

Bogotá D.C.,

1-2025-011292

Al contestar, citar el número:

Radicado: **1-2025-011292**

Fecha: 16-07-2025

Ciudadana
ANÓNIMA
La Ciudad

ASUNTO: Respuesta a Queja. Radicado Secretaría Distrital de la Mujer No. Radicado 2-2025-010896 SDQS Bogotá Te Escucha 3153532025

Cordial saludo.

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 de la “queja” que presentó a través de los canales de atención virtual que la Secretaría Distrital de la Mujer ha dispuesto para la atención a la ciudadanía.

En primer lugar, agradecemos la confianza depositada en esta Secretaría, al hacer uso de nuestros canales de atención como escenarios de participación ciudadana, lo cual, además, nos permite conocer su percepción y satisfacción de los servicios prestados en la Estrategia Casas Refugio, y estar informadas de situaciones que requieran un seguimiento de nuestra parte.

Con respecto a su inquietud, en la que manifiesta: *“QUIERO REPORTAR LOS HECHOS LABORALES INDIGNANTES Y ABUSIVOS QUE SE VIVEN EN CASA REFUGIO FEZ, LA ENTIDAD REALIZA UN PAGO DE SALARIO INDIGNANTE E HUMILLANTE PARA LAS PROFESIONES DESARROLLADAS COMO LOS SON, ENFERMERAS, TRABAJADORAS SOCIALES, PSICOLOGAS, ABOGADAS, PEDAGOGAS Y TODO EL EQUIPO. SE RECIBEN ORDENES DE TRES JEFES DIFERENTES LAURA COORDINADORA TECNICA, DIANA COORDINADORA ADMINISTRATIVA Y MILENA CARGO*

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:

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DESCONOCIDO. SE ABUSA CON LAS FUNCIONES ASIGNADAS, SOLICITANDO AL EQUIPO PROFESIONAL REALIZAR EL TRABAJO CORRESPONDIENTE A LA COORDINADORA TECNICA, QUIEN DE MANERA IRRESPONSABLE DISTRIBUYE SUS OBLIGACIONES ENTRE LAS TRABAJADORAS, IGUALMENTE SE SOLICITA A LAS PROFESIONALES SERVIR ALIMENTOS A LAS MUJERES Y SUPERVISAR DICHA ALIMENTACION. SE EVIDENCIA UN DESORDEN CON LA APLICACION DE LAS INDICACIONES REALIZADAS POR PARTE DE LA SECRETARIA DE LA MUJERES, GENERANDO ESTO DIVISION Y MALESTAR EN EL EQUIPO. ES MI PRIMER TRABAJO CON EL ESTADO, PERO COMO PROFESIONAL ME HE SENTIDO HUMILLADA, TANTO ESTUDIO PARA QUE UNA ENTIDAD ADMINISTRADA POR EL ESTADO HAGA UN PAGO DESPOTA A MIS CONOCIMIENTOS Y ME ASIGNE FUNCIONES DIFERENTES A MI PROFESION. ESTA QUEJA LA PONGO CON LA FINALIDAD DE QUE LA SECRETARIA DE LA MUJERESTE MAS PENDIENTE DE SUS PROFESIONALES Y EN ESTE CASO DE LAS PERSONAS QUE LIDERAN UN PROYECTO, PORQUE POR EL MOMENTO HE PODIDO EVIDENCIAR QUE CARECEN DE DISCIPLINA Y DE EMPATIA. LA SEÑORA MILENA NO SALUDA, NO SE DESPIDE, SE LE HACEN PREGUNTAS LAS CUALES IGNORA TOTALMENTE Y NO RESPONDE NADA COMO SI UNO NO EXISTIERA. RADICO COMO ANONIMA PARA NO VER AFECTADO MI TRABAJO, DADO QUE TEMO QUE SE PUEDAN TOMAR ACCIONES EN MI CONTRA, POR EXPRESAR MI INCONFORMIDAD Y QUIERO CONSERVAR MI PUESTO”, nos permitimos informarle lo siguiente:

Ante los hechos puestos en conocimiento, se identificó que se hace referencia al contratista FEZ Inversiones S.A.S. en el marco del contrato suscrito para la operación de una Casa Refugio de la Modalidad Integral, cuyo objeto consiste en “*Prestar el servicio integral para la puesta en marcha y funcionamiento de las casas refugio para la atención a mujeres víctimas de violencias y sus personas a cargo, de acuerdo con las características técnicas descritas en el anexo técnico y las normas vigentes que regulan la materia.*”

Al respecto es importante mencionar que, en el marco de sus competencias, la Secretaría Distrital de la Mujer adelanta procesos de contratación de prestación de servicios para la operación de la Estrategia Casas Refugio mediante la modalidad de Selección Abreviada de Menor Cuantía, los cuales se encuentran publicados en la plataforma electrónica del SECOP II y disponibles para consulta de la ciudadanía general.

Dentro de los procesos contractuales, la Secretaría Distrital de la Mujer dispone de lineamientos técnicos que guían la atención y la prestación de los diferentes servicios ofrecidos en las Casas Refugio y, dentro de los cuales, se contempla el componente del Talento Humano. Es así como, para el proceso contractual denominado SDMUJER-SAMC-001-2025, por medio del cual se adjudicó una Casa Refugio de la Modalidad Integral a FEZ Inversiones S.A.S., se elaboró el Anexo Técnico que contiene las características y los

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



requisitos técnicos que debe cumplir el operador en cuanto a la vinculación del talento humano requerido.

Al respecto, la Entidad ha previsto un equipo de trabajo interdisciplinario para desarrollar la modalidad de atención y operación de la Casa Refugio, así como, el cumplimiento satisfactorio y a cabalidad de todas las acciones descritas en el Anexo Técnico para garantizar la atención integral de las mujeres acogidas y sus sistemas familiares.

Adicionalmente, en el contrato entre la Secretaría Distrital de la Mujer y FEZ Inversiones S.A.S., se incluye la Cláusula Décima Octava⁴ relacionada con la AUTONOMÍA DEL CONTRATISTA y la EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL, según la cual, por tratarse de un contrato de prestación de servicios regido por la Ley 80 de 1993, modificada por la Ley 1150 de 2007, **el contratista actúa con plena autonomía técnica y administrativa** en el cumplimiento de las obligaciones pactadas. En este sentido, **se excluye expresamente cualquier vínculo laboral entre la Secretaría Distrital de la Mujer y el contratista, así como con el personal que este último vincule o utilice para el desarrollo del objeto contractual.**

En consecuencia, **la responsabilidad exclusiva por la vinculación, dirección, pago de salarios, prestaciones sociales y demás obligaciones laborales recae en el contratista**, sin que pueda derivarse compromiso alguno para la Secretaría Distrital de la Mujer respecto de tales aspectos. Esto, en razón a que la Entidad realiza la contratación de un servicio integral a través de operadores con experiencia, con unas características y condiciones previamente definidas, sin intervenir en la selección, contratación ni administración del personal que presta dicho servicio bajo la responsabilidad del contratista.

Asimismo, dentro de las obligaciones del contrato suscrito entre las partes, se determinó el pago oportuno de los bienes y servicios contratados con terceros para el cabal cumplimiento de las obligaciones y garantía de la prestación del servicio, destacando que, las negociaciones comerciales con terceros son de exclusiva responsabilidad del contratista quien no podrá, por ningún motivo, trasladarlas a la Secretaría Distrital de la Mujer.

De esta manera, se puede identificar que la relación del contratista con su equipo es autónoma, sin que en ningún caso la Entidad, tenga injerencia o decisión frente a la

⁴ “(...) por tratarse de un contrato de prestación de servicios regido por la Ley 80 de 1993, modificada por la Ley 1150 de 2007, el CONTRATISTA actuará con total autonomía técnica y administrativa en el cumplimiento de las obligaciones que asume por el presente contrato y se excluye cualquier vínculo de tipo laboral entre la Entidad y EL CONTRATISTA o el personal utilizado por éste para el desarrollo del objeto del contrato, en consecuencia, será de exclusiva responsabilidad del contratista el pago de salarios y prestaciones a que hubiera lugar respecto del personal mencionado.”

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



vinculación, modalidad o manejo interno del personal, el cual únicamente es controlado por el Contratista.

No obstante, teniendo en cuenta la forma de pago del contrato suscrito con FEZ Inversiones S.A.S., la Secretaría Distrital de la Mujer, en ejercicio del apoyo a la supervisión, realiza la revisión de los soportes presentados por el contratista, los cuales deben dar cuenta de los pagos realizados al talento humano que presta sus servicios en la Casa Refugio y deben corresponder con los ofertados en el proceso para cada uno de los roles solicitados. Por lo anterior, para el primer pago se hará la verificación de la contraprestación realizada al equipo de trabajo, en virtud de su vinculación, toda vez que a la fecha, los documentos respectivos se encuentran en elaboración.

En cuanto a la organización del equipo interdisciplinario, la Secretaría dispuso el Anexo Técnico y demás documentos técnicos que orientan la operación del servicio de la Casa Refugio de la Modalidad Integral, en los cuales se contempló la vinculación de una coordinadora administrativa quien tiene la responsabilidad de *“Liderar la gestión del talento humano conformado para la atención de servicios generales, servicio de alimentos, vigilancia (según lo requerido en el presente anexo técnico) y apoyo administrativo, incluyendo la definición de turnos y actividades para garantizar la prestación del servicio, reportando oportunamente las novedades vía correo electrónico y en el formato dispuesto por la Secretaría Distrital de la Mujer”*. De igual forma, se requirió la vinculación de la coordinadora técnica para *“Coordinar y liderar la atención integral e interdisciplinaria mediante la organización, el acompañamiento y orientación técnica permanente y el fortalecimiento de capacidades del equipo interdisciplinario que brinda la atención en la Casa Refugio desde las diferentes áreas”* y *“Liderar la gestión del talento humano que conforma las áreas de atención para establecer el cronograma de asignación de turnos de atención, actividades individuales, familiares y/o colectivas semanales y/o mensuales, actualizando la información de acuerdo con la dinámica de la Casa Refugio y verificar el cumplimiento de actividades”*.

En este sentido, es responsabilidad de estas coordinadoras la organización y la distribución de las actividades del talento humano encargado de brindar atención a las mujeres acogidas y de la operación de los diferentes servicios en condiciones de respeto y equidad, de acuerdo con las actividades definidas en el numeral 5.3.1.4 *Descripción de actividades a desarrollar por el talento humano en la prestación del servicio* del Anexo Técnico.

Cabe mencionar que, además de las actividades propias del quehacer profesional, se consideraron las dinámicas que se dan en el día a día en las Casas Refugio. Así, en aras de fomentar la convivencia tranquila y respetuosa, al igual que un proceso de adaptación exitoso para las mujeres y sus sistemas familiares, al interior de las Casas Refugio se estructuran cronogramas en articulación con el equipo interdisciplinario para acompañar actividades que

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



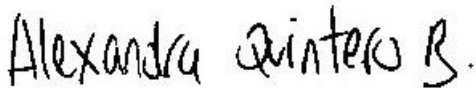
hacen parte de sus rutinas diarias, tales como: 1) Actividades de aseo e higiene personal, 2) Aseo y mantenimiento de los espacios privados y compartidos, 3) Horarios del servicio de alimentación y 4) Ocupación del tiempo libre dentro de las Casas Refugio. Lo anterior se dispuso en el documento de *Orientaciones para la Organización de las rutinas diarias en las Casas Refugio* incluido en el *Protocolo de Atención de la modalidad integral*, entregado al equipo de la Casa Refugio como parte de los lineamientos técnicos para la operación.

Así las cosas, desde la Secretaría Distrital de la Mujer extendemos nuestras más sinceras disculpas si su vinculación con el operador FEZ Inversiones S.A.S. no ha sido satisfactoria y le ha generado malestar.

Le informamos que se hará el seguimiento que corresponde a las situaciones reportadas en su comunicación en el marco de la supervisión técnica, jurídica, administrativa, financiera y contable que se realiza al contrato, por lo cual se trasladará al operador una solicitud para ampliar la información que se requiera, una vez se haga la verificación de los informes que el contratista debe presentar mensualmente como soporte de la ejecución del servicio contratado. En caso de ser necesario, esta Secretaría Distrital implementará las acciones de mejora que fortalezcan la ejecución del contrato adjudicado al contratista FEZ Inversiones S.A.S. en cumplimiento a las obligaciones del mismo y el alcance de la supervisión.

La Secretaría Distrital de la Mujer espera haber dado respuesta a las inquietudes formuladas, según las competencias asignadas y quedamos atentas a brindar cualquier información adicional o complementaria.

Cordialmente,



ALEXANDRA QUINTERO BENAVIDES

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

Copia a: fez.modelointegral2025@gmail.com, fezinversionessas@gmail.com

Elaboró: Martha Claudia Trujillo -Profesional Especializada Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia.

Revisó: Alexandra Sanabria Castro – Contratistas Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia.

Yenny Paola Betancourt Rojas – Contratistas Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia.

Catalina Beleño Quimbayo – Contratistas 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:

servicialciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.