

 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 BOGOTÁ Cod Dependencia: 4 Fol: 1 Tipo Docum: 1 Remite: DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO Destino: ANÓNIMO Total Anexos: 0 OR-ATC-001 Fecha: 2025-12-02 13:55:06 Radicado: S2025219093 29/01/2021 Página: 1 de 3
--	---	---

Bogotá D.C. diciembre de 2025.

Señor(a)
ANÓNIMO
Bogotá

Asunto: Respuesta Derecho de Petición Reclamo N° 6197862025 y Anexo E2025056780.

Referencia: Respuesta Derecho de Petición N° 6197862025 y Anexo E2025056780.

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:

“Por medio de la presente quiero informarles que estoy asistiendo al Comedor Comunitario Íñigo Fidel Suárez, ubicado en el barrio Socorro, agradeciendo mucho por la oportunidad que me brindan al pertenecer a este. Los felicito por la comida tan rica y variada que nos ofrecen; es una bendición.

Pero también quiero informar que me he sentido un poco abrumada por la atención de las cocineras, ya que noto que son muy malgeniadas en algunos casos y con ciertas personas su formalismo no lo siento adecuado. Se ingresa a las 10:30 y sirven tipo 10:45 o 10:50, cuando dependemos de un horario para llevar los niños al colegio.

Agradezco la atención prestada y agradeciendo la oportunidad que me dan al pertenecer a este proyecto.”

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



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20251202-135540-489239-39876466
2025-12-02T14:01:41-05:00 - Página 1 de 5

 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 3

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, desde esta Secretaría reconocemos la importancia de prevenir y atender de manera oportuna cualquier situación que pueda vulnerar el trato digno entre las personas beneficiarias y el talento humano que apoya la operación de los comedores comunitarios, garantizando así una prestación adecuada, respetuosa y conforme a los lineamientos institucionales del servicio.

En relación con el horario de atención, se informa que de acuerdo con lo establecido en el numeral 2.5 “Características de la prestación del servicio” del anexo técnico, la atención en los Comedores Comunitarios se realiza de lunes a sábado, sin incluir días festivos ni el sábado correspondiente a la Semana Santa, en los siguientes horarios:

- **Entrega de apoyos alimentarios:** de 10:30 a. m. a 3:30 p. m., a través de turnos previamente concertados con las personas beneficiarias, los cuales deben ser de 30 minutos con el fin de evitar aglomeraciones, considerando que este es el tiempo promedio estimado para consumir la alimentación servida.
- Desarrollo de acciones para el bien-estar alimentario y vigilancia nutricional: de acuerdo con los horarios concertados entre la SDIS y la entidad operadora, sin afectar la entrega de los apoyos alimentarios.
- Atención a personas beneficiarias del Comedor Comunitario: de 9:00 a. m. a 4:00 p. m., sin afectar la prestación del servicio de alimentación.

En cuanto a los hechos expuestos por usted, se informa que su queja fue trasladada a la Asociación Nueva Colombia – ASONUCOL, entidad operadora del Comedor Comunitario Marco Fidel Suárez, en el marco de lo establecido en el numeral 5.4.4 “Trámite a los requerimientos de la ciudadanía” del anexo técnico, a fin de que adelantaran las acciones pertinentes y emitieran el correspondiente pronunciamiento frente a los hechos de su competencia.

Al respecto es importante precisar que la Secretaría Distrital de Integración Social no contrata ni vincula directamente al personal que presta sus servicios en los comedores comunitarios, dado que la responsabilidad en materia de vinculación, supervisión, direccionamiento y, de ser necesario, desvinculación del talento humano recae exclusivamente en las entidades operadoras. En consecuencia, el personal que atiende en los comedores comunitarios no tiene vínculo contractual ni laboral alguno con la SDIS.

Ahora bien, como resultado del traslado efectuado, la entidad operadora ASONUCOL remitió respuesta indicando que, una vez revisado el reclamo presentado de manera anónima bajo radicado E2025056780, el responsable del servicio no tenía conocimiento de estos hechos. No obstante, precisó que el comedor realiza la entrega de alimentos diariamente a partir de las 10:30 a. m., señalando que en algunas ocasiones se pueden presentar retrasos leves por situaciones operativas asociadas a la impresión de los listados desde el aplicativo SIRBEWEB, las cuales no constituyen hechos recurrentes. Igualmente, manifestó que, como medida de contingencia, se permite la entrega de los alimentos mientras se culmina el proceso de impresión, evitando así



 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 3

demoras prolongadas para los beneficiarios. También aclaró que durante labores de supervisión nutricional y sanitaria pueden presentarse tiempos adicionales de verificación que eventualmente generan demoras esporádicas.

Adicionalmente, la entidad informó que en reunión del equipo operativo del comedor realizada el **19 de noviembre de 2025** se establecieron los siguientes compromisos:

- Garantizar la entrega del servicio de alimentación desde las 10:30 a. m., solucionando cualquier contratiempo operativo que llegue a presentarse.
- Reafirmar el deber de brindar un trato respetuoso y adecuado a todos los participantes, efectuando seguimiento a las conductas del personal y evaluando la continuidad de cualquier integrante que incurra de manera reiterada en comportamientos que vulneren el buen trato.

Por su parte, la Subdirección de Nutrición de la SDIS continuará realizando seguimiento a esta situación y tiene previsto programar una reunión de seguimiento con la entidad operadora ASONUCOL, con el fin de revisar esta y otras quejas relacionadas con el trato a los beneficiarios, evaluar el cumplimiento de los compromisos asumidos y, de ser necesario, establecer acciones adicionales de mejora.

De esta manera, la Subdirección de Nutrición emite respuesta de manera completa, oportuna y suficiente a su solicitud y manifestamos nuestra entera 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
----------	--



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20251202-135540-489239-3987 6466
2025-12-02T14:01:41-05:00 - Página 3 de 5

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

S2025219093

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20251202-135540-d89239-39876466

Creación: 2025-12-02 13:55:40

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-12-02 14:01:40



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: 20251202-135540-d89239-39876466
2025-12-02T14:01:41-05:00 - Página 4 de 5



REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
S2025219093			
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20251202-135540-d89239-39876466 Creación: 2025-12-02 13:55:40 Estado: Finalizado Finalización: 2025-12-02 14:01:40			
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	Tatiana Bonilla lbonillaf@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2025-12-02 13:55:54 Lec.: 2025-12-02 13:56:09 Res.: 2025-12-02 13:56:13 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 13:56:14 Lec.: 2025-12-02 14:00:37 Res.: 2025-12-02 14:01:40 IP Res.: 45.192.8.2 Canal: Email