



 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: 1 de 4

Bogotá D.C. diciembre 2025.

Señor(a)
ANÓNIMO
Bogotá D.C.

Asunto: Derecho de Petición – Queja Anónima.

Referencia: Rad No. 6194072025 del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-.

Respetado(a), cordial saludo,

En atención a la petición referenciada en el asunto, la Secretaría Distrital de Integración Social, en adelante -SDIS-, en el marco de su misionalidad y funciones administrativas contenidas en el Decreto No. 607 de 2007, con fundamento en la Ley 1755 de 2015, de manera atenta y en termino brinda respuesta a la solicitud elevada, la cual señala:

“La presente es para informar la situación que esta sucediendo en el comedor con la trabajadora Yuli la que nos reparte la comida, es una persona grotesca, mala persona la cual nos brinda un mal trato echándonos la comida en cara o haciendo comentarios como “coman en su casa” hay ocasiones que ni al baño nos dejan ingresar porque la señorita Yuli dice que se lo ensuciamos, también en ocasiones hemos escuchado como grita a las compañeras de ella y las trata muy mal. Sirve la comida como por preferencia a unos mas que a otros incluso les da comida de más para llevar para la casa a otros en coquitas a ciertos usuarios que van al comedor, yo por mi parte ya estoy cansado del mal trato de ella. Gracias y ojala cambie la atención de ella”.

En atención a su queja, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

Sea lo primero indicar que, la SDIS agradece que la ciudadanía en ejercicio de su derecho fundamental de realizar peticiones respetuosas nos comunique las situaciones que puedan presentarse dentro de las dinámicas de acceso y/o prestación de los servicios sociales ofertados a la población del Distrito Capital, pues como entidad responsable de la formulación e implementación de políticas públicas poblacionales para la inclusión social, sus opiniones son de gran valor y nos permiten trabajar en la mejora continua de nuestros servicios.

Es así como, en el marco del Proyecto de Inversión 7953 “Generación del bien-estar alimentario y nutricional en Bogotá D.C.”, se oferta el Servicio Comedores Comunitarios, el cual tiene como objetivo contribuir con el acceso a los alimentos de la población beneficiaria, a través de la entrega

 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 4

de un apoyo alimentario con un aporte nutricional definido por la secretaria Distrital de Integración Social para favorecer la mitigación de la inseguridad alimentaria.

En este contexto, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 83 de la Ley 1474 de 2011, la SDIS realiza la supervisión de los convenios de asociación mediante los cuales se presta el Servicio Comedores Comunitarios, con el objetivo de proteger la moralidad administrativa, prevenir la ocurrencia de actos de corrupción, tutelar la transparencia de la actividad contractual, y especialmente vigilar la correcta ejecución del objeto convenido con los asociados para la prestación del servicio con calidad y oportunidad.

De tal manera, se informa que de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 5.4.4 “Trámite a los requerimientos de la ciudadanía” del Anexo Técnico, se trasladó su queja a la entidad operadora CORPORACIÓN ORIENTAR PARA CRECER, para que adelantara las verificaciones correspondientes y se pronunciara frente a los hechos que son de su competencia.

En ese orden de ideas, el asociado manifestó que *“frente a la queja presentada hacia la manipuladora de Alimentos Yuli y los calificativos negativos hacia ella, se realizó una reunión con la manipuladora para que modere de manera permanente su tono de voz, su actitud y su trato con todos los beneficiarios y compañeras de la unidad operativa”*.

También mencionó en su respuesta que *“la manipuladora de alimentos Yuli se compromete a mejorar en su trato con todas las compañeras que preparan los alimentos y con las personas beneficiarias del apoyo alimentario, entendiendo que no todos somos iguales y que cada uno tenemos características únicas y distintivas”*.

Frente a lo anterior, es importante tener presente que el Asociado está obligado contractualmente a garantizar un trato digno, dado que el servicio constituye un espacio de integración social y garantía de derechos que trasciende el simple suministro de alimentos, pues conforme a las características de este, es imperativo brindar condiciones de **calidez y comodidad** en la prestación; situación para la cual es importante dejar claro que la SDIS no contrata ni vincula directamente al personal que presta sus servicios en los comedores comunitarios, ya que la responsabilidad de la vinculación, supervisión y eventual desvinculación recae exclusivamente sobre las entidades operadora. No obstante, desde la supervisión del servicio se realiza seguimiento permanente al cumplimiento de las condiciones de atención, el trato digno a las personas beneficiarias y el adecuado desarrollo de las actividades propias del servicio.

Ahora bien, en el marco de las visitas realizadas por el equipo de apoyo a la supervisión, respecto a la cantidad de los alimentos suministrados, el 15 de noviembre del año en curso se pudo evidenciar que, a pesar de utilizar la totalidad de ingredientes listados en el análisis del aporte nutricional para cada preparación respetando los parámetros señalados en el Anexo Técnico numerales 5.1.1.1.2. *Ciclo de menús*; las porciones servidas no se ajustan al rango de tolerancia para la papa criolla cocida y melón con yogurt suministrados al grupo de edad mayores de 14

 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 4

años. Situación por la cual se generó la observación correspondiente al Comedor Comunitario CRUCES II.

En esa línea, durante la visita del pasado 26 de noviembre se constató que *“de acuerdo al plan de muestreo implementado para el grupo de edad de 9 a 13 años, las porciones servidas no se ajustan al rango de tolerancia, para la carne de res en trozos a las finas hierbas, verduras salteadas en julianas, sorbete de mora y banano en trozos con yogurt (menú 21 semana 4)”*.

Por lo anterior, teniendo presente la reincidencia en la falta por parte del Asociado, se informa que se dará inicio al procedimiento administrativo respectivo para dar garantizar la adecuada prestación del servicio. Además, se informa que en las visitas sucesivas se realizará inspección rigurosa en procura de verificar la satisfacción de las variables anteriormente mencionadas, pues de presentarse reiteradamente estas situaciones.

Para continuar, respecto a la entrega de alimentos *“en coquitas a ciertos usuarios”*, se aclara que el suministro de alimentos para consumo en casa dentro del Servicio es permitido, pues constituye una medida excepcional prevista en el Anexo Técnico. Esta disposición se fundamenta en la necesidad de garantizar el acceso efectivo a la alimentación de las personas beneficiarias que, por condiciones de salud o discapacidad, no pueden trasladarse hasta las instalaciones del comedor comunitario.

La entrega de apoyos alimentarios en casa está permitida siempre y cuando se cumplan estrictamente las condiciones establecidas. Entre ellas se destacan:

- La presentación de un soporte médico vigente (no mayor a 90 días) o un certificado de discapacidad que evidencie las limitaciones de movilidad del beneficiario.
- La validación y autorización por parte de la Subdirección Local para la Integración Social (SLIS), entidad responsable de verificar la pertinencia de la solicitud y emitir la autorización correspondiente.
- El cumplimiento del límite máximo del 5% de la cobertura diaria del comedor comunitario, con una vigencia de un (1) mes para cada autorización, renovable previa verificación.
- La obligación de que el retiro de los alimentos sea realizado por una persona de la red de apoyo del beneficiario, mediante autorización escrita y firma en el listado de asistencia del sistema SIRBE Web.

Por lo tanto, el suministro de alimentos para consumo en casa no constituye una excepción arbitraria, sino una modalidad regulada y permitida dentro del marco del servicio orientada a proteger la seguridad alimentaria de la población más vulnerable, bajo condiciones claras y verificables.

Para finalizar, respecto a lo manifestado sobre la prohibición del uso del baño, el asociado manifestó en su respuesta lo siguiente:

 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 4

“En cuanto a las situaciones del baño se debe manifestar que este después de las 3:30 pm ya no se les facilita a los beneficiarios en la medida que ya se encuentra en proceso de desinfección para su adecuada limpieza, sin embargo, desde el momento se va a iniciar el permitir el ingreso hasta las 4:00 pm y luego se realizara el proceso pertinente”.

Al respecto, se debe precisar que el Asociado debe garantizar el acceso al servicio de baño disponiendo de baterías sanitarias en buen estado de funcionamiento y en cantidad suficiente para el uso público, asegurando que estas cuenten con la dotación permanente de insumos esenciales (papel higiénico, jabón líquido, toallas de manos y canecas de pedal).

Operativamente, este compromiso exige eliminar cualquier barrera física de acceso, garantizando el ingreso y uso a todas las personas beneficiarias, teniendo presente que, si bien el suministro de los alimentos se dispone entre las 10:30 AM y las 3.30 PM, la atención general se extiende desde las 9:00 AM hasta las 4:00 PM conforme lo establecido el Anexo Técnico.

De esta manera, la Subdirección de Nutrición emite respuesta de manera completa, oportuna y suficiente a su solicitud, manifestando nuestra entera disposición para trabajar por una Bogotá comprometida con las y los habitantes de la ciudad, en total disposición de suministrar información adicional en caso de requerirse.

Cordialmente,

ZULMA YANIRA FONSECA CENTENO
Subdirectora de Nutrición
Secretaría Distrital de Integración Social

Proyect ó	Santiago Ramirez Fajardo – Contratista Subdirección de Abastecimiento
Revisó	Lady Tatiana Bonilla – Contratista Subdirección de Nutrición

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

S2025219018

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20251202-124808-cf06f0-85762517

Creación: 2025-12-02 12:48:08

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-12-02 13:36:46



Escanee el código
para verificación

Firma: Zulma Yanira Fonseca Centeno

Zulma Yanira Fonseca Centeno

52706145

zfonseca@sdis.gov.co

Subdirectora de Nutrición

Secretaria Distrital de Integración Social

Revisión: Lady Tatiana Bonilla Fernandez

Tatiana Bonilla

1000156755

lbonillaf@sdis.gov.co

Elaboración: Santiago Ramirez Fajardo

SANTIAGO RAMIREZ FAJARDO

1112783680

sramirezf1@sdis.gov.co

Contratista

SDIS



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20251202-124808-cf06f0-85762517
2025-12-02 13:36:47:05:00 - Página 5 de 6



REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
S2025219018			
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20251202-124808-cf06f0-85762517 Creación: 2025-12-02 12:48:08 Estado: Finalizado Finalización: 2025-12-02 13:36:46			
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	SANTIAGO RAMIREZ FAJARDO sramirezf1@sdis.gov.co Contratista SDIS	Aprobado	Env.: 2025-12-02 12:48:19 Lec.: 2025-12-02 12:49:45 Res.: 2025-12-02 12:49:49 IP Res.: 45.192.8.2 Canal: Email
Revisión	Tatiana Bonilla lbonillaf@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2025-12-02 12:49:49 Lec.: 2025-12-02 12:54:21 Res.: 2025-12-02 12:54:25 IP Res.: 191.109.72.248 Canal: Email
Firma	Zulma Yanira Fonseca Centeno zfonseca@sdis.gov.co Subdirectora de Nutrición Secretaria Distrital de Integración Social	Aprobado	Env.: 2025-12-02 12:54:26 Lec.: 2025-12-02 13:36:39 Res.: 2025-12-02 13:36:45 IP Res.: 191.156.232.169 Canal: Email