

INFORME CUALITATIVO MENSUAL NOVIEMBRE

La Secretaría Distrital de la Mujer como entidad integrada al Número Único de Seguridad y Emergencias -NUSE 123- y encargada de promover acciones que garanticen la seguridad y vida de las mujeres en la ciudad de Bogotá, gestiona desde el 2020 por medio de la estrategia Agencia MUJ incidentes reportados a la Línea 123 donde mujeres son víctimas de violencia a razón de género.

Por tal razón, desde la Agencia MUJ de manera mensual se realiza un informe cualitativo, en el cual se plasman los análisis de aspectos relevantes de la operación y expondrá logros, retos y alternativas de la operación de la Agencia MUJ.

Análisis de los incidentes en la operación.

Durante el mes de noviembre, la Agencia MUJ recepcionó y gestionó 770 incidentes relacionados con violencia hacia las mujeres, de los cuales 540 se clasificaron como violencia por razón de género y, por lo tanto, fueron procedentes para su atención bajo las estrategias de la Secretaría Distrital de la Mujer. Los 229 incidentes restantes fueron considerados no procedentes o carecían de información suficiente, debido a la imposibilidad de obtener datos de la víctima tras el seguimiento de las agencias que actúan como primeros respondientes en escenarios de urgencia o emergencia.

Entre los incidentes procedentes, 263 casos fueron tipificados bajo la circunstancia modificadora 204 – Tentativa de feminicidio, mientras que 202 casos se clasificaron como 201 – Violencia contra la mujer post evento, y 75 casos correspondieron a 906 – Violencia sexual. Además, 69 incidentes iniciales se realizó cambio de tipificación a tentativa de feminicidio tras identificarse factores de alto riesgo, como situaciones de encierro, persecuciones, amenazas de muerte, reincidencias en violencia, consumo de sustancias psicoactivas, porte de armas por parte del agresor, y antecedentes de atención por la Secretaría Distrital de la Mujer.

También, se observa que, en su mayoría, los reportes de situaciones de violencia contra las mujeres provienen de alertantes. Durante el mes de noviembre, se

registraron 386 incidentes reportados por estas personas, quienes se agrupan en dos perfiles principales.

El primer perfil corresponde a familiares o personas cercanas a la víctima, quienes suelen proporcionar datos específicos sobre la mujer afectada y ampliar la información sobre la situación de violencia. El segundo perfil incluye a transeúntes, quienes generalmente carecen de información detallada tanto de la víctima como del contexto de la agresión, pero actúan como testigos de la situación.

Este último perfil refleja un incremento en la sensibilización social frente a las violencias contra las mujeres, particularmente aquellas perpetradas por la pareja o expareja, lo que podría reflejar un cambio en el imaginario social que asocia los conflictos y violencias de pareja o familia exclusivamente al ámbito privado.

No obstante, la mayoría de los incidentes reportados por transeúntes quedan no procedentes para la Agencia MUJ debido a la imposibilidad de obtener información de la mujer víctima para posterior atención por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer. Esto puede interpretarse como una falencia institucional, atribuida a la incapacidad de responder adecuadamente a situaciones de violencia en contextos de urgencia o emergencia. Estas deficiencias pueden derivarse de múltiples factores, como la limitada preparación de las agencias que actúan como primeros respondientes o la falta de articulación efectiva entre las instituciones responsables de garantizar los derechos humanos.

Se identificó que las violencias rara vez ocurren de forma aislada. Con frecuencia, se ejercen de manera simultánea diferentes tipos de violencia, como la patrimonial y económica, la vicaría, la física y la psicológica.

Factores como la dependencia económica y la falta de redes de apoyo, especialmente en el caso de mujeres migrantes, incrementan significativamente su vulnerabilidad. Además, las prácticas de cuidado que recaen predominantemente sobre las mujeres dentro del hogar se convierten en un factor de riesgo para ser víctima de violencias, al ser utilizadas como un mecanismo de control y daño por parte del agresor.

En el espacio público, la violencia sexual fue el tipo más reportado durante noviembre. Se documentaron casos en los que mujeres fueron abordadas, amenazadas con armas blancas o de fuego y violentadas sexualmente. No obstante, persisten omisiones y negaciones por parte de la Policía y los operadores de la Sala Unificada de Recepción (SUR) para reconocer estas agresiones como violencia sexual, lo que constituye una barrera significativa para el acceso a la justicia.

También se reportaron desapariciones de mujeres denunciadas por familiares. En estos casos, la Agencia MUJ remitió los incidentes al equipo respectivo de la Secretaría de la Mujer para brindar asesoría. Sin embargo, se considera necesario establecer criterios claros que delimiten las responsabilidades entre los equipos de atención, especialmente el equipo móvil, para garantizar un tratamiento adecuado de estos casos.

En términos de distribución geográfica, las localidades con mayor número de reportes fueron Suba, Kennedy, Ciudad Bolívar y Engativá, mientras que las localidades con menor incidencia fueron La Candelaria, Antonio Nariño, Teusaquillo y Los Mártires. Esta distribución corresponde a la densidad poblacional de cada localidad y no presenta variaciones significativas frente a meses anteriores.

Durante el mes también se recibieron 136 transferencias de voz exitosas relacionadas con violencia de pareja o expareja. Este dato excluye aquellas transferencias rechazadas por no cumplir con los criterios establecidos en el Boletín 007/2023.

Es importante destacar que las estrategias con mayor número de incidentes remitidos fueron Línea Púrpura Distrital, Intersectorial con Hospitales, Móvil Mujer y Justicia de Género. Se observó un alto porcentaje de intentos fallidos en Línea Púrpura Distrital y Justicia de Género, mientras que en Intersectorial con Hospitales y Móvil Mujer se registró un mayor porcentaje de casos atendidos exitosamente.

Una posible causa de estos resultados podría ser el tiempo de respuesta posterior al reporte en la Línea de Emergencia 123. Se evidenció que el tiempo de respuesta habitual en Línea Púrpura Distrital y Justicia de Género oscila entre 3 a 5 días,

mientras que en Intersectorial con Hospitales y Móvil Mujer el tiempo de respuesta varía entre inmediato y 3 días, lo que podría incidir en la eficacia de la atención.

Por último, es importante mencionar que, durante el mes de noviembre, se presentó una falla técnica en las plataformas Premier One y Vesta, afectando el funcionamiento de la Sala Unificada de Recepción (SUR) y la recepción de incidentes por parte de las agencias vinculadas a la atención de la Línea de Emergencia. Esta falla ocurrió el 11 de noviembre y tuvo una duración aproximada de 12 horas.

Durante este periodo, la Agencia MUJ no recibió incidentes a través de las plataformas tecnológicas. Para garantizar la gestión de los casos, las profesionales se desplazaron a la Sala Unificada de Recepción (SUR), donde atendían el llamado de operadores para que fuera informado del caso. De esta manera, se buscaba asegurar que los ciudadanos y ciudadanas recibieran atención.

Esta situación tuvo varias implicaciones para la Agencia MUJ. En primer lugar, de los 5 incidentes gestionados durante este periodo, no se conocieron las acciones emprendidas por las agencias que actúan como primer respondiente. Además, se evidenció que los incidentes se remitían sin aplicar criterios de tipificación, lo que resultó en que dichos casos nunca fueran registrados oficialmente en la Agencia a través de Premier One.

Como acción obligatoria ante esta contingencia, se realizaron llamadas a las ciudadanas afectadas para ampliar la información, identificar factores de riesgo y verificar las acciones emprendidas por otras agencias, especialmente por la Policía.

Logros de la Agencia MUJ

El equipo de la Agencia MUJ actuó con compromiso y responsabilidad ante la contingencia generada por la falla técnica en las plataformas Premier One y Vesta, demostrando claridad en los criterios de atención definidos por la Secretaría Distrital de la Mujer para escenarios de urgencia y emergencia.

Como logro destacado, se evidenció el restablecimiento del funcionamiento de Verint, herramienta clave para el monitoreo de las transferencias de voz, lo que permitió continuar garantizando un servicio de calidad por parte de la Agencia MUJ. Asimismo, el seguimiento constante por parte del equipo de supervisión y del gerente de la Línea Púrpura Distrital (LPD) aseguró una retroalimentación continua en todos los aspectos operativos de la Agencia.

Otro avance importante fue la activación del despacho de la Móvil Mujer a través de la plataforma Premier One, visibilizando y fortaleciendo la capacidad de respuesta en terreno.

En cuanto a la articulación con otras agencias para la atención de incidentes, se identificó una reducción en los errores operativos previamente observados en la gestión de casos por parte de la agencia MEBOG.

Retos de la Agencia MUJ

Ante las contingencias tecnológicas, es necesario fortalecer las articulaciones intra-institucionales para garantizar que la Agencia MUJ opere bajo los criterios establecidos al estar adscrita a la Línea de Emergencia 123. Asimismo, resulta fundamental asegurar el funcionamiento continuo de las plataformas que permiten el seguimiento y monitoreo de la operación, como Verint y Reporting Service, cuyo acceso por parte de las articuladoras ha sido intermitente.

Con respecto al despacho de la Móvil Mujer, se ha identificado la necesidad de establecer criterios claros para el uso de los estados del despacho, que estén alineados con los diferentes momentos de atención de la unidad y con los tipos de atención ofrecidos: atención remota por voluntad de la ciudadana, remota por orientación del equipo de supervisión, y atención presencial. Además, es crucial fortalecer las habilidades del equipo en la gestión de incidentes en cola para optimizar la atención brindada por la Móvil Mujer.

Otro reto identificado es habilitar la clonación de incidentes a MEBOG y fortalecer la articulación con el CRUE para la gestión de casos clonados, dado que el porcentaje de atención y seguimiento en este tipo de incidentes es actualmente muy bajo.

Asimismo, es necesario revisar las razones por las cuales las transferencias de voz recibidas por la Agencia MUJ se registran con el código de disposición de transferencia exitosa por CRUE por la Sala Unificada de Recepción (SUR).

Por otro lado, los desafíos asociados al Sistema de Información Misional (SIMISIONAL) han complicado la búsqueda de antecedentes de atención, el registro de información y los tiempos de direccionamiento, al no contar con opciones de direccionamiento automatizado mediante botones, como se había prometido antes de implementar el cambio del aplicativo. Asimismo, la intermitencia en su funcionamiento ha generado retrasos significativos, afectando directamente la operación de la Agencia MUJ.

Otro reto relevante es la autonomía de las Enlaces Operativas de Emergencia en la toma de decisiones para el direccionamiento de incidentes. Aunque este tema ha sido abordado en múltiples ocasiones, aún persiste una dependencia considerable de las articuladoras y analistas para realizar esta tarea, lo que evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo la capacidad de toma de decisiones en este rol.

Alternativas de solución

Con el fin de aumentar el porcentaje de atenciones efectivas, se propone expandir la cobertura de la Móvil Mujer y ampliar los criterios de direccionamiento, lo que permitirá una mayor difusión de esta estrategia y facilitará el acceso prioritario a la justicia o la denuncia de nuevos actos de violencia.

Es fundamental ofrecer espacios de capacitación y fortalecimiento en enfoque de género y en las rutas de acceso a la justicia, ya que la actualización constante de conocimientos contribuye significativamente a mejorar los análisis, las habilidades y los elementos necesarios para enfrentar los retos operativos diarios. Además, esto permitirá una toma de decisiones más efectiva en el direccionamiento de incidentes y en la recepción de transferencias de voz.

Para optimizar los procesos de articulación, es crucial establecer protocolos de comunicación claros y mecanismos de reporte entre las agencias, con el fin de asegurar que la información sobre los incidentes se comparta de manera oportuna y precisa. Por otro lado, se recomienda organizar reuniones periódicas entre las agencias del NUSE para revisar los incidentes copiados y las transferencias de voz a la Agencia MUJ. Además, sería útil mejorar la coordinación de recursos e información en la atención de los incidentes, considerando las necesidades y recursos de cada agencia, así como sus generalidades