



 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 3

Bogotá D.C. diciembre 2025.

Señor(a)
ANÓNIMO
Bogotá

Asunto: Derecho de Petición – Queja Anónima.

Referencia: Rad No. 6291972025 del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-.

Respetado(a), cordial saludo,

En atención a la queja 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 Distrital No. 607 de 2007, a través de la Subdirección de Nutrición, con fundamento en la Ley 1755 de 2015, de manera atenta y en termino brinda respuesta a la solicitud elevada, la cual señala:

“QUEJA MALA ATENCION DE FUNCIONARIOS COMEDOR CRUCES II “LAS DE LA COCINA SON MUY GROSERA NO SALUDAN Y LA JOVEN DE LA COCINA MUY GROSERA NO SALVA Y MIRA MAL EL JUGO EN AGUA BLANCA LA JOVEN DE AL COCINA NOS TIRA LA COMIDA Y LA CUCHARA GRITAN””.

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 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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código: FOR-ATC-001
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2021002744 – 29/01/2021
		Página: 2 de 3

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 5.4.3 “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 denunciados.

Por otra parte, se precisa que el Asociado debe 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.

Ahora bien, se informa 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.

Así las cosas, respecto a la queja sobre los malos tratos y la falta de cordialidad en la atención, desde la entidad operadora se manifestó:

“Con la finalidad de minimizar este tipo de situaciones se realiza taller de Buen trato y atención al ciudadano con el fin de generar conciencia en el equipo operativo las situaciones manifestadas en la queja anónima, se inicia la actividad presentando un video en donde se observa acciones contrarias a un buen trato en un restaurante (...) desde ahí se inicia el trabajo mostrándoles situaciones de buen trato, de saludar, de colocarse en los zapatos del otro, ya que desconocemos las situaciones por las cuales ellos atraviesan. Se abordó el tema del lenguaje verbal y no verbal en donde se enfatiza que una cosa es lo que expresamos con nuestra boca y otra cosa esta indicando nuestro cuerpo”.

Por lo anterior, en atención a su comunicación se programará visita de supervisión por parte del Componente de Alimentación, Nutrición y Salubridad, para el **18 de diciembre de 2025** al comedor comunitario Cruces II, a fin de validar la calidad e inocuidad de los alimentos, así como la preparación de estos de conformidad con lo establecido en el anexo técnico.

Además, se informa que en las visitas sucesivas se realizará inspección rigurosa sobre los aspectos mencionados, pues de presentarse reiteradamente estas novedades la SDIS evaluará la toma de acciones correctivas para asegurar una adecuada prestación del servicio, buscando garantizar la calidad, cantidad e inocuidad de los alimentos servidos.

 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

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

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

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

S2025221284

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20251204-152702-782f36-92217458

Creación: 2025-12-04 15:27:02

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-12-04 16:26:17



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

SANTIAGO RAMIREZ FAJARDO

1112783680

sramirezf1@sdis.gov.co

Contratista

SDIS

Revisión: Contratista Subdirección de Nutrición

Tatiana Bonilla

1000156755

lbonillaf@sdis.gov.co



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20251204-152702-782f36-92217458
2025-12-04 16:26:18 05:00 - Página 4 de 5



REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
S2025221284			
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20251204-152702-782f36-92217458 Creación: 2025-12-04 15:27:02 Estado: Finalizado Finalización: 2025-12-04 16:26:17			
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Revisión	Tatiana Bonilla lbonillaf@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2025-12-04 15:27:15 Lec.: 2025-12-04 15:31:00 Res.: 2025-12-04 15:31:29 IP Res.: 45.192.8.2 Canal: Email
Elaboración	SANTIAGO RAMIREZ FAJARDO sramirezf1@sdis.gov.co Contratista SDIS	Aprobado	Env.: 2025-12-04 15:31:29 Lec.: 2025-12-04 15:32:27 Res.: 2025-12-04 15:33:15 IP Res.: 45.192.8.2 Canal: Email
Firma	Zulma Yanira Fonseca Centeno zfonseca@sdis.gov.co Subdirectora de Nutrición Secretaria Distrital de Integración Social	Aprobado	Env.: 2025-12-04 15:33:15 Lec.: 2025-12-04 16:26:12 Res.: 2025-12-04 16:26:17 IP Res.: 45.192.8.2 Canal: Email