

Bogotá D.C.,

1-2025-009882

Al contestar, citar el número:

Radicado: **1-2025-009882**

Fecha: 25-06-2025

ANÓNIMO

La Ciudad

ASUNTO: Respuesta Queja. Radicado Secretaría Distrital de la Mujer No. 2-2025-009436 SDQS Bogotá te Escucha 2781422025.

Apreciada ciudadana:

La Secretaría Distrital de la Mujer, en el marco de las competencias asignadas en el Decreto Distrital 428 de 2013¹, el Acuerdo Distrital 490 de 2012² y el Acuerdo Distrital 631 de 2015³, tuvo conocimiento de su solicitud radicada el 07 de junio de 2025 bajo el consecutivo del asunto, y presentada mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones de Ciudadanas operado mediante la plataforma “Bogotá Te Escucha”.

En primer término, expresamos nuestro agradecimiento por la confianza depositada en esta Secretaría Distrital al hacer uso de los mecanismos oficiales de participación ciudadana, lo cual nos permite conocer la percepción y la satisfacción con los servicios prestados en la *Estrategia Casas Refugio*, y estar informadas de situaciones que requieran un seguimiento de nuestra parte.

Nos genera gran satisfacción saber que la atención brindada durante su permanencia por las trabajadoras sociales, las psicólogas, la enfermera, las auxiliares de enfermería, una de las abogadas y la coordinadora técnica de la Casa Refugio “Mirabal” fue de su agrado y contribuyó a la garantía de sus derechos y la superación de la situación de violencias.

¹ Decreto 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.

² Acuerdo 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.

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.sdmuje.gov.co

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

servicialciudadania@sdmuje.gov.co

Por otra parte, le informamos que, con el propósito de atender las inconformidades manifestadas en su comunicación, la Secretaría Distrital de la Mujer realizó una revisión detallada sobre el trato brindado en las Casas Refugio Mirabal, Amelia y Eva.

Frente a los hechos descritos en su comunicación, tales como “ (...) *NO ME PARECE EL TRATO QUE ME DIERON EN CASA REFUGIO MIRABAL Y AMELIA POR PARTE DE LA ABOGADA (...) ELLAS FUERON MUY GROSERAS CON MIGO Y CON MAS MUJERES, TODAS LES TENIAMOS MIEDO, CON ELLAS NO SE PODIA HABLAR*” (...) “*QUIERO TAMBIEN QUEJARME EN NOMBRE DE TODAS MIS COMPAÑERAS Y EN MI NOMBRE POR EL TRATO DE A SEÑORA CORDIANDORA DE AMELIA (...) NOS TRATO COMO VACAS COMO SI FUERAMOS GANADO (...) ESA SEÑORA ES UNA GROSERA ANTIPATICA Y HUMILLANTE (...)*” y “*UNA VES QUE HABLE CON UNA TRABAJADORA SOCIAL DE LA SECRETARIA DE LA MUJER (...) ELLA ME ESCUCHO PERO DESPUES ME JUZGO ELLA TAMBIEN ES MUY GROSERA LUEGO HABLE CON UNA ABOGADA DE GAFAS (...) Y ELLA SI FUE MAS AMABLE AUNQUE NO ME DIO SOLUCION CON LA QUEJA QUE LE PUSE DE LA ABOGADA (...)*”, ofrecemos excusas si, durante los espacios de diálogo o acompañamiento institucional, se generó una percepción de juicio, indiferencia o falta de empatía por parte del personal vinculado a la Estrategia de Casas Refugio, ya fuese por parte del operador o de esta Secretaría. Desde esta Entidad reiteramos que ninguna situación justifica comportamientos que puedan ser interpretados como desatención, trato rudo o comportamiento irrespetuoso por parte del talento humano.

Ahora bien, es preciso señalar que uno de los objetivos de la labor de supervisión que adelanta la Secretaría Distrital de la Mujer consiste en verificar la calidad en la prestación del servicio por parte del equipo profesional que atiende a las mujeres acogidas en el marco de la *Estrategia Casas Refugio*.

En este sentido, cada situación reportada es objeto de análisis y seguimiento, sin que ello implique necesariamente la desvinculación de las profesionales mencionadas, toda vez que la selección y la contratación del talento humano corresponde a la autonomía del operador responsable de la ejecución del contrato. Sin embargo, se adelantan los procedimientos pertinentes para que, de conformidad con la evaluación técnica correspondiente, se adopten las medidas a las que haya lugar y se implementen correctivos orientados a prevenir la repetición de hechos similares, siempre y cuando se logre identificar al peticionario.

Por otro lado, en relación con su comentario “(...) *NOS DIO TRISTEZA QUE LA COORDINADORA NOS DIJERA QUE SE ACABABA LA CASA (...) DECIA QUE EN LA CASA AMELIA NONOS IBAN A DAR LOS PRIVILEGIAS QUE NOS DIERON EN LA OT5RA CASA*” y “*NOS MANDARON DE UNA CASA PARA LA OTRA Y FUE PARA SEGUIR EN MAS MALTRATO (...)*”, precisamos que la *Estrategia Casas Refugio* funciona a través de la suscripción de contratos para la ejecución de los servicios brindados en cada

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:

serviciolaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Casa Refugio. Así, se realizan procesos de traslado y se inician nuevos contratos de operación de Casas Refugio, con el fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio a las mujeres víctimas de violencias y sus personas a cargo.

Ahora bien, en cuanto al malestar que esta situación pudo haberle generado, aclaramos que con el fin de garantizar los derechos de las mujeres y evitar cualquier situación que pueda representar una forma de revictimización o vulneración, los traslados durante los procesos de atención se realizan con fundamento en las necesidades del servicio y con base en criterios técnicos y objetivos previamente establecidos, los cuales consideran las particularidades de cada caso, con el fin de garantizar una atención oportuna, pertinente y ajustada a las circunstancias de las mujeres acogidas.

Adicionalmente, precisamos que la *Estrategia Casas Refugio* dispone de lineamientos unificados, de anexos técnicos para la operación y de un Pacto de Convivencia que contiene los derechos y compromisos de las personas acogidas, para orientar la atención de mujeres víctimas de violencias y sus personas a cargo. Así, los equipos profesionales se guían por estos documentos para brindar los servicios al interior de las Casas Refugio, con el propósito de asegurar condiciones de equidad y evitando la existencia de tratamientos diferenciados o “privilegios” entre las mujeres acogidas o entre las distintas Casas Refugio.

Aunado a lo anterior, en cuanto su comunicado “*ESPERO LA SECRETARIA VIGILE ESA CASA AMELIA QUE AHORA ES EVA PORQUE EL TRATO HAYA ES PEOR QUE ANIMALES*”, se informa que, en el ejercicio de las funciones de supervisión que le asisten, la Secretaría Distrital de la Mujer adelanta de manera permanente acciones de acompañamiento y fortalecimiento técnico en relación con los lineamientos establecidos para la atención de las personas acogidas, en el marco de los contratos suscritos para la operación de las Casas Refugio.

En atención a lo expuesto, las situaciones descritas en su comunicación serán consideradas como insumo para los procesos de fortalecimiento que adelantará el equipo técnico de la Secretaría Distrital de la Mujer en el marco de la operación de la Casa Refugio “Eva”. No obstante, al no contar con la identificación de la peticionaria, se dificulta la adopción de medidas específicas orientadas al seguimiento individualizado de los hechos referidos.

Cabe señalar que, en los casos en los que se cuenta con esta información, desde la supervisión y la coordinación técnica de la Casa Refugio se realiza el seguimiento correspondiente al desempeño del talento humano y al trato brindado a las ciudadanas acogidas, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y adoptar las acciones administrativas o técnicas que resulten procedentes.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

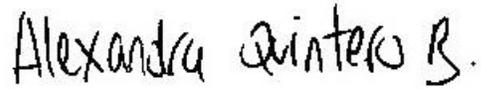
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicialciudadania@sdmujer.gov.co



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: Adiel Isabel Meneses Manzano – Contratista - Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia.
Revisó: Catalina Beleño Quimbayo – Contratista – Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia.
Aprobó: Alexandra Quintero Benavides – directora de 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:
servicialaciudadania@sdmujer.gov.co

