

Bogotá D.C.,

1-2026-011192
Al contestar, citar el número:
Radicado: **1-2026-011192**
Fecha: 14-07-2026

Señora
ANÓNIMA
Bogotá D.C.

ASUNTO: Respuesta Radicado SDMujer 2-2026-013302 SDQS 4558762026.
RECLAMO ANONIMO CIOM USAQUEN.

Cordial Saludo,

En primer lugar, agradecemos que haya decidido compartir con la Secretaría Distrital de la Mujer su experiencia respecto a la atención recibida en la Casa de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres -CIOM- de Usaquén. Reconocemos el valor que tiene para nosotras conocer las percepciones y experiencias de las ciudadanas, especialmente cuando expresan que no se sintieron plenamente escuchadas o acompañadas durante un proceso de atención.

Lamentamos que su experiencia no haya respondido a sus expectativas. Comprendemos que acudir a nuestros servicios implica depositar confianza en el acompañamiento institucional y que, por ello, cada atención debe desarrollarse en un ambiente de respeto, escucha activa, empatía y calidez humana. Cuando una mujer siente que estos elementos no estuvieron presentes, asumimos sus observaciones con la seriedad que merecen y como una oportunidad para fortalecer continuamente la calidad de nuestros servicios.

En atención a los aspectos planteados en su comunicación y con el propósito de brindar una respuesta clara y contextualizada frente a la situación expuesta, nos permitimos informar lo siguiente:

En relación con los hechos expuestos en su comunicación, es pertinente informar que, como resultado del Concurso de Méritos Distrito Capital 6, adelantado por la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), la Secretaría Distrital de la Mujer incorporó nuevas profesionales a los equipos interdisciplinarios de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres. En marzo del presente año se posesionó la nueva psicóloga de la CIOM de Usaquén, dando inicio al proceso de integración al equipo y de apropiación de las dinámicas propias del servicio, con el acompañamiento técnico e institucional requerido para garantizar la continuidad y calidad de la atención.

Comprendemos que el cambio de profesionales puede impactar en el proceso de acompañamiento psicosocial que se está llevando a cabo. Sin embargo, las profesionales que actualmente integran el equipo cuentan con las competencias técnicas requeridas

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:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

para el ejercicio de sus funciones y desarrollan su labor conforme a los lineamientos técnicos de la Secretaría Distrital de la Mujer, procurando brindar una atención respetuosa, ética, confidencial y centrada en las necesidades de cada mujer.

De igual manera, sus observaciones serán presentadas en el próximo espacio de retroalimentación del equipo, programado para el mes de julio con el propósito de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de la atención brindada, especialmente en aspectos relacionados con la escucha activa, la empatía y el acompañamiento integral que caracterizan nuestros servicios.

Reiteramos nuestro compromiso con la prestación de una atención humanizada, respetuosa y con enfoque de género, orientada al reconocimiento de las mujeres como sujetas de derechos. Agradecemos nuevamente el tiempo que dedicó a compartir su experiencia, pues sus observaciones contribuyen al fortalecimiento institucional y a la mejora permanente de la atención que brindamos.

Finalmente, le manifestamos nuestra disposición para continuar acompañándola, en caso de que así lo requiera, a través de los servicios que ofrece la Secretaría Distrital de la Mujer, reafirmando nuestro compromiso con la garantía de sus derechos y su bienestar.

Atentamente,



MARCELA ENCISO GAITÁN

Directora de Territorialización de Derechos y Participación

*Elaboró: Martha Liliana Cuellar Aldana, profesional especializada
María Paula Herrera Duran, contratista.
Yessica Herrera Beltrán, contratista.*

*Revisó: Camila Salazar López, contratista.
Claudette Stella Consuegra Meza, contratista.*

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:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co