

Bogotá D.C.,

1-2025-008196

Al contestar, citar el número:

Radicado: **1-2025-008196**

Fecha: 30-05-2025

Señora
ANÓNIMO
Ciudad

ASUNTO: Respuesta Queja. Radicado Secretaría Distrital de la Mujer No. 2-2025-008076 SDQS No. 2327982025

Apreciada profesional:

La Secretaría Distrital de la Mujer, en el marco de las competencias previstas en el Acuerdo Distrital No. 490 de 2012¹, el Decreto Distrital No. 428 de 2013² y el Acuerdo 631 de 2015³ brinda, entre otros, acompañamiento psicosocial, orientación, asesoría y representación jurídica a las mujeres mayores de edad víctimas de violencias en el Distrito Capital y 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 alojamiento temporal y atención integral, que permita salvaguardar su vida e integridad personal.

De conformidad con estas competencias y en atención a su comunicación en la que menciona “(...) *de un tiempo para acá no contamos con un apoyo claro frente a las acciones violentas, agresivas, desafiantes que las mujeres acogidas presentan hacia las profesionales (...)*”, agradecemos la información que nos ha proporcionado y entendemos la preocupación que manifiesta respecto a la situación que describe.

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:

servicialaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Le informamos que la Secretaría Distrital de la Mujer ha dispuesto de un Pacto de Convivencia para las diferentes modalidades de atención de la Estrategia Casas Refugio con la finalidad de favorecer la convivencia pacífica, las relaciones cordiales, el bienestar y la seguridad de todas las personas acogidas en las Casas Refugio y el talento humano que labora allí, bajo los principios del respeto, la dignidad, la solidaridad, la honestidad y la protección de la vida, tanto para las mujeres acogidas y sus sistemas familiares, como para los equipos profesionales que las atienden.

En este sentido, el documento contiene un acápite denominado “7. Sanciones por faltas al pacto de convivencia” en el cual se establecen los criterios para abordar las situaciones que se llegaren a presentarse y que podrían afectar la sana convivencia y bienestar de las personas que permanecen en las Casas Refugio, ya sea por faltas leves o faltas graves, y el tratamiento que debe realizar el equipo frente a cada una de estas.

Ahora bien, en relación con su manifestación “(...) si de acuerdo al pacto se llama la atención, o se generan faltas, se hace el proceso de socializar y ellas inmediatamente nos amenazan con el buzón en casa, hacen quejas o se dirigen a las profesionales de apoyo a la supervisión, quienes sin preguntar en ocasiones nos acusan de todo lo que digan las mujeres (...)”, le informamos que la Secretaría Distrital de la Mujer, durante las visitas periódicas que realiza en seguimiento al proceso de atención que se brinda al interior de las Casas Refugio, revisa con la Coordinadora Técnica, entre otros aspectos, las inconformidades de las ciudadanas con el fin de obtener un contexto de los eventos y situaciones presentadas. De esta manera, la Secretaría asegura que las orientaciones brindadas para mejorar el servicio o atender las novedades que se presentan, no estén originadas en información unilateral o sesgada, sino que se basen en una exhaustiva revisión de lo evidenciado por las partes.

De igual forma, la Secretaría Distrital de la Mujer ha dispuesto el *Anexo Técnico*, la *Guía del Modelo de Atención*, el *Pacto de Convivencia* y demás documentos técnicos necesarios para la gestión de las diferentes situaciones que se presentan al interior de las Casas Refugio y de manera continua brinda orientaciones complementarias cuando, desde la coordinación técnica, se realiza el reporte de novedades presentadas en el proceso de atención de las personas acogidas.

Adicionalmente, frente a su comentario y como garantía del derecho de las ciudadanas acogidas de presentar una solicitud, queja o reclamo, se aclara que se cuenta con un Protocolo de Atención y Servicios a la Ciudadanía el cual contiene los lineamientos para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias - PQRS, denuncias, solicitudes, consultas y felicitaciones que se reciban durante la ejecución y prestación de servicios de la Estrategia Casas 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:

servicialaciudadania@sdmujer.gov.co



En este documento se indica que, para dar respuesta a las PQRS de las ciudadanas acogidas, la Coordinadora Técnica de la Casa Refugio es la encargada de gestionar los insumos y proyectar el borrador de la respuesta a las PQRS y demás requerimientos presentados frente al servicio prestado, adelantando las acciones a que haya lugar para conocer o ampliar la situación identificada. A partir de lo anterior, el equipo de apoyo a la supervisión de la Secretaría Distrital de la Mujer revisa lo referido en la PQRS y la información aportada desde la Casa Refugio para consolidar la respuesta a la ciudadana, pero, también, para definir las acciones de mejora, correctivas o reparadoras que se deben desarrollar al interior de la Casa Refugio, buscando dar un manejo adecuado a las situaciones presentadas.

Por otra parte, en cuanto al comentario “(...) *se solicita acciones contra las mujeres agresoras y nos responden ustedes son las profesionales aprendan a resolver (...)*”, de antemano lamentamos si en algún momento las orientaciones brindadas por la Secretaría Distrital de la Mujer fueron percibidas como un trato inadecuado pues propendemos por una comunicación respetuosa y asertiva.

Respecto de la resolución de situaciones presentadas en el proceso de atención, se resalta que cada operador de las Casas Refugio ha dispuesto un personal idóneo para desarrollar las actividades referidas en el Anexo Técnico y garantizar la adecuada prestación del servicio en cabeza de la Coordinadora Técnica para orientar la atención.

Se recuerda que la Coordinadora Técnica es la encargada de coordinar la atención integral e interdisciplinaria mediante la organización, el acompañamiento técnico permanente y el fortalecimiento de capacidades del equipo interdisciplinario que brinda la atención en cada Casa Refugio, en concordancia con los documentos técnicos de la Secretaría Distrital de la Mujer que contienen los lineamientos y los procedimientos a seguir frente al ingreso, permanencia, egreso y seguimiento de las mujeres a las que se les otorga cupo, así como para la gestión de las diferentes situaciones que pueden presentarse en el proceso de acogida. Además, se informa que estos documentos fueron dispuestos desde el inicio del contrato.

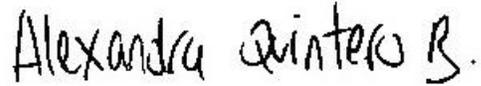
Asimismo, se resalta que el equipo de apoyo a la supervisión de la Secretaría Distrital de la Mujer facilita frecuentes espacios de fortalecimiento técnico a cada una de las áreas de atención frente a las dificultades reportadas y/o solicitudes realizadas por el equipo interdisciplinario de las Casas Refugio y acompaña los estudios de casos a los que es convocado, con la finalidad de retroalimentar los procesos de atención planteados para las ciudadanas, atender las inquietudes de los equipos y brindar orientaciones complementarias que se requieran en el marco de la atención brindada a las mujeres víctimas de violencias y sus sistemas familiares acogidos. En consecuencia, la Secretaría mantiene un trabajo articulado con las profesionales y demás talento humano que presta sus servicios al interior de las Casas 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:
servicialaciudadania@sdmujer.gov.co



Desde la Secretaría Distrital de la Mujer esperamos haber dado respuesta a su solicitud y le reiteramos nuestro compromiso con su seguridad y bienestar.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink that reads "Alexandra Quintero B." The signature is written in a cursive, slightly slanted style.

ALEXANDRA QUINTERO BENAVIDES

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

Elaboró: Derly Rodríguez Rodríguez – Contratista Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia.
Revisó: Catalina Beleño Quimbayo - 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.