



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Bogotá D.C.,

1-2019-006202

Al responder cite este Nro.

1-2019-006202

viernes, 29 de noviembre de 2019

Señor
ANONIMO
Ciudad

ASUNTO: Respuesta radicado 2-2019-0005934 del 13 de noviembre de 2019
SDQS 2735492019

Respetado señor Anónimo;

Agradecemos su interés en el control social y ciudadano para que la Casa de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres de la Localidad Candelaria, funcione adecuadamente, ayudándonos así a garantizar que las acciones orientadas al empoderamiento de las mujeres y el fortalecimiento desde los enfoques de la política pública de Mujer y Equidad de Género nos permitan cualificar su incidencia social y política, contribuyendo de esta manera a la eliminación de todas las formas de violencias contra las mujeres.

Con respecto a su solicitud, *“La inconformidad aquí manifestada se refiere al señor Albeiro Serna Montenegro, quien presta servicio de vigilancia en turno diurno en la Casa de Igualdad de Oportunidades Candelaria. En repetidas ocasiones y con diferentes mujeres he evidenciado como ha tenido unas manifestaciones no tan sociables al recibir a las ciudadanas en el momento de ingreso a la CIOM; tales como al preguntar por algún servicio su respuesta es con un tono fuerte, no da una orientación clara respecto al servicio o ignora la pregunta. ... y lo último que quiere esa mujer, es encontrarse con barreras de acceso a la información como mínimo. Considero que estas actitudes del personal de vigilancia no permiten que la ciudadanía tenga la mejor experiencia en el momento de acceder a los servicios que requiere. Es de conocimiento en general que la primera persona que recibe a la ciudadanía en una institución es el personal que presta servicio de seguridad, de ahí la importancia que quien esté en ese cargo y momento sea una persona afable, sociable, cordial en la atención al usuario/a. No pretendo que el señor Serna se vuelva amigo íntimo de las mujeres pero que si demuestre respeto cuando se dirige a ellas. Sugiero que se de un acercamiento al personal en general sobre Enfoque de género, que son las CIOM y quienes son las usuarias que llegan a la institución que en su mayoría son mujeres que han sufrido algún tipo de maltrato. Y si ya tienen implementada esta capacitación hacer un seguimiento o plan de mejoramiento al señor identificado y/o a todo el personal de vigilancia”*, la entidad se permite contestar en los siguientes términos:

La secretaria Distrital de la Mujer, a través de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres-CIOM, implementa el modelo de atención institucionalizado con el Acuerdo Distrital 583 de 2015, para lo anterior, la entidad tiene en cada CIOM un equipo de profesionales y una auxiliar administrativa capacitadas, que brindan la orientación sobre los servicios de la SDMujer en el territorio. En este

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9

Código Postal 111071

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

GA-FO-01



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

sentido, el personal de vigilancia, tiene por obligación registrar a las ciudadanas que ingresa a las diferentes sedes de la entidad y velar por su seguridad dentro de las mismas, redireccionando a las mujeres al personal idóneo de la entidad, esto con el fin, de que las ciudadanas puedan estar informadas adecuadamente y recibir una atención especializada acorde a sus necesidades para el restablecimiento de sus derechos.

Ahora bien, atendiendo su solicitud, nos permitimos informarle que el personal de vigilancia y de servicios generales han asistido a jornadas de sensibilización sobre el que hacer de la entidad y atención a la ciudadanía, sin embargo y como se mencionaba anteriormente ellas (os) cumple unas obligaciones específicas acorde con los lineamientos establecidos por la entidad. En este sentido, si se requiere orientación o información específica de los servicios de la entidad y su misionalidad, esta será brindada en las diferentes sedes de la Secretaría por parte del equipo de las (os) servidoras (es) de la CIOM, quienes son las personas idóneas para dar respuesta a sus solicitudes.

Sin otro particular

LILIANA PATRICIA HERNANDEZ HURTADO
Directora de Gestión Administrativa y Financiera

Elaboró: Blanca Lucero Cuervo Pérez – Contratista Dirección de Gestión Administrativa y Financiera

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
Código Postal 111071
PBX 3169001
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

GA-FO-01



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER