



Comunicado de prensa – No. 30  
Bogotá, 11 de octubre de 2023

## La Línea Púrpura Distrital ha atendido más de 238mil llamadas en los últimos 3 años y nueve meses

- *El pasado 25 de agosto la Secretaría de la Mujer ofreció respuesta formal, institucional y dentro del plazo a la Personería Distrital, en relación con una visita administrativa del órgano de control a la Línea Púrpura.*
- *La Línea Púrpura es la línea de atención y orientación para la garantía de derechos de las mujeres, funciona 24 horas, los 7 días de la semana y atiende vía llamada gratuita al 01 8000 112 137 o vía whatsapp al 3007551846.*
- *La Línea de Emergencias 123 es la línea distrital encargada de recibir y tramitar cualquier caso de emergencia que implique una respuesta inmediata de las autoridades.*

En relación con información que circula en diferentes medios de comunicación, la Secretaría Distrital de la Mujer se permite aclarar que:

### 1. LA LÍNEA PÚRPURA SÍ ESTÁ ARTICULA A LA LÍNEA DE EMERGENCIAS 123

La Línea Púrpura Distrital se articula con el Número Único de Seguridad y Emergencias -NUSE 123- a través de dos mecanismos:

- a. Cuando una mujer llama, escucha una respuesta interactiva de voz: "si en este momento te encuentras en una situación de emergencia marca 1 y tu llamada será transferida al 123" y **la llamada automáticamente se transfiere a la línea de atención de emergencias.**
- b. Si en la llamada la mujer no marcó la opción 1 porque ella no se identifica en una situación de emergencia, pero en la atención la profesional de la Línea Púrpura



identifica que la situación de la mujer es de emergencia, **la profesional, de manera directa, transfiere la llamada a la Línea de Emergencias 123.**

**Entre enero de 2020 y septiembre de 2023, la Línea Púrpura ha atendido 238.075 (canal telefónico y WhatsApp). De éstas, 16.690 se han transferido directamente a la línea 123.**

Adicionalmente, cuando se creó el Centro de Comando y Control (C4) de Bogotá, la ciudad no contempló la atención de emergencias con enfoque de género. Fue en esta Administración, en el año 2020 mediante Resolución 928 de 2020, que la Secretaría de la Mujer empezó a hacer parte del C4 como agencia de despacho y conoce de parte de la Línea de Emergencias 123 incidentes en los siguientes casos: Tentativa de feminicidio, lesiones personales, quemaduras y violencia sexual.

## **2. LA LÍNEA PÚRPURA HA VENIDO AUMENTANDO SU EFECTIVIDAD DE RESPUESTA**

La Línea Púrpura ha venido en proceso de crecimiento y se ha fortalecido institucionalmente en dos momentos CON BASE EN la volumetría de las llamadas:

1. La Secretaría de la Mujer amplió, desde abril de 2020 al inicio de la pandemia, el talento humano dedicado a la atención de mujeres que buscaban orientación y apoyo mediante este servicio.

### **Pasó de:**

- **12 a 40 profesionales de atención** psicosocial (agentes que atienden llamadas y chats).
- Se creó el rol de agentes de contacto inicial, contando con 7 agentes que desempeñan esta atención.
- Se amplió el equipo de supervisión técnica, operativa y de calidad, pasando de 2 a 6 profesionales.
- Se mejoró el soporte técnico y tecnológico para la operación de los distintos canales ofertados por la línea -telefónico; WhatsApp; correo electrónico y video llamada-
- Se delimitaron y aplicaron nuevas variables e indicadores de seguimiento para su efectividad y correcto funcionamiento.



**3. El porcentaje de efectividad del canal telefónico se ha mantenido en promedio en el 94% en los últimos dos años.**

Tal como se manifestó en la visita de la Personería y en la respuesta al informe:

- La efectividad de la atención en la Línea Púrpura se calcula de acuerdo con el número de mujeres que se contactan en el canal telefónico y marcan las opciones para ser redirigidas al contacto con una profesional de la Línea Púrpura Distrital.
- En el total de llamadas recibidas se incluye, entre otras, las llamadas fantasma, , llamadas abandonadas y las transferencias automáticas a la Línea 123, Línea 155 nacional y Línea 195.

**4. SEGUIMIENTO A CASOS SE REALIZA SOBRE LOS CASOS DE RIESGO DE FEMINICIDIO**

La Línea Púrpura, de acuerdo con su objetivo de informar, orientar y brindar una primera atención psicosocial y de acuerdo a la demanda que maneja, realiza el seguimiento priorizando los casos de riesgo de feminicidio y de IVE.

**El 82% de los seguimientos son efectivos**, es decir se logra comunicación exitosa con la mujer. Se movilizan los recursos institucionales que se requieren en cada caso específico para garantizar a la mujer el derecho a vivir una vida libre de violencias.

Finalmente, la Secretaría de la Mujer recordó a la ciudadanía que aparte de la Línea Púrpura Distrital, existen mas de 60 lugares a los cuales pueden acudir en búsqueda de los servicios gratuitos de la entidad para todas las mujeres. Todos los espacios y servicios pueden consultarlos en: <https://daelprimerpaso.sdmujer.gov.co/directorio-servicios.html>