

### **Aquí Hablamos Todas**

Capítulo 3 Transcripción Audio

#### Locución

En el año 2013 nace la línea 155, un mecanismo de orientación para mujeres sobrevivientes y víctimas de violencia creada por la Alta Consejería Presidencial Para la Equidad de la Mujer, con el apoyo de la Policía Nacional. Una línea gratuita con atención personalizada las 24 horas del día, todos los días de la semana. Aquí todas las personas que necesitan una guía sobre qué hacer en casos de violencia pueden llamar desde cualquier lugar de Colombia. En el año 2020, la línea 155 ha recibido más de 24,000 llamadas. Estas llamadas se enfocan en explicar los derechos de las mujeres y los procesos que pueden iniciar en casos de violencia, que en muchas ocasiones se remiten a diferentes instituciones como el ICBF, comisarías o la Fiscalía, dependiendo del caso.

### Patrullera Milena Gamboa

Línea de orientación a mujeres víctimas de violencia, buenos días, habla Milena Gamboa, ¿en qué la puedo orientar?

Mi nombre es Yulfraydid Milena Gamboa Díaz. Soy patrullera de la institución de la Policía Nacional y además de eso soy psicóloga. Llevo trabajando en la institución diez años, pero como integrante de la línea llevo un año acompañando ese proceso. Las funciones que tenemos aquí en la línea como operadores de la línea es poder brindar a aquellas personas que se comunican con nosotros información sobre hechos de violencia que se estén presentando a nivel país. Estos casos nosotros principalmente tomamos los datos más relevantes, en qué ciudad se encuentra la persona, nos brinde la dirección con el fin de nosotros, remitir o tomar contacto en las diferentes ciudades con Policía para que a su vez el cuadrante de la patrulla pueda llegar a su vivienda o al



sitio donde se encuentre la persona y sea atendida, apoyada en ese momento. Realizar el procedimiento correspondiente. Inicialmente verificamos cuál es el tipo de llamada, es decir, si se está presentando en el momento para nosotros, pues es catalogado como un hecho de emergencia. Entonces pues directamente se le solicitan los datos que le mencionaba inicialmente. Los datos más importantes para poder tomar contacto con la ciudad correspondiente y así mismo llegue oportunamente Policía al lugar de los hechos.

También se verifica entonces si la persona el estado de ánimo en que esté la persona o si es una orientación en crisis que le decimos nosotros. Pues también digamos, en este caso somos varios operadores que contamos que somos psicólogos y que apoyamos estos casos especialmente. Entonces aquí se le brinda todo el protocolo en cuanto a la atención en casos de crisis, lo que se debe hacer y demás, ese apoyo en el instante para evitar pues que esos hechos trasciendan, ocurra alguna fatalidad. Y pues ya de pronto, en última instancia, pues inicialmente siempre se conoce la situación de la persona, el motivo porque llama, ahí se verifica si es un hecho de violencia físico o psicológico, si son por amenazas, por diferentes motivos se comunican con nosotros. Entonces de igual manera. Se le brinda la orientación, la normatividad vigente frente a estos hechos de violencia. Cuáles son sus derechos para que ellas mismas los conozcan? Qué debe hacer? A dónde acudir, a dónde llamar? Se les brinda direcciones, números de teléfono. Eso teniendo en cuenta también en qué ciudad se encuentra, a dónde acudir. Porque pues en todas las ciudades no tenemos las mismas entidades, pero sí es importante reconocer también los sitios a donde ellas puedan llegar.

### Patrullera Rosa Sanabria

Línea de orientación a mujeres víctimas de violencia buenas tardes, habla Rosa Sanabria, ¿en qué le puedo orientar?



Mi nombre es Rosa Mirella Sanabria Gómez. Soy licenciada en Educación Preescolar. En la institución llevo siete años. En la línea de orientación llevo trabajando seis años. Mis funciones pues son contestar las llamadas como tal y brindar una óptima orientación relacionada con todo lo de normatividad vigente. Se les indica a las personas a qué entidades deben dirigirse según los casos, sea comisaría, fiscalía CAIVAS, CAVIF. Es según la información, que la misma persona que se comunica requiere. Muchas personas que se comunican dicen que pues las líneas de emergencia como tal, como son el 123 o la línea 112 no les responden, por lo que a veces es necesario que nosotros nos comuniquemos directamente con los CADs de cada municipio o bueno, cada departamento, para que ellos les puedan brindar o enviar directamente una patrulla de policía al lugar de los hechos. Nosotros les hacemos un seguimiento como tal, donde les decimos pues que necesitamos saber los nombres de los policías que conocen el caso y cual fue como su intervención, y eso lo apuntamos todo directamente en el sistema. Entonces cada vez que nosotros colgamos una llama, inmediatamente ingresa la siguiente donde pues ya iniciamos con todo la orientación, brindamos el protocolo, como presentarnos, saludar a la persona, indicarles pues en realidad cuál es la orientación que requiere.

#### Patrullera Milena Gamboa

Recuerdo una llamada que recibí de una persona, una mujer que se encontraba muy exaltada, me manifestaba puntualmente pues que quería suicidarse, se encontraba con su hijo menor de edad y que también quería cometerlo con su hijo. Quería, pues ya veía que no podía haber alguna salida entonces que la mejor solución era esto. Recibí esta llamada, recuerdo que tardó más de dos horas, pero de cierto modo fue bastante satisfactoria también para ella, porque pudimos contenerla. Pudimos realizar todo lo que estaba a nuestro alcance, además de que llegara policía al lugar y evitar que estos hechos se presentaran.

### Patrullera Rosa Sanabria



Uno quisiera poder solucionarles a ellos todo y nosotros no podemos. Quisiéramos recepcionarles una denuncia y decirles que ya todo va a estar bien. Pero no es verdad. Nosotros no podemos hacerlo. Ya está en manos tanto de las personas que se comunican que de pronto se les quite ese miedo de denunciar y en las entidades que les puedan brindar una ayuda para que las personas y sobre todo las mujeres, dejen de ser víctimas de violencia.

#### Patrullera Milena Gamboa

Lo más difícil es que nosotros no podamos como tal, realizar el seguimiento con profundidad, de pronto que iniciemos y terminamos todo el proceso. Si, como que se hiciera la denuncia, que tuviéramos la potestad de poder decidir si esta persona va a ser condenada o qué medidas correctivas que sanción se le puede brindar y demás como para que aquellas mujeres estén un poco más tranquilas, en cuanto a las denuncias, al realizar las denuncias no se sientan que en muchas ocasiones nos dicen "estoy amenazada, estoy asustada porque si lo denuncio pues tengo que salir de la vivienda, no tengo a donde acudir" y demás. Entonces pues lo ideal es que nosotros pudiésemos apoyarla como un poco más, como el acompañamiento tanto jurídico como psicológico se pudiese hacer como en mayor medida.

#### Locución

La innovación y tecnología de la línea 155 es sin duda un mecanismo esencial para prevenir, atender y mitigar la violencia de género en el hogar. Al mismo tiempo, aporta la coordinación entre las entidades a nivel nacional y territorial para responder a las necesidades de las mujeres.

### Patrullera Rosa Sanabria



Desde que se lanzó la línea hace siete años han mejorado un poco porque nosotros como operadores nos hemos ido capacitando día a día para poder brindarle a las mujeres la información que requieren y tratamos como de ir un poquito más allá para poder ayudarlas y a veces no solamente quedarnos como en una llamada, aunque es muy difícil porque hacerlo, pues a nivel nacional, es muy complicado. Pero desde que nosotros podamos en compañía con nuestros jefes, vamos siempre un poquito con un paso más adelante.

#### Patrullera Milena Gamboa

Bueno, realmente pienso que si han cambiado muchas cosas. Nosotros constantemente estamos en capacitaciones con diferentes entidades, estamos digamos que verificando también. Hay muchas entidades que van o que están apoyando la erradicación de todo tipo de violencia. Entonces, en conjunto también nosotros obtenemos esa información, de qué manera podemos apoyarnos con estas entidades y todo esto. Digamos que ha sido, se ha ampliado un poco todo este tema. Entonces pienso que sí ha ido avanzando bastante.

#### Patrullera Rosa Sanabria

Al inicio era muy complicado porque pues no teníamos la experiencia como tal, entonces recibíamos muchas llamadas y pues nos quedamos como ay no. Lo que yo hacía al inicio era hablar con un compañero. Cada vez que teníamos un espacio y nos contábamos los casos, decíamos como "no, mira, tengo esta duda en este caso o pasó esto o tal persona me preguntó esta información" y así era que de pronto ya uno se tranquilizaba. Pero pues al pasar el tiempo y como ya llevamos tanto tiempo en la línea, es un poco pues ya más fácil, porque de pronto por los mismos, de pronto lo mismo que uno lee o que uno no puede cargarse, pues porque todos los problemas que usted recibe, donde realmente uno se quedará con ellos, pues yo creo que no podría uno trabajar acá, porque tanto como sus problemas de la casa como los problemas que uno



recibe son totalmente diferentes, entonces esos son allá y eso son acá. Cuando tú sales, dejas todo acá para poder ir a tu casa y estar tranquilo.

#### Patrullera Milena Gamboa

Entre nosotros hablamos, pues de estos casos, de que esto está sucediendo con una persona, la orienté de esta manera también como para sacar un poco todo lo que se habló y verificar si realmente, pues uno le dio como la ruta adecuada, todas las herramientas para que esa persona ya pueda salir de esta situación y pueda iniciar el proceso que sea correspondiente. Entonces también nos retroalimentamos entre nosotros en cuanto a eso. Y pues los momentos de pausas activas también son muy importantes, los hacemos en nuestros lugares de trabajo, por ahí cada hora. Entonces esto también nos ayuda a liberar como todas esas cargas. Pienso que es muy importante o que es de gran satisfacción el que somos un grupo de trabajo no sólo conformado por mujeres, sino también por hombres. Entonces, en muchas ocasiones, pues las mujeres sienten o si nos remiten que quieren contactar o hablar con una mujer. Pero siento que los hombres también tienen todas sus capacidades y habilidades en estos temas. Ellos conocen a profundidad del tema y apoyan en gran medida a estas mujeres que están siendo víctimas de violencia. No se van a sentir amenazadas, de pronto agredidas, entonces es un apoyo también total por parte de ellos. Y también digamos que por parte de las de los llamantes, de las personas que se comunican, como la satisfacción de conocer a dónde pueden acudir, qué deben hacer reconocer que sí están siendo víctimas de violencia, porque en muchas ocasiones dicen no pues, ellos piensan que el simple hecho de un insulto o de una grosería no se cataloga como un hecho de violencia y por el contrario, entonces ya ellos van verificando, pues que de acuerdo a la información que les suministramos, que si están siendo víctimas de violencia y lo importante, denunciar.



#### Patrullera Rosa Sanabria

Nosotros podemos hacer campañas de prevención de violencia y muchas personas las escuchen, como otras no. Es muy difícil llegar a todo el mundo. Uno no puede llegar a todos los lugares, entonces es complicado eso. Sería genial donde uno pudiese llegar, pero pues no se puede. Y estrategias es más que, tanto mujeres, niños, hombres, porque no solamente las mujeres son víctimas de violencia. Una de las estrategias es hablar, es contar lo que le sucede y más, algo más importante que me parece a mí es que todas las entidades cumplan con sus funciones a cabalidad. Que pronto, si yo denuncio, no me digan "si nosotros lo llamamos". No, hay que actuar, no hay que quedarse ahí, porque entonces muchas víctimas se van a quedar calladas y no van a denunciar porque nunca pasa nada. Incluso yo he recibido llamadas donde ni siguiera yo conozco el municipio, donde ni siguiera sabemos. Muchas veces tengo que hasta buscar de donde es porque son municipios que se llaman, tienen unos nombres muy extraños y ahí es cuando uno dice "si sirve". Hay personas que llaman de fincas súper lejanas y le dicen a uno "no sabía de la línea, por casualidad escuche un comercial, escuche algo". Algo muy importante sería eso, que se promocionará mucho más para que toda la gente tuviera acceso, para poder llamar y para poder obtener esa información, la cual no sabe, la cual no conoce.

#### Patrullera Milena Gamboa

Es muy importante sensibilización y capacitación. Darle a conocer a todas las mujeres. O sea, desde el concepto más básico, qué es violencia. Y así pues, ellas en cierta medida puedan observar si estoy siendo víctima de violencia, qué tipo de violencia. Así no lo esté siendo en el momento, pero posiblemente más adelante. Entonces ellas van a decir bueno, yo en algún momento escuché en algún lado que esto es un hecho de violencia, entonces me está pasando a mí y creo que lo mejor es tomar las decisiones, las determinaciones correspondientes en este caso. Entonces nosotros manejamos algo que es como un violento-metro, lo llamamos. Entonces, es decir, que se inicia por algún hecho de violencia verbal. Pueden ser insultos, malas palabras o humillaciones.



En cierta medida no lo vemos como violencia. Muchas mujeres no lo reconocen de esa manera, entonces pues ya lo normalizan y no sería lo ideal en estos casos. Y posteriormente pues siguen ya algunas agresiones leves. Después pasamos a las agresiones un poco más fuertes y finalmente, pues lo que queremos evitar en cierta medida es eso, que ocurra una fatalidad. Entonces pensaría que desde el inicio, cuando se presente el más mínimo hecho de violencia, seamos conscientes y tomemos las medidas necesarias para iniciar el proceso que sea correspondiente.

#### Locución

Durante la pandemia, las operadoras apenas encuentran un momento para quitarse los auriculares. Rosa y Milena forman parte de un equipo de teleoperadoras y teleoperadores, trabajadoras y trabajadores sociales que reciben en promedio 107 llamadas diarias. Ellas siempre intentan responder a todas. Nunca saben lo que puede sucederle a la persona que llama. Una llamada puede marcar la diferencia.

### Patrullera Rosa Sanabria

Cuando inició la pandemia fue un pico demasiado alto el que recibimos nosotros. Porque vivir con su agresor no es fácil, para nadie, ni con una persona de esa manera. Entonces muchas mujeres llamaban desesperadas que no sabían qué hacer. Muchas no tienen para dónde irse. Muchas también estaban en diferentes sitios que llegaron a, no sé, viajaron con su agresor y decían "no sé cómo salirme, no sé a dónde ir, no sé a quién recurrir, no sé qué hacer". Entonces nosotros en realidad sí. Mucho aumentó, desafortunadamente. Vivir con su agresor no es nada fácil y no obtener ayuda es peor.

#### Patrullera Milena Gamboa

Durante este año hemos recibido un aumento considerable, la verdad. Bastantes llamadas. Creo que se ha duplicado triplicado el porcentaje de llamadas, a diferencia de los años anteriores. Por lo mismo, porque pues la mayoría de las personas que se



encontraban trabajando pasaron a tener un trabajo en casa. Entonces, si las discusiones se presentaban solamente en horas de la noche, cuando alguno de los dos llegaba, ya se está presentando es durante todo el día porque van a tener convivencia 24/7. Entonces, realmente se han incrementado. Las mujeres pues ya de pronto, por decirlo de cierto modo, como estallan, ya no aguantan más y es allí donde ya inician a buscar ayuda en estas situaciones tan complejas. Muchas veces no es fácil porque en gran medida las mujeres no denuncian es por una situación económica. Es lo principal. Pensaría que más que de pronto la parte afectiva es la parte económica o las redes de apoyo muchas veces no cuentan con redes de apoyo, no tengo familiares, no puedo viajar. Bueno, también son los dos puntos digamos que en gran medida, que uno evidencia cuando se reciben las llamadas. Sin embargo entonces, pues por mi parte, invitaría a esas mujeres a que denuncien, a que no tengan temor, no tengan miedo. Igual hay muchas entidades que las pueden apoyar, les pueden ofrecer diferentes salidas para que no sigan siendo víctimas de estos hechos de violencia.

#### Locución

De esta manera, la línea 155 ofrece oportunidades sin precedentes para que las mujeres rompan el silencio y puedan interactuar en momentos de vulnerabilidad. La línea 155, al igual que otras plataformas y herramientas que existen en Colombia, evidencian el poder de la innovación y la tecnología. Al explorar soluciones capaces de transformar nuestro mundo para romper las barreras de la educación y la información y como una oportunidad para generar cambios significativos y positivos en la vida de las mujeres y las niñas colombianas.

### Patrullera Rosa Sanabria

Muchas mujeres se quedan calladas porque creen que les tocó esa vida y hemos aprendido que la línea les ayuda a muchas personas. En el caso de que no tengan de pronto una persona en quién confiar, porque muchas si lo tienen, incluso acá no sólo llaman las víctimas, acá llaman sus amigos, sus familiares, sus conocidos a decirnos



"es que una amiga me llamó y me contó que su esposo la agredió, que su esposo le pegó, pero pues que no sabe qué hacer, yo tampoco sé qué decirle, necesito la orientación". Entonces es eso. Hablar. Es ir un poquito más allá, no quedarse en el silencio porque, porque es muy complicado. La vida no es que nos tocó. O sea, a mí me tocó y entonces yo tengo que aguantarme toda la vida, ser víctima de violencia. No. La vida es de cambios y si yo quiero, yo puedo cambiar las cosas. Yo no me puedo quedar ahí. Y yo digo que querer es poder. Entonces si yo quiero salir de ahí, yo salgo. Si a mí me toca luchar, pues yo lucho y busco la manera estar fuera de ahí.