

Bogotá D.C.,

1-2025-009539

Al contestar, citar el número:

Radicado: **1-2025-009539**

Fecha: 18-06-2025

Señora
ANÓNIMA
La Ciudad**ASUNTO:** Respuesta al Radicado Secretaría Distrital de la Mujer No. 2-2025-009311 SDQS Bogotá Te Escucha 2738132025.

Apreciada señora:

La Secretaría Distrital de la Mujer, en el marco de las competencias asignadas en el Decreto Distrital 428 de 2013¹, el Acuerdo Distrital 490 de 2012² y el Acuerdo Distrital 631 de 2015³, tuvo conocimiento el día 2 de junio del 2025 de una solicitud anónima radicada bajo el consecutivo del asunto, la cual fue presentada mediante el uso del buzón de sugerencias ubicado en la Casa Refugio Rural.

En primer lugar, agradecemos la confianza depositada en esta Secretaría Distrital, al hacer uso del buzón de sugerencias como herramienta de participación ciudadana, la cual nos permite conocer su percepción y satisfacción de los servicios prestados en la Estrategia, y estar informadas de situaciones que requieran un seguimiento de nuestra parte.

Con el propósito de dar respuesta a la inconformidad e inquietudes relacionadas con el ingreso de dos ciudadanas trasladadas desde otra Casa Refugio, desde la Secretaría Distrital de la Mujer verificamos la situación y las acciones adelantadas por el equipo interdisciplinar de la Casa Refugio Rural e identificamos los siguientes aspectos:

1. Sobre el principio de igualdad frente al ingreso de nuevas ciudadanas trasladadas de otra Casa Refugio:

¹ Decreto 428 de 2013 “Por medio del cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de la Mujer, y se dictan otras disposiciones”, Alcaldía Mayor de Bogotá.

² Acuerdo 490 de 2012 “Por el cual se crean el Sector Administrativo Mujeres y la Secretaría Distrital de la Mujer y se expiden otras disposiciones”, Concejo de Bogotá.

³ Acuerdo 631 de 2015 “Por medio del cual se institucionalizan las Casas Refugio en el Distrito Capital en el marco de la Ley 1257 de 2008”, Concejo de Bogotá.

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:

servicialaciudadania@sdmujer.gov.co

**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Frente a lo mencionado por usted “*El día 31 de mayo 2025 ingresaron a casa refugio 2 ciudadanas remitidas de casa refugio policarpa; siendo recibidas con veneficios diferentes a las normas y reglamentos que tenemos en casa, las acogidas pudieron hacer sentirnos indesablecidas (...) que ellas tenían privilegio, en especial la señora que tiene la incapacidad medica que se aprovechaba de eso, el cual pudimos evidenciar mucho de ello por que tuvieron diferencias (...)*”, entendemos su malestar ante la percepción de un trato preferencial presuntamente brindado a las ciudadanas que ingresaron por traslado.

Aclaremos que, en todos los casos, incluso en los traslados provenientes de otras Casas Refugio, el proceso de acogida de ciudadanas se rige de acuerdo con lo establecido en los lineamientos y protocolos de la Secretaría Distrital de la Mujer, incluyendo el Pacto de Convivencia de la Estrategia Casas Refugio, el cual corresponde al mismo documento para todas las Casas Refugio. Por lo tanto, cada mujer es informada a su ingreso sobre el deber de continuar cumpliendo los compromisos definidos en este Pacto.

Cabe mencionar que, en los casos de traslado, pueden existir medidas transitorias de adaptación relacionadas con condiciones particulares derivadas de la atención previa, especialmente cuando hay recomendaciones del equipo psicosocial o condiciones médicas preexistentes. Estas medidas no constituyen privilegios, sino acciones orientadas a garantizar la estabilidad emocional y física en el proceso de acogida. Así, lo que puede percibirse como excepciones o condiciones distintas, obedece a circunstancias particulares de salud física, mental, situaciones judiciales o laborales, las cuales son valoradas por el equipo técnico conforme al principio de atención diferencial establecido en la Ley 1257 de 2008.

2. Respecto a la posible influencia de ciudadanas en el cierre de una Casa Refugio:

Con relación a la afirmación “*(...) generando muchas incógnitas porque una manifestó que gracias a ellas habían cerrado la casa de donde venían a punta de pqr (...)*”, le aclaramos que las decisiones institucionales como el cierre, modificación o reorganización de servicios de acogida de mujeres víctimas de violencias no se determinan por manifestaciones individuales, ni por la cantidad de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) recibidas.

Si bien lo anterior permite identificar aspectos al interior de las Casas Refugio sobre los cuales la Secretaría requiere hacer seguimiento; esto difiere de los procesos contractuales bajo los cuales operan las Casas Refugio, los cuales se basan en evaluaciones técnicas y administrativas que realiza exclusivamente la Secretaría Distrital de la Mujer, con base en criterios de calidad, cumplimiento contractual, disponibilidad presupuestal y necesidades territoriales.

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:

servicialaciudadania@sdmujer.gov.co



Adicionalmente, se recuerda que la libertad de expresión no debería utilizarse para generar zozobra, temor o percepción de amenaza entre las ciudadanas acogidas. El proceso de acogida y convivencia exige respeto mutuo, solidaridad y construcción de entornos seguros, en el cual cada persona pueda desarrollar su proceso individual. Por lo tanto, toda conducta que intente desestabilizar la convivencia o incitar al conflicto será valorada conforme al Pacto de Convivencia de la Estrategia Casas Refugio.

3. Sobre el ingreso de dinero y administración de recursos económicos por parte de las mujeres:

Frente a su observación sobre el *“ingreso de dinero a las habitaciones sin restricciones”*, le informamos que, de conformidad con lo establecido en el Pacto de Convivencia de las Casas Refugio, numeral V, es un compromiso *“Dejar en custodia de la Casa Refugio (hasta su egreso) los objetos de valor (joyas, dinero, computadores, tabletas, celulares y demás dispositivos tecnológicos)”*. Esta disposición tiene un carácter general y obligatorio, por motivos de seguridad, para prevenir hechos que afecten la convivencia y evitar situaciones de riesgo asociadas a la manipulación de objetos de valor dentro de la Casa Refugio.

Así, frente al caso de una de las mujeres trasladadas desde otra Casa Refugio quien por una situación particular de salud portaba un rubro de dinero, se aclara que esto fue una situación temporal que fue manejada por el equipo de la Casa Refugio, en la medida que se logró brindar claridad sobre la custodia de objetos de valor.

Al respecto, se resalta que el Pacto de Convivencia establece que *“El equipo de la Casa Refugio y la Secretaría Distrital de la Mujer, NO se hacen responsables de la pérdida de algún objeto y/o dinero que no haya sido entregado en la administración y registrado en el inventario de objetos personales”*. En consecuencia, el ingreso y uso personal de dinero dentro del espacio no solo contraviene lo dispuesto en el Pacto, sino que además exonera de responsabilidad a la Entidad ante cualquier eventual pérdida o mal uso de esos recursos.

4. Sobre las modificaciones en el servicio de alimentación:

En atención a lo mencionado en su comunicación sobre el *“cambio de la comida porque simplemente no les gusta o no les parece”*, se aclara que los cambios en el servicio de alimentación no se realizan por preferencias o gustos personales frente a determinados alimentos. La alimentación ofrecida en la Casa Refugio sigue un esquema institucional (minutas de alimentación) que se fundamenta en criterios técnicos y nutricionales, y que está organizado en un ciclo de menús previamente aprobado.

Así, los ajustes en la alimentación brindada en la Casa Refugio se realizan únicamente bajo ciertas condiciones específicas: presencia de malnutrición (ya sea por déficit o exceso de

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:

servicialaciudadania@sdmujer.gov.co



peso), situaciones particulares del ciclo de vida (como gestación o lactancia), o como respuesta a una indicación médica debidamente sustentada. Por lo tanto, cualquier modificación implica una planificación adicional, así como costos operativos y logísticos, razón por la cual solo se implementa cuando existen motivos debidamente justificados y de carácter excepcional.

Relacionado con lo anterior, las modificaciones en la alimentación de las personas acogidas son emitidas por un profesional de la salud adscrito a una Entidad Administradora de Planes de Beneficios en Salud (EAPB) o por la nutricionista de la Casa Refugio, conforme a lo establecido en los lineamientos de la Estrategia Casas Refugio. Asimismo, se sigue una lista de intercambios de alimentos, a fin de garantizar que se mantengan todos los componentes del tiempo de comida y no se vea comprometido el aporte nutricional correspondiente.

Adicionalmente, con el objetivo de brindar claridades sobre el proceso que se sigue en las Casas Refugio frente a los ajustes de las minutas de alimentación, desde la Casa Refugio Rural se realizará un encuentro colectivo en el mes de junio de 2025 para resolver inquietudes frente al servicio de alimentación.

5. En cuanto al uso de las duchas fuera del horario asignado:

Sobre lo enunciado “*El incumplimiento de horario de duchas, a lo cual se pueden bañar cuando les parezca*”, le informamos que el esquema adoptado para el uso de los diferentes baños disponibles en la Casa Refugio obedece a un principio de organización y equidad en el acceso a espacios comunes, teniendo en cuenta la capacidad física de la infraestructura y la cantidad de personas acogidas.

Así, en garantía del derecho al acceso digno, higiénico y seguro a los servicios sanitarios dentro de las Casas Refugio, se hizo una asignación de turnos de forma uniforme y sin discriminación, por lo que cada sistema familiar recibe un horario preestablecido. Además, se resalta que las ciudadanas cuentan con la posibilidad de comunicarse de manera abierta y respetuosa con el equipo de la Casa Refugio, en especial con la coordinación técnica y el área de trabajo social, con el fin de revisar alternativas para el uso de los baños frente a las dificultades, circunstancias especiales o situaciones médicas que se presenten.

También es importante reiterar que, en los casos de traslado, pueden existir medidas transitorias de adaptación como es el ajuste en las rutinas, dadas las condiciones de desplazamiento a la nueva Casa Refugio, el proceso de ingreso y las valoraciones de las áreas. Sin embargo, estos ajustes son transitorios y no constituyen privilegios, sino acciones orientadas a garantizar la estabilidad emocional y física en el proceso de acogida.

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:

serviciolaciudadania@sdmujer.gov.co



6. Frente a los horarios laborales extendidos y el cuidado de niños, niñas y adolescentes al interior de las Casas Refugio:

Frente a su comentario sobre las mujeres que ingresaron por traslado desde otra Casa Refugio y quienes estarían teniendo un *“Horario laboral despues de las 8 pm, cuando muchas veces nosotras hemos solicitado poder laborar por lo menos hasta las 8 pm y fines de semana”* y recibiendo apoyo en el *“Cuidado de los infantes superior a las 4 horas y en horario nocturno”*, le comunicamos que el cuidado y el acompañamiento de los niños, niñas y adolescentes acogidos en la Casa Refugio Rural se organiza conforme a los lineamientos establecidos en el Acuerdo de corresponsabilidad para el cuidado de niños, niñas y adolescentes en Casas Refugio, el cual es debidamente socializado con cada mujer que tiene menores a cargo al momento del ingreso.

Este acuerdo fija las condiciones bajo las cuales puede brindarse apoyo en el cuidado de los menores por un tiempo de hasta cuatro (4) horas, cuando las mujeres deben salir por motivos de trabajo o diligencias propias del proceso de atención y fomentando la participación de las madres en el proceso de atención.

Por otra parte, se resalta que en la promoción de la autonomía económica se fomenta la vinculación laboral de las mujeres acogidas, por lo cual, en garantía de su derecho al trabajo se pueden establecer acuerdos temporales frente a jornadas laborales, siempre que estas no excedan la capacidad del equipo profesional que brinda la atención en la Casa Refugio Rural.

Así, en el caso señalado, se aclara que se autorizó de manera excepcional y transitoria el apoyo para el cuidado de los menores hijos de una ciudadana quien gestionaba una actividad laboral previamente informada. Esta medida fue tomada conforme a la Guía del Modelo de Atención, la cual permite concertar este tipo de apoyos siempre que estén enmarcados en los planes de acción individuales y no vulneren el bienestar de los niños o los compromisos internos.

En este sentido, cada decisión adoptada frente a las situaciones que involucran a las personas acogidas responde a criterios técnicos, jurídicos y humanos, orientados por el principio de protección integral, la equidad en el trato y el respeto por la normatividad vigente, sin desconocer las particularidades y las necesidades de cada caso. Reiteramos que todas las acciones implementadas por el equipo interdisciplinario de la Casa Refugio concuerdan con lo establecido en los lineamientos de la Estrategia Casas Refugio, por lo cual, no se conceden beneficios individuales por fuera de lo autorizado ni se generan excepciones arbitrarias que vulneren los derechos del colectivo acogido.

Resaltamos que la Casa Refugio Rural es un espacio de protección y reconstrucción de vida para mujeres víctimas de violencia, por lo que cada caso es abordado con respeto,

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

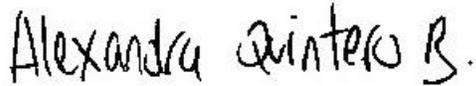


confidencialidad y enfoque diferencial. Así, la invitamos a continuar enfocando su proceso en la garantía de sus derechos y objetivos personales, contando con el acompañamiento permanente del equipo interdisciplinario.

Desde la Secretaría Distrital de la Mujer tendremos en cuenta sus experiencias para futuras actividades que realiza el equipo de la Secretaría Distrital de la Mujer en el apoyo a la supervisión de la Casa Refugio Rural, al igual que desde la coordinación técnica se hará seguimiento a fin de adelantar las acciones que sean pertinentes.

La Secretaría Distrital de la Mujer espera haber dado respuesta a su comunicación, según las competencias que le fueron asignadas, y queda atenta a brindar cualquier información adicional y complementaria.

Cordialmente,



ALEXANDRA QUINTERO BENAVIDES

Directora de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia
Secretaría Distrital de la Mujer

Copia a: casarefugiorural@gmail.com

Elaboró: Luisa Fernanda Zambrano López - Profesional Universitaria Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia.

Revisó: Catalina Beleño Quimbayo – Contratista Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia.

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

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

