

INFORME DE SISTEMATIZACIÓN

DIALOGO CIUDADANO

“Hablemos de la representación jurídica a Mujeres”



2025

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

GA-FO-01



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Tabla de Contenido

Tabla de Contenido	2
1. FICHA TÉCNICA	3
2. AGENDA DE LA JORNADA	3
3. METODOLOGÍA UTILIZADA PARA EL DESARROLLO DEL DIÁLOGO CON LA CIUDADANÍA	4
3.1. Metodología	4
3.2. Divulgación y Socialización	5
3.3. Desarrollo del evento	7
4. RESPUESTAS DADAS A LAS PREGUNTAS, INQUIETUDES, OBSERVACIONES O PROPUESTAS CIUDADANAS REALIZADAS EN LOS FORMATO DE PREINSCRIPCION AL EVENTO DE DIALOGO CIUDADANO / FORMATO DE EVALUACIÓN SATISFACCIÓN ABORDADAS DURANTE EL EVENTO	12
5. RESPUESTAS DADAS A LAS PREGUNTAS, INQUIETUDES, OBSERVACIONES O PROPUESTAS CIUDADANAS REALIZADAS EN EL FORMATO DE PREINSCRIPCION AL EVENTO DE DIALOGO CIUDADANO.	15
6. REGISTRO DE ASISTENCIA	20
7. EVALUACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL EVENTO	20

1. FICHA TÉCNICA

Fecha	11 de Diciembre de 2025
Modalidad:	Virtual
Hora de inicio:	4:00 p.m.
Hora de Finalización:	5:35 p.m.
Sector / Localidad:	Sector Mujeres
Responsable de la Relatoría:	Adriana Blanco Cordero y Paula Vanessa Sosa Martin
Número de asistentes:	27 ciudadanas (os) y 92 colaboradoras de la SDMujer

2. AGENDA DE LA JORNADA

Tabla 1. Agenda de Jornada de Diálogo Ciudadano.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Presentación de las dinamizadoras	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades (SFCO)
Intervención Subsecretaría Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	Juliana Cortes Guerra
Saludo e intervención de la Veeduría Distrital	Juliana Villegas
Contexto del tema del diálogo. Hablemos de la representación jurídica a Mujeres. Servicios SDMUJER y SFCO	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades
¿Qué es la representación jurídica? Población beneficiaria	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades

¿De qué manera las mujeres llegan a instancias de representación?	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades
Criterios para acceder a la representación jurídica Excepciones a la representación jurídica	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades
¿Qué tipos de procesos representamos? Priorización para acceder a la representación jurídica	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades
Psicología Forense	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades
Acompañamiento psicosocial	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades
Encuesta de evaluación y satisfacción	Oficina Asesora de Planeación
Cierre del evento	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades

Fuente: Elaboración propia - Oficina Asesora de Planeación – SDMujer. 2025.

3. METODOLOGÍA UTILIZADA PARA EL DESARROLLO DEL DIÁLOGO CON LA CIUDADANÍA

3.1. Metodología

La metodología implementada en el Diálogo Ciudadano *‘Hablemos de la representación jurídica a Mujeres’* estuvo orientada a promover una participación incidente y un intercambio plural y respetuoso de perspectivas, propiciando condiciones adecuadas para la interacción entre la ciudadanía y la Secretaría Distrital de la Mujer. Este espacio fue concebido como un escenario de articulación y construcción colectiva, en el que el diálogo abierto y la reflexión conjunta constituyeron los ejes fundamentales del ejercicio.

El enfoque metodológico adoptado se distinguió por su carácter participativo e incluyente, facilitando que las asistentes expresaran libremente sus opiniones, experiencias y apreciaciones en relación con los avances y desafíos de la gestión institucional. En este ejercicio, cada participante fue reconocida como un actor clave en la construcción de aportes, valorando la pluralidad de saberes y trayectorias presentes en el espacio de diálogo.

Durante el desarrollo de la jornada se implementaron dinámicas participativas con base en el formato de tertulia, que articularon espacios de socialización institucional con momentos de diálogo abierto y construcción colectiva. Si bien la participación ciudadana fue nutrida, la interacción generada permitió un intercambio directo entre las asistentes y la Entidad, visibilizando las voces de las

mujeres participantes y recopilando insumos cualitativos pertinentes que contribuyen al fortalecimiento y mejora continua de la gestión pública.

Para el desarrollo del evento se dispuso de material de apoyo diseñado con un enfoque pedagógico orientado a la ciudadanía, el cual facilitó la secuencia de los distintos momentos del encuentro y aseguró la adecuada comprensión de los contenidos abordados. Este insumo metodológico favoreció un diálogo claro y organizado, en concordancia con los lineamientos establecidos por la Veeduría Distrital y con las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en relación con la participación ciudadana y la transparencia.

3.2. Divulgación y Socialización

Con el propósito de informar y promover la participación de la ciudadanía, la Secretaría Distrital de la Mujer realizó la difusión previa del Diálogo Ciudadano mediante la publicación de contenidos informativos en su sitio web institucional, intranet, Boletina y en sus redes sociales (X, Facebook e Instagram), en los que se socializó la temática a abordar y las características del espacio, en el marco de las acciones de Rendición de Cuentas.

Imagen 1. Publicación de pieza Diálogo ciudadano en página web



Fuente: Página web Institucional, consulta: sdmujer.gov.co.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

GA-FO-01



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Imagen 2. Publicación de pieza Diálogo ciudadano en X



Fuente: Red social X.

Imagen 3. Publicación de pieza Diálogo ciudadano en Facebook



Fuente: Red social Facebook.

Imagen 4. Publicación de pieza Diálogo Ciudadano en Instagram



Fuente: Red social Instagram

De manera complementaria, se adelantaron acciones de divulgación interna mediante los canales institucionales, tales como el correo electrónico corporativo, la boletina y la intranet, dirigidas a todas las colaboradoras y los colaboradores de la Secretaría Distrital de la Mujer (SDMujer).

De igual forma, se efectuó una amplia invitación a la ciudadanía para su participación virtual, mediante los diferentes canales de comunicación de la Entidad, tales como las redes sociales, los grupos de WhatsApp, la página www.gov.co y la sede electrónica de la Secretaría.

3.3. Desarrollo del evento

- a) Registro de asistencia: Se realizó el registro previo de asistencia al evento, utilizando el formato establecido por la Veeduría Distrital, con el fin de garantizar la trazabilidad de la participación ciudadana y el cumplimiento de los lineamientos metodológicos del proceso de Rendición de Cuentas.

- b) Saludo e instalación:

La apertura del evento estuvo a cargo de la dinamizadora Lizeth Camila Serrano Ariza, contratista de la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, quien saludó a la ciudadanía asistente, a la Veeduría Distrital y a su delegada, Juliana Villegas, así como a las panelistas: la doctora Juliana Cortés Guerra, Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, y a Betty Johana Prieto Mican, Lina Victoria Borda Camargo y Laura Alejandra Franco Dussán, contratistas de dicha Subsecretaría. Posteriormente, presentó las orientaciones para el desarrollo del diálogo, denominadas “*Tips para Tertuliar*”, orientadas a promover una participación respetuosa, ordenada y constructiva.

- Mantener los micrófonos cerrados mientras no se intervenga, para escucharnos.
- Fomentar el respeto y el cuidado por el espacio de conversación.
- Reconocer que todas las opiniones son válidas.
- Solicitar la palabra levantando la mano.
- Participar también a través del chat compartiendo opiniones o comentarios.

- c) Desarrollo del diálogo:

El diálogo ciudadano “*Hablemos de la representación jurídica a mujeres*” se desarrolló como un espacio de participación orientado a fortalecer el relacionamiento entre la ciudadanía y la Secretaría Distrital de la Mujer, así como a socializar la gestión adelantada en materia de representación jurídica y recoger aportes para la mejora continua del servicio.

La jornada inició con las palabras de apertura de Juliana Cortés Guerra, Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, quien dio la bienvenida a las participantes y resaltó la importancia de estos espacios como mecanismos de escucha activa y rendición de cuentas. En su intervención, señaló que *“la representación jurídica es una de las apuestas más importantes de la entidad para garantizar el acceso efectivo a la justicia de las mujeres, especialmente de aquellas que han sido víctimas de violencias”*, e invitó a las asistentes a compartir sus experiencias y percepciones frente al servicio, con el fin de fortalecer su calidad y oportunidad.

Seguidamente, Juliana Villegas, delegada de la Veeduría Distrital destacó el papel de la veeduría en el acompañamiento a los ejercicios de participación ciudadana y control social. En su intervención, manifestó que *“estos diálogos permiten a la ciudadanía conocer cómo se están garantizando sus derechos y ejercer un control informado sobre la gestión pública”*, resaltando la importancia de que los aportes ciudadanos sean sistematizados y tenidos en cuenta en los procesos de mejora institucional.

A continuación, se realizó un ejercicio de consulta con las participantes, orientado a recoger sus percepciones frente a la estrategia de convocatoria y al desarrollo del espacio de diálogo. En este ejercicio se valoraron aspectos como los medios de divulgación utilizados, la claridad de los contenidos informados, la oportunidad en la invitación y las condiciones de acceso al evento.

La mayoría de las asistentes manifestaron conformidad con la convocatoria realizada y destacaron la importancia de mantener canales de comunicación amplios y accesibles, especialmente a través del uso de redes sociales y medios comunitarios.

Posteriormente, el equipo técnico de la Secretaría realizó una presentación institucional sobre el servicio de representación jurídica a mujeres, en la que se expusieron los objetivos del servicio, las rutas de acceso, los criterios de priorización y el enfoque diferencial que orienta la atención. Durante esta presentación se destacó la articulación del componente jurídico con el acompañamiento psicosocial y territorial, así como los retos asociados a la alta demanda del servicio y a la complejidad de los procesos judiciales.

En coherencia con el desarrollo de la tertulia, se abordaron y explicaron los avances institucionales alcanzados en:

Derecho de acceso a la justicia y a una vida libre de violencias

En este bloque, la Secretaría Distrital de la Mujer presentó los avances en la prestación del servicio de representación jurídica, orientado a garantizar el acceso efectivo a la justicia de las mujeres víctimas de violencias. Se destacó el fortalecimiento del acompañamiento

jurídico en las localidades y la articulación con otras entidades del Distrito para brindar una respuesta integral.

Entre los logros institucionales se mencionaron:

- Ampliación de la cobertura del servicio de representación jurídica en las localidades.
- Fortalecimiento del acompañamiento durante las diferentes etapas del proceso judicial.
- Articulación con equipos psicosociales para garantizar una atención integral.

Intervenciones ciudadanas:

Ciudadana 1: manifestó que “contar con una abogada que acompañe todo el proceso da tranquilidad y confianza para continuar”.

Ciudadana 2: señaló que “los procesos son largos y, en algunos momentos, se siente incertidumbre frente al estado del caso”.

Ciudadanía general: Coincidieron en la necesidad de fortalecer la información clara y permanente sobre el avance de los procesos.

Respuesta institucional:

Frente a estas inquietudes, la Secretaria Distrital de la Mujer explicó que la entidad había venido implementando acciones para mejorar la continuidad del acompañamiento jurídico y el seguimiento de los casos. En su intervención señaló que “*sabemos que los procesos judiciales son extensos y emocionalmente exigentes, por eso nuestro compromiso es que las mujeres no se sientan solas durante ninguna etapa*”. Indicó que se habían realizado ajustes internos en la asignación de cargas laborales y priorización de casos, con el fin de fortalecer la oportunidad y calidad del servicio.

Acompañamiento integral y enfoque psicosocial

Se abordó la importancia de integrar el componente jurídico con el acompañamiento psicosocial, reconociendo el impacto emocional que tienen los procesos judiciales en las mujeres.

Intervenciones ciudadanas:

Ciudadana 1: expresó que “el apoyo psicológico fue tan importante como la asesoría jurídica, porque enfrentar audiencias y declarar no es fácil”.

Ciudadana 2: resaltó que “sentirse escuchada y acompañada hace la diferencia para no abandonar el proceso”.

Respuesta institucional:

En respuesta, la Secretaria reafirmó que el enfoque integral constituye un eje central del servicio de representación jurídica. En su intervención indicó que *“la atención jurídica no puede separarse del acompañamiento emocional; somos conscientes del impacto que estos procesos tienen en la vida de las mujeres”*. Asimismo, explicó que se había fortalecido la articulación entre los equipos jurídicos y psicosociales, con el propósito de garantizar una atención más humanizada y sensible a las necesidades de cada mujer.

Enfoque diferencial y territorial

Se resaltó la necesidad de adaptar el servicio de representación jurídica a las condiciones particulares de las mujeres, considerando factores como edad, pertenencia étnica, discapacidad, situación socioeconómica y territorialidad.

Intervenciones ciudadanas:

Ciudadana 1: manifestó que “no todas las mujeres vivimos las mismas realidades, y eso debe reflejarse en la atención”.

Ciudadana 2: propuso fortalecer la presencia del servicio en zonas rurales y periféricas del Distrito.

Respuesta institucional:

La Secretaría señaló que el enfoque diferencial es un principio transversal de la gestión institucional. En sus palabras, *“nuestro compromiso es reconocer que las mujeres tienen realidades diversas y que la atención debe ajustarse a esos contextos”*. Indicó que la entidad había venido fortaleciendo la presencia territorial del servicio y ajustando las rutas de atención para responder a las particularidades de mujeres rurales, mujeres con discapacidad, mujeres migrantes y mujeres pertenecientes a grupos étnicos.

Articulación interinstitucional y gestión del servicio

Durante el diálogo, las ciudadanas también hicieron referencia a la necesidad de fortalecer la articulación con otras entidades del sector justicia y de mejorar la coordinación institucional para garantizar una atención integral.

Intervenciones ciudadanas:

Varias participantes coincidieron en que “es necesario que las entidades trabajen de manera más articulada para evitar la revictimización”.

Respuesta institucional:

La Secretaría reconoció que la articulación interinstitucional continúa siendo un reto y explicó que se ha venido avanzando en espacios de coordinación con diferentes entidades del Distrito. En este sentido afirmó que *“la garantía de derechos no depende de una sola entidad; requiere corresponsabilidad y trabajo conjunto”*, reiterando el compromiso de seguir fortaleciendo estos espacios de articulación.

Durante el desarrollo del espacio, se abordaron los siguientes ejes temáticos:

- Ruta Única de Atención a Mujeres Víctimas de Violencias y en Riesgo de Femicidio, en el marco del Acuerdo 676 de 2017, destacando su carácter no secuencial y la posibilidad de activación desde cualquiera de sus componentes.
- Estrategia de Representación Jurídica, explicando su enfoque de género, los criterios de acceso, priorización y excepciones, así como los tipos de procesos que se acompañan (penal, familia y medidas de protección).
- Articulación interinstitucional, resaltando la presencia de la Secretaría Distrital de la Mujer en Casas de Justicia, Unidades de Reacción Inmediata (URI), Centros de Atención de la Fiscalía (CAF) y subredes de salud.
- Enfoque de integralidad, a través del trabajo interdisciplinario entre los equipos jurídico, psicosocial y de psicología forense, orientado a fortalecer la estrategia de justicia de género.

Logros del espacio de diálogo

Como resultado del diálogo ciudadano, se logró generar un espacio de escucha activa que permitió visibilizar las experiencias y percepciones de las mujeres usuarias del servicio, socializar los avances y retos de la gestión institucional, y recoger aportes concretos para la mejora continua del servicio de representación jurídica. Asimismo, se fortaleció el ejercicio de participación ciudadana y rendición de cuentas, en coherencia con los lineamientos del MIPG.

d) Conclusiones y oportunidades de mejora

- La ciudadanía valoró positivamente el servicio de representación jurídica como un mecanismo clave para el acceso a la justicia.

- Se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la continuidad del acompañamiento, la claridad de la información y el seguimiento de los casos.
- Las participantes destacaron la relevancia del acompañamiento psicosocial como componente fundamental del servicio.
- Se reafirmó la importancia del enfoque diferencial y territorial en la atención a las mujeres.
- El diálogo evidenció la necesidad de mantener espacios permanentes de participación ciudadana para fortalecer la gestión institucional.

e) Cierre del evento

El evento culminó con un mensaje de cierre por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer, en el cual se agradeció la participación activa de las ciudadanas y de la veeduría. Se reiteró el compromiso institucional de sistematizar los aportes recibidos e incorporarlos en los procesos de planeación, seguimiento y mejora del servicio de representación jurídica, resaltando la participación ciudadana como un elemento fundamental para la transformación de la gestión pública.

4. RESPUESTAS DADAS A LAS PREGUNTAS, INQUIETUDES, OBSERVACIONES O PROPUESTAS CIUDADANAS REALIZADAS EN LOS FORMATO DE PREINSCRIPCIÓN AL EVENTO DE DIALOGO CIUDADANO / FORMATO DE EVALUACIÓN SATISFACCIÓN ABORDADAS DURANTE EL EVENTO

Para este ejercicio se utilizó un forms con el Formato de Preinscripción al evento, en el cual las ciudadanas y los ciudadanos asistentes consignaron sus preguntas, las cuales fueron sistematizadas. En total se recibieron cinco (5) preguntas por parte de la ciudadanía, de las cuales se resolvieron cuatro (4) preguntas durante el evento mediante las intervenciones de las panelistas. A continuación, se presentan las preguntas que se observan en la imagen.

Imagen 6. Forms preguntas Diálogo ciudadano

Si tienen alguna pregunta para el diálogo ciudadano, les invitamos a compartirla a continuación, con el fin de incorporarla en la agenda y garantizar que sus inquietudes sean atendidas durante el ...	Dependencia o Entidad Responsable de dar respuesta
---	--

Estrategias para visibilizar violencia contra las mujeres no denunciada, como suicidios, enfermedades mentales y físicas adquiridas por esta causa, violencia económica, etc.

La respuesta se desarrolló dentro del Diálogo con las intervenciones de Lina Victoria Borda

¿Cuáles son los requisitos para que una mujer pueda acceder al servicio de representación jurídica y cómo se garantiza que este acceso sea oportuno y sin barreras?

¿Qué criterios se utilizan para priorizar los casos que atiende la representación jurídica, especialmente en situaciones de riesgo o violencia basada en género?

La respuesta se desarrolló dentro del Diálogo con las intervenciones de Juliana Cortes - Johanna Catherine Prieto - Lizeth Camila Serrano

¿Qué acciones se están realizando para que más mujeres conozcan la existencia del servicio y sepan cómo acceder a él?

Se puede hacer representación por parte de la Secretaría de las víctimas (hija(os)) en un caso de feminicidio? De caso afirmativo, nos podrían explicar cómo se realiza

La respuesta se desarrolló dentro del Diálogo con las intervenciones de Juliana Cortes - Johanna Catherine Prieto - Lizeth Camila Serrano

¿De qué manera las prácticas de representación jurídica de las víctimas de violencia basada en género, en especial en contextos de conflicto armado o alta violencia, pueden convertirse en un mecanismo de revictimización simbólica o institucional a pesar de estar diseñadas para proteger sus derechos?

La respuesta se desarrolló dentro del Diálogo con las intervenciones de Juliana Cortes - Johanna Catherine Prieto - Lizeth Camila Serrano - Laura Alejandra Franco

Fuente: Formato de Preinscripción – Creación propia OAP – Lineamientos Veeduría

OBSERVACIONES O PROPUESTAS DE LA CIUDADANÍA EN EL ESPACIO VIA CHAT DE TEAMS:

- “puedo acceder a la pagina en cualquier momento y hacer una consulta?”
- “Excelente espacio, muchas gracias!”
- “Mil gracias 😊 muy valiosa la información!”
- “Gracias por la información. Muy útil.”
- “De ante mano agradecienda por su tiempo y amavilida al tratar de explicar de manera amable cada una su parte profesional”

Las observaciones y aportes registrados reflejan una valoración positiva por parte de la ciudadanía frente al servicio de representación jurídica como un mecanismo fundamental para el acceso a la justicia de las mujeres. Se evidencia la necesidad de que las entidades del Distrito consoliden espacios de diálogo y rendición de cuentas que contribuyan a la transparencia, la participación ciudadana y el fortalecimiento del vínculo entre la administración distrital y la comunidad.

Adicionalmente, en la página web de la Secretaria Distrital de la Mujer, en el enlace de Transparencia, se encuentran disponibles los informes de sistematización de los diálogos ciudadanos llevados a cabo en el marco de la estrategia de rendición de cuentas, junto con la publicación de este documento.

<https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/control/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria/informe-de-rendicion-de-cuentas-a-los-ciudadanos>

5. RESPUESTAS DADAS A LAS PREGUNTAS, INQUIETUDES, OBSERVACIONES O PROPUESTAS CIUDADANAS REALIZADAS EN EL FORMATO DE PREINSCRIPCIÓN AL EVENTO DE DIALOGO CIUDADANO.

A continuación, se da respuesta a la pregunta realizada por la ciudadanía en el formato de preinscripción al evento dispuesto para tal fin y que por tiempo durante el desarrollo del dialogo ciudadano no se alcanzó a dar respuesta.

Responde Equipo de la Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia:

1. ***“Situación medible y verificable de la línea purpura, desde el alcance efectivo a casos de violencia contra la mujer, seguimiento a los casos desde el área jurídica y opinión de los panelistas respecto see esta política pública. Es la línea purpura un somero medio de publicidad y marketing?”***

Respuesta radicado SDMujer No 2-2025-021971 - SDQS 6974932025; respuesta 1-2025-019883 de fecha 30-12-2025.

Respuesta por parte de la SDMujer:

En atención al radicado del asunto, mediante el cual, en el marco del diálogo ciudadano, solicitó información sobre una de las estrategias de atención de esta Secretaría y consultó a cerca de la *“...Situación medible y verificable de la línea purpura, desde el alcance efectivo a casos de violencia contra la mujer, seguimiento a los casos desde el área jurídica y opinión de los panelistas respecto de esta política pública. ¿Es la línea purpura un somero medio de publicidad y marketing?”*, respetuosamente le proporcionamos la siguiente respuesta:

En el marco de las competencias previstas en el Acuerdo Distrital No. 490 de 2012¹ y el Decreto Distrital No. 428 de 2013², la Secretaría Distrital de la Mujer es la Entidad cabeza del Sector Administrativo Mujeres, y tiene por objeto *“...liderar, dirigir, coordinar, articular y ejecutar las etapas de diseño, formulación, implementación, seguimiento y evaluación de políticas públicas para las mujeres, a través de la coordinación intra e intersectorial, territorial y poblacional de estas políticas públicas, así como de los planes, programas y proyectos que le corresponda para el reconocimiento, garantía y restitución de los derechos y el fomento de las capacidades y oportunidades de las mujeres”*.

¹ Acuerdo Distrital No. 490 de 2012 “Por el cual se crean el sector administrativo mujeres y la Secretaría Distrital de la Mujer y se expiden otras disposiciones”, Concejo de Bogotá, D. C.

² Decreto Distrital No. 428 de 2013 “Por medio del cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de la Mujer, y se dictan otras disposiciones”, Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.

Así mismo, tiene dentro de sus funciones las de “... *Impulsar acciones tendientes a la eliminación de toda forma de violencia y discriminación contra la mujer*” y “... *Coordinar y dirigir la atención y asesoría oportuna a las mujeres que sean objeto de cualquier tipo de discriminación y/o violencia en orden a restablecer los derechos vulnerados*”.

De acuerdo con estas competencias y funciones, esta Secretaría brinda, entre otros servicios, acompañamiento psicosocial, orientación, asesoría y representación jurídica a las mujeres mayores de edad víctimas de violencias en el Distrito Capital a través de varias estrategias de atención, como la *Línea Púrpura Distrital - Mujeres que escuchan mujeres*³.

La *Línea Púrpura Distrital - Mujeres que escuchan mujeres*, es un servicio gratuito, que ofrece orientación psicosocial con elementos socio jurídicos en post-emergencia dirigido a mujeres mayores de 18 años, víctimas de violencias o ciudadanos que conozcan de estos hechos en la ciudad de Bogotá.

Para garantizar el alcance y accesibilidad de las mujeres, la Línea funciona las 24 horas, todos los días del año, cuenta con diferentes canales de comunicación (telefónico, WhatsApp y video llamada en lenguaje de señas)⁴ y es atendida por profesionales en psicología, trabajo social, enfermería y derecho. Asimismo, es importante señalar que:

- La Línea Púrpura Distrital es una estrategia consolidada de primer nivel, gratuita y accesible.
- Favorece la detección temprana de riesgos, disminuye la revictimización y fortalece la capacidad institucional para responder de manera integrada.
- Brinda atención desde un enfoque de género, diferencial y de derechos humanos que responde a estándares internacionales de atención a las violencias contra las mujeres y está en concordancia con todos los procesos y procedimientos con los que cuenta la entidad.

Ahora bien, respecto a su impacto, informamos que este puede verificarse a partir de indicadores medibles y trazables que permiten evaluar tanto su alcance como su contribución a la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género:

1. Situación medible y verificable del servicio:

La Línea Púrpura Distrital cuenta con mecanismos e instrumentos formales de seguimiento y evaluación que permiten valorar tanto la calidad como la efectividad de los servicios y las acciones implementadas a través de sus diferentes canales de atención, a saber:

³ La Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres” es un servicio de atención que cuenta con diferentes canales de comunicación (telefónico, WhatsApp y video llamada en lenguaje de señas) y profesionales en psicología, trabajo social, enfermería y derecho.

⁴ Llamando al 018000112137, desde fijo o celular sin ningún costo. Escribiendo al WhatsApp 3007551846. Video llamada en lengua de señas colombianas para personas con discapacidad auditiva: <https://chat1-clis8-aws.i6.inconcert.cloud/inconcert/apps/webdesigner/videollamada?token=B8D6984D23D843CD39E1D4C1F5F48ADB¬ify=a0298223-2d2f-0130-56fd-bc76c1a6be1a&dev=false&type=popup>

- *Volumen de atenciones:* Corresponde al número de interacciones recibidas a través de los diferentes canales de atención de la Línea, así como la cantidad de casos atendidos y el número de seguimientos realizados para cada uno.
- *Tiempos y calidad de respuesta:* Hacen referencia a la oportunidad en la atención, el seguimiento de rutas de orientación y la remisión a entidades competentes, así como la efectividad del servicio. Este indicador es medible a través de las encuestas de satisfacción de la ciudadanía.

De acuerdo con lo indicado, informamos que para 2025 la efectividad del servicio ha mantenido una media de atención del 95 % en todos sus canales de atención.

Para el seguimiento de los indicadores de atención de la Línea Púrpura Distrital, la invitamos a acceder a la información recopilada por el Observatorio de Mujeres y Equidad de Género de Bogotá – OMEG disponible en: <https://omeg.sdmujer.gov.co/dataindicadores/index.html>

De otro lado, para la trazabilidad de la atención la entidad cuenta con el Sistema de Información Misional – Simisional, donde reposan todos los registros de las atenciones brindadas por parte de los servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer, incluida la Línea Púrpura Distrital, estos registros permiten contar con la siguiente información:

- *Caracterización de los casos:* Registra el perfil sociodemográfico de las ciudadanas, tipos de violencia, factores de riesgo y necesidades identificadas en la atención.
- *Tipo de atención:* Permite determinar el número de primeras atenciones y seguimientos a casos que se realizan desde este servicio, así como el tipo de orientaciones brindadas de acuerdo a las características y necesidades de los casos.
- *Resultados de la intervención:* Permite registrar el tipo de ruta indicada, así como las articulaciones que se realizan intra e interinstitucionalmente para cada caso que contribuyen a dar continuidad a la atención y garantiza la articulación con otros servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer.

Estos indicadores permiten constatar que la Línea Púrpura Distrital no opera como un canal aislado, sino como una estrategia de atención en el marco de la Ruta Única de Atención a Mujeres Víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio, con un impacto medible y trazable respecto de la atención a casos de violencias contra las mujeres en la ciudad de Bogotá.

2. Seguimiento a los casos desde el área jurídica:

De otro lado, en lo atinente al ‘seguimiento a los casos desde el área jurídica’, aclaramos que la Línea Púrpura Distrital, brinda atención psicosocial con elementos socio jurídicos. Así, informamos que en la atención se abordan los siguientes aspectos socio jurídicos:

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

GA-FO-01

- Indagar sobre las acciones jurídicas adelantadas por la mujer o su interés de impulsarlas e informar sobre las mismas.
- Brindar información sobre la autoridad o institución competentes en materia de justicia y protección según el tipo de violencia, ámbito de ocurrencia y relación con el agresor.
- Hacer el registro detallado sobre la información referida por la mujer relacionada a estos asuntos y adelantar las acciones de redireccionamiento para que la mujer acceda de manera efectiva al acompañamiento socio jurídico a través del equipo más idóneo de la Entidad.

Sobre el particular, se aclara que la Línea Púrpura Distrital no sustituye los niveles de orientación, asesoría y representación jurídica que son brindados por los diferentes equipos que componen la Estrategia de Justicia de Género de la Entidad (servicio dedicado a ello).

Sin embargo, la Línea cumple un rol fundamental en la activación temprana de rutas y en la reducción de barreras de acceso a la justicia, a través de la remisión y el redireccionamiento de casos a las distintas estrategias especializadas que ofrecen atención socio jurídica y/o atención psicosocial de acuerdo con el caso.

Ahora bien, respecto del proceso de seguimiento a casos que se realiza desde la Línea Púrpura Distrital, precisamos que esta fase consiste en un segundo o nuevo contacto con las mujeres y comprende todas las atenciones brindadas después de la primera llamada e incluye la posibilidad de adelantar las articulaciones intra e interinstitucionales necesarias para que sean garantizados sus derechos. Así, los seguimientos se pueden dar por dos situaciones:

- a) Cuando la ciudadana se comunica nuevamente con la Línea para contar avances o dificultades de su proceso.
- b) Cuando se realiza seguimiento por parte de las agentes psicosociales en los siguientes casos priorizados:
 - i. Riesgo de feminicidio o factores de riesgo derivados del continuum de violencia.
 - ii. Casos de Interrupción Voluntaria del Embarazo – IVE-.
 - iii. Llamadas anónimas que cuenten con un número de contacto.

3. ¿Es la Línea Púrpura un mecanismo de publicidad o marketing?:

Finalmente, sobre su inquietud, precisamos que la Línea Púrpura Distrital no es ‘un mecanismo de publicidad o marketing’. Por el contrario, es un servicio gratuito de la Secretaría Distrital de la Mujer con una trayectoria de 10 años que ha contribuido y continúa coadyuvando a:

- Brindar orientación psicosocial con elementos socio jurídicos en post-emergencia para mujeres mayores de 18 años, víctimas de violencias.

- Sensibilizar sobre las violencias contra las mujeres y el fortalecimiento del bienestar emocional de quienes se comunican.
- Informar sobre el acceso a justicia, protección y atención en salud al cuál tienen derecho las mujeres víctimas de violencias.
- Activar las rutas intra e interinstitucionales requeridas en cada uno de los casos atendidos.
- Informar sobre los derechos sexuales y reproductivos y particularmente el de la Interrupción Voluntaria del Embarazo - IVE.
- Difundir el acceso al servicio a toda la oferta institucional de la Secretaría Distrital de la Mujer.

Como se indicó, la atención brindada por la Línea Púrpura Distrital es medible y verificable; y esta es constatable con el histórico de acciones adelantadas por esta estrategia, el cual está disponible para consulta y acceso de toda la ciudadanía a través del Observatorio de Mujeres y Equidad de Género de Bogotá – OMEG:



Disponible en: Observatorio de Mujeres y Equidad de Género de Bogotá – OMEG

<https://omeg-sdmujer.gov.co/dataindicadores/index.html>

Con todo, aclaramos que la difusión y la publicidad que se adelanta alrededor de esta y otras estrategias de atención de la Entidad hace parte de las acciones de divulgación y socialización sobre la oferta de servicios de esta Secretaría con la ciudadanía, no tiene fines comerciales y se adelanta en desarrollo de las obligaciones de la Entidad de informar, prevenir y orientar a las mujeres víctimas de violencias contra las mujeres en la ciudad de Bogotá D.C.

Desde la Secretaría Distrital de la Mujer esperamos haber dado respuesta a su solicitud, según las competencias asignadas, y quedamos atentas a brindar cualquier información adicional o complementaria.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

GA-FO-01

6. REGISTRO DE ASISTENCIA

De acuerdo con el listado de asistencia, en el diálogo participaron 27 ciudadanas y ciudadanos, así como 92 funcionarias, funcionarios y colaboradoras de la entidad, según se evidencia en el archivo de Excel anexo que contiene el registro detallado de participantes. (Ver listado de Excel adjunto).

7. EVALUACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL EVENTO

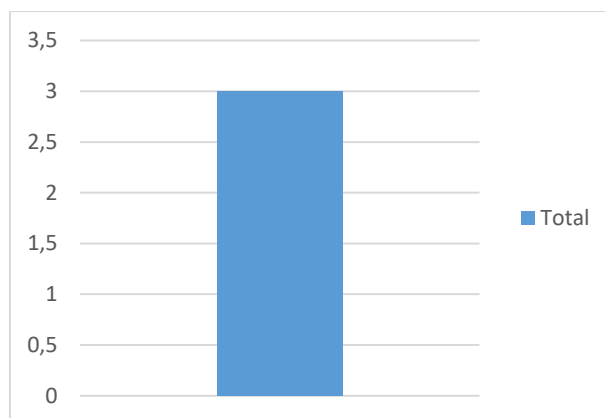
Durante la realización del diálogo ciudadano, se dispuso un formato de registro de asistencia en el cual las y los participantes fueron informados sobre el tratamiento de sus datos personales, conforme a la normatividad vigente en materia de protección de datos. Solo se registró la información de quienes autorizaron expresamente su uso para fines institucionales, garantizando la confidencialidad y el manejo responsable de la información.

En consecuencia, los datos de las personas que no otorgaron su consentimiento no fueron diligenciados ni divulgados. Este procedimiento aseguró el cumplimiento de los principios de transparencia, legalidad y minimización de datos, promoviendo la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional. Asimismo, permitió contar con información precisa para la sistematización del evento y la caracterización de la participación. Con base en los registros válidos, se obtuvo la siguiente información:

Tipo de población:

La encuesta realizada contó con la participación de 119 asistentes, 27 ciudadanas y 92 colaboradoras de la SDMujer. Sin embargo, en cumplimiento de la normatividad sobre protección de datos personales, únicamente se registró la información de las ciudadanas que autorizaron expresamente el tratamiento de sus datos. En ese sentido, se obtuvo consentimiento de 3 ciudadanas, quienes se identificaron con el sexo 'Mujer'. Este procedimiento garantizó el manejo responsable de la información y el respeto por la voluntad de las participantes, asegurando que los datos recopilados fueran utilizados exclusivamente para fines institucionales. Asimismo, permitió contar con una base de información confiable para la caracterización de la participación durante el espacio y para la elaboración de los análisis posteriores del diálogo.

Imagen 4. Tipo de población – registro de asistencia

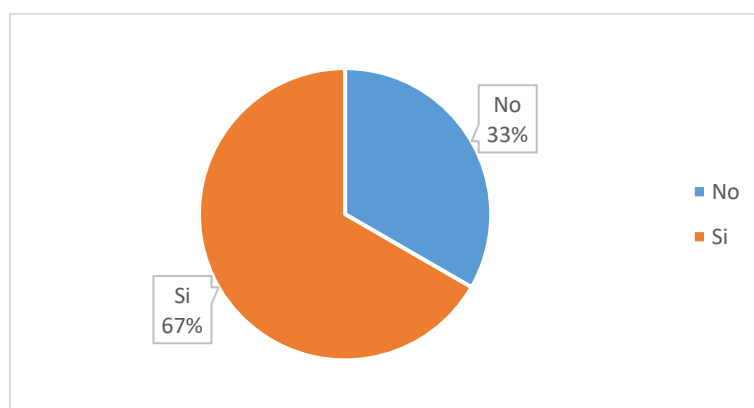


Tomado de Registro de asistencia – Diálogo Ciudadano SDMujer, 2025.

Es Cuidadora o cuidador:

La encuesta contó con la participación de 119 personas, de las cuales 27 correspondieron a ciudadanas y 92 a colaboradoras de la Secretaría Distrital de la Mujer. No obstante, en cumplimiento de la normatividad vigente sobre protección de datos personales, únicamente se registró información de aquellas ciudadanas que otorgaron autorización expresa para el tratamiento de sus datos. En este sentido, se obtuvo el consentimiento de tres (3) ciudadanas, de las cuales 2 se reconocieron como cuidadoras y 1 manifestó no identificarse como cuidadora.

Imagen 5. Identificada como cuidadora o cuidador – registro de asistencia

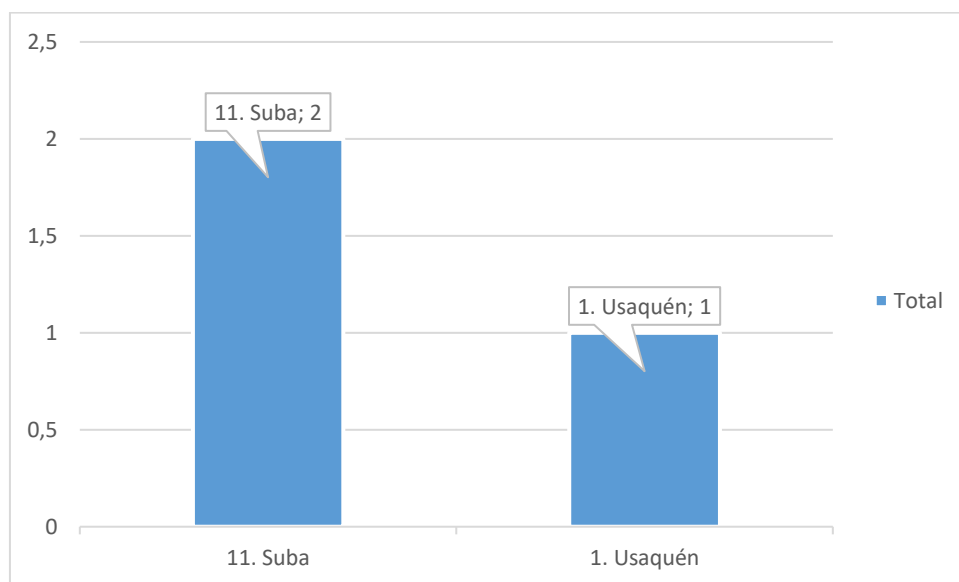


Tomado de Registro de asistencia – Diálogo Ciudadano SDMujer, 2025.

Localidad de Residencia:

La encuesta contó con la participación de 119 personas, de las cuales 27 correspondieron a ciudadanas y 92 a colaboradoras de la Secretaría Distrital de la Mujer. No obstante, en cumplimiento de la normatividad vigente sobre protección de datos personales, únicamente se registró información de aquellas ciudadanas que otorgaron autorización expresa para el tratamiento de sus datos. En este sentido, se obtuvo el consentimiento de tres (3) ciudadanas, de las cuales se cuenta con la siguiente información: una (1) ciudadana de la localidad de Usaquén y dos (2) de la localidad Suba.

Imagen 6. Localidad de Residencia – registro de asistencia



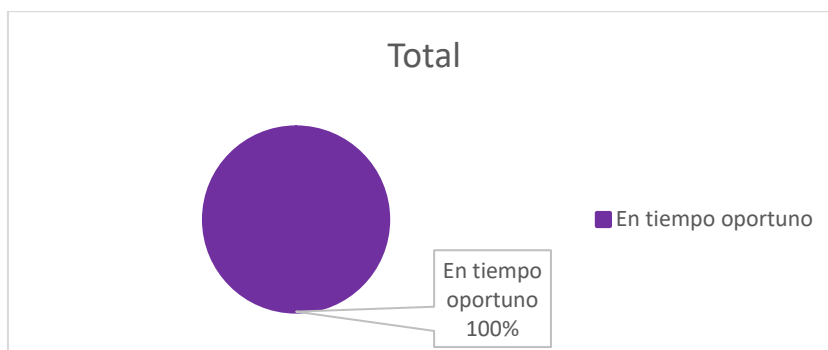
Tomado de Registro de asistencia – Diálogo Ciudadano SDMujer, 2025.

Considera que la convocatoria para participar se hizo:

La encuesta contó con la participación de 119 personas, de las cuales 27 correspondieron a ciudadanas y 92 a colaboradoras de la Secretaría Distrital de la Mujer. No obstante, en cumplimiento de la normatividad vigente sobre protección de datos personales, únicamente se registró información de aquellas ciudadanas que otorgaron autorización expresa para el tratamiento de sus datos. En este sentido, se obtuvo el consentimiento de tres (3) ciudadanas, quienes manifestaron que la convocatoria se realizó de manera oportuna.

De igual forma, entre las participantes que no autorizaron el tratamiento de sus datos, quince (15) señalaron también que la convocatoria fue realizada en tiempo, lo que refleja una percepción general positiva frente a la oportunidad y efectividad del proceso de convocatoria.

Imagen 7. Tiempo de Convocatoria – registro de asistencia



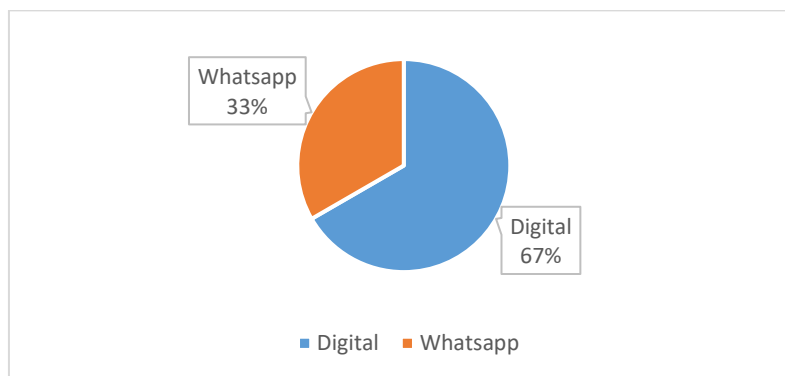
Tomado de evaluación – Diálogo Ciudadano SDMujer, 2025.

¿Cómo se enteró de la convocatoria?

La encuesta contó con la participación de 119 personas, de las cuales 27 correspondieron a ciudadanas y 92 a colaboradoras de la Secretaría Distrital de la Mujer. No obstante, en cumplimiento de la normatividad vigente sobre protección de datos personales, únicamente se registró información de aquellas ciudadanas que otorgaron autorización expresa para el tratamiento de sus datos. En este sentido, se obtuvo el consentimiento de tres (3) ciudadanas de las cuales dos (2) manifestaron haberse enterado de la convocatoria por medios digitales, una (1) indicó que la información les llegó por WhatsApp.

De igual forma, entre las participantes que no autorizaron el tratamiento de sus datos, se contó con la respuesta de veintinueve (29) personas. De ellas, ocho (8) señalaron haberse enterado de la convocatoria a través de WhatsApp, contacto telefónico, mensaje de texto, redes sociales, página web o medio físico; diez y ocho (18) indicaron que lo hicieron mediante la organización a la que pertenecen; y tres (3) mencionaron que se informaron por medios digitales.

Imagen 8. ¿Cómo se enteró de la convocatoria?



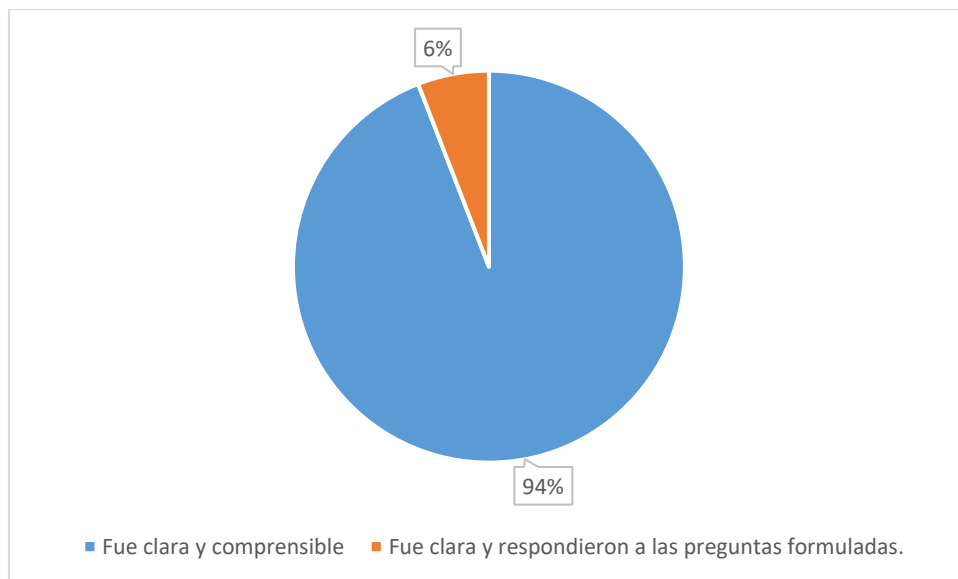
Tomado de evaluación – Diálogo Ciudadano SDMujer, 2025.

¿La agenda presentada en el diálogo ciudadano fue clara y comprensible?

La encuesta contó con la participación de 119 personas, de las cuales 27 correspondieron a ciudadanas y 92 a colaboradoras de la Secretaría Distrital de la Mujer. No obstante, en cumplimiento de la normatividad vigente sobre protección de datos personales, únicamente se registró información de aquellas ciudadanas que otorgaron autorización expresa para el tratamiento de sus datos. En este sentido, se obtuvo el consentimiento de tres (3) ciudadanas, quienes manifestaron que la agenda presentada en el diálogo ciudadano fue clara y comprensible.

De igual forma, entre las participantes que no autorizaron el tratamiento de sus datos, trece (13) participantes manifestaron que la agenda presentada fue clara y comprensible y una (1) participante manifestó que fue clara y respondieron a las preguntas formuladas.

Imagen 9. Agenda presentada en el evento



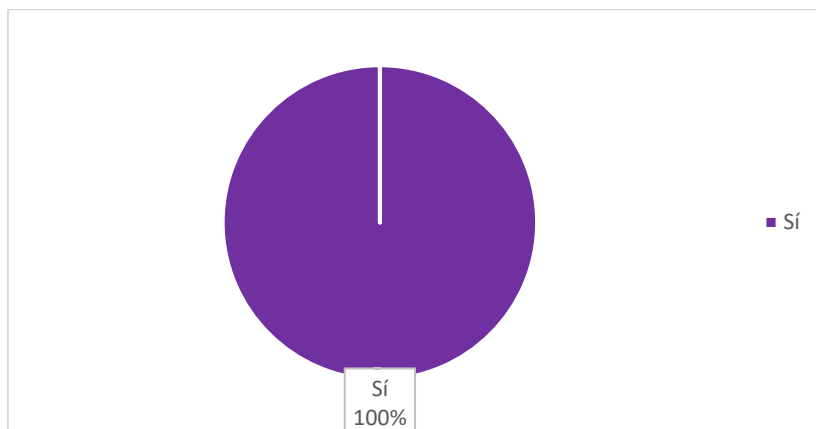
Tomado de evaluación – Diálogo Ciudadano SDMujer, 2025.

¿Considera que la entidad, escuchó y contestó las intervenciones realizadas por la ciudadanía?

La encuesta contó con la participación de 119 personas, de las cuales 27 correspondieron a ciudadanas y 92 a colaboradoras de la Secretaría Distrital de la Mujer. No obstante, en cumplimiento de la normatividad vigente sobre protección de datos personales, únicamente se registró información de aquellas ciudadanas que otorgaron autorización expresa para el tratamiento de sus datos. En este sentido, se obtuvo el consentimiento de tres (3) ciudadanas, quienes manifestaron que la entidad, escuchó y contestó las intervenciones realizadas.

De igual forma, entre las participantes que no autorizaron el tratamiento de sus datos, diecinueve (19) participantes manifestaron que la entidad, escuchó y contestó las intervenciones realizadas.

Imagen 10. *La entidad, escuchó y contestó las intervenciones*

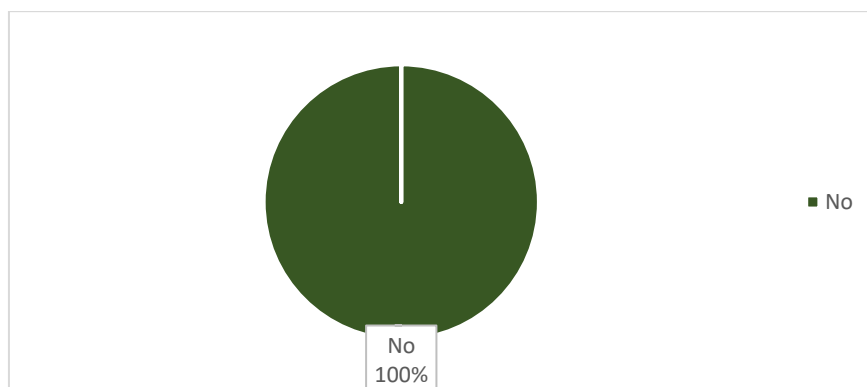


Tomado de evaluación – Diálogo Ciudadano SDMujer, 2025.

¿Considera que se llegó a algún compromiso entre la entidad que rindió cuentas y la ciudadanía?

La encuesta contó con la participación de 119 personas, de las cuales 27 correspondieron a ciudadanas y 92 a colaboradoras de la Secretaría Distrital de la Mujer. No obstante, en cumplimiento de la normatividad vigente sobre protección de datos personales, únicamente se registró información de aquellas ciudadanas que otorgaron autorización expresa para el tratamiento de sus datos. En este sentido, se obtuvo el consentimiento de tres (3) ciudadanas, quienes manifestaron que sienten que la entidad no llegó a algún compromiso con la ciudadanía.

Imagen 11. *La entidad llevo a un compromiso con la entidad*



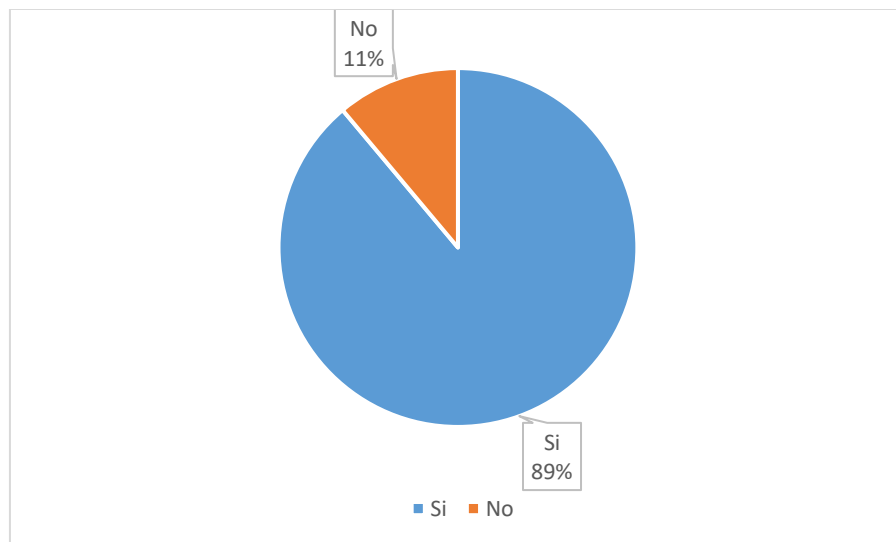
Tomado de evaluación – Diálogo Ciudadano SDMujer, 2025.

¿Considera que la modalidad virtual en que participó en el diálogo ciudadano fue efectiva para garantizar la participación ciudadana?

La encuesta contó con la participación de 119 personas, de las cuales 27 correspondieron a ciudadanas y 92 a colaboradoras de la Secretaría Distrital de la Mujer. No obstante, en cumplimiento de la normatividad vigente sobre protección de datos personales, únicamente se registró información de aquellas ciudadanas que otorgaron autorización expresa para el tratamiento de sus datos. En este sentido, se obtuvo el consentimiento de tres (3) ciudadanas, quienes manifestaron que la modalidad virtual en que participó en el diálogo ciudadano fue efectiva para garantizar la participación ciudadana.

De igual forma, entre las participantes que no autorizaron el tratamiento de sus datos, trece (13) participantes manifestaron que la modalidad virtual en que participó en el diálogo ciudadano fue efectiva para garantizar la participación ciudadana y dos (2) mencionaron que no fue efectiva.

Imagen 12. *¿La modalidad virtual fue efectiva para garantizar la participación?*



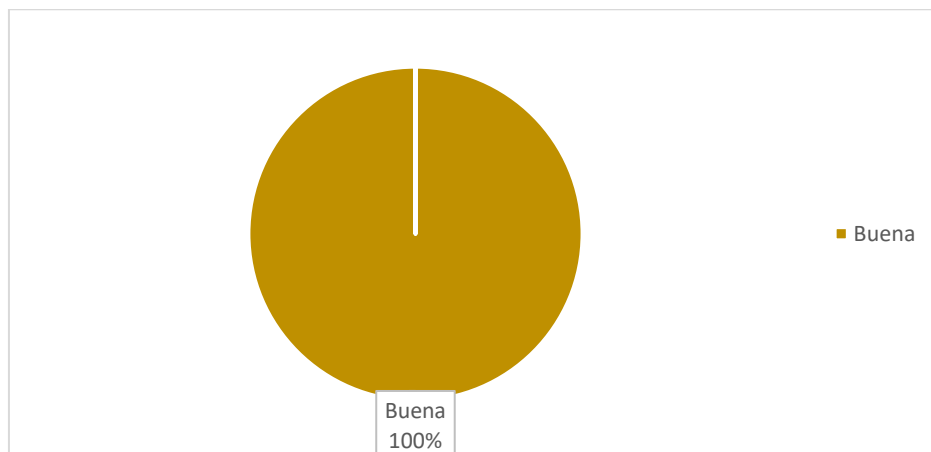
Tomado de evaluación – Diálogo Ciudadano SDMujer, 2025.

Dominio de la temática trabajada:

La encuesta contó con la participación de 119 personas, de las cuales 27 correspondieron a ciudadanas y 92 a colaboradoras de la Secretaría Distrital de la Mujer. No obstante, en cumplimiento de la normatividad vigente sobre protección de datos personales, únicamente se registró información de aquellas ciudadanas que otorgaron autorización expresa para el tratamiento de sus datos. En este sentido, se obtuvo el consentimiento de tres (3) ciudadanas, quienes manifestaron que el dominio de la temática fue bueno.

De igual forma, entre las participantes que no autorizaron el tratamiento de sus datos, veinte (20) participantes manifestaron que el dominio de la temática fue bueno.

Imagen 13. Dominio de la temática



Tomado de encuesta de satisfacción – Diálogo Ciudadano SDMujer, 2025.