

Bogotá D.C.,

1-2022-005864

Al contestar, citar el número:

Radicado: **1-2022-005864**

Fecha: 08-06-2022

Señora
ANÓNIMA
Ciudad

ASUNTO: Respuesta a radicados SDMujer 2-2022-004163 y SDQS 1662372022.

Estimada ciudadana:

La Secretaría Distrital de la Mujer, tuvo conocimiento de sus solicitudes radicadas bajo los consecutivos del asunto el día 28 de abril de 2022, y presentadas haciendo uso del buzón de quejas, sugerencias y reclamos ubicado en la Casa Refugio Amarú.

Para empezar, queremos resaltar de manera positiva el uso de este buzón en tanto constituye una herramienta de participación significativa para las mujeres acogidas en Casas Refugio. Además, esta herramienta nos permite conocer la percepción y satisfacción de los servicios prestados en la Estrategia, y estar informadas de situaciones que afectan la convivencia o que requieren seguimiento.

En cuanto a los reclamos por las situaciones identificadas por usted en la Casa Amarú, respetuosamente le informamos que las acciones desarrolladas en las Casas Refugio están orientadas a aportar en la garantía del derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencias (artículo 15 del Decreto 428 de 2013), promoviendo un trato amable, respetuoso e igualitario hacia todas las ciudadanas acogidas y sus personas a cargo.

En respuesta a sus reclamaciones, en seguida nos permitimos informar las acciones adelantadas desde el equipo de la Estrategia de Casas Refugio, frente a las situaciones ocurridas con la ciudadana *Jessica Marcela*, que al parecer estarían afectando la armonía y la convivencia:

1. Sobre la ausencia de la ciudadana *Jessica Marcela* en los talleres y otras actividades programadas, el equipo interdisciplinario de la Casa Refugio informó que la mujer ha asistido a las actividades colectivas realizadas durante su permanencia, refiriendo como soportes los formatos establecidos para el registro de asistencia, los cuales reposan en el archivo de la Casa Refugio.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

2. En referencia a lo que manifiesta en su escrito acerca de que la ciudadana Jessica Marcela *ha inventado ciertas cosas que para las profesionales son ciertas, juzgando y señalando (sin pruebas)*, es relevante anotar que dentro del proceso de gestión de inconformidades, se debe escuchar a todas las mujeres que exponen situaciones particulares frente a las cuales se requiere alguna acción por parte del equipo.

Luego de esto, se desarrollan actividades de sensibilización con las personas involucradas sin realizar manifestaciones de juicio o validación de los hechos, centrando la intervención en actividades que generen herramientas para la resolución asertiva de conflictos y que permitan establecer acuerdos que promueven la convivencia pacífica y el relacionamiento positivo entre todas las personas que permanecen en la Casa Refugio.

3. Con relación *al evento sucedido el domingo 24 de abril*, es importante señalar que la ciudadana Jessica Marcela participó en el taller realizado en esa fecha sobre Clasificación y Manejo de Residuos Sólidos a cargo del área de nutrición. Esto se puede verificar en el respectivo listado de asistencia con el que cuenta el equipo la Casa Amarú, y que fue remitido al personal de apoyo a la supervisión de esta Secretaría.
4. Sobre *el trato inapropiado de la ciudadana hacia sus hijas e hijos*, el equipo que brinda atención manifestó no haber identificado este tipo de conductas.

No obstante, en atención a nuestro deber de garantizar los derechos de las mujeres y sus personas a cargo, realizaremos seguimiento a las conductas de presunta violencia, informadas en su escrito, resaltando la importancia de que en aquellos casos en los cuales se identifica alguna situación que afecte la integridad de las personas acogidas y/o vulnere sus derechos, se reporte de manera inmediata al equipo interdisciplinario para que se adelanten las acciones definidas en el Protocolo de Ingreso, Permanencia y Egreso de la Estrategia de Casas Refugio.

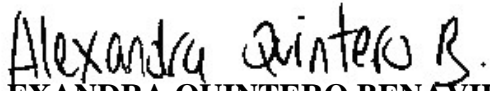
En este Protocolo se contemplan procedimientos a desarrollar ante situaciones de presunta violencia hacia las niñas, niños, y/o adolescentes por parte de sus progenitoras dentro de las Casas Refugio, y se estipula que, ante cualquier situación de presunta amenaza o vulneración de derechos, se deben adelantar acciones de sensibilización y acompañamiento psicosocial, así como, informar a las autoridades competentes.

Por lo anterior, se informa que no se ha evidenciado que la ciudadana Jessica Marcela haya presentado las conductas que usted describe en su comunicación, y de ser identificadas, se aplicará lo establecido en el Manual de Convivencia, como ocurre en cualquier otro caso.

Finalmente, agradecemos su confianza en la Secretaría Distrital de la Mujer al presentar sus inconformidades, sobre las cuales continuaremos haciendo seguimiento y promoviendo acciones de fortalecimiento de nuestros servicios.

Esperamos haber dado respuesta a las inquietudes formuladas y quedamos atentas a brindar cualquier información o servicio adicional que requiera.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink that reads "Alexandra Quintero B.".

ALEXANDRA QUINTERO BENAVIDES

Directora de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia
Secretaría Distrital de la Mujer

Copia: Casa Refugio Amarú - casarefugioamaru748@gmail.com

Elaboró: Martha Trujillo - Profesional Especializada de la Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia.

Revisó: Leidy Johanna Piñeros Pérez. Contratista. Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia.

Laura Valentina Gutiérrez Trujillo – Contratista de la Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia.

Aprobó: Alexandra Quintero Benavides. Directora de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

