

Bogotá, 19 de noviembre de 2019

No.34

## **Línea Púrpura Distrital se fortalece con una nueva tecnología y servicios**

La Secretaría Distrital de la Mujer mejoró la adecuación física y tecnológica de la **Línea Púrpura Distrital 018000-112-137** para responder de manera más efectiva a las necesidades de las mujeres que buscan atención y orientación telefónica en Bogotá relacionada con la activación de la Ruta Única de Atención a mujeres víctimas de violencias o en riesgo de feminicidio, el acceso a sus derechos o a la oferta institucional que ofrece la Alcaldía de Bogotá.

Profesionales en psicología, derecho, trabajo social, enfermería y prestan atención y orientación psicosocial o socio jurídica de manera gratuita, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Ahora se podrá llevar el registro de las llamadas atendidas, perdidas o no respondidas, abriéndose la opción de devolverlas, y los equipos tecnológicos permitirán realizar la grabación de las llamadas, lo que posibilita una respuesta integral ante las autoridades judiciales y administrativas en caso de requerir las conversaciones como elementos probatorios, y favorece un análisis posterior sobre la calidad del servicio y la potencial demanda a cubrir.

Esta actualización, además, permitirá transferir las llamadas a otras líneas de servicio, como la línea de atención de emergencias 123 o la Línea 155, lo que proporciona canales de articulación con otros sectores frente a las necesidades y demandas particulares de las mujeres que se comunican.

La Secretaria de la Mujer, Angela Anzola De Toro, señaló que “La Alcaldía de Enrique Peñalosa le deja a las mujeres en Bogotá una Línea Púrpura con atención 24 horas los 365 días del año, con nueva tecnología para atender vía llamada o chat y con capacidad para articular una respuesta más efectiva en prevención y atención de las diferentes violencias. Este esfuerzo de la Administración realmente aporta al derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencias.”

Con la nueva tecnología también se realizará el enrutamiento de llamadas en cola, donde se le indicará a la persona que realiza la llamada el rango

## — Comunicado de prensa Secretaría Distrital de la Mujer

---

estimado de tiempo en el que se le contactará, o el tiempo que debe permanecer en línea mientras se le puede atender.

Robustecer operativamente el funcionamiento de la Línea Púrpura favorece proporcionar respuestas inmediatas sobre los servicios, horarios, rutas de atención a mujeres víctimas de violencias **vía WhatsApp al número 300 755 18 46**, optimizando los tiempos de atención en los que, normalmente, el equipo humano podría emplear más tiempo. Con este nuevo sistema, la atención efectiva diaria promedio pasará de 40 a 72 llamadas, un incremento del 80%

La ciudadanía y mujeres atendidas podrán evaluar la atención prestada al final de la llamada, para realizar un posterior análisis de la calidad frente al servicio. Antes no existía la posibilidad de tener un primer insumo sobre las apreciaciones de las mujeres frente a la atención.

La Línea Púrpura Distrital se creó como una estrategia entre la Secretaría Distrital de la Mujer y la Secretaría Distrital de Salud con el objetivo de contribuir en la garantía de los derechos de las mujeres a una vida libre de violencias y a una salud plena y a la fecha ha atendido a más de 26.000 mujeres en Bogotá.

Adicionalmente, con el propósito de aunar esfuerzos para mejorar el bienestar emocional de las mujeres, la Secretaría Distrital de Salud implementó la plataforma digital Háblalo ([www.hablalo.com.co](http://www.hablalo.com.co)) como canal de orientación y atención especializada para prevenir cualquier tipo de violencia, garantizar el acceso de las personas a los servicios de salud y generar el reconocimiento de sus derechos sexuales para la toma de decisiones libres, informadas y autónomas sobre su cuerpo y su vida. Esta plataforma ha recibido más de 130.000 visitas desde su creación.

**¡No estás sola, estamos contigo!**