

Bogotá D.C.,

\*1-2023-000346\*

Al contestar, citar el número:

Radicado: **1-2023-000346**

Fecha: 16-01-2023

**Ciudadana Anónima**

Casa Refugio Amaru

Teléfonos: 6015638974 – 3103562331

Correo electrónico: [casarefugioamaru748@gmail.com](mailto:casarefugioamaru748@gmail.com)

La Ciudad

**ASUNTO:** Respuesta a radicado No. Radicado No 2-2022-013724 y SDQS4792652022. Sugerencia.

Cordial saludo.

La Secretaría Distrital de la Mujer tuvo conocimiento de su comunicación radicada el día 28 de diciembre de 2022, bajo el consecutivo del asunto, haciendo uso del buzón de sugerencias ubicado en la Casa Refugio Amaru.

En respuesta a su manifestación, en seguida nos permitimos informar las acciones adelantadas desde el equipo de la Estrategia Casas Refugio:

Para empezar, quisiéramos resaltar de manera positiva el uso del buzón de sugerencias que constituye una herramienta de participación significativa para las mujeres acogidas en Casas Refugio y sus personas a cargo, y a su vez, nos permite conocer la percepción y satisfacción de los servicios prestados en la Estrategia, y estar informadas de situaciones que puedan afectar la prestación del servicio o requieran seguimiento.

Una vez el equipo de Casas Refugio conoció su petición, realizó las respectivas acciones de seguimiento a las situaciones expuestas en el Formato de Presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Como resultado, el día 28 de diciembre de 2022 se generó un espacio de sensibilización con la operaria de servicios generales Johanna Díaz, a quien se le dio a conocer la sugerencia recibida. Ella manifestó que durante el tiempo que ha prestado servicios en la Casa Refugio Amaru, no había tenido algún inconveniente con las ciudadanas acogidas o con sus personas

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

[www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)



a cargo, resaltando que siempre ha mantenido un trato apropiado con todas las personas que permanecen en la Casa Refugio.

Ante la información aportada por la señora Johanna Díaz y considerando la importancia de lo manifestado en su sugerencia, la Coordinadora Administrativa de la Casa Refugio, estableció un diálogo reflexivo con la operaria, con el fin de fortalecer las orientaciones para promover el buen trato a todas las mujeres acogidas y sus sistemas familiares, haciendo énfasis en la importancia de establecer una comunicación positiva y relaciones basadas en el respeto, empatía, armonía y reconocimiento de los derechos de todas las personas acogidas.

De igual manera, y con el fin de cualificar la prestación del servicio, se socializaron algunos aspectos y prácticas para la implementación de los enfoques de género y diferencial, de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico de Casas Refugio.

Por otra parte, es importante resaltar que dentro de las acciones desarrolladas por el equipo de apoyo a la supervisión de la Estrategia, se encuentran actividades de seguimiento y acompañamiento técnico, a través de la facilitación de espacios conversacionales con las ciudadanas acogidas, en los cuales se dialoga sobre la atención recibida por parte del equipo interdisciplinario de la Casa Refugio y la percepción de los servicios ofrecidos. Al respecto, le informamos que a pesar que los últimos diálogos en la Casa Refugio Amaru se realizaron los días 16 de noviembre y 15 de diciembre de 2022, no se obtuvo información relacionada a la sugerencia presentada por usted ni alguna inconformidad por parte de las mujeres.

Para terminar, le informamos que desde el equipo de Casas Refugio continuaremos realizando seguimiento y acompañamiento al proceso de atención brindado en la Casa Refugio Amaru, y seguiremos atentas a cualquier información adicional que desee informar o consultar, haciendo uso de los diferentes canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de la Mujer y que podrá utilizar a través del siguiente link: <https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/mecanismos-de-contacto/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano>

Cordialmente,

*Alexandra Quintero B.*  
**ALEXANDRA QUINTERO BENAVIDES**  
Directora Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia  
Secretaría Distrital de la Mujer

Elaboró: Martha Claudia Trujillo – Profesional Especializada - Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia  
Revisó y aprobó: Alexandra Quintero Benavides – Directora Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76  
Torre 1 (Aire) Piso 9  
PBX: 3169001  
[www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)

