



Resultado de monitoreo de transferencia de voz junio 2026

Desde Andrea Paola Barreto Porez <apbarreto@sdmujer.gov.co>
Fecha Jue 25/06/2026 3:50
Para Mayra Alejandra Palacios Beltran <mapalacios@sdmujer.gov.co>
CC Sandra Milena Rodríguez Montero <smrodriguez@sdmujer.gov.co>
CCO Catheryn Yohana Sarmiento Rioja <csarmiento@sdmujer.gov.co>

Buenas tardes compañera Mayra,

En cumplimiento a la obligación contractual "revisar de manera permanente en los sistemas dispuestos el registro oportuno y completo de las atenciones en el marco de la Agencia MUJ, y en dado caso solicitar y realizar los ajustes o correcciones pertinentes, en los ciclos acordados por las partes y en los espacios en los que se requiera según la necesidad del servicio." Se remite los resultados del monitoreo de la información en la gestión de incidentes por transferencia de voz de la operación de la Agencia MUJ.

MATRIZ MONITOREO TRANSFERENCIA DE VOZ - AGENCIAMUJ			
Enlace Operativa de emrgencia	Mayra Alejandra Palacios		
Articuladora de sala- Analista de Monitoreo	Andrea Barreto / Sandra Milena Rodríguez		
Fecha de la revisión	25/06/2026	Incidentes de transferencia de voz evaluados:	MUJ-00004634-26 / MUJ-00004702-26
Fortalezas	Se identifica que la EOE recibe las transferencias de voz que corresponden según el boletin 007 del 2023. Además, emplea de manera correcta los guiones establecidos en los guiones con los operadores de la Sala de Reecepción Unificada, identifica el tipo de llamante, da a conocer el alcance de la llamada. Logra identificar si la ciudadan se encuentra en riesgo o no. Registra de manera ordenada y completa la información obtenida.	Aspectos de mejora:	No se identifican aspectos a mejorar ya que se abordan todos los elementos necesarios.

Conclusiones:	Se identifica que las transferencias de voz retoman los elementos necesarios, elementos de escucha activa, alcance de la transferencia y identificación de necesidades de las ciudadanas. Se valora de manera positiva la disposición de la información y la actualización de la misma. Así mismo, se evidencia que mejora los aspectos que se habían retomado en la revisión anterior.		

Quedamos atentas a cualquier duda que pueda surgir.

Cordialmente,

Sandra Rodríguez / Andrea Barreto
Articuladoras de sala/ Analistas de monitoreo
Agencia MUJ



RE: Resultado de monitoreo de transferencia de voz junio 2026

Desde Lina Fernanda Sierra Díaz <lfsierra@sdmujer.gov.co>
Fecha Jue 25/06/2026 4:43
Para Andrea Paola Barreto Porez <apbarreto@sdmujer.gov.co>
CC Sandra Milena Rodríguez Montero <smrodriguez@sdmujer.gov.co>

Cordial saludo, estimadas.

Agradezco las retroalimentaciones oportunas que serán tenidas en cuenta para las próximas gestiones. Lindo turno, ❤️



De: Andrea Paola Barreto Porez <apbarreto@sdmujer.gov.co>
Enviado: jueves, 25 de junio de 2026 4:24 a. m.
Para: Lina Fernanda Sierra Díaz <lfsierra@sdmujer.gov.co>
Cc: Sandra Milena Rodríguez Montero <smrodriguez@sdmujer.gov.co>
Asunto: Resultado de monitoreo de transferencia de voz junio 2026

Buenos días compañera Lina,

En cumplimiento a la obligación contractual "revisar de manera permanente en los sistemas dispuestos el registro oportuno y completo de las atenciones en el marco de la Agencia MUJ, y en dado caso solicitar y realizar los ajustes o correcciones pertinentes, en los ciclos acordados por las partes y en los espacios en los que se requiera según la necesidad del servicio." Se remite los resultados del monitoreo de la información en la gestión de incidentes por transferencia de voz de la operación de la Agencia MUJ.

MATRIZ MONITOREO TRANSFERENCIA DE VOZ - AGENCIAMUJ	
Enlace Operativa de emrgencia	Lina Fernanda Sierra
Articuladora de sala- Analista de Monitoreo	Andrea Barreto / Sandra Milena Rodríguez

Fecha de la revisión	25/06/2026	Incidentes de transferencia de voz evaluados:	MUJ-00004701-26 / MUJ-00005267-26
Fortalezas	La enlace operativa de emergencia recibe trasnferencias de voz identificando los elementos claves para aceptar la misma cuando corresponde, logra identificar factores de riesgo que permiten el direccionamiento de los incidentes de acuerdo a las particulares del mismo. Se identifica adecuado manejo de las situaciones de crisis emocionales o de riesgo, favoreciendo la expresión y validadción emocional, así mismo, reforzado las acciones de de agencia de las ciudadanas y mostrando la importancia de implementar acciones a nivel jurídico, psicosocial y autocuidado. La información recolectada es dispuesta de manera organizada y actualizada tanto en el aplicativos como en las matrices, se evidencia, correcto seguimiento post-emergencia.	Aspectos de mejora:	Se identifica que no hay aspectos a mejorar en este periodo.
Conclusiones:	Se resalta que la enlace operativa brinda claridades a las ciudadanas en las transferencias de voz, brinda canales de activación de las rutas jurídicas promoviendo las acciones de parte de las ciudadanas, registra la información de manera clara y completa en matrices y aplicativos. Se evidencia mejora los aspectos que se retomaron en la anterior revisión im plementando los guiones y las sugerencias relacionadas con el registro de la información en la vitácora.		

Quedamos atentas a cualquier duda que pueda surgir.

Cordialmente,

Sandra Rodríguez / Andrea Barreto
Articuladoras de sala/ Analistas de monitoreo
Agencia MUJ

_____ "La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió y borre este material de su computador. La Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma."

_____ "La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga,