

**AUTORIZACIÓN PARA CELEBRAR CONTRATOS CON EL MISMO OBJETO
LA SUSCRITA SUBSECRETARIA DE GESTIÓN CORPORATIVA DE LA
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER**

CONSIDERANDO

Que el artículo 11° de la Ley 80 de 1993 establece que *“La competencia para ordenar y dirigir la celebración de licitaciones y para escoger contratistas será del jefe o representante de la entidad, según el caso”*.

Que el literal u) del artículo 5° del Decreto Distrital 428 de 2013, señala que son funciones del Despacho de la Secretaría Distrital de la Mujer, entre otras las siguientes: *“Expedir los actos administrativos y celebrar, de acuerdo con su competencia, los contratos que sean necesarios para el cabal cumplimiento de las funciones de la Secretaría Distrital de la Mujer, sin perjuicio de delegar tal responsabilidad en las servidoras y servidores públicos de la Secretaría.”*

Que, mediante Decreto número 1068 del 26 de mayo de 2015, *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público”* En su artículo 2.8.4.4.5, respecto de la suscripción de contratos con el mismo objeto dispuso lo siguiente:

“Artículo 2.8.4.4.5. Condiciones para contratar la prestación de servicios. Los contratos de prestación de servicios con personas naturales o jurídicas, sólo se podrán celebrar cuando no exista personal de planta con capacidad para realizar las actividades que se contratarán. (...)”

Tampoco se podrán celebrar estos contratos cuando existan relaciones contractuales vigentes con objeto igual al del contrato que se pretende suscribir, salvo autorización expresa del jefe del respectivo órgano, ente o entidad contratante. Esta autorización estará precedida de la sustentación sobre las especiales características y necesidades técnicas de las contrataciones a realizar”

Que el numeral 7 del artículo 1° de la Resolución Interna 0134 de 2020, delega como funciones de la Subsecretaria de Gestión Corporativa de la Secretaría Distrital de la Mujer, entre otras las siguientes: *“Firmar la autorización para suscribir contratos con el mismo objeto, cuando a ello haya lugar, previa justificación del área solicitante”*.

Que mediante memorando con radicado No. 3-2021-002083 del 16 de mayo de 2021, Alexandra Quintero Benavides, Directora de Eliminación de de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, solicitó la autorización para celebrar **diez (10)** contratos de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión, con el siguiente objeto contractual: *“Apoyar a la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia en la recepción, atención y seguimiento de los incidentes de violencias contra las mujeres que reciba la Secretaría Distrital de la Mujer en el marco de la integración con la Línea 123, de acuerdo con los lineamientos técnicos de la entidad.”*

Que la referida solicitud contiene la sustentación de las especiales características y necesidades técnicas para la contratación a realizar, que son las siguientes:

“De conformidad con lo establecido en el inciso final del artículo 2.8.4.4.5. del Decreto 1068 de 2015, respecto a la suscripción de contratos con objetos iguales, a continuación, me permito remitir la justificación para la contratación de diez (10) profesionales para llevar a cabo el

siguiente objeto contractual “Apoyar a la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia en la recepción, atención y seguimiento de los incidentes de violencias contra las mujeres que reciba la Secretaría Distrital de la Mujer en el marco de la integración con la Línea 123, de acuerdo con los lineamientos técnicos de la entidad.”, en el marco de la ejecución del proyecto de inversión 7734:

La Secretaría Distrital de la Mujer, creada mediante el Acuerdo Distrital 490 de 2012, es un organismo del Sector Central que 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 íntra e intersectorial, territorial y poblacional de éstas 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”

En el marco de la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de la Mujer establecida en el Decreto Distrital 428 de 2013, se definen como funciones de la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, las siguientes: “(...) b). Diseñar e implementar estrategias y acciones dirigidas a garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias; c). Diseñar estrategias que propendan por la superación de los obstáculos que enfrentan las mujeres para acceder a la administración de justicia en el Distrito Capital; e). Dirigir e implementar acciones para la prevención, atención y protección integral a las mujeres víctimas de violencias; f). Implementar acciones tendientes a la prevención, atención y restablecimiento de los derechos vulnerados a las mujeres en el contexto del conflicto armado que afronta nuestro país; h). Implementar acciones orientadas a prevenir, atender, proteger y denunciar el delito de trata de personas, en los casos en que las víctimas de este tipo de violencia sean las mujeres.

En cumplimiento de su misionalidad y en el marco del Plan Distrital de Desarrollo “Un nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI 2020-2024”, la Secretaría formuló el Proyecto de Inversión 7734 – “Fortalecimiento a la implementación del Sistema Distrital de Protección integral a las mujeres víctimas de violencias - SOFIA en Bogotá”. Este Proyecto busca desarrollar las apuestas contenidas dentro de dicho plan, en su propósito No. 3 “Inspirar confianza y legitimidad para vivir sin miedo y ser epicentro de cultura ciudadana, paz y reconciliación”, cuyo programa estratégico No. 3 “Prevención de violencias de género y reducción de discriminaciones”, incluye el programa 40 “Más mujeres viven una vida libre de violencias, se sienten seguras y acceden con confianza al sistema de justicia”, y busca contribuir, entre otros aspectos, a “Alcanzar al menos el 80% de efectividad (respuesta inmediata, llamadas devueltas y contactos por chat) en la atención de la línea purpura ‘Mujeres escuchan mujeres’ integrando un equipo de la misma a la línea de emergencias 123”.

En cumplimiento de las funciones asignadas y en atención a lo dispuesto en la Ley 1257 de 2008 “Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de las formas de violencia y discriminación contra las mujeres”, la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia desarrolla estrategias y acciones tendientes a la eliminación de las distintas formas de violencias contra las mujeres mediante la implementación del Sistema Orgánico Funcional Integral y Articulador para la Protección a Mujeres Víctimas de Violencias -creado mediante el Acuerdo Distrital 421 de 2009- como estrategia de la administración distrital en torno a la protección del derecho de las mujeres a una vida libre de violencias.

En este contexto, y en atención a lo dispuesto por el Concejo de Bogotá en el Artículo 2 del Acuerdo 676 de 2017, el Distrito Capital desarrolla la Ruta Única de Atención a mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio, la cual es una estrategia del Distrito para prevenir la

materialización del delito de feminicidio y cualquier expresión de violencia física, psicológica, sexual o económica contra las mujeres. La Ruta Única parte del reconocimiento los derechos humanos de las mujeres, 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.

En este marco, la Secretaría Distrital de la Mujer en concordancia con su mandato y como acción afirmativa, implementa la Línea Púrpura Distrital Mujeres que Escuchan Mujeres con el objetivo de contribuir en la garantía del derecho de las mujeres a una vida libre de violencias y el derecho a la salud plena, como derechos interconectados en el marco de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género. La Línea Púrpura Distrital “Mujeres que Escuchan Mujeres” 018000112137, es una línea de atención telefónica y virtual para mujeres mayores de 18 años que habitan en Bogotá, creada desde febrero del 2015.

El papel primordial de la Línea es proporcionar atención psicosocial telefónica y virtual especializada a mujeres víctimas de violencias de género. A través de la atención telefónica y virtual, se busca avanzar en la desnaturalización de las violencias, el conocimiento/reconocimiento del ciclo de las mismas, brindar acompañamiento en la toma de decisiones, aportar a la prevención de nuevos hechos de violencias que puedan implicar un riesgo para la salud o vida de las mujeres, orientar en la “Ruta Única de Atención a Mujeres Víctimas de Violencias y en Riesgo de Feminicidio”, así como otras rutas de atención específicas para mujeres.

En el actual contexto de pandemia generado por el brote del nuevo coronavirus COVID-19, organismos Internacionales han reconocido el desigual impacto que tiene esta situación que exacerba la violencia contra las mujeres. El Secretario General de Naciones Unidas ha reconocido que “Para muchas mujeres y niñas, la amenaza es mayor precisamente allí donde deberían estar más seguras”. Las medidas de aislamiento social, el incremento de las tensiones económicas, sociales y emocionales, la excesiva carga de cuidados sobre las mujeres, entre otros factores, aumentan el riesgo y el peligro de violencia de género contra las mujeres, en los ámbitos públicos, privados y virtuales.

Por su parte ONU Mujeres ha señalado que el aumento de los riesgos de violencia contra las mujeres y las niñas, especialmente violencia doméstica en el contexto de la emergencia, requieren que las instituciones tomen medidas urgentes para asegurar la continuidad de servicios esenciales para responder a la violencia contra las mujeres y niñas y desarrollar nuevas modalidades de brindar servicios en el contexto actual.

Atendiendo a las recomendaciones de los organismos internacionales, y al incremento de llamadas que ingresan al 018000112137 principalmente por motivos de violencias física, psicológica, económica, sexual y patrimonial en el marco de la Ley 1257 del 2008, la Línea Púrpura Distrital “Mujeres que Escuchan Mujeres” en el contexto del aislamiento social, fortaleció la capacidad institucional en materia de recursos tecnológicos y de equipo profesional.

La Línea Púrpura Distrital debe proporcionar atención psicosocial telefónica y vía chat 24 horas todos los días del año, en cumplimiento del Manual de atención con enfoque psicosocial de la Secretaría Distrital de la Mujer, acuerdo con las características mínimas descritas en el anexo técnico del Contrato Interadministrativo No. 513 de 2021 cuyo objeto es “prestar el servicio de operación integral de la línea púrpura distrital - mujeres que escuchan mujeres - las 24 horas del día, los 7 días de la semana y realizar la implementación e integración con la línea de

atención de emergencias 123 y su puesta en funcionamiento, de acuerdo con los lineamientos técnicos de atención suministrados por la Secretaría Distrital de la Mujer”.

Adicionalmente, el Decreto 093 de 2020 señaló en su artículo 18 que: “La Línea Púrpura Distrital: “Mujeres que escuchan Mujeres” permanecerá en funcionamiento a través del número 018000112137. gratuito en Bogotá desde teléfono fijo o celular, WhatsApp 3007551846 y el correo lpurpura@sdmujer.gov.co, para las finalidades enunciadas en el parágrafo del artículo que antecede”.

Además de lo anterior, tanto la información asociada con la operación de la Línea Púrpura, así como la información de cada una de las atenciones ingresadas al Sistema de Información Misional - SIMISIONAL1 deberá servir para el seguimiento, evaluación y mejora continua de los servicios ofrecidos por la Línea.

En este marco, la Administración Distrital se ha propuesto fortalecer la implementación de la Línea Púrpura Distrital a través de la integración de ésta a la Línea de emergencias 123. La Línea 123 o Número Único de Seguridad y Emergencias (NUSE) es el Sistema integrado que se encarga de recibir las llamadas de la ciudadanía o entidades que solicitan ayuda en asuntos relacionados con seguridad urgencias, emergencias o desastres, para brindar una respuesta efectiva, oportuna y coordinada para la prevención, atención y protección de la vida e integridad de la ciudadanía.

La Línea 123 es operada y coordinada por la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, y está ubicada en el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4) de Bogotá, que a su vez integra actualmente 7 agencias², articulando las herramientas tecnológicas, operacionales y humanas dispuestas por el Distrito Capital para el cumplimiento de los objetivos mencionados en materia de respuesta efectiva. A la vez genera información centralizada y confiable para la toma de decisiones, como también aporta el conocimiento para la prevención y anticipación en esos eventos.

El Decreto 510 de 2019; “Por el cual se reglamenta el Sistema Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4 y se dictan otras disposiciones”, menciona en su Artículo 14° la forma cómo está integrado el NUSE 123, indicando en su Numeral 3°: “Las demás entidades que, por su naturaleza, funcionalidad o capacidad contribuyan con la seguridad o respuesta a urgencias y emergencias en el Distrito Capital y deseen integrarse de acuerdo con los lineamientos que defina la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia”.

Al respecto, se adelantó un proceso de articulación con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para la integración de la Línea Púrpura Distrital a la Línea 123 o Número

¹ Software o aplicativo institucional de registro y seguimiento de atenciones a ciudadanas dispuesto por la Secretaría Distrital de la Mujer

² El artículo 14 del Decreto 510 de 2019 establece la integración del Número Único de Seguridad y Emergencias - NUSE 123., en los siguientes términos:

1. “La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

2. Las Entidades, entre ellas:

a. Policía Metropolitana de Bogotá, MEBOG.

b. Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático, IDIGER.

c. La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, UAECOB.

d. Secretaría Distrital de Salud - Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud - DUES, por medio de la Subdirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias - CRUE.

e. La Secretaría Distrital de Movilidad.

3. Las demás entidades que, por su naturaleza, funcionalidad o capacidad contribuyan con la seguridad o respuesta a urgencias y emergencias en el Distrito Capital y deseen integrarse de acuerdo con los lineamientos que defina la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia”.

Único de Seguridad y Emergencias (NUSE). Al respecto, en el marco de las instancias de coordinación interinstitucional que se han adelantado desde el mes de agosto de 2020 con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se definieron tres fases consistentes en una simulación, un simulacro y un plan piloto.

La primera fase se llevó a cabo el 20 de agosto de 2020 en las instalaciones del C4, lo que permitió un ejercicio de análisis sobre la forma de articulación de la Secretaría Distrital de la Mujer a partir del estudio de dos casos contando con la participación de algunas de las agencias del C4 como Policía Metropolitana de Bogotá y Centro Regulador de Urgencias y Emergencias CRUE.

La segunda fase consistió en un simulacro realizado el 3 de septiembre de 2020, en el cual se contó con la participación de dos profesionales de la Línea Púrpura Distrital y el cual arrojó la necesidad de contratar 9 profesionales (1 coordinadora y 8 profesionales de atención) a través de las cuales se ha implementado la tercera fase del alistamiento consistente en un piloto de integración con la asignación de puestos de trabajo en el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo -C4. Para el pilotaje, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia asignó estaciones Premier One para la ubicación de las profesionales a contratar desde la Secretaría Distrital de la Mujer.

En el marco de la tercera fase se formalizó la integración de la Secretaría Distrital de la Mujer a través de la Línea Púrpura Distrital con la Línea 123, mediante Resolución 928 de 2020 de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia “Por medio de la cual se autoriza la integración de la Secretaría Distrital de la Mujer con el Número Único de Seguridad y Emergencias NUSE 123” que contiene además el anexo “REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS PARA LA SDMUER”.

De conformidad con lo establecido en la Resolución 928 de 2020, los incidentes priorizados para la intervención post-emergencia de la Secretaría Distrital de la Mujer son:

CÓDIGO	INCIDENTE
615	QUEMADURAS
906	VIOLENCIA SEXUAL
909	EXHIBICIONES O ACTOS OBSCENOS
910	LESIONES PERSONALES

La adopción de esta Resolución aporta de manera significativa en la transformación social e institucional que se requiere para entender que las violencias contra las mujeres son un asunto que afecta la salud pública, la seguridad y la convivencia ciudadana y, por tanto, deben ser atendidas con el mismo nivel de coordinación, inmediatez y efectividad con el que se da respuesta a las demás urgencias y emergencias que a diario se registran en Bogotá. En este sentido, la integración de la Secretaría Distrital de la Mujer a la Línea 123 como agencia tiene el propósito de fortalecer los procesos de recepción, tipificación, atención y seguimiento al alto número incidentes de seguridad y emergencias relacionados con todo tipo de violencias contra las mujeres, de manera que se pueda ofrecer una intervención oportuna e integral para activar las rutas de salud, justicia y protección correspondientes.

La integración de la Secretaría Distrital de la Mujer a la Línea 123, se estableció bajo el identificador abreviado de “Agencia MUJ”, haciendo referencia específicamente a la agencia

mujer (de allí las siglas MUJ). A través de esta abreviatura es que la agencia recibe los incidentes en el marco de la integración.

La fase piloto ha estado compuesta de tres grandes sistemas, que a su vez cuentan con subsistemas funcionales que se describen a continuación:

- a. Sistema CAD (Despacho asistido por computador) PremierOne, fabricante Motorola, a través del cual se administran llamadas, recursos y se articulan acciones con las agencias interventoras en situaciones de emergencia.*
- b. Sistema de telefonía, plataforma Avaya CS-1000 con apoyo en contact center Aura, actualmente se está reemplazando por la plataforma Motorola Vesta3 Next Generation 9-1-1 (NG 9-1-1) con soporte para atención de 60.000 o más llamadas diarias.*

Vesta funciona a través de troncales SIP como las actualmente dispuestas para la línea gratuita 018000112137 de la Línea Púrpura Distrital.

- c. Sistema TIC, el cual se compone de una red de enlaces redundantes con fibras ópticas oscuras en anillo backbone de 10GB de alta disponibilidad, conmutación automática e interconectadas a través de switches carrier class y switches de acceso con firewall perimetrales que aseguran la seguridad de la red.*

Esta topología de red fue construida por ETB de manera exclusiva para la operación y funcionamiento de la línea NUSE 123 y a través de esta red solo se cursa tráfico de voz y datos de las agencias de despacho adscritas a la línea NUSE 123.

Subsistemas:

- d. Sub Sistema de grabación y backup de cintas y llamadas telefónica que opera sobre plataforma Verint con respaldo en plataforma RedBox.*
- e. Sub Sistema AVL-GIS sobre PremierOne que es el localizador de recursos en tiempo real integrado al sistema de información georeferenciado, lo cual permite ubicar de manera precisa el ciudadano en situación de emergencia y enviar los recursos necesarios más cercanos al sitio del incidente.*
- f. Sub Sistema de procesamiento de datos con tres datacenter ubicados geográficamente equidistantes en Bogotá.*
- g. Sub Sistema de estaciones de trabajo que soporta el grupo de recepción de llamadas y sistema de despacho desde la sala única de recepción (sala SUR) que durante el año 2020 dada la contingencia por el covid-19, funciona en 5 ubicaciones distintas distribuidas en Bogotá, en las cuales se pueden localizar los agentes de despacho de las diferentes agencias para la recepción de llamadas.*

La fase piloto de integración ha permitido determinar aspectos relevantes para la operación en términos de: i. horarios críticos de reporte de incidentes asociados a las violencias contra las mujeres, ii. tipo de incidentes que con mayor frecuencia demandan intervención y acompañamiento por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer como agencia de despacho del Número Único de Seguridad y Emergencias y iii. requerimientos de intervención en incidentes adicionales a los priorizados inicialmente, tales como tentativa de feminicidio, entre otros.

³ Requisito para la integración de la línea púrpura a la línea NUSE 123, establecido en el documento “Requerimientos Técnicos Mínimos para la Secretaría Distrital de la Mujer - SDMujer”, numeral 1 lineamientos técnicos ítem “B”.

Del 23 diciembre de 2020 al 16 de abril de 2021, en el marco del piloto de integración, se han recibido un total de 2.794 incidentes asociados a dos códigos de tipificación, de los cuales 1.400 fueron las víctimas quienes realizaron la llamada a la línea 123 y 1.394 incidentes fueron alertantes. Estos 2.794 se dividen así por códigos de tipificación así:

<i>Código 906 Violencia Sexual</i>	<i>327</i>
<i>Código 910 Lesiones personales</i>	<i>1.621</i>
<i>Código 204 Lesiones personales –Tentativa de feminicidio (Circunstancia modificadora 910)</i>	<i>723</i>
<i>Código 202 Orientación psicosocial</i>	<i>11</i>
<i>Código 611 Maltrato</i>	<i>108</i>
<i>Código 909 Exhibicionismo u actos obscenos</i>	<i>4</i>

Es preciso resaltar, que los códigos de tipificación 202, 611 y 909 corresponden a incidentes relacionados con actuación Vehículo Mujer de CRUE, los cuales no se encuentran dentro de los códigos priorizados para el piloto, pero que pese a ello se ha venido dando trámite de direccionamiento para atención post emergencia, siendo tipificados en los códigos mencionados a través del SIMISIONAL.

En ese sentido el número total de incidentes que puede recibir la Secretaría Distrital de la Mujer como agencia de despacho del Número Único de Seguridad y Emergencias está por encima de 175 casos en promedio semanales⁴, estos casos deben ser atendidos dentro de los tiempos establecidos por el C4 así:

<i>PRIORIDAD</i>	<i>TIEMPO DE ATENCIÓN</i>
<i>0 – Crítica</i>	<i>Máximo 1 hora</i>
<i>1 – Alta</i>	<i>1 a 4 horas</i>
<i>2 – Media</i>	<i>Durante el turno</i>
<i>3 – Baja</i>	<i>Máximo en 24 horas</i>

La prestación del servicio se coordina con una dinámica de rotación de 6 horas diarias en el marco de las medidas de bioseguridad y asilamiento establecidas por el Gobierno Nacional y la Administración Distrital, según el comportamiento de la pandemia por COVID-19 y las medidas que se adopten para la prevención del contagio.

La participación de la Agencia MUJ en los COE (Centros Operativo de Emergencias) permite la articulación de la Secretaría Distrital de la Mujer con las demás las agencias inscritas al C4 y agencias de orden distrital en la atención de las posibles alteraciones de orden público que se han presentado a lo largo de la implementación del plan piloto.

El mayor número de incidentes se tipificó con prioridad crítica o alta, lo cual permite inferir que para una atención y respuesta efectiva de máximo 4 horas después del direccionamiento, se requiere un equipo amplio que tenga la capacidad de recurso humano y alcance para ello. Se evidencia que no se presentan incidentes de prioridad 3 –baja- teniendo en cuenta que los incidentes que se han priorizado son en su mayoría situaciones que requieren una atención inmediata; un gran porcentaje de incidentes se clasifican con prioridad crítica y/o alta.

⁴ Balance con corte al periodo de abril de 2021.

Cabe resaltar, que se continúa identificando como principal horario crítico de incidentes para la Secretaría Distrital de la Mujer los jueves, viernes y sábados incluyendo las festividades, principalmente en los horarios de 2:00 p.m a 6:00 am.

Bajo este marco, es importante señalar que la Resolución 928 de 2020, estableció en su anexo técnico un periodo de transición estimado en tres meses para que en ese tiempo la Secretaría Distrital de la Mujer realizara el correspondiente proceso contractual para la implementación e integración de la Línea Púrpura Distrital con la Línea de Atención de Emergencias 123 y su puesta en funcionamiento, lo cual requería de una definición técnica previa que incluía las adquisiciones de equipos, licencias, conectividad, dotar puestos de trabajo y contratar el personal de operaciones 7x24x365.

En cumplimiento de esto, en primer lugar, la Secretaría Distrital de la Mujer suscribió el 13 de abril de 2021 el Contrato Interadministrativo No. 513 de 2021 con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP – ETB cuyo objeto consiste “Prestar el servicio de operación integral de la Línea Púrpura Distrital - Mujeres que Escuchan Mujeres - las 24 horas del día, los 7 días de la semana y realizar la implementación e integración con la línea de atención de emergencias 123 y su puesta en funcionamiento, de acuerdo con los lineamientos técnicos de atención suministrados por la SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER.”

En el marco de este contrato, se realizarán las adquisiciones de equipos, licencias, conectividad y la dotación puestos de trabajo, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el anexo técnico de la resolución 928 de 2020 donde se establece de manera taxativa que el “Se deberá contratar con el operador tecnológico (ETB) todos los servicios asociados para poner en funcionamiento la nueva agencia”.

En segundo lugar, en relación con la contratación de las profesionales de operaciones, durante el piloto de integración, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, a través del C4, ha sido enfática en indicar que con base en la estructura de operación del NUSE 123 cada agencia debe contar con un mínimo (en términos de roles y cantidad) de equipo humano para poder operar, garantizando un mayor control de los incidentes que se reciban, de la calidad de las acciones realizadas y de la articulación con las demás agencias y con los servicios de cada entidad.

Frente a esto, con base en los resultados de la fase piloto de integración se identificó que para satisfacer la necesidad del servicio y una correcta atención de los casos de manera ininterrumpida las 24 horas del día los 7 días de la semana, es insuficiente un equipo de 9 profesionales, por lo que se determinó la necesidad de contar con un equipo de veintiún (21) profesionales en las instalaciones del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4), integrado por una (1) coordinadora, cinco (5) articuladoras de sala, cinco (5) apoyos de monitoreo y seguimiento; y, diez (10) operadoras o enlaces operativas de emergencia para garantizar la atención oportuna de los casos, el cumplimiento de los tiempos de atención establecidos mediante una dinámica de rotación que permita garantizar un servicio ininterrumpido y la activación de las rutas de atención de emergencias y seguimiento post-emergencia de cada caso.

Los roles con los cuales deben contar las agencias que integren el NUSE 123 para su operación tienen como finalidad primordial brindar una atención óptima y oportuna a la ciudadanía respecto a los incidentes reportados en el marco de las competencias institucionales distritales y nacionales, por lo que los roles tienen actividades fundamentales para cumplir con los objetivos propuestos para el Sistema C4, su articulación e interoperabilidad. Bajo el marco de los lineamientos mencionados, para la Agencia MUJ se busca que los roles de:

- *Coordinadora: garantice la disponibilidad de la capacidad instalada para el cumplimiento efectivo de la operación, reporte de alertas o acciones de mejora y realice la definición de estrategias para la articulación intrainstitucional para la atención de casos y del equipo profesional que estará en la Línea NUSE 123.*
- *Articuladora de sala: garantice el cumplimiento de la malla de turnos definida, los lineamientos y protocolos indicados, contribuyendo en la toma de decisiones mediante el control que tiene de la parte operativa, garantice la gestión y seguimiento de incidentes de alto impacto y sirva de enlace con las demás agencias y entidades involucradas para garantizar la atención final del incidente de manera eficaz y oportuna.*
- *Apoyo de monitoreo y seguimiento en sala: oriente técnicamente desde un enfoque psicosocial las acciones de recepción, atención, seguimiento y direccionamiento, identifique las acciones de mejora a través de la evaluación de calidad en la operación, siendo el único rol autorizado para realizar escucha de llamada, asimismo elabore conceptos y brinde apoyo a las respuestas de peticiones, reclamaciones y demás que puedan solicitar los ciudadanos por la atención recibida desde el ingreso de la llamada, hasta la atención final del incidente.*
- *Operadora o enlace operativo en sala: recepcione y analice todos los incidentes en tiempo real de los incidentes transferidos a la Agencia MUJ, reportando los mismos en los sistemas de información establecidos, realizando las remisiones necesarias para atención postemergencia y su seguimiento.*

Bajo este marco, la Secretaría Distrital de la Mujer se encuentra en un proceso constante de análisis de las características y condiciones bajo las cuales debe operar el equipo profesional a través del cual se realizarán las actividades misionales de la integración con el Número único de Seguridad y Emergencia (NUSE) - 123. Frente a esto, se evidenció la importancia de contar en un primer momento, a corto y mediano plazo, con la contratación directa del equipo profesional a través de prestación de servicios principalmente frente a la necesidad de no interrumpir los procesos en los que se encuentra actualmente la integración, garantizando así la eficiencia en la prestación del servicio y contar con la experticia de la entidad teniendo en cuenta la complejidad técnica que implica la integración como agencia del C4 siendo un escenario de emergencia en el que por primera vez la entidad sería parte y que requiere por un lado, garantizar un control y cuidado mayor en relación con el equipo profesional y por otro lado, implica unos roles diferenciales que se articulan con las demás agencias, con la Línea Púrpura Distrital y con otros servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer.

En este sentido, esta modalidad actual responde principalmente a un proceso de planeación asociado a la integración con el NUSE 123, en el cual la Secretaría Distrital de la Mujer requiere contar con la capacidad institucional transitoria inicial para responder a la necesidad del servicio, en tanto se cuenta con elementos y trámites adicionales que permitan contar con otros mecanismos para lograr satisfacer cada vez más la necesidad que nos plantea el propósito de integrar a la entidad como agencia.

Ahora bien, en el marco de la contratación con ETB para las adquisiciones de equipos, licencias, conectividad y la dotación puestos de trabajo en el contrato No. 513 de 2021, se estableció un periodo de máximo 4 meses en el cual se contará con la importación, instalación, configuración y puesta en operación de los elementos mencionados garantizando cuatro (4) estaciones de trabajo. Sin embargo, durante este tiempo se debe garantizar con el que se cuenta actualmente producto en el marco del piloto de integración sea continuo e ininterrumpido, la Secretaría Distrital de la Mujer continuará contando con las estaciones dispuestas por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, y deberá adelantar los procesos administrativos

necesarios para que el equipo profesional sea contratado y tenga un periodo de contextualización, preparación, capacitación y prueba práctica para garantizar una operación completa en el momento en que ETB confirme la entrada en operación de las cuatro (4) estaciones.

En virtud de lo expuesto, la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia – DEVAJ-, requiere de diez (10) profesionales que cumplan con los requisitos de idoneidad y experiencia, para que realicen la recepción, atención y seguimiento de los incidentes de violencias contra las mujeres que reciba la Secretaría Distrital de la Mujer en el marco de la integración con la Línea 123, de acuerdo con los lineamientos técnicos de la entidad registrándolos en los sistemas y matrices de información establecidos. Lo anterior para aportar a una respuesta oportuna frente a los casos así como a la prevención de nuevos hechos de violencias que puedan implicar un riesgo para la salud o vida de las mujeres.

Estas acciones permitirán aportar al cumplimiento de la meta sectorial No. 304 que consiste en “Alcanzar al menos el 80% de efectividad (respuesta inmediata, llamadas devueltas y contactos por chat) en la atención de la Línea Púrpura Distrital 'Mujeres escuchan mujeres' integrando un equipo de esta a la línea de emergencias 123”.

La prestación del servicio se realizará en el marco de las medidas de bioseguridad y asilamiento establecidas por el Gobierno Nacional y la Administración Distrital, según el comportamiento de la pandemia por COVID-19, para lo cual las contratistas garantizarán el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad establecidos por las entidades competentes. Asimismo, toda vez que la prestación del servicio se realizará principalmente en el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4), se debe garantizar el cumplimiento de las medidas que se adopten para la prevención del contagio”.

De conformidad con la norma citada y la justificación presentada por la Directora de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, cuyo contenido hace parte integral del presente documento, y en virtud de lo dispuesto en el artículo 2.8.4.4.5 del Decreto 1068 de 2015, se autoriza la suscripción de: **diez (10) contratos de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión**, con el siguiente objeto contractual: “Apoyar a la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia en la recepción, atención y seguimiento de los incidentes de violencias contra las mujeres que reciba la Secretaría Distrital de la Mujer en el marco de la integración con la Línea 123, de acuerdo con los lineamientos técnicos de la entidad.”, de acuerdo con las características y el perfil definido en los estudios previos.

Dado en Bogotá D.C, en el mes de mayo del año 2021.

Atentamente,



DALIA INÉS OLARTE MARTÍNEZ

Subsecretaria de Gestión Corporativa

Secretaría Distrital de la Mujer

Aprobó: Adibi Jalima Jalafes Montes – Directora de Contratación
Revisó: Stefanía Vidal Padilla – Contratista – Subsecretaría de Gestión Corporativa
Elaboró: Camila Andrea Merchán Rincón - Contratista – Dirección de Contratación