Bogotá D.C.,

2026-302-021983-1
Al contestar, citar el número:
Radicado: **2026-302-021983-1**
Fecha: 11-11-2026

Ciudadana
ANÓNIMA
La Ciudad

ASUNTO: Radicado Secretaría Distrital de la Mujer No. 2026-401-025490-2 Bogotá Te Escucha SDQS 7827552026
Respuesta a reclamo.

Cordial saludo,

En el marco de las competencias previstas en el Acuerdo Distrital 490 de 2012[1], el Decreto Distrital 643 de 2025[2] y el Acuerdo Distrital 631 de 2015[3], la Secretaría Distrital de la Mujer tuvo conocimiento de su comunicación radicada bajo el consecutivo del asunto el día 29 de octubre de 2026, la cual fue presentada mediante los canales de atención a la ciudadanía de la entidad.

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 nos permite conocer su percepción y satisfacción de los servicios prestados en la Estrategia Casas Refugio[4], y estar informadas de situaciones que requieran un seguimiento de nuestra parte.

En atención a su comunicación, mediante la cual manifestó su inconformidad frente al servicio prestado en las Casas Refugio y señaló que no se estarían tomando las medidas pertinentes por parte de esta Secretaría, extendemos las más sinceras excusas si en el marco de la atención prestada por parte del equipo de la Casa Refugio se presentó alguna situación que le generara malestar. Reconocemos que ninguna situación justifica una atención inadecuada por parte del talento humano que brinda la atención en las Casas Refugio.

---

[1] Acuerdo Distrital No. 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, D. C.
[2] Decreto Distrital 643 de 2025 “Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Mujeres”, Alcalde Mayor de Bogotá D.C.
[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.
[4] Las Casas Refugio son lugares dignos y seguros que permiten salvaguardar la vida de mujeres víctimas de violencias, junto con sus hijos e hijas u otras personas a cargo, mediante la prestación gratuita de servicios de alojamiento, alimentación, transporte y elementos de aseo e higiene personal. Sus objetivos son garantizar la interrupción del ciclo de violencia; la promoción de la restitución de sus derechos a partir del reconocimiento; la potenciación de sus capacidades y habilidades; y el fortalecimiento de su autoestima y de la toma de decisiones mediante el acompañamiento psicológico, jurídico, social, pedagógico y ocupacional.

Al respecto, le informamos que el equipo técnico de la Secretaría Distrital de la Mujer realiza el apoyo a la supervisión de cada una de las Casas Refugio, a través de visitas mensuales en las que se verifica el proceso de atención brindado a las mujeres acogidas y sus sistemas familiares, y se formulan las recomendaciones y acciones de mejora a que haya lugar, con el fin de garantizar una atención integral, oportuna y de calidad.

Teniendo en cuenta que en su comunicación no se identifica la Casa Refugio a la que hace referencia ni las situaciones puntuales que motivaron su inconformidad, no fue posible adelantar una verificación particular de lo manifestado. No obstante, desde el equipo de apoyo a la supervisión de la Estrategia Casas Refugio se reforzarán las recomendaciones a los equipos profesionales que brindan la atención, para asegurar que todas las ciudadanas acogidas reciban una atención respetuosa, cálida y oportuna, conforme a los principios de la Entidad.

Asimismo, con el propósito de entender sus inconformidades puntuales, quedamos atentas a recibir 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. Si actualmente se encuentra acogida en una Casa Refugio, puede hacer uso del buzón de sugerencias cuya apertura la realiza únicamente el equipo de la Secretaría Distrital de la Mujer.
- **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

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

Cordialmente,

JULIANA CORTÉS GUERRA
Directora Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia (E)
Secretaría Distrital de la Mujer

Elaboró: Valentina Bello Rodríguez - Profesional Universitario 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.
Nicole Navas Sánchez - Contratista Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia.
Aprobó: Juliana Cortés Guerra - Directora de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia (E).