

Bogotá D.C.,

1-2025-012909

Al contestar, citar el número:

Radicado: **1-2025-012909**

Fecha: 15-08-2025

Señor (a)

ASUNTO: Respuesta petición anónima SDQS 3812732025 Radicado SDMujer 2-2025-013152

Respetado (a) Señor (a)

En atención con la comunicación del asunto, y de conformidad con la misión y funciones de la Secretaría Distrital de la Mujer establecidas en el Acuerdo Distrital 490 de 2012¹ y el Decreto Distrital 428 de 2013² “*Por medio del cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de la Mujer, y se dictan otras disposiciones*” se informa las acciones adelantadas a partir del conocimiento de la petición anónima, en la cual se indicó:

“El día 28 de julio fui atendida por la abogada Lucely de la Secretaría de la Mujer donde me atendió de manera cortante y tosca no me sentí bien, y fue bastante incomodo. CASA DE JUSTICIA FONTIBON”

Por parte de la profesional contratista que lidera el equipo que atiende en Casas de Justicia, se informó:

1- El 30 de julio 2025, se recibió un correo electrónico de la queja interpuesta en el buzón de la CJ de Fontibón, por lo que de manera inmediata se envió correo a Elvia Lucelly Céspedes Espitia que es la única abogada contratista con el nombre de Lucelly en esa casa de justicia.

2- Si bien, la queja anónima no narra hechos o situaciones concretas o con detalle. Ante el conocimiento de la inconformidad expuesta realizó la siguiente solicitud a la abogada: a) dar respuesta a la queja y sus observaciones, b) enviar un plan de mejora para no incurrir en este tipo de conflictos y actitudes en la atención a las ciudadanas, c) se ofreció un apoyo psicosocial de la estrategia del cuidado por el nivel de casos atendidos.

3-El 31 de julio la abogada Elvia Lucelly Céspedes Espitia dio respuesta, señalando:

“En atención a la comunicación recibida sobre la queja presentada por una ciudadana en el buzón de la Casa de Justicia de Fontibón (CJ Fontibón), y a las observaciones emitidas por la Referente de la CIOM respecto a la atención brindada el día 28 de julio del presente año, me permito presentar la siguiente respuesta:

Primero, lamento profundamente que la experiencia de atención por parte de esta profesional no haya respondido a las expectativas de la ciudadana, ni a los principios que rigen nuestra labor desde la Secretaría Distrital de la Mujer. Desde nuestra institución, comprendemos que cada mujer que accede a nuestros servicios lo hace desde situaciones particulares de vulnerabilidad y búsqueda de protección de sus derechos, por lo que la atención debe estar orientada por el respeto, la empatía, la escucha activa, el enfoque de género y la defensa de los derechos humanos.

Con relación a los hechos del día 28 de julio de 2025, aclaro que desde las 7:00 a.m. hice presencia en la Comisaría de Familia de Engativá, como abogada, para asistir a la audiencia de trámite y fallo definitivo correspondiente a la medida de protección No. 228/2024, como parte de la representación administrativa que la Secretaría otorga a mujeres víctimas de violencias. A las 8:40 a.m., se me informó que dicha audiencia fue reprogramada para el día 15 de septiembre a las 7:15 a.m.

Posteriormente, me dirigí a la Casa de Justicia de Fontibón, donde llegué aproximadamente a las 10:00 a.m. Al llegar, conversé con la dinamizadora Caterine Alonso y le manifesté mi disposición para atender a las mujeres presentes. En ese momento, había tres mujeres esperando, a quienes invité a subir para ser atendidas en el orden de llegada. Durante el transcurso del día atendí a un total de siete mujeres, brindándoles asesoría jurídica, información clara y oportuna sobre las rutas institucionales, y orientación desde una perspectiva de derechos humanos y enfoque de género, conforme a los principios que guían mi labor profesional. Los códigos de atención registrados en el misional 2.0 fueron los siguientes:

1. 617429
2. 709810
3. 273329
4. 709908
5. 709931
6. 468008
7. 646404

En ningún momento existió intención de trato inadecuado o actitud que contrariara los principios institucionales. No obstante, reconozco que es indispensable revisar

*continuamente nuestras prácticas
profesionales, a fin de mejorar la calidad de la
atención y garantizar el acceso efectivo a la justicia para todas las mujeres.*

En ese sentido, y como muestra de mi compromiso con la mejora continua, presento el siguiente plan de mejora personal y profesional, orientado a fortalecer mi rol como abogada en la Casa de Justicia de Fontibón de la Secretaría Distrital de la Mujer:

Plan de Mejora:

- 1. **Revisión crítica y retroalimentación profesional:** Solicitaré un espacio con la Referente de la CIOM, para revisar lo sucedido, recibir retroalimentación y ajustar mis prácticas de atención conforme a los estándares institucionales.*
- 2. **Refuerzo en atención con enfoque de género y diferencial:** Reforzaré mis conocimientos mediante la revisión de los protocolos actualizados de atención jurídica de la Secretaría Distrital de la Mujer, con especial énfasis en comunicación empática, contención emocional y trato digno a mujeres en situaciones de vulnerabilidad.*
- 3. **Cuidado del bienestar emocional:** Agradezco y acepto la oferta de acompañamiento psicosocial desde la Estrategia del Cuidado, entendiendo que el ejercicio profesional en contextos de alta carga emocional requiere también una atención constante a nuestras propias condiciones de bienestar para garantizar una atención ética y respetuosa.*
- 4. **Fortalecimiento de registros y sistematización:** Continuaré fortaleciendo la trazabilidad y calidad de los registros de atención para permitir un análisis más completo de los casos y mejorar el seguimiento y evaluación del servicio.*

Reitero mi compromiso ético e institucional con la defensa de los derechos de las mujeres y con el mejoramiento constante de la atención que brindamos. Agradezco la oportunidad de responder, y reafirmo mi disposición a seguir fortaleciendo mis capacidades al servicio de las ciudadanas”

¹“Por el cual se crean el Sector Administrativo Mujeres y la Secretaría Distrital de la Mujer y se expiden otras disposiciones”.

² <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=54746>

Ante la dificultad de notificar personalmente al (la) señor (a) ciudadano anónimo, debido a la inexistencia de dirección y/o correo electrónico, en el que se le pueda hacer llegar respuesta. En constancia y de acuerdo con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), Ley 1437 de 2011, artículo 69 inciso segundo, para notificar a la persona interesada, se publicará por el término de cinco (5) días hábiles, en lugar público de la Secretaría Distrital de la Mujer.

De igual forma se procederá a tramitar su publicación en la página de la entidad, para su respectiva notificación.

A efectos de una mayor celeridad y en virtud del deber internacional de debida diligencia, le informo que siempre puede dirigir sus solicitudes al correo electrónico gestiondocumental@sdmujer.gov.co para reducir los tiempos de comunicación y trámite de nuestros servicios.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Juliana Cortés Guerra". The signature is fluid and cursive.

JULIANA CORTÉS GUERRA

Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades
Secretaría Distrital de la Mujer

Elaboró: Carolina Morris S – Profesional Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades.
Revisó y aprobó: Juliana Cortés Guerra, Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades.

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

