 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <hr/> 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

Código 11310

Bogotá D.C. abril 2026.

**SEÑOR (A)
ANÓNIMO (A)**

Asunto: Derecho de Petición – Sugerencia Comedor Comunitario Belén

Referencia: Rad No. 2071132026 del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-. Rad SDIS E2026025092

Respetado (a), reciba un 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 647 de diciembre de 2025, “Decreto Único del Sector Integración Social”, y con fundamento en la Ley 1755 de 2015, de manera atenta brinda respuesta a la solicitud elevada, la cual señala:

“1 las sugerencias deben de ser anónimas y no personalizadas debido a que al identificar un usuario puede llegar a ser objeto de censura o posible sanción al expresar libremente su sugerencias además las sugerencias deben ser para mejorar algún inconveniente. Dar alguna idea para mejorar o simplemente para expresar un agradecimiento o reconocimiento al personal directivo también al personal operativo


Además, al personalizar una sugerencia los usuarios no van a querer dar sus datos personales al pie de la sugerencia o simplemente se van a cohibir de expresarse


2 En el pasado cambio de administración se observa que se ha desmejorado algunos aspectos del servicio como fue el cierre del baño a los usuarios del comedor siendo el comedor un lugar donde se consumen alimentos y se requiere de higiene para sus usuarios

3 por manipularse masivamente utensilios como platos bandejas cubiertos de cocina vasos plásticos y demás que son lavados y manipulados en un solo recipiente de lavado, debe utilizarse en el agua de lavado algún producto desinfectante como clorox y agua caliente para la esterilización de estos utensilios. Igualmente para el liquido que se utiliza lavar limpiones y para limpiar las mesas del comedor



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20260414-194651-01a879-86829404
 2026-04-14T19:46:34-05:00 - Página 2 de 6



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <hr/> 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

4 Igualmente evitar la rotación de personal de preparación de alimentos en la cocina y que sean de buena experiencia y en la elaboración de estos alimentos con el fin de que siempre se mantenga la uniformidad sabor y calidad en la preparación de los mismos

5 Enviarles un reconocimiento y agradecimiento muy sincero a todos el personal de funcionarios operarios y directivos de el comedor comunitario de Belén y desearles muchos éxitos en este año 2026 y también por su gran desempeño observado durante el periodo de tiempo que asisto a este servicio social.” [SIC].

En atención a su sugerencia, 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 y sugerencias 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.

Entonces, conforme a 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.


Precisado lo anterior, y en atención a su comunicación respecto a la percepción en el funcionamiento del comedor, se informa que de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 5.4.3 “Trámite a los requerimientos de la ciudadanía” del Anexo Técnico, su sugerencia fue trasladada a la entidad operadora con el fin de que adelante las verificaciones correspondientes y se pronuncie frente a los hechos que son de su competencia, adoptando las medidas a que haya lugar.


Así las cosas, para la SDIS es importante mencionarle que la participación ciudadana y el control ejercido por los beneficiarios son de gran importancia para garantizar la transparencia y la excelencia en el servicio. Por esto le informamos que, de acuerdo con los parámetros establecidos en el Anexo Técnico y los hallazgos realizados en las últimas visitas, se deben realizar algunas precisiones.

Análisis de las visitas de seguimiento y hallazgos en campo



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20260414-194651-01a879-86829404
 2026-04-14T19:46:34-05:00 - Página 3 de 6



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <hr/> 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


En respuesta a las inquietudes ciudadanas, se han realizado tres visitas técnicas al Comedor Belén (6 de marzo, 16 de marzo y 6 de abril de 2026), obteniendo los siguientes resultados:

- **Higiene y menaje:** Es importante resaltar que en las tres visitas de seguimiento se encontró un cumplimiento total de la **Variable 25**. Según el Anexo Técnico, esta variable exige que el menaje (platos, cubiertos y vasos) y los alimentos servidos mantengan una presentación adecuada y agradable para el participante. Esto implica que los utensilios deben estar libres de manchas, rayones o desperfectos, y la comida debe ser servida de forma estética, garantizando la satisfacción visual y el respeto por la dignidad de la comunidad.
- **Calidad de los alimentos:** Las preparaciones han mantenido características organolépticas satisfactorias (color, olor y sabor).


Detalle técnico sobre la prestación del servicio

Conforme a lo estipulado en el **Anexo Técnico** que regula el servicio social, se aclaran los siguientes puntos:

1. **Derecho a la queja y ejercicio del anonimato:** Interponer una sugerencia o queja es un derecho fundamental de todos los participantes del servicio. La normativa técnica establece que el suministro de datos personales al momento de interponerla es **completamente opcional**. Los ciudadanos tienen el derecho de radicar sus inconformidades de manera anónima para proteger su libertad de expresión. Para ello, el comedor dispone de un **buzón de sugerencias hermético** y formatos "Yo Opino", cuya apertura es vigilada por un beneficiario veedor para asegurar la transparencia del proceso.
2. **Servicios sanitarios (Baños):** El Anexo Técnico exige que la unidad operativa cuente con instalaciones sanitarias independientes para hombres y mujeres, las cuales deben permanecer en condiciones óptimas de aseo. El operador está obligado a garantizar el **suministro permanente** de insumos: jabón líquido, papel higiénico y elementos para el secado de manos (toallas desechables o secador eléctrico). El acceso a estos servicios es un derecho de los participantes y su uso no puede ser restringido arbitrariamente durante el horario de atención.
3. **Higiene de utensilios y menaje:** El reglamento técnico obliga al operador a implementar un **Plan de Saneamiento Básico** que incluye procesos detallados de limpieza y desinfección profunda para el menaje. El proceso debe realizarse con agentes químicos en concentraciones técnicas específicas que eliminen cualquier residuo de grasa o microorganismos, asegurando que los utensilios estén totalmente higienizados antes de



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20260414-194651-01a879-86829404
 2026-04-14 11:19:46:34-05:00 - Página 4 de 6

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <hr/> 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

cada servido. Una vez limpios, los utensilios deben almacenarse de forma que se evite cualquier recontaminación.

4. **Talento humano:** El personal de cocina debe contar con la experiencia técnica exigida. Ante cualquier rotación, se debe garantizar un fortalecimiento inmediato para mantener la uniformidad y calidad de las preparaciones.
5. **Reconocimiento:** Se agradece y se compartirá con el personal operativo el reconocimiento enviado por su compromiso y desempeño observado.

Finalmente, se informa que la Subdirección de Nutrición continuará ejerciendo la labor de supervisión de manera constante, verificando el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales por parte del asociado y realizando el seguimiento estricto a las medidas correctivas solicitadas sobre la higiene y las temperaturas.

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

Proyectó	Santiago Ramirez Fajardo – Contratista Subdirección de Nutrición
----------	------------------------------------------------------------------

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

S2026073398

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260414-194651-01a879-88829404

Creación: 2026-04-14 19:46:51

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-04-14 19:48:32



Escanee el código
para verificación

Firma: Zulma Yanira Fonseca Centen

Zulma Yanira Fonseca Centeno
52706145
zfonseca@sdis.gov.co
Subdirectora de Nutrición
Secretaria Distrital de Integración Social

Elaboración: Santiago Ramirez Fajardo

SANTIAGO RAMIREZ FAJARDO
1112783680
sramirezf1@sdis.gov.co
Contratista
SDIS



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260414-194651-01a879-88829404
2026-04-14 19:46:34:05:00 - Página 5 de 6





Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260414-194651-01a879-88829404
2026-04-14T19:48:34-05:00 - Página 6 de 6

REPORTE DE TRAZABILIDAD

S2026073398

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260414-194651-01a879-88829404

Creación: 2026-04-14 19:46:51

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-04-14 19:48:32



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	SANTIAGO RAMIREZ FAJARDO sramirezf1@sdis.gov.co Contratista SDIS	Aprobado	Env.: 2026-04-14 19:46:55 Lec.: 2026-04-14 19:47:14 Res.: 2026-04-14 19:47:16 IP Res.: 186.86.110.18 Canal: Email
Firma	Zulma Yanira Fonseca Centeno zfonseca@sdis.gov.co Subdirectora de Nutrición Secretaria Distrital de Integración Social	Aprobado	Env.: 2026-04-14 19:47:16 Lec.: 2026-04-14 19:48:29 Res.: 2026-04-14 19:48:32 IP Res.: 190.25.37.229 Canal: Email