

Bogotá D.C.,

**\*1-2025-013137\***

Al contestar, citar el número:

Radicado: **1-2025-013137**

Fecha: 21-08-2025

Ciudadana  
**ANÓNIMA**  
La Ciudad**ASUNTO:** Respuesta Derecho de Petición Radicado Secretaría Distrital de la Mujer No. 2-2025-013276 SDQS Bogotá te Escucha 3890692025.

Apreciada ciudadana:

La Secretaría Distrital de la Mujer, en el marco de las competencias asignadas en el Decreto Distrital 428 de 2013<sup>1</sup>, el Acuerdo Distrital 490 de 2012<sup>2</sup> y el Acuerdo Distrital 631 de 2015<sup>3</sup>, tuvo conocimiento de su solicitud radicada el día 02 de agosto de 2025 bajo el consecutivo del asunto y presentada mediante el buzón de sugerencias ubicado en la Casa Refugio Fez.

En primer término, expresamos nuestro agradecimiento por la confianza depositada en esta Secretaría Distrital al hacer uso de los canales oficiales de participación ciudadana, en tanto permiten conocer la percepción y el nivel de satisfacción frente a los servicios prestados e identificar y atender de manera oportuna las situaciones que requieran seguimiento o intervención por parte de esta Entidad.

Frente a su inconformidad por un posible trato no adecuado por parte de una de las auxiliares de enfermería y una de las funcionarias de la empresa de seguridad, extendemos las más sinceras disculpas si, en el marco de la atención prestada por parte de este personal específico de la Casa Refugio Fez, se presentó alguna respuesta inapropiada hacia usted o las demás personas acogidas. Aclaremos que ninguna situación justifica acciones o actitudes del talento humano que generen un trato rudo o desagradable.

Con el propósito de dar respuesta a su inconformidad, le informamos que la Secretaría Distrital de la Mujer solicitó al operador de la Casa Refugio realizar seguimiento a las

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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](http://www.sdmujer.gov.co)

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

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

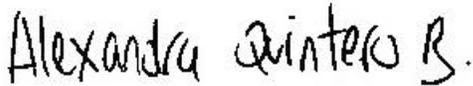
**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

situaciones reportadas, con el fin de garantizar un ambiente respetuoso y cordial al interior de la Casa Refugio. Derivado de lo anterior, se realizó el cambio de la vigilante, quien desarrollará sus actividades hasta el 21 de agosto de 2025 y, en el caso de la auxiliar de enfermería, presentó su renuncia que se hizo efectiva el 15 de agosto de 2025.

Adicionalmente, con el fin de brindar un espacio de escucha de las experiencias y situaciones presentadas, el 20 de agosto de 2025, el equipo de la Secretaría Distrital de la Mujer se reunió con las ciudadanas acogidas en la Casa Refugio Fez, y abordó de manera integral las situaciones relacionadas con el trato del talento humano y la importancia de reportar oportunamente las dificultades identificadas con el fin de garantizar la implementación de soluciones efectivas.

La Secretaría Distrital de la Mujer espera haber dado respuesta a su comunicación, en el marco de las competencias asignadas, y queda atenta a brindar cualquier información adicional y complementaria que se requiera.

Cordialmente,



**ALEXANDRA QUINTERO BENAVIDES**

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

Copia a: [fez.modelointegral2025@gmail.com](mailto:fez.modelointegral2025@gmail.com)

Elaboró: Karen Bohórquez Sánchez – 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.