

Bogotá D.C.,

*** 1-2026-008196***

Al contestar, citar el número:

Radicado: 1-2026-008196

Fecha: 21-05-2026

Señora
ANÓNIMA
Ciudad**ASUNTO:** Respuesta derecho de petición Radicado Secretaría Distrital de la Mujer No. 2-2026-009583 SDQS Bogotá Te Escucha 3291852026.

Apreciada ciudadana:

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 su comunicación radicada bajo el consecutivo del asunto el día 05 de mayo de 2026, la cual fue depositada de manera anónima en el buzón de sugerencias ubicado en la Casa Refugio “Atenea”.

En primer lugar, agradecemos la confianza depositada en esta Secretaría, 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 y estar informadas de situaciones que requieran seguimiento de nuestra parte.

En atención a su comunicación mediante la cual expresó malestar e inconformidad durante su proceso de acogida en la Casa Refugio “Atenea”, debido a presuntos tratos inadecuados por parte de una vigilante, nos permitimos informarle que, como Secretaría Distrital de la Mujer, extendemos las más sinceras excusas si en el marco de la atención prestada por parte del equipo de la Casa Refugio, se presentó alguna respuesta inapropiada hacia usted. Reconocemos que ninguna situación justifica estas acciones por parte del talento humano que brinda la atención en las Casas 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:

servicialciudadania@sdmujer.gov.co

**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Resaltamos que la Estrategia Casas Refugio propende por ofrecer espacios dignos y seguros para la acogida temporal de mujeres víctimas de violencias mayores de 18 años y sus sistemas familiares dependientes, al interior de los cuales se busca salvaguardar sus vidas e integridad personal, al igual que se provee un proceso de atención integral con el objetivo de interrumpir los ciclos de violencias que estas mujeres viven, contribuir a la reconstrucción de sus planes de vida y disminuir las situaciones de riesgo que enfrentan, especialmente, las mujeres en riesgo de feminicidio.

Informamos que el servicio de vigilancia prestado al interior de la Casa Refugio “Atenea” es contratado directamente por el operador de la Casa Refugio a través de una entidad legalmente constituida y habilitada por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada para la prestación del servicio.

En este sentido, el personal de vigilancia cumple funciones orientadas a garantizar la seguridad de las personas acogidas y la custodia del inmueble y elementos que allí se encuentran (muebles, enseres y dotación), así como el control de ingreso y salida del inmueble por parte de las personas acogidas, el talento humano y los visitantes con autorización de ingreso a la Casa Refugio. Lo anterior incluye la verificación de todos los elementos que ingresan al inmueble. Igualmente, este personal se encarga de realizar rondas al interior y exterior del inmueble, así como, reportar cualquier novedad que identifique en el funcionamiento cotidiano de la Casa Refugio.

Estas funciones deben desarrollarse en cumplimiento de los protocolos establecidos por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y lo establecido en los lineamientos de la Secretaría Distrital de la Mujer para la operación de la Casa Refugio, respetando siempre los derechos fundamentales de las personas acogidas. Asimismo, esto implica evitar actuaciones que puedan ser percibidas como intimidantes, desobligantes, discriminatorias o contrarias al trato digno que debe garantizarse en todos los momentos de la atención.

En este sentido, también se resalta que el servicio de vigilancia es prestado únicamente por mujeres, considerando las características de la población acogida y con el fin de promover el enfoque de género. Con esto se busca que el personal de vigilancia brinde un trato digno, cálido, respetuoso y de calidad a las mujeres y sus personas a cargo, promoviendo la garantía de sus derechos.

De otra parte, frente a lo referido sobre el presunto trato tosco por parte de una de las vigilantes de la Casa Refugio, precisamos que, a partir de la información presentada en su escrito, no fue posible establecer con precisión eventos que pudieran revisarse desde el equipo de la Secretaría Distrital de la Mujer. Asimismo, informamos que a la fecha no se han recibido reportes sobre situaciones relacionadas con trato inadecuado, irrespeto o posibles conflictos con el personal de vigilancia.

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



Por lo tanto, resaltamos la importancia de reportar de manera inmediata y directa a la Coordinadora Administrativa y/o Coordinadora Técnica, cualquier situación que le genere dificultad o malestar en el marco de las dinámicas de la Casa Refugio, para hacer las revisiones respectivas y atender la situación de manera oportuna.

No obstante, es necesario indicar que, una vez conocida la situación, la Coordinación Técnica de la Casa Refugio efectuó una retroalimentación al personal de vigilancia, en la cual se resaltó la importancia del trato humanizado, empático y respetuoso que se debe mantener en la interacción diaria con las personas acogidas, de acuerdo con los principios de dignidad humana, enfoque de género, acción sin daño, confidencialidad y buen servicio. Asimismo, se brindó orientación a la vigilante mencionada en el escrito sobre estrategias de comunicación efectiva, asertiva y amable, disposición en la atención y trato respetuoso durante las interacciones cotidianas con las mujeres y sus sistemas familiares, procurando reducir posibles percepciones de un trato rudo o poco cortés.

De igual forma, desde la Secretaría Distrital de la Mujer se hará seguimiento al trato respetuoso, comunicación asertiva y atención humanizada por parte del talento humano de la Casa Refugio, incluyendo al personal del servicio de vigilancia, con el fin de prevenir situaciones similares y fortalecer la convivencia tranquila, la protección y la confianza al interior de la Casa Refugio.

Por otro lado, con el propósito de entender sus inconformidades puntuales, quedamos atentas a la ampliación de la información frente a las situaciones que se presentaron durante su permanencia en la Casa Refugio y que fueron motivo de malestar para usted. Para esto, dejamos a su disposición los canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de la Mujer para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias- PQRS, denuncias, solicitudes, consultas y felicitaciones:

- **Presencial:** Sede Central Av. El Dorado, Calle 26 # 69 - 76 Ed. Elemento, Torre 1, Piso 9, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
- **Telefónico:** PBX (+601) 3169001 Ext. 1011 – 1052, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
- **Virtual:** Correo electrónico servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

La Secretaría Distrital de la Mujer reafirma su compromiso con la prestación de un servicio integral, digno y respetuoso de los derechos de las mujeres víctimas de violencias y de sus familias, y continuará fortaleciendo las acciones de seguimiento y mejora continua en el marco de la Estrategia Casas Refugio.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

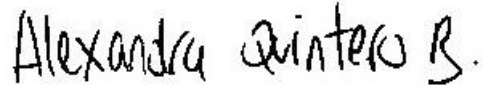
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



La Secretaría Distrital de la Mujer espera haber dado respuesta a su solicitud 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
Secretaría Distrital de la Mujer

Elaboró: Adiel Isabel Meneses Manzano – Contratista 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 de 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:
servicialaciudadania@sdmujer.gov.co

