

Bogotá D.C.,

1-2024-016647

Al contestar, citar el número:

Radicado: **1-2024-016647**

Fecha: 05-09-2024

Señora

ANÓNIMACorreo electrónico: casarefugioatenea@gmail.com

Ciudad

ASUNTO: Respuesta – Derecho de Petición – SDQS 3873732024 – Radicado Secretaría Distrital de la Mujer No. 2- 2024-017764.

Apreciada ciudadana:

La Secretaría Distrital de la Mujer, en el marco de las competencias previstas en el Acuerdo Distrital No. 490 de 2012¹ y el Decreto Distrital No. 428 de 2013², así como en el Acuerdo 631 de 2015³, tiene a su cargo la implementación de la Estrategia Casas Refugio, con el propósito de brindar a las mujeres víctimas de violencias un proceso de atención integral para salvaguardar su vida e integridad personal.

De acuerdo con estas competencias y en atención a la petición del asunto, en la cual solicita revisar algunas situaciones presentadas con una operaria de aseo y una de cocina, en especial el trato que sostienen hacia las personas acogidas y a partir de lo cual, refiere que, se ha afectado el ambiente de la Casa Refugio “Atenea”, nos permitimos manifestar lo siguiente:

Desde la Estrategia Casas Refugio se realizó un espacio de diálogo con diferentes mujeres acogidas en la Casa Refugio “Atenea”, el pasado 16 de agosto de 2024, previo al envío de su petición. En el espacio se escuchó a las ciudadanas y se atendieron sus inquietudes relacionadas con el acompañamiento interdisciplinar que se brinda en las Casas Refugio y la prestación de servicios tales como: alimentación, entrega de elementos de aseo e higiene personal, transporte para traslados, estado de las instalaciones, entre otros.

¹ Acuerdo Distrital No. 490 de 2012 “Por el cual se crean el sector administrativo mujeres y la Secretaría Distrital de la Mujer y se expiden otras disposiciones”, Concejo de Bogotá, D. C.

² Decreto Distrital No. 428 de 2013 “Por medio del cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de la Mujer, y se dictan otras disposiciones”, Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.

³ Acuerdo 631 de 2015 “Por medio del cual se institucionalizan las Casas Refugio en el Distrito Capital en el marco de la Ley 1257 de 2008”, Concejo de Bogotá.

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.coALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Durante esta actividad, con el propósito de identificar oportunidades de mejora, se recopiló información sobre inconformidades relacionadas con la acogida y el trato del talento humano de la Casa Refugio, tales como equipo profesional, equipo administrativo y operarias de cocina, aseo y vigilancia. Así, se identificaron algunas situaciones con las operarias en general de la Casa Refugio, lo cual fue socializado, en la misma fecha, a la Coordinadora Técnica y a la Coordinadora Administrativa de la Casa Refugio “Atenea”. Es importante mencionar que, durante la actividad de diálogo con las ciudadanas acogidas, no se recibió información específica sobre las operarias de aseo o cocina que usted relaciona en su escrito.

Derivado de lo anterior, en la Casa Refugio se realizaron dos actividades de retroalimentación: una el 20 de agosto de 2024 con las operarias de cocina y servicios generales y otra el 21 de agosto de 2024 con el equipo profesional. Durante estos espacios se sensibilizó sobre la importancia de garantizar en todo momento un trato amable, cordial, humano y respetuoso a las personas acogidas y el talento humano de la Casa Refugio.

Asimismo, informamos que las Casas Refugio manejan horarios, cronogramas y protocolos para sus distintas actividades internas, como es el caso de la alimentación, aseo y lavado de prendas de vestir, entre otros. Estos horarios deben ser cumplidos por parte de las personas acogidas, para una adecuada prestación del servicio.

También, como apoyo al funcionamiento de la Casa Refugio, se hacen verificaciones sobre los elementos de aseo e higiene personal para determinar la necesidad de reponer estos insumos, buscando siempre un uso adecuado de los recursos que se entregan.

En este sentido, se informa que usted se encuentra en una Casa Refugio que opera bajo una nueva guía del modelo de atención, lo cual significa que las orientaciones, procesos y procedimientos han sido actualizados y que algunas acciones no se desarrollan de la misma manera como se venían realizando en la Casa Refugio “Amarú” (que ya finalizó su contrato). Enfatizamos en la importancia de consultar con la Coordinadora Técnica y/o Administrativa de la Casa Refugio (según corresponda) antes de realizar una acción.

Sin embargo, cualquier irregularidad frente al trato de una persona del talento humano o los tiempos establecidos para una actividad, puede ponerla en conocimiento de manera inmediata con la Coordinadora Técnica y/o Administrativa de la Casa Refugio, con el fin de atender las situaciones prontamente.

Resaltamos que en el Pacto de Convivencia de la Estrategia Casas Refugio usted puede encontrar los derechos y compromisos durante su tiempo de acogida. Adicionalmente, este documento indica que cuando la mujer o algún miembro de su sistema familiar con el que ingresó a la Casa Refugio incumple los compromisos señalados en este documento, se pueden establecer faltas al Pacto, las cuales pueden ser leves o graves. En la situación

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

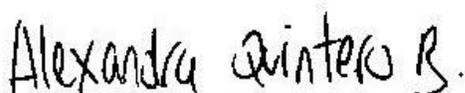


relatada en su petición, se identifica que la falta mencionada fue leve y por su descripción se determina que se realizó únicamente unllamado de atención verbal, según lo señalado en el numeral 7 “Sanciones por Faltas al Pacto de Convivencia”, del documento en mención, con lo cual se busca reflexionar sobre lo sucedido, reforzar la implementación del Pacto de Convivencia y llegar a acuerdos con el equipo de la Casa Refugio.

Finalmente, le comunicamos que tendremos en cuenta sus experiencias para futuras actividades que realiza el equipo de la Secretaría Distrital de la Mujer en el apoyo a la supervisión del contrato mencionado, al igual que desde la Coordinación de la Casa Refugio se revisarán los sucesos relatados para realizar las acciones que sean pertinentes.

La Secretaría Distrital de la Mujer espera haber dado respuesta a su comunicación, según las competencias que le fueron asignadas, y queda atenta a brindar cualquier información adicional y complementaria.

Cordialmente,



ALEXANDRA QUINTERO BENAVIDES

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

Elaboró: Catalina Beleño Quimbayo - Contratista - Dirección Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia.

Revisó: Stephania López Cifuentes - Contratista - Dirección Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia.

Aprobó: Alexandra Quintero Benavides - Directora Eliminación de 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

