Bogotá D.C.,

1-2025-011880
Al contestar, citar el número:
Radicado: **1-2025-011880**
Fecha: 28-07-2025

Ciudadana
ANÓNIMA
La Ciudad

ASUNTO: Respuesta a Queja - Radicado Secretaría Distrital de la Mujer No 2-2025-011526 SDQS Bogotá Te Escucha 3374092025.

Apreciada ciudadana:

La Secretaría Distrital de la Mujer, en el marco de las competencias asignadas en el Decreto Distrital 428 de 2013[1], el Acuerdo Distrital 490 de 2012[2] y el Acuerdo Distrital 631 de 2015[3], tuvo conocimiento de la "queja" que presentó a través del canal de atención del Sistema Bogotá Te Escucha, en la cual informó que estuvo acogida junto con sus hijos en la Casa Refugio Rural y refirió algunas situaciones que le generaron malestar durante el tiempo de permanencia.

Para empezar, agradecemos la confianza depositada en esta Secretaría, al hacer uso de nuestros canales de atención como escenarios de participación ciudadana, lo cual nos permite conocer su percepción y satisfacción con los servicios prestados por la Estrategia Casas Refugio, al igual que estar informadas de situaciones que requieran un seguimiento de nuestra parte.

En atención a sus inconformidades, desde el equipo de apoyo a la supervisión de la Estrategia Casas Refugio se hizo seguimiento mediante la revisión de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que se hubiesen presentado frente a la atención en la Casa Refugio Rural. Así mismo, se revisaron los diálogos sostenidos con las mujeres acogidas en la Casa Refugio Rural con el propósito de conocer su percepción sobre los servicios. A partir de lo anterior, nos permitimos brindar las siguientes claridades:

[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.

La Secretaría Distrital de la Mujer brinda los servicios de atención interdisciplinar, acogida, alimentación, entrega de elementos de aseo e higiene personal, transporte y vestuario de manera gratuita, en la Estrategia Casas Refugio, a través de procesos de contratación con entidades que demuestran contar con las capacidades, competencias y experiencia para brindar el acompañamiento a las mujeres víctimas de violencia y a la población vulnerable acogida.

De acuerdo con lo anterior, es importante señalar que, en el marco de la operación de las Casas Refugio, la Secretaría Distrital de la Mujer estableció obligaciones contractuales dirigidas a la prevención y denuncia de cualquier conducta que se constituya en violencia durante el plazo de ejecución del contrato y, asimismo, se prohíbe cualquier manifestación o acto de discriminación u otras acciones que perpetúen estereotipos de género o cualquier forma de violencia contra las mujeres.

De igual manera, se informa que, en el ejercicio de las funciones de supervisión que le asisten frente a los contratos suscritos para la operación de las Casas Refugio, 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. Asimismo, se realizan visitas periódicas para corroborar los procesos de atención que se han adelantado y verificar con las ciudadanas acogidas la calidad y el trato humano en la prestación del servicio.

Al respecto, cabe resaltar que, en el último diálogo desarrollado por una profesional de la Secretaría Distrital de la Mujer, el 09 de mayo de la anualidad, se identificó con las mujeres que había una satisfacción general con la atención brindada y un trato amable por parte de todo el talento humano. Igualmente, en el mes de febrero de 2025, cuando se realizó este espacio de escucha, tampoco se expusieron situaciones de “maltrato o humillaciones” por parte del personal encargado de la atención.

En concordancia con lo anterior, tampoco se identificaron, en lo transcurrido del 2025, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) presentadas a través del buzón de sugerencias ubicado en la Casa Refugio Rural, en las que se hubiesen referido inconformidades relacionadas con “malos tratos” por parte del talento humano.

No obstante, lo anterior, desde la Secretaría Distrital de la Mujer extendemos las más sinceras disculpas si en el marco de la atención prestada por parte de las profesionales mencionadas se presentó alguna respuesta que fue interpretada como inapropiada hacia usted. Tendremos en cuenta sus manifestaciones para continuar haciendo seguimiento al trato y servicios que se brindan al interior de las Casas Refugio, al igual que se hará énfasis en acciones dirigidas

a mantener un trato basado en el respeto mutuo, la empatía y la corresponsabilidad entre las mujeres acogidas y las profesionales de la Casa Refugio.

Finalmente, reiteramos nuestro compromiso con el bienestar de todas las mujeres víctimas de violencias acogidas en las Casas Refugio y sus personas a cargo, y que cualquier acto que afecte la permanencia de las mujeres y sus sistemas familiares y la dinámica de la Casa Refugio será atendido con la debida diligencia, priorizando siempre la protección de los derechos de la población atendida y la corresponsabilidad.

Esperamos haber dado respuesta a su comunicación y desde la Secretaría Distrital de la Mujer le agradecemos sus consideraciones en tanto nos ayudan a seguir fortaleciendo la prestación del servicio y la atención integral que se brinda a las mujeres víctimas de violencias y sus sistemas familiares.

Cordialmente,

Alexandra Quintero B.

ALEXANDRA QUINTERO BENAVIDES
Directora Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia
Secretaria Distrital de la Mujer

Copia a: casarefugiorural@gmail.com

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