

Bogotá D.C.,

1-2026-010781

Al contestar, citar el número:

Radicado: **1-2026-010781**

Fecha: 06-07-2026

Señor(a)
Anónimo(a)
Bogotá D.C.

ASUNTO: Respuesta Radicado SDMujer 2-2026-013626 SDQS 4659172026

Cordial saludo,

La Secretaría Distrital de la Mujer agradece el tiempo que dedicó para compartir su experiencia a través de la Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia presentada. Sus observaciones constituyen un insumo importante para fortalecer la calidad de los servicios que prestamos y promover procesos permanentes de mejoramiento.

Con respecto a la situación expuesta, comprendemos que, desde su percepción y sentir, la atención recibida no respondió a las expectativas de escucha, empatía y acompañamiento que esperaba al acudir a nuestros servicios. Reconocemos la importancia de que cada mujer se sienta acogida y escuchada durante los espacios de atención, en el marco de un trato digno, respetuoso y con enfoque de derechos.

En atención a su manifestación, el caso fue socializado con el apoyo a la supervisión de la estrategia de Trabajo Social, con el propósito de generar un espacio de retroalimentación orientado al fortalecimiento de las prácticas de atención y a la sensibilización permanente del equipo profesional frente a la importancia de la escucha activa, la comunicación asertiva y la construcción de espacios que favorezcan la confianza y el acompañamiento de las ciudadanas, sin que ello implique un prejuizgamiento sobre la actuación de la profesional que brindó la atención.

La Secretaría Distrital de la Mujer reafirma su compromiso con la mejora continua de sus servicios y agradece que haya compartido su experiencia, pues este tipo de aportes contribuye al fortalecimiento institucional y a la consolidación de procesos de atención cada vez más cercanos, humanos y respetuosos de las necesidades de las mujeres.

Cordialmente,



MARCELA ENCISO GAITÁN

Directora de Territorialización de Derechos y Participación.
Secretaría Distrital de la Mujer

Elaboró: Leslie Katherine Guavita Trujillo - Contratista Dirección de Territorialización de Derechos y Participación.
Revisó: Claudette Consuegra- Contratista Dirección de Territorialización de Derechos y Participación

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.