violencias, las Duplas tendrán en cuenta los criterios para el cierre de casos de los lineamientos de la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades: 1) *realizar tres intentos de comunicación telefónica* (a través de llamada o chat) con la mujer en distintos horarios y días, incluso en días no convencionales de atención (fines de semana); 2) *revisar la información disponible en el SIMISIONAL* a efectos de identificar otros datos de contacto de la víctima o su red de apoyo; y 3) si definitivamente el contacto se mantiene fallido, se le informará la situación al equipo que remitió, vía correo electrónico, y se realizará el respectivo cierre del caso. Sumado a lo anterior, el estado “sin contacto efectivo” se registrará de manera oportuna en la matriz de registro de asignación de casos nuevos, según corresponda.

¿Cómo definir el tipo de atención presencial y no presencial?

- **Atención presencial**

El encuentro físico, en el que participan las profesionales de la Dupla (abogada y trabajadora social o psicóloga) y la ciudadana, debe ser previamente concertado atendiendo al contexto y las necesidades del caso. Este se puede llevar a cabo en el domicilio de la ciudadana u otros lugares cotidianos donde ellas

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

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 39 de 66

desarrollan sus proyectos de vida (lugares de trabajo o de educación o formación, cafeterías, plazoletas de comidas, centros comerciales, entre otros)⁴⁰ Esta atención también se puede brindar en espacios institucionales propios de la Secretaría Distrital de la Mujer o de otras entidades del Distrito o estatales. En la siguiente tabla se presentan las posibilidades de la atención presencial que realizan las Duplas Psico-jurídicas, con su objetivo correspondiente:

⁴⁰ Es importante aclarar que la atención presencial no es igual a una visita domiciliaria, en tanto el objetivo no es indagar por las condiciones habitacionales y socioeconómicas de la ciudadana, sino tener un espacio de encuentro físico en el que se pueda realizar la atención psico-jurídica y la activación de ruta.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 40 de 66

Tabla 1. Tipos de atención presencial⁴¹

Tipo de atención	Objetivo
Atención psico-jurídica	<p>Brindar un espacio físico de escucha para que la ciudadana exprese libremente sus emociones, y se reconozcan los hechos, experiencias y documentación sobre su caso, para que la Dupla pueda generar un plan de acompañamiento de forma integral contemplando necesidades tanto psicosociales como jurídicas. Además, se brindan primeros auxilios psicológicos cuando son requeridos.</p> <p>Estos espacios se afirman como escenarios de reflexión y conversación para la descarga de emociones que potencializan el reconocimiento de recursos de afrontamiento, la identificación de redes de apoyo, la toma de decisiones y el agenciamiento hacia el ejercicio del derecho a una vida libre de violencias, facilitando la comprensión de los procesos jurídicos y la participación de las mujeres en estos, para el restablecimiento y garantía de sus derechos y acceso a la justicia.</p> <p>En el marco de lo establecido en la Resolución 435 de 2020⁴², las abogadas de las Duplas se encuentran en el nivel de orientación y asesoría socio-jurídica. En este sentido “la profesional responsable podrá elaborar para la firma y presentación de la mujer, diversos documentos de contenido jurídico tales como derechos de petición, tutelas, denuncias, solicitudes de trámites (...) que de acuerdo con el caso concreto y la situación de la mujer, se requieran, siempre y cuando no impliquen una actuación de representación jurídica”⁴³ Así mismo, durante la atención psico-jurídica se realizará la valoración para el escalonamiento de casos que eventualmente requieran la representación de víctimas, siempre y</p>

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


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 41 de 66

	cuando se cumplan con los criterios para el escalonamiento.
Activación de rutas	La capacidad móvil del equipo permite que se realicen acompañamientos y traslados de las mujeres a las instancias o entidades del Distrito, cuando se necesite hacerlo en el marco de los procesos de activación de rutas, superación de barreras institucionales o solicitud de servicios que garanticen el ejercicio pleno de derechos de las mujeres.
Acompañamiento audiencia	Preparar y realizar acompañamiento a diligencias citadas por entidades competentes como la Fiscalía, con el objetivo de apoyar la elaboración de las emociones generadas y brindar las orientaciones relacionadas con el desarrollo de la diligencia.

⁴² Los tiempos establecidos para la atención están sujetos a variaciones por las particularidades de cada caso.

⁴³ Secretaría Distrital de la Mujer (2020). Resolución 435 de 2020. *Por medio de la cual se desarrollan los objetivos, principios y componentes de la Estrategia de Justicia de Género, se deroga la Resolución 428 de 2017 y se dictan otras disposiciones.* 6 de noviembre de 2020.

⁴⁴ Secretaría Distrital de la Mujer. Resolución 435 de 2020.

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 42 de 66

Para la atención presencial, el equipo de las Duplas puede desplazarse a los lugares concertados (institucionales o cotidianos), ya sea por medios propios o utilizando el transporte institucional que está dispuesto para casos priorizados para facilitar la movilidad de las profesionales y de las mujeres cuando ello se requiera. Por motivos de la emergencia sanitaria por el COVID-19, declarada desde el año 2020, y las restricciones de movilidad que fueron decretadas en Colombia, las Duplas comenzaron a realizar atenciones por medios virtuales y telefónicos y, aunque, actualmente se mantiene esta posibilidad, la atención presencial y el carácter móvil del equipo es una de sus fortalezas.

En todo caso, y por razones de seguridad, las atenciones presenciales sin el recurso del transporte institucional no se realizarán en la casa de las ciudadanas; sin este recurso, las atenciones presenciales se gestionarán en espacios institucionales y/o públicos seguros y de fácil acceso para las ciudadanas y las profesionales. De igual manera, se dará prioridad a las atenciones no presenciales cuando estas se faciliten más para las ciudadanas o cuando existan motivos de fuerza mayor que impidan realizar las atenciones de manera presencial.


A continuación, se presentan los criterios que se han establecido de manera general para definir la atención presencial por parte de las Duplas, y para priorizar el recurso del transporte institucional y la gestión de recursos respectiva.

Criterios para definir la atención presencial

Las profesionales de las Duplas deben verificar si las mujeres requieren atención presencial y si cumplen con alguno de los siguientes criterios. La verificación de criterios se puede realizar tanto para definir la atención presencial por primera vez, como en el seguimiento, siempre de manera concertada con la mujer:

- Cuando a la ciudadana se le dificulte la atención a través de video llamada o teléfono, ya sea por falta de acceso, porque no maneja estas herramientas o por nivel de riesgo identificado, relacionado con la convivencia con el agresor.
- Mujeres en condición de discapacidad, dificultades y/o impedimentos físicos o psicológicos, bien sea

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

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 43 de 66

por su condición de salud temporal o permanente, o como consecuencia de los hechos de violencia de los que han sido víctimas.


- Cuando se evidencien afectaciones emocionales de alto impacto, de tal manera que, a pesar de la contención emocional brindada telefónicamente, persisten los estados de tristeza, angustia y ansiedad asociados a los hechos de violencia.
- Cuando se identifique la necesidad del acompañamiento para interponer denuncias, solicitar medidas de protección y realizar otras diligencias judiciales y administrativas, porque se han presentado barreras de acceso o dichas acciones generan alto impacto emocional en la ciudadana.
- Cuando en articulación con las profesionales que brindan orientación socio-jurídica o representación legal se identifiquen dificultades en la comunicación y comprensión de los procesos, debido al impacto emocional o lesiones temporales o permanentes.

Se programarán atenciones presenciales dentro del horario de atención de las Duplas cuando las ciudadanas cumplan con uno o varios de los anteriores criterios, teniendo en cuenta también la *verificación de condiciones de seguridad* como:

- No hay presencia del agresor en el lugar donde se va a realizar la atención (excepto cuando se trate de acompañamiento a citación de alguna entidad).
- El lugar establecido para la atención es seguro y confiable para las mujeres y las profesionales; no corresponden a sectores que puedan poner en riesgo su seguridad.

Nota: en las situaciones en las que se identifique un riesgo alto de feminicidio, o cuando exista convivencia con el agresor y este se encuentre permanentemente con la mujer, deberán activarse las rutas de emergencia pertinentes. La Dupla por sí sola no podrá dar respuesta al riesgo.

Cuando la atención presencial no se pueda realizar en el domicilio de las mujeres, se priorizará la gestión de espacios institucionales cercanos al lugar de vivienda o trabajo de ellas. Por otra parte, cuando se realice acompañamiento de audiencia o activación de ruta, los tiempos estarán determinados por la citación que emitan las instituciones involucradas.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 44 de 66

Criterios para la priorización en la solicitud y uso de transporte institucional


- *Dificultad en el desplazamiento:* mujeres en condición de discapacidad, dificultades y/o impedimentos físicos o psicológicos, bien sea por su condición de salud temporal o permanente, o como consecuencia de los hechos de violencia de los que han sido víctimas. Mujeres sin recursos económicos para desplazarse a los puntos institucionales cercanos.
- *Acompañamiento para la activación de rutas* (se considera previamente la capacidad de agencia de las mujeres y antecedentes de barreras institucionales): cuando la diligencia sea en horarios y sectores que requieran respaldo institucional para preservar la seguridad tanto de la ciudadana como de las profesionales. Cuando el caso demande realizar más de una diligencia en el mismo día, por ejemplo, con Comisaría de Familia, Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses (INML-CF) e Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), porque se han presentado barreras de acceso, o cuando hay un impacto emocional alto en la ciudadana al iniciar la activación de la ruta que restringe su autonomía y capacidad de agencia.

Gestión y recursos para la atención presencial

Para la gestión del transporte institucional, las Duplas deben diligenciar el formato de solicitud respectivo y enviarlo a través de correo electrónico a las profesionales encargadas de la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, con al menos dos días de anticipación. El resultado de la gestión está condicionado a la disponibilidad de vehículos. Una vez se cuenta con la asignación del transporte se confirma el encuentro con la ciudadana. Cuando se trata de acompañamiento a citaciones institucionales se verifica con la mujer que esta no haya sido reprogramada.

Para la programación del vehículo, es importante tener en cuenta el cronograma de uso de transporte proyectado por la coordinación del equipo; lo anterior con la finalidad de garantizar el uso equitativo del recurso asignado. Además, para la atención presencial se debe tener en cuenta la preparación de los elementos de bioseguridad recomendados por el Ministerio de Salud y Protección Social y Secretaría de Salud.

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

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 45 de 66

De igual manera, se debe asegurar el recurso que permita la recolección de información, caracterización y detalle del caso para el posterior registro en el SIMISONAL. Así mismo, en el momento de la atención presencial, se debe diligenciar el formato de registro de firmas que soporta la atención presencial (Anexo 3. Formato de registro de firmas atención presencial).

▪ **Atención no presencial**

El encuentro virtual (video llamada por medio de plataformas virtuales o WhatsApp) o telefónico, en el que participan las profesionales de la Dupla (abogada y trabajadora social o psicóloga) y la ciudadana, debe ser previamente concertado de acuerdo al contexto, las necesidades del caso y los recursos tecnológicos (TIC) disponibles. Esta modalidad es una apuesta para acercarse a los tiempos cotidianos de las mujeres diversas que habitan en la ciudad, quienes cuentan con la posibilidad de ser contactadas en el momento en que se sienten tranquilas para expresarse.

Teniendo en cuenta las preferencias, necesidades y contexto de las mujeres, se puede priorizar la atención no presencial, telefónica, en video llamada y a través de WhatsApp. No obstante, si se identifica la necesidad de atención presencial con las mujeres para el cumplimiento de los objetivos del proceso, se debe gestionar esta atención considerando los criterios presentados anteriormente.

En la siguiente tabla se presentan las posibilidades de atención *no presencial* que realizan las Duplas, con su objetivo correspondiente:



	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 46 de 66

Tabla 2. Tipos de atención no presencial

Tipo de atención	Objetivo
Atención psico-jurídica	<p>Brindar un espacio físico de escucha para que la ciudadana exprese libremente sus emociones, y se reconozcan los hechos, experiencias y documentación sobre su caso, para que la Dupla pueda generar un plan de acompañamiento de forma integral contemplando necesidades tanto psicosociales como jurídicas. Además, se brindan primeros auxilios psicológicos cuando son requeridos.</p> <p>Estos espacios se afirman como escenarios de reflexión y conversación para la descarga de emociones que potencializan el reconocimiento de recursos de afrontamiento, la identificación de redes de apoyo, la toma de decisiones y el agenciamiento hacia el ejercicio del derecho a una vida libre de violencias, facilitando la comprensión de los procesos jurídicos y la participación de las mujeres en estos, para el restablecimiento y garantía de sus derechos y acceso a la justicia.</p> <p>En el marco de lo establecido en la Resolución 435 de 2020, las abogadas de las Duplas se encuentran en el nivel de orientación y asesoría socio-jurídica; en este sentido <i>“la profesional responsable podrá elaborar para la firma y presentación de la mujer, diversos documentos de contenido jurídico tales como derechos de petición, tutelas, denuncias, solicitudes de trámites (...)</i> que de acuerdo con el caso concreto y la situación de la mujer, se requieran, siempre y cuando no impliquen una actuación de representación jurídica” Así mismo, durante la atención psico-jurídica se realizará la valoración para el escalonamiento de casos que eventualmente requieran la representación de víctimas, siempre cuando el mismo cumpla con los criterios para el mismo.</p>

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 47 de 66

Tipo de atención	Objetivo
Activación de rutas	<p>Realizar gestiones virtuales ante las entidades del Distrito u otras entidades que contribuyan a la superación de barreras de acceso o solicitud de servicios que garanticen el ejercicio pleno de los derechos de las mujeres. Dichas gestiones pueden incluir acciones de articulación con el sector salud, educación, casas de justicia, etc.</p> <p>Estas acciones comprenden llamadas telefónicas y reuniones virtuales con profesionales de otras entidades, documentación y remisión escrita de los casos, apoyo en la redacción de solicitudes, quejas y reclamos de las ciudadanas en portales asignados para ello, redacción de solicitudes a través de oficios, entre otras.</p>


Elaboración propia SDMujer, 2026.

Gestión y recursos para la atención no presencial

Para que el acompañamiento psicosocial no presencial se realice en condiciones adecuadas es necesario:

- Realizar previa lectura y verificación del cumplimiento de criterios del caso remitido.
- Validar el cargue del caso en el Sistema de Información Misional y consultar la información allí contenida para evitar ejercicios de revictimización.
- Planeación estratégica de la atención para que las profesionales acuerden el abordaje del caso, ya sea de primera atención o seguimiento.
- Identificar si la mujer cuenta con recursos propios o de personas de confianza para recibir la atención no presencial (línea telefónica, línea de celular, tablet, computador, acceso a internet).
- Acordar previamente la fecha y hora para la atención; valorar, en conjunto con la ciudadana, el espacio físico, teniendo en cuenta que este sea un lugar seguro y tranquilo para recibir la llamada o video llamada (no presencia del agresor durante la comunicación).
- Contar con recursos (TIC) por parte de la Dupla (computador, teléfono celular, línea telefónica con minutos, internet).
- Disponer de matriz o documento en el que se consigne la información relevante obtenida durante la

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

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 48 de 66

atención para el cargue en el SIMISIONAL.

6.4. Primera atención.

La primera atención tiene como propósito fundamental establecer empatía con las mujeres, realizar una valoración acerca del estado de su situación emocional, de seguridad y en materia de garantía de derechos, así como conocer sus necesidades diferenciales de atención desde el área psicosocial y socio-jurídica, con la finalidad de iniciar con ellas un proceso de acompañamiento adecuado y pertinente.


Sea de manera presencial, telefónica o virtual, la primera atención debe ser un espacio de escucha genuina, donde las mujeres pueden narrar sus experiencias, expresar libremente su historia, emociones, creencias, dudas, etc., y realizar reflexiones sobre lo que les sucede, desde un ambiente de respeto, confianza y valoración. En este escenario de escucha, comprensión y conversación inicial, las Duplas favorecen la reflexión y análisis de la situación a través de intervenciones y preguntas orientadoras, desde un enfoque de derechos humanos, diferencial y de género.

De manera participativa con la mujer se analizan e identifican afectaciones psicosociales, factores de riesgo y necesidades de orientación y acompañamiento psico-jurídico. A partir de lo anterior, se realiza la caracterización y valoración inicial y se define el plan de acompañamiento a seguir. En el marco de las atenciones, las Duplas deben reconocer las capacidades propias de las mujeres y sus recursos de afrontamiento ante las situaciones de violencias que han vivido.

En este sentido, al interior de este proceso de diálogo, escucha y comprensión inicial de la situación de la mujer se realizan acciones tales como:

- Caracterización sociodemográfica.
- Caracterización de redes de apoyo.
- Contención emocional.
- Re-encuadre de la atención (de qué se trata, cuáles son los alcances, etc.)
- Explicación del principio de confidencialidad y deber de denuncia.

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

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 49 de 66

- Exploración de presencia de indicadores o factores de riesgo de feminicidio de acuerdo con lo establecido en la *Guía orientadora para la identificación de factores de riesgo y protectores frente al feminicidio*⁴⁵.
- Identificación de afectaciones psicosociales y necesidades en temas jurídicos para la definición del plan de acompañamiento.

Las Duplas deben recopilar la información de caracterización y valoración inicial del caso para, posteriormente, registrarla en el Sistema de Información Misional de la entidad, SIMISIONAL. En la atención virtual y telefónica que se realiza con las ciudadanas no se maneja el formato de firmas de asistencia, a diferencia de las atenciones presenciales.


La primera atención se cierra con la definición de los compromisos correspondientes y valorando la pertinencia, necesidad y existencia de voluntariedad de la ciudadana para la continuidad del proceso. En caso de que la mujer no desee seguir participando, se entregará información sobre la oferta institucional y los canales dispuestos para la atención en caso de requerirla; así mismo, se indagará por los motivos y se procederá a realizar el cierre del caso, registrando esta información en el SIMISIONAL. En caso de que la mujer decida continuar con el proceso, se definirán los mecanismos de comunicación con las Duplas que puede utilizar la mujer cuando requiera de su apoyo, y se acordará una posible fecha, hora, medio o lugar para la próxima atención de seguimiento.

Posterior a la primera atención, las Duplas deben proceder con el registro correspondiente en el SIMISIONAL (al final de la guía se desarrolla un apartado exclusivo sobre este proceso).

6.5. Orientación para la activación de rutas

Son todas las acciones que tienen como objetivo tramitar articulaciones intra e interinstitucionales para gestionar el acceso a diversos servicios para las mujeres, de acuerdo con las necesidades de cada caso. La activación de rutas es transversal a todo el proceso de atención psicosocial; no se da en un único momento, sino que depende del contexto de las mujeres y su proceso de garantía y/o restablecimiento de derechos.

⁴⁵ Anexo. Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, Secretaría Distrital de la Mujer (2021). Memorando: *lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencias*.

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 50 de 66

En este sentido, el proceso de activación de rutas incluye las siguientes acciones que realizan las Duplas como:

- Acompañamientos presenciales para interponer denuncias, acudir a audiencias o acciones que puedan contribuir a superar barreras de acceso.
- Llamadas, correos, otras comunicaciones y conversaciones con diferentes profesionales y/o instituciones para conocer sobre un servicio, hacer remisiones, solicitudes, entre otros trámites, que contribuyan al restablecimiento de los derechos de las mujeres, la activación de redes de apoyo y el reconocimiento de recursos de afrontamiento y toma de decisiones.
- Sesiones de estudio de caso en los que se evalúan gestiones, procesos o la pertinencia del plan de trabajo en función de un caso.
- Orientación e información brindada a la mujer sobre las competencias institucionales, datos de contacto o servicios que pueda activar y gestionar por su propia cuenta.


Sobre el proceso de activación de rutas al interior de la Secretaría Distrital de la Mujer

El proceso de activación de rutas intra-institucional tiene como objetivo articular acciones de atención de manera complementaria con equipos que logren ampliar la atención de manera integral, y que aporten al cumplimiento de los objetivos, al plan de acompañamiento psicosocial y, en general, a la garantía de derechos de las ciudadanas.

Para articularse con los diversos equipos de la Secretaría Distrital de la Mujer se deben tener en cuenta las competencias de cada equipo, los lineamientos y las recomendaciones establecidas en los lineamientos de la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades para las Mujeres y, especialmente, la información del SIMISONAL, que permite en un primer momento conocer qué tipo de atención ha recibido la ciudadana de manera previa y/o complementaria.

Las remisiones se realizan a través del correo electrónico y con el apoyo de la coordinación para la correcta canalización de los casos. El correo debe contener los datos completos de identificación y contacto de la ciudadana, un breve resumen de su situación, la necesidad de atención concreta y los datos de contacto de las profesionales que remiten el caso, con la finalidad de gestionar la articulación que se considere

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

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 51 de 66

necesaria. En cualquier caso, se tendrá en cuenta las necesidades de la ciudadana, y los lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencia.

En este sentido, las Duplas realizarán remisiones internas a:


- **La Estrategia de Justicia de Género (abogadas en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, abogadas en Casas de Justicia y espacios institucionales de la Fiscalía, abogadas de la Estrategia de Hospitales y abogadas en Casa de Todas). En los casos en los que:**
 - ✓ La ciudadana requiera orientación y asesoría socio-jurídica para una situación diferente a la relacionada con los hechos de violencia en el espacio y el transporte público, y/o para situaciones de violencia en espacios privados (violencia intrafamiliar, relaciones de pareja y expareja)

Para definir el equipo de la Estrategia de Justicia de Género al que se remitirá el caso es necesario conocer la localidad de residencia de la mujer para ubicar la Casa de Justicia, la CIOM o el espacio institucional que más se acerque a la ciudadana. En el caso específico de la Estrategia de Hospitales se tendrá en cuenta los alcances del equipo en términos de atención a mujeres que ingresan a las Subredes por el servicio de urgencias; y para la remisión al equipo de Casa de Todas se tendrá en cuenta la identificación del ejercicio de actividades sexuales pagas.

- **Escalonamiento al Comité de Enlaces y asignación de representación**

Según el artículo 6 de la Resolución 435 de 2020, el tercer nivel de atención dentro de la Estrategia de Justicia de Género de la Secretaría Distrital de la Mujer es el ejercicio de la representación jurídica a favor de mujeres víctimas de violencias basadas en género, sobrevivientes de este tipo de violencias y/o sus familiares, en instancias judiciales y administrativas.

Ahora bien, entendiendo las capacidades operativas del equipo de Litigio de la Estrategia de Justicia de Género, la representación jurídica no puede ser brindada a todas las mujeres víctimas de violencias de género que hayan sido atendidas en el nivel de asesoría, por lo que se debe presentar el caso al Comité de


	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 52 de 66

Enlaces; instancia que decide los casos que serán efectivamente representados por abogadas de la Secretaría Distrital de la Mujer.

Para el estudio del caso ante el Comité de Enlaces se deben tener en cuenta los criterios de escalonamiento establecidos en el artículo 8 de la Resolución 435 de 2020, a saber:

- Voluntariedad de la víctima: hace referencia a la manifestación voluntaria, libre e informada que debe emitir la víctima respecto de la representación jurídica por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer; este criterio de escalonamiento debe cumplirse en todos los casos.
- Tipología del daño: los hechos que den origen a la asesoría deben encontrarse enmarcados en los tipos de violencias establecidos en las leyes 1257 de 2008, 1719 de 2014, 1761 de 2015, 1773 de 2016 y todas las demás que hagan referencia a los derechos de las mujeres a una vida libre de violencias y al acceso a la justicia.
- Obstáculos por parte de la administración de justicia: el caso debe revertir barreras para las víctimas en la administración de justicia, no solamente en el acceso a esta, sino en el correcto desarrollo de las investigaciones y posibles sanciones.
- Situación de la víctima: lo que busca este criterio es establecer las condiciones de vulnerabilidad de la víctima sin limitarse al aspecto socioeconómico, por lo que se debe estudiar la situación de la víctima en contexto con aspectos como su entorno familiar y social, la perspectiva que tenga sobre las violencias sufridas y los riesgos derivados de estas, las características del presunto agresor, entre otros.
- Criterio especial y directo de escalonamiento: aplica cuando otra entidad u otra área de la Secretaría Distrital de la Mujer solicita directamente el escalonamiento del caso siempre y cuando se cuente con la voluntariedad de la víctima.
- Estudio de contexto del caso: se debe realizar un análisis objetivo de los intereses particulares de la víctima y de sus familiares respecto del caso, así como evaluar la viabilidad jurídica y la proyección

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

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 53 de 66


de los efectos de la decisión.

- Necesidad: este criterio hace referencia a que se debe demostrar que se hace indispensable la representación para el restablecimiento de los derechos de la mujer víctima y garantizar los derechos al acceso a la justicia y a una vida libre de violencias.
- Razonabilidad: al momento de argumentar este criterio, se debe expresar por qué es importante que la representación jurídica la realice una abogada de la Secretaría Distrital de la Mujer y no cualquier otro profesional del derecho.
- Priorización: para establecer la priorización de las mujeres víctimas de violencias basadas en género, se debe acudir al parágrafo segundo del artículo 8 de la resolución ya mencionada.
- Casos estratégicos: se deben establecer elementos como la magnitud de las violencias, el impacto social que estas causen y la valoración del riesgo en el que se encuentre la víctima.
- Oportunidad de generar jurisprudencia especializada: se habla de la posibilidad de consolidar cambios en la interpretación normativa y práctica judicial en casos de violencias contra las mujeres.
- No contar con representación externa: la representación jurídica por parte del equipo de litigio de la Estrategia de Justicia de Género únicamente se proporcionará cuando las víctimas no cuenten con la capacidad socioeconómica para acceder a servicios de un profesional del derecho externo.

El proceso de escalonamiento se realiza a través del SIMISIONAL.

- Casa Refugio. En los casos en que:
 - ✓ En razón de los hechos de violencia y con la finalidad de prevenir el riesgo de feminicidio, la mujer requiera acogida integral y de manera transitoria.

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


	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAMVV-GU-7
	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Versión: 01
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO-JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Fecha de Emisión: 30/08/2023
		Página 54 de 66

Si la mujer cuenta con medida de protección consistente en la acogida en Casa Refugio, el proceso de solicitud de cupo lo realizará directamente la Comisaría de Familia.

Si no se cuenta con medida de protección se puede realizar la solicitud con el modelo intermedio o modelo rural, dependiendo del caso, diligenciando el formato dispuesto por la estrategia y enviando un correo a casasrefugio@sdmujer.gov.co con el resumen del caso.

- Sistema Articulado de Alertas Tempranas –SAAT⁴⁶. En los casos en que:
 - ✓ Se identifique riesgo de feminicidio y se requiera apoyo concreto para implementar acciones de prevención y seguimiento de los casos.
 - ✓ Se identifiquen barreras institucionales que exacerban el riesgo y, en este sentido, se requiere impulsar acciones de articulación interinstitucional.
- **Estrategia contra los delitos de Trata de Personas y los Ataques con Agentes Químicos contra las mujeres. En los casos en que**
 - ✓ Se identifique necesidad de orientación, articulación seguimiento, caracterización y documentación de factores de riesgo y de barreras de acceso, en casos de víctimas o mujeres en riesgo de ataques con agentes químicos y trata de personas.
- **Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres -CIOM. En los casos en que:**
 - ✓ Las ciudadanas deseen conocer la oferta institucional ampliada, oportunidades de formación y/o participación en su localidad.
 - ✓ Se identifique necesidad de atención psicosocial por situaciones no relacionadas con hechos de violencia contra la mujer.

46 En todo caso, si se direcciona a otros equipos pero se identifica alguna situación de riesgo inminente para la vida y seguridad de la mujer o esta cuenta con valoración de riesgo de feminicidio por parte de una autoridad competente, se debe informar al equipo el nivel de prioridad de la atención y poner, siempre, en copia al equipo SAAT para el correspondiente monitoreo de acuerdo con el *Memorando: Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencias* (Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, Secretaría Distrital de la Mujer, 2021). Las remisiones se deben realizar en lógica de articulación.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 55 de 66

- **Equipos psicosociales de la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades para las Mujeres. (en Casas de Justicia, equipo transversal y URI)**
- ✓ A los equipos psicosociales de la Subsecretaría, se remitirá en los casos en que se evidencie que la ciudadana ha sido atendida de manera previa por alguna profesional de dicho equipo. Lo anterior con la finalidad de no duplicar acciones y respetar el proceso iniciado.
- Duplas de Atención Psicosocial. En los casos en que:
 - ✓ Se identifique necesidad de atención psicosocial de acuerdo con los criterios de priorización establecidos por el equipo, que no tengan ocurrencia en el espacio o transporte público; es decir violencias identificadas en relaciones familiares, de pareja y/o expareja.


Nota: cuando se identifique la atención previa por una profesional de los equipos antes mencionados, la solicitud de articulación consiste en un apoyo para el seguimiento del caso. Las remisiones hacen referencia a los casos que canalizan por primera vez a otros servicios, es decir que no registran atenciones previas en el SIMISIONAL.

6.6. Seguimientos

El seguimiento es una acción posterior a la primera atención que realizan las Duplas con el objetivo de conocer la situación de la mujer en términos de avances, retrocesos u otras novedades en el proceso, identificar adelantos en las diligencias o tareas acordadas, conocer su estado emocional y definir la pertinencia del próximo seguimiento.

Los seguimientos se orientan a dar continuidad al *acompañamiento psico-jurídico*, por lo tanto, son espacios previamente planeados e intencionados por parte de las profesionales para facilitar la conversación con las

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 56 de 66

mujeres en torno a los objetivos y el plan de acompañamiento propuesto, a través de preguntas orientadoras, análisis, reflexiones y el impulso de estrategias jurídicas. Lo anterior teniendo en cuenta las emociones, pensamientos, decisiones y situaciones importantes que han sucedido desde el momento de la última atención, así como el cumplimiento y la efectividad de las acciones que fueron tomadas, incluyendo el avance de los procesos emprendidos para acceder a la justicia.

De acuerdo con los *Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencias*⁴⁷ de la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades⁴⁸, en los seguimientos que las Duplas realizan directamente con la mujer o su red de apoyo se debe contemplar la verificación de:


- La situación general de la mujer.
- Novedades en el proceso iniciado (socio-jurídico, psicosocial, activación de rutas, otros).
- La efectividad de la respuesta de las instituciones competentes.
- La definición de otras acciones a desarrollar.
- Acuerdos sobre los próximos seguimientos y estrategias de comunicación segura (si es necesario).

Así mismo, en estos lineamientos también se contemplan como acciones de seguimiento las siguientes gestiones intra o interinstitucionales que se desarrollan para verificar que:

- Verificar que la remisión haya sido recibida con efectividad.
- Confirmar la respuesta y actuaciones institucionales frente a las solicitudes.
- Determinar trámites o acciones adicionales a impulsar.

⁴⁷ Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, Secretaría Distrital de la Mujer (2021). *Memorando: Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencias*.


⁴⁸ Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, Secretaría Distrital de la Mujer (2021). *Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencias*.

	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 57 de 66

En este sentido, las Duplas Psico-jurídicas, en el marco de su atención, desarrollan los siguientes tipos de seguimientos:

- Seguimientos que son acordados con la ciudadana: en estos se materializa el plan de acompañamiento proyectado de acuerdo con las necesidades previamente identificadas. Las profesionales de las Duplas deben concertar con las ciudadanas el número de seguimientos teniendo en cuenta el límite definido para este equipo.
- Solicitud de atención directa por parte de las mujeres: este seguimiento se realiza en el momento en que la mujer se contacta con la Dupla al presentar una situación particular en la que requiere y solicita apoyo. Por ejemplo, porque se presentan nuevas agresiones, afectaciones emocionales o crisis derivadas de situaciones relacionadas con las violencias, o solicitudes de orientación para diligencias y trámites asociados al motivo de la atención psico-jurídica.
- Seguimiento a los acuerdos y diligencias del proceso de activación de rutas: se realiza con la finalidad de orientar, acompañar o conocer el estado del mismo proceso, en aquellos casos en los que las mujeres lo requieran para el restablecimiento y garantía de sus derechos. Se incluyen las diligencias con entidades competentes, seguimiento y acompañamiento a denuncias, audiencias, activación de rutas y servicios en el sector salud, educación, integración social, etc.
- Seguimiento por solicitud de parte de otro equipo de atención o profesional: se realiza cuando una profesional de otro equipo de la Secretaría Distrital de la Mujer identifica que una de las ciudadanas que se encuentra recibiendo atención por las Duplas Psico-jurídicas requiere de seguimiento. Por ejemplo, cuando las abogadas de representación solicitan apoyo para la preparación psicosocial de la mujer en espacios de audiencias de juicio oral, etc.
- Seguimiento a las articulaciones gestionadas por las Duplas: hace referencia al seguimiento a la efectividad de las articulaciones que las Duplas gestionan en el marco de la activación de rutas intra e interinstitucional. Por ejemplo, cuando se articula con la Estrategia de Justicia de Género para solicitar escalonamiento del caso a representación jurídica; o cuando se activa el Sistema Articulado

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 58 de 66

de Alertas Tempranas (SAAT) o la atención de cualquier otra entidad Distrital que tenga competencia para responder a situaciones de emergencia.

El esquema de atención de las Duplas Psico-jurídicas establece un número máximo de seis (6) seguimientos, que las profesionales tienen como rango para plantear sus objetivos y planes de acompañamiento de acuerdo a los alcances de este servicio. Estos seguimientos se deben realizar de conformidad con los tiempos planteados en los *Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencias* de la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, de la siguiente manera:


Tabla 3. Número de seguimientos y tiempos

Número de seguimientos	Tiempos
Primer seguimiento	Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la atención.
Posteriormente, <u>por lo menos -pero no únicamente-</u> tres (3) seguimientos acompañados de las acciones necesarias para el acceso de la mujer víctima a una respuesta efectiva por parte de los equipos, servicios, estrategias o instituciones competentes.	<p>El segundo seguimiento a los diez (10) días calendario siguientes a la atención.</p> <p>El tercer seguimiento a los treinta (30) días calendario siguientes a la atención.</p> <p>El cuarto seguimiento, a los noventa (90) días después de realizada la atención.</p>

Elaboración propia SDMujer, 2026.

Esta propuesta de la temporalidad de los seguimientos planteada en los lineamientos mencionados y acogida por las Duplas, NO excluye el desarrollo de todas las acciones adicionales de seguimiento o dinamización del proceso que sean requeridas, según el criterio profesional de las responsables de la intervención. El número de seguimientos dependerá siempre de la valoración del contexto del caso y los requerimientos que demande el proceso y/o la ciudadana. Para el esquema de atención de las Duplas Psico-

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 59 de 66

jurídicas se propone la realización, como máximo, de dos (2) seguimientos adicionales, para un total de seis (6) seguimientos posibles:

Tabla 4. *Número de seguimientos adicionales y tiempos*

Número de seguimientos	Tiempos
Posteriormente, dos (2) seguimientos acompañados de acciones acordadas al plan de acompañamiento.	El quinto y el sexto seguimiento en el transcurso de los tres meses siguientes al último seguimiento.

Elaboración propia SDMujer, 2026.

Lo anterior se propone considerando que el proceso de atención psico-jurídica de las Duplas tiene un alcance de corto y mediano plazo para abordar las necesidades más apremiantes; esto sin desconocer que existen casos con una complejidad mayor que pueden requerir de más seguimientos, para lo cual, se podrá flexibilizar el esquema. En todo caso, cuando la mujer requiera una atención de largo plazo y con una regularidad específica por las afectaciones emocionales y psicosociales identificadas, o cuando se considere pertinente una atención de carácter clínico o terapéutico, que desborda el alcance de la profesional psicosocial de la Dupla de atención Psico-jurídica, se remitirá a la ciudadana a su EPS o a la oferta disponible de servicios psicológicos o de salud mental.

Las Duplas Psico-jurídicas también deben considerar que los tiempos de los seguimientos sugeridos por los lineamientos de la Subsecretaría cambian cuando se trata de contextos críticos, como el abordaje de mujeres en riesgo de feminicidio o víctimas de tentativa de feminicidio, o casos de trata de personas o ataques con agentes químicos, para el cual aplica el esquema de seguimiento reforzado:


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 60 de 66


Tabla 5. Esquema de seguimiento reforzado

Número de seguimientos	Tiempos
<p>Primer seguimiento para verificar la situación de la ciudadana respecto a los factores de riesgo y protectores y los resultados de las gestiones intra e interinstitucionales realizadas.</p> <p>Desarrollar las acciones psico-jurídicas requeridas en el marco de la atención de manera inmediata.</p>	<p>Dentro de las 24 horas siguientes a la atención.</p>
<p>Posteriormente, un (1) seguimiento semanal.</p>	<p>Durante el primer mes.</p>
<p>Posteriormente, al menos un (1) seguimiento mensual.</p>	<p>Durante los siguientes tres (3) meses.</p>

Elaboración propia SDMujer, 2026.

En todo caso, si se identifica riesgo de feminicidio, el seguimiento y la articulación con diferentes instancias y profesionales será continuo, hasta que se perciba disminución del mismo.

De la misma manera que en la primera atención, las Duplas deben *registrar de manera completa en el SIMISIONAL* las actuaciones realizadas y los resultados de cada seguimiento (telefónico, virtual o presencial). Según los lineamientos de la Subsecretaría, esta acción se debe realizar en el plazo de las 24 horas siguientes al seguimiento. Por lo tanto, es importante que las Duplas se encuentren familiarizadas con las opciones de registro de los seguimientos en el SIMISIONAL. Los seguimientos fallidos también deben registrarse, es decir los intentos de comunicación con las ciudadanas que no resultan ser efectivos por diferentes motivos.

	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 61 de 66

Cuando se realice el registro de los seguimientos, las Duplas deben *actualizar los datos de la ciudadana en el SIMISIONAL*, si se identifican cambios en la información registrada, en especial los relacionados con números de contactos efectivos de la mujer o de sus redes de apoyo.


6.7. Cierre de caso

El cierre del caso se entiende como la finalización del proceso de acompañamiento psico-jurídico y de activación de rutas facilitado por las Duplas. Cuando en el marco del proceso se proyecta el cierre del caso, este se debe preparar y, en la última atención con la ciudadana, se deben aclarar los motivos por los cuales la atención finaliza, como puede ser el cumplimiento de los objetivos o de las acciones al alcance de este servicio. Cabe aclarar que, aunque la intervención de las Duplas termine, las acciones iniciadas ante otras instancias (procesos judiciales, etc.) continúan su trámite.

Para garantizar procesos transformadores y evitar la generación de relaciones de dependencia entre las ciudadanas y profesionales, se han definido los siguientes criterios para el cierre de los casos:

- *Cumplimiento de objetivos del proceso de atención psico-jurídico:* cuando se logra la activación de las rutas necesarias para la garantía de los derechos, principalmente el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias; cuando se identifican recursos de afrontamiento para mantener la estabilización emocional y toma de decisiones transformadoras; cuando la mujer manifiesta explícitamente que su situación ha cambiado y ya no se requiere de acciones adicionales para acompañar el proceso; cuando se identifica que el riesgo inicial no persiste y la ciudadana no se encuentra en riesgo; y cuando la mujer expresa su satisfacción con el acompañamiento brindado.
- *Dificultades de comunicación o pérdida de contacto con la mujer:* cuando se presenta un cambio de contacto telefónico sin aviso previo, o la mujer no contesta las llamadas o mensajes enviados. En estos casos el criterio será la imposibilidad de lograr contacto efectivo tras tres (3) intentos fallidos de comunicación, los cuales se deben realizar en diferentes horarios⁴⁹.
- *La mujer cambia de residencia fuera de Bogotá.*

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


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 62 de 66

- *Falta de interés, voluntad y corresponsabilidad con el proceso psico-jurídico:* cuando la mujer manifiesta explícitamente no estar interesada en hacer parte del proceso; pide no volver a ser contactada; incumple o cancela las citas programadas para la atención presencial, telefónica o virtual; y/o manifiesta una falta de corresponsabilidad respecto al impulso y seguimiento de las acciones iniciadas en el proceso de atención. El criterio será el incumplimiento de mínimo de 3 citas⁵⁰, compromisos y acuerdos.
- *Otras expectativas de la ciudadana:* cuando la mujer tiene unas expectativas NO relacionadas con el acompañamiento (por ejemplo, cuando el único interés de la mujer está asociado a recibir apoyo de tipo asistencial- auxilios o bonos, etc.; o cuando la expectativa de la mujer es exclusiva en salud mental a nivel de psicoterapia y no desea acompañamiento psicosocial por violencias de género.
- *Derivación a otros servicios:* cuando la mujer requiere ser derivada a otro servicio. En este caso, se debe realizar la articulación efectiva teniendo en cuenta la voluntariedad de la mujer para adherirse a dicha remisión. Por ejemplo, derivación a Casa Refugio Modelo Integral y Casa de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres.

Cuando se cumplan alguno de los criterios antes mencionados, las Duplas contemplarán lo establecido en los lineamientos de la Subsecretaría, en el apartado de *Acciones orientadas al fortalecimiento de criterios para determinar el cierre de casos*, para determinar si se requiere alguna acción adicional. El cierre del caso también debe quedar registrado en el SIMISIONAL, incluyendo los criterios que fueron tomados para esta decisión, los soportes de las gestiones adelantadas en el marco del acompañamiento (comunicaciones, respuestas, etc.), y las alertas sobre antecedentes del caso, situaciones potenciales de riesgo y actuaciones requeridas por parte de otras entidades.

⁴⁹ La Dupla no realizará ninguna acción adicional sin contacto o dialogo previo con la mujer, teniendo en cuenta el principio de voluntariedad.

⁵⁰ Un incumplimiento es entendido como la inasistencia a una cita presencial, la ausencia en la respuesta telefónica o virtual programada, e intento de contacto fallido. Cada incumplimiento debe quedar registrado en el Sistema de Información Misional con sus respectivas fechas como seguimientos fallidos. En caso de presentarse 3 seguimientos fallidos de manera consecutiva, se cumplirá el criterio para el cierre del caso.

	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 63 de 66


7. REGISTRO DE ATENCIONES EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN MISIONAL - SIMISIONAL

El Sistema de Información Misional de la Secretaría Distrital de la Mujer es una herramienta de gestión de la información y memoria institucional, diseñada en una plataforma web para capturar, almacenar y extraer información de las usuarias que utilizan la oferta de servicios de la entidad.



Las profesionales de las Duplas Psico-Jurídicas ingresan con su usuario y contraseña a la plataforma y registran las atenciones en el módulo “Duplas de Atención Psico-Jurídicas a mujeres víctimas de violencias en el espacio y el transporte público”, que se encuentra en la pestaña de Eliminación de Violencias. El módulo permite el registro de las primeras atenciones, que incluye el primer contacto efectivo con la ciudadana, en el que se presenta la estrategia, se confirma la voluntad de la mujer para hacer parte del proceso y se concreta la cita en una fecha posterior para realizar la primera atención.

De igual manera, el módulo permite el registro de los seguimientos, tanto de los fallidos como de los efectivos. Se considera un seguimiento fallido aquella gestión/ intento de comunicación que no se concreta con la ciudadana, ya sea por su incumpliendo o por la imposibilidad de

	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 64 de 66


contacto a través de los medios acordados. Si bien el seguimiento fallido no aporta al cumplimiento del plan de acompañamiento psico-jurídico, sí requiere de la gestión y preparación de las profesionales; por esto, el registro es importante.

En cuanto a los *tiempos* en que las Duplas deben hacer el registro de la información en el SIMISIONAL, se considera lo planteado en los lineamientos de la Subsecretaría: las Duplas deberán registrar la atención de la ciudadana de manera oportuna, dentro de las 4 horas hábiles siguientes a la atención, asegurándose que el contenido sea suficiente y relevante respecto a la situación de la mujer, y a las actuaciones realizadas y acciones pendientes. Así mismo, las profesionales a cargo realizarán el trámite de redireccionamiento de forma oportuna, utilizando los medios oficiales para ello, como es el correo electrónico institucional⁵¹.

Es importante mencionar que las Duplas, dado que programan tanto atenciones presenciales como virtuales y telefónicas, no podrán registrar la atención en SIMISIONAL y realizar el redireccionamiento respectivo a otros equipos dentro de los tiempos establecidos cuando *no cuenten con las condiciones técnicas y tecnológicas necesarias, por ejemplo, cuando están realizando atenciones presenciales*. En estos casos, la Dupla debe asegurarse que, previamente a cualquier redireccionamiento, la atención realizada por las profesionales se encuentre registrada en el SIMISIONAL, y que tanto esta acción como el redireccionamiento se realice de manera oportuna dentro de las 24 horas siguientes a la atención de las Duplas.

Para el registro de las gestiones intra e interinstitucionales que las Duplas realizan en el marco de la activación de rutas, posterior a la atención brindada a la ciudadana, las profesionales deben incluir esta información de sus acciones en el registro del próximo seguimiento, así este sea fallido.

⁵¹ En casos urgentes se informará telefónicamente al equipo al que se redirecciona el caso sobre la remisión.


	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 65 de 66

Es importante resaltar que el procedimiento para el escalonamiento de los casos al Comité de Enlaces se realiza a través del SIMISONAL, en el módulo de atenciones socio-jurídicas. De manera exclusiva, en coherencia con sus alcances, las abogadas podrán ingresar al módulo para realizar el proceso de escalonamiento a través de la plataforma. Los pasos e información necesaria para el escalonamiento deberán diligenciarse de manera clara, oportuna y completa, de acuerdo con los lineamientos e indicaciones dados por la Estrategia de Justicia de Género y el Comité de Enlaces.

8. SOLICITUD DE CONSTANCIAS E INFORMES PSICO-JURÍDICOS

Las Duplas proyectan constancias e informes psico-jurídicos por solicitud expresa de la ciudadanía. La firma de estos documentos está a cargo de la directora de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia y estos deben radicarse a través de la plataforma de correspondencia ORFEO.

- Constancias de atención psico-jurídica: contiene información básica de la ciudadana, fecha de la primera atención y número de atenciones realizadas a la fecha de proyección del documento. No contiene detalle de las atenciones ni del proceso de atención.
- Informes psicosociales: es el resumen del proceso de atención en el que, desde el criterio profesional de la Dupla, y con base en la narrativa de la mujer se detallan las violencias, los impactos psicosociales y los recursos de afrontamiento identificados durante el proceso de acompañamiento. Para proyectar un informe psicosocial es necesario haber tenido como mínimo tres seguimientos posteriores a la primera atención; esto con la finalidad de tener los elementos necesarios que permitan el análisis y proyección del informe.

	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Código: PVAIM-GU-7
		Fecha: 01/12/2025
	GUÍA OPERATIVA DE LAS DUPLAS PSICO- JURÍDICAS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS EN EL ESPACIO Y EL TRANSPORTE PÚBLICO	Versión: 2
		Página 66 de 66

Control de cambios

No.	CAMBIOS REALIZADOS
1	Se realiza modificación de “plantilla guía”, se incorpora alcance y responsable.

Responsables de elaboración, revisión y aprobación

ELABORADO POR	REVISADO POR	AVALADO POR	VISTO BUENO DE
NOMBRE: Erika Johana Rodriguez Vargas	NOMBRE: Paula Vanessa Sosa Marin	NOMBRE: Alexandra Quintero Benavides	NOMBRE: Yurieth Paola Rojas Mayorga
CARGO: Contratista DEVAJ	CARGO: Contratista OAP	CARGO: Directora DEVAJ	CARGO: Jefa/jefe OAP

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