

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA FORMATO RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN	 SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL FOR-ATC-001 Fecha: 2025-11-28 18:10:21 Radicado: S2025217014  744 Cod Dependencia: 4 For Tipo Docum: 29/01/2021 Remite: DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO Destino: ANONIMO Total Anexos: 0 Página: 1 de 5
--	---	---

Bogotá D.C. noviembre de 2025.

Señor (a)
ANÓNIMO
Bogotá

Asunto: Respuesta a solicitud – Trato digno, calidad del servicio y funcionamiento del Comedor Comunitario Taberin.

Referencia: Traslado por competencia SINPROC-4448500 – 2025.

Respetado (a), cordial saludo,

La Subdirección de Nutrición, en el marco de las funciones establecidas en el Decreto Distrital 587 de 2017, así como de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 sobre el derecho fundamental de petición, procede a dar respuesta a su solicitud en los siguientes términos:

“BUENAS TARDES, CON MI CORAZON HECHO PEDAZOS QUIERO MANIFESTAR MI INCONFORMIDAD CON EL COMEDOR DEBERTAN INTEGRACION SOCIAL LA FALTA DE RESPETO CON NOSOTROS LOS PARTICIPANTES EN TODOS LOS ASPECTOS 1. LA PESIMA ATENCION POR PARTE DE LOS COCINEROS EN ESTE COMEDOR, NOS TRATAN COMO SI FUERAMOS BASURA 2. LA COMIDA PESIMA, COCINAN COMO PARA MARRANOS, LA CARNE ES COMO PARA UN BEBE RECIEN NACIDO, LOS JUGOS SON LAVADOS Y NO TIENEN FRUTA, ADEMAS VIENEN FERMENTADOS Y CON OLOR FEO. LAS SOPAS SON AGUA Y NO TIENEN NADA DE INGREDIENTES, PARECEN AROMATICAS 3. HAY UNAS SEÑORAS QUE DICEN QUE SON LAS QUE LICITAN, UNA SE LLAMA ROSA Y OTRA JOSEFINA YA NOS AVERIGUAMOS CON OTROS COMEDORES, SON GROSERAS, NOS TRATAN Y NOS MIRAN COMO SI LES DEBIERAMOS Y LES DICEN A LOS COCINEROS QUE NOS DEN BUENA COMIDA EN TAMAÑO. 4. EN LA PARTE DE ARRIBA EN LA TERRAZA ESCONDEN COMIDA DETODO TIPO EN UNOS CUATROS EN LA PARTE DE ATRAS Y OTROS DONDE ABREN Y CIERRAN CON LLAVE. 5. ESA SEÑORA QUE ESTA AHORA EN REEMPLAZO DE PAULA LA AUXILIAR SE CREE LA DUEÑA Y NOS REGAÑA SI RESPIRAMOS O NO RESPIRAMOS. 6. NOS PROHIBE LA ENTRADA AL BAÑO, SIEMPRE ES EL CUENTO QUE ESTA DAÑADO Y QUE NO HAY AGUA. ESE ES



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20251128-181120-202580-78945837
2025-11-28 18:40:17-05:00 - Página 1 de 7

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA FORMATO RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN	Código: FOR-ATC-001
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2021002744 – 29/01/2021
		Página: 2 de 5

NUESTRO DERECHO. 7. POR FAVOR NOS ENVIAL UN LINK PARA QUEJARNOS PORQUE ESTO YA ESTA PASANDO DESDE HACE RATO. NOS HEMOS ENVIADO EVIDENCIA Y USTEDES NO HACEN NADA. PARECEN LOS PAYASOS DE ESAS SEÑORAS QUE NO DEJAN QUE DESACEM LOS NOSOTROS, QUE DI BEREMOS NUESTROS DERECHOS. INTEGRACION SOCIAL NO HACE NADA ES COMO SI ELLAS LES DIERAN PATA PARA QUE SE ESTEN CALLADOS Y SE DEJARAN COMPRAR POR UNOS CUANTOS PESOS. 8. LA GENTE QUE VA ELIMETANDOS NUEVA YA NOS QUEREMOS RETIRAR POR LOS MALOS TRATOS Y LO TAN DOLORA HORRIBLE. EN ESTE COMEDOR NO SE AMAÑA NI NIDE. ESAS SENS.QUE TIENEN A CARGO ESECOMEDOR DEBERIAN SACARLAS PORQUE ESTAN ES ROBANDO. LO DIGO PORQUE HE VISTO COMO EN OTROS LADOS DAN BUENA COMIDA. POSDATA: SI NO VEMOS EL CAMBIO PONEMOS LA QUEJA ANTE UN CONCEJAL QUE ESTA CON LA GENTE Y QUE LO PODEMOS ENCONTRAR EN EL CONSEJO Y SE LLAMA DAVID SAEVEDRA. (...).”

En primer lugar, se informa que la competencia sobre los servicios de alimentación está en cabeza de la Dirección de Nutrición y Abastecimiento –DNA, la cual, según el Decreto Distrital 587 de 2017, asesora en la formulación y seguimiento de políticas alimentarias y coordina los procesos técnicos y logísticos relacionados con el suministro y supervisión de alimentos en los servicios sociales de la Secretaría. En este marco, la Subdirección de Nutrición es la instancia responsable de dirigir y brindar soporte técnico al servicio de comedores comunitarios, incluyendo la planificación alimentaria y nutricional, la estandarización de minutas, ciclos de menú y fichas técnicas, la orientación técnica a los operadores, la atención de consultas y peticiones, y la definición de mecanismos de evaluación y seguimiento de las intervenciones nutricionales.

En el marco de dichas funciones, y específicamente a través del Proyecto de Inversión 7953 “*Generación del bienestar alimentario y nutricional en Bogotá D.C.*”, la SDIS oferta el servicio de Comedores Comunitarios, cuyo objetivo es contribuir al acceso a los alimentos de la población beneficiaria mediante la entrega de un apoyo alimentario con un aporte nutricional definido por la Entidad, orientado a mitigar la inseguridad alimentaria.

Así mismo, se informa que, dado que la Secretaría Distrital de Integración Social no presta de manera directa el servicio de comedores comunitarios y lo ejecuta mediante convenios de asociación con entidades sin ánimo de lucro, le corresponde ejercer su supervisión conforme al artículo 83 de la Ley 1474 de 2011. Esta supervisión busca garantizar la correcta ejecución del convenio, la moralidad administrativa, la transparencia en la contratación y la prevención de actos de corrupción.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA FORMATO RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN	Código: FOR-ATC-001
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2021002744 – 29/01/2021
		Página: 3 de 5

Precisado lo anterior, para atender la solicitud remitida por la Personería Delegada para el Sector Integración Social, es pertinente informar que desde la Secretaría Distrital de Integración Social –SDIS– reconocemos la importancia de prevenir y gestionar oportunamente cualquier situación que vulnere el trato digno entre las personas beneficiarias y el talento humano que apoya la operación de los comedores comunitarios.

Frente a los hechos relatados en su comunicación, se informa que su queja fue trasladada a la entidad operadora ASOESPERANZA, en el marco de lo establecido en el numeral 5.4.4 “Trámite a los requerimientos de la ciudadanía” del anexo técnico, con el fin de que adelante las acciones pertinentes y emita un pronunciamiento sobre los hechos de su competencia.

Es importante precisar que la SDIS no contrata ni vincula directamente al personal que presta sus servicios en los comedores comunitarios. La responsabilidad sobre la vinculación, supervisión, direccionamiento y, de ser necesario, la desvinculación del talento humano recae exclusivamente en las entidades operadoras. En consecuencia, el personal que atiende en los comedores comunitarios no tiene relación laboral ni contractual con esta Secretaría.

Sobre la situación mencionada, el asociado ASOESPERANZA informó que esta petición ya había sido presentada previamente por los mismos participantes. Señalaron que, en cumplimiento de recomendaciones anteriores, desde hace aproximadamente dos meses han implementado cambios y rotación del personal para mejorar la atención en el Comedor Comunitario Taberín. En relación con el cambio señalado por el asociado, se informa que, conforme a lo establecido en el anexo técnico, la Secretaría Distrital de Integración Social verifica que el talento humano vinculado por la entidad operadora cumpla con los perfiles y requisitos definidos para cada cargo. Por lo anterior, cualquier cambio, rotación o ascenso de personal debe ser reportado y validado por la supervisión del convenio, garantizando que quienes desempeñan las funciones del servicio cuenten con la idoneidad exigida.

Indicaron, además, que continúan realizando seguimiento tanto a la calidad de los alimentos como al trato hacia los participantes, con el fin de garantizar el respeto de sus derechos y el cumplimiento de los lineamientos del convenio.

Sobre la calidad de los alimentos, inocuidad y cumplimiento de la minuta, se informa que estos son aspectos constituyen en una prioridad institucional. Por ello, la supervisión se realiza con criterios técnicos y verificables, definidos en el anexo técnico.

El comedor opera bajo: minuta patrón y el ciclo de menús establecidos por la SDIS, aportes nutricionales definidos según las RIEN, Procedimientos PCD-PSS-017 (Planificación Alimentaria) y PCD-PSS-038 (Abastecimiento de alimentos), aplicables a



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA FORMATO RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN	Código: FOR-ATC-001
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2021002744 – 29/01/2021
		Página: 4 de 5

todas las etapas del proceso: compra, transporte, almacenamiento, preparación, servido y distribución.

Ahora bien, para evaluar la calidad microbiológica se realiza toma de muestras diarias de los alimentos y en forma periódica, muestra de agua de consumo, productos terminados, materias primas, superficies y frotis de manos analizados por laboratorio acreditado bajo NTC ISO/IEC 17025:2017.

Por otra parte, se informa que durante la visita técnica realizada por el componente de alimentación, nutrición y salubridad el 14 de noviembre de 2025 evidenció que el comedor Taberin cumplió con:

- Implementación del ciclo de menús, Minuta Patrón y análisis del aporte nutricional por grupo etario.
- Utilización de la totalidad de los ingredientes establecidos para cada preparación.
- Implementación del procedimiento PCD-PSS-038 y del instructivo de recepción de alimentos.
- Desarrollo del plan de capacitación dirigido al personal manipulador de alimentos.
- Condiciones de transporte, manipulación y protocolos de desinfección.
- Aplicación del procedimiento PCD-PSS-017 y sus instructivos.
- Evaluación conforme del plan de muestreo de porciones servidas.
- Cumplimiento de las características organolépticas, salvo la textura “aguada y clara” de la cazuela de arveja seca (observación abierta que quedará en seguimiento).
- **No se notificó brote ni evento epidemiológico** asociado a presunta contaminación alimentaria.

De igual manera, en esta visita, se cerraron las siguientes observaciones:

- Se cerró la observación abierta desde el 9 de septiembre, al verificarse el cumplimiento de los pesos servidos para el grupo de mayores de 14 años.
- Se cerró la observación abierta desde el 14 de octubre relacionada con la disponibilidad completa de materia prima para dos días de suministro.
- Se cerró la observación del 14 de octubre al evidenciarse que ya no se manipulaban alimentos directamente con las manos.

Y se generaron nuevas observaciones en seguimiento:

- No entrega de la totalidad de cubiertos (seguimiento).
- Preparación del jugo durante el servicio, sin finalizar antes del inicio de la entrega.
- Corte de manzana en tabla azul destinada para tubérculos.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA FORMATO RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN	Código: FOR-ATC-001
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2021002744 – 29/01/2021
		Página: 5 de 5

Ahora bien, en relación con el uso de sanitarios, se precisa que el anexo técnico establece que el operador debe garantizar el acceso a baños en funcionamiento con condiciones de aseo y dotación, brindando especial atención a personas con movilidad reducida.

Por todo lo anterior, la Subdirección de Nutrición adelantará una reunión de seguimiento con la entidad operadora, en la cual se socializarán las peticiones relacionadas con el trato, incluida la situación puesta en conocimiento en su comunicación. En dicho espacio se establecerán compromisos orientados a reforzar reglas de convivencia.

La supervisión ha reiterado esta obligación y ha promovido acciones pedagógicas para el buen uso de las instalaciones. Esta situación será nuevamente abordada en la mesa de seguimiento con la entidad operadora, junto con el tema del trato digno.

Finalmente, informamos que la supervisión del servicio programó una nueva visita para el día **12 de diciembre de 2025**, con el objetivo de verificar específicamente los hechos reportados y revisar el cumplimiento de los lineamientos técnicos y operativos.

Durante esta jornada, se reforzará con el talento humano del operador la adecuada aplicación de las Adecuadas Prácticas de Manufactura (APM), los protocolos de calidad e inocuidad definidos por la SDIS, así como el trato digno a la población beneficiaria.

De esta manera, la Subdirección de Nutrición emite respuesta de manera completa, oportuna y suficiente a su solicitud. agradecemos que haya dado a conocer esta situación, lo cual nos permite fortalecer y mejorar el servicio. Reiteramos nuestra disposición para trabajar por una Bogotá comprometida con las y los habitantes de la ciudad, así como, en plena disposición de suministrar información adicional en caso de requerirse.

Cordialmente,

ZULMA YANIRA FONSECA CENTENO

Subdirectora de Nutrición

Secretaría Distrital de Integración Social

Proyectó	Lady Tatiana Bonilla Fernández – Contratista Subdirección de Nutrición.
----------	---



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

S2025217014

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20251128-181120-202580-78945837

Creación: 2025-11-28 18:11:20

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-11-28 18:40:16



Escanee el código
para verificación

Firma: Subdirectora de Nutrición

Zulma Yanira Fonseca Centeno

52706145

zfonseca@sdis.gov.co

Subdirectora de Nutrición

Secretaria Distrital de Integración Social

Elaboración: Contratista Subdirección de Nutrición

Tatiana Bonilla

1000156755

lbonillaf@sdis.gov.co



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20251128-181120-202580-78945837
2025-11-28 18:40:17-05:00 - Página 6 de 7



REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
S2025217014			
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20251128-181120-202580-78945837		Creación: 2025-11-28 18:11:20	
Estado: Finalizado		Finalización: 2025-11-28 18:40:16	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	Tatiana Bonilla lbonillaf@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2025-11-28 18:11:30 Lec.: 2025-11-28 18:39:17 Res.: 2025-11-28 18:39:22 IP Res.: 191.109.72.248
Firma	Zulma Yanira Fonseca Centeno zfonseca@sdis.gov.co Subdirectora de Nutrición Secretaria Distrital de Integración Social	Aprobado	Env.: 2025-11-28 18:39:23 Lec.: 2025-11-28 18:40:11 Res.: 2025-11-28 18:40:16 IP Res.: 186.102.69.234