



SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



Fecha: 2026-06-23 07:43:06
Radicado: S2026121703

Cod Dependencia: 32 Fol:
Tipo Documental:
Remite: SUBDIRECCION LOCAL SUBA
Destino: ANONIMO
Total Anexos: 0

Código 1213005

Bogotá, D.C., 22 de junio de 2026

Señor (a):

ANONIMO (A)

Ciudad

Asunto: Respuesta a revisión de la atención brindada en el servicio de lavandería

Referencia: Radicado del 17/06/2026 - **4042732026**

Reciba un cordial saludo respetado (a) señor (a) anónimo (a):

La Secretaría Distrital de Integración Social, en el marco de las competencias asignadas en el Decreto Distrital No. 647 de 2025, tuvo conocimiento de su comunicación con radicado 4205992026 del 11 de junio de 2026, en la cual solicitó: *“deseo presentar una queja relacionada con la atención y el manejo del servicio de lavandería de suba por parte de la señora carmenza. En diferentes ocasiones esta situación ha sido puesta en conocimiento del coordinador del cdc; sin embargo, hasta la fecha no se ha evidenciado una solución que permita mejorar las condiciones del servicio y la atención a los usuarios. Como usuarios, percibimos que la señora carmenza mantiene una actitud autoritaria y poco receptiva frente a las sugerencias que realizamos de acuerdo con nuestras necesidades. Los horarios son establecidos sin tener en cuenta las circunstancias de los usuarios, y cuando intentamos expresar inquietudes o propuestas, estas no son escuchadas ni consideradas. Desde su llegada se han presentado cambios que han generado inconformidad entre quienes utilizamos este servicio. Además, en varias oportunidades nos hemos sentido regañados o tratados de manera poco adecuada, situación que afecta la confianza y el bienestar de los usuarios. Solicitamos respetuosamente que se revise esta situación y se escuche a las personas que hacemos uso del servicio, teniendo en cuenta que muchos somos usuarios en condición de vulnerabilidad y requerimos una atención respetuosa, digna y acorde con nuestras necesidades. Igualmente, pedimos que se evalúe la posibilidad de mejorar el servicio y las condiciones de atención, garantizando que los horarios y procedimientos sean mas accesibles para los usuarios. Presento esta comunicación de manera anónima por temor a posibles represalias o a la pérdida del acceso al servicio, situación que me preocupa debido a la importancia que este tiene para mi y para otros usuarios”,* de manera respetuosa, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

En el marco de su solicitud, se informa que la Secretaría Distrital de Integración Social cuenta con el servicio social Lavanderías Comunitarias, el cual brinda acceso a una prestación de lavado, secado y doblado de la ropa de las personas cuidadoras y sus familias, mediante la disposición de lavadoras-secadoras, ubicadas en los Centros de Desarrollo Comunitario o en otras infraestructuras asociadas a las manzanas de

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Buzón de radicación electrónica:
correspondenciaexterna@sdis.gov.co
Código postal: 110311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260623-074235-163665-95078369
2026-06-23 10:45:11-05:00 - Página 1 de 6

cuidado con el fin de contribuir a la reducción y reconocimiento del trabajo de cuidado dedicado al hogar y/o a las personas.

En cuanto a su operación, se considera importante precisar que consiste en:

1. Recepción: el operario/a de la lavandería: recibe del beneficiario o la beneficiaria las prendas para el lavado, entre las cuales, no deben incluir tapetes, cortinas, calzado, cordones, medias, ropa interior, muñecos, morrales, maletas, canguro o cachuchas. Para este primer paso, el beneficiario deberá garantizar el suministro del jabón y del elemento para organizar la ropa (bolsa o canasta). La ropa no podrá en ningún caso exceder los 20 kilogramos de peso.
2. Lavado: el operario/a verificará la cantidad de prendas y procederá a introducirlas en la lavadora para iniciar el ciclo de lavado.
3. Secado: una vez finalizado el ciclo de lavado el operario/a procederá a trasladar la ropa a la secadora.
4. Doblado de ropa: finalizado el ciclo de secado el operario/a procederá a doblar la ropa y organizarla en la bolsa o canasta entregada por el beneficiario o beneficiaria, para su entrega final.

Las(os) beneficiarias(os) tendrán acceso a la atención en este componente de lavanderías durante un (1) mes, con posibilidad de prórroga según demanda de cada lavandería. El uso de la lavandería comunitaria se realizará mediante la asignación de turnos con día y hora para cada beneficiario(a). No aportar los insumos necesarios en más de 2 ocasiones repercutirá como incumplimiento al reglamento del proceso.

De otro lado, en relación con el relacionamiento con el ciudadano, la Secretaría Distrital de Integración Social cuenta Manual de Atención a la Ciudadanía, el cual tiene como propósito brindar las orientaciones a todos los servidores públicos y colaboradores de la SDIS, quienes en el diario acontecer y en cada uno de los territorios son el rostro de la Entidad, con lo cual garantiza a la ciudadanía el acceso a la información con calidad de manera oportuna, eficaz, digna y transparente. Igualmente, cuenta con aspectos relevantes de la Política Pública Distrital de Atención a la Ciudadanía en concordancia con las Políticas Públicas Sociales. Además, acoge los parámetros establecidos en el Manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, convirtiéndose en una hoja de ruta para afrontar la diversidad de situaciones que pueden presentarse en el transcurrir de la comunicación.

Ahora bien, conforme a los hechos expuestos en su escrito anónimo con la contratista CARMEN EMILCE CONTRERAS CARRILLO, contrato de prestación de servicios 14245-2025 y en aras de obtener elementos de juicio para determinar responsabilidades y seguir con el debido proceso, en reunión del 17 de junio de 2026 en el salón de espejos del Centro de Desarrollo Comunitario Suba Tibabuyes, se verificó



directamente con los usuarios del servicio social sobre su percepción de la atención de la operaria CARMEN CONTRERAS, ante lo cual, se obtuvo respuesta positiva mayoritaria sobre su trato y cordialidad como también de la operación del servicio social de la lavandería comunitaria.

No obstante, por tratarse de una queja anónima y con el fin de mitigar una posible contravención del Manual de Atención a la Ciudadanía y la Política Distrital de Atención a la Ciudadanía, se dispuso a socializar a la citada contratista el Manual de Atención a la Ciudadanía, reforzándole los principios públicos de la honestidad, la diligencia, el respeto, el compromiso y la justicia; así como de ponerle presente la situación expuesta en su escrito anónimo, con el fin de que se abstenga o corrija cualquier situación irregular que eventualmente pudiere estar ocurriendo, en atención al derecho al debido proceso y ante la falta de pruebas o elementos de juicio que dieran certeza de los hechos aludidos.

En conclusión, se colige que si bien la queja interpuesta precisa unas situaciones concretas, per se no puede instituirse como prueba ni la misma aporta soportes o elementos probatorios suficientes para poder determinar circunstancias de tiempo, modo y lugar que permita comprobar lo denunciado ni continuar con el debido proceso contractual respecto del contratista CARMEN EMILCE CONTRERAS CARRILLO, ni en las consultas realizadas fue posible detectar ni verificar alguna situación irregular contra determinada persona o servicio. Aunado a lo anterior, la queja fue presentada por una persona anónima que impide confrontar los presuntos hechos expuestos. Para lograr ampliar la información, esta subdirección local consideró importante escuchar de manera directa a los beneficiarios del servicio, quienes dieron cuenta del comportamiento adecuado de la señora CARMEN CONTRERAS, indicando que las versiones se destacan por la normalidad en su actuar, contrario a lo manifestado en la queja interpuesta. Por tanto, no se encontró mérito suficiente para seguir adelantando actuaciones adicionales que lleven a formular algún requerimiento contractual o presentar un incumplimiento contractual, como tampoco se identificó a la persona quejosa que evidenciara alguna comisión de un delito o infracción disciplinaria ni contractual.

En consecuencia, en respuesta a sus peticiones, se indica que se verificó de manera directa con los beneficiarios del servicio, con la manzana de cuidado y con los antecedentes de ejecución contractual de la operaria la situación expuesta, sin evidenciar algún hecho que contraría el Manual de Atención a la Ciudadanía respecto de los usuarios del servicio social de la lavandería comunitaria. Se adoptaron medidas para garantizar la atención respetuosa, cordial y adecuada hacía los usuarios de lavandería comunitaria. Se socializó a la operaria el Manual de Atención a la Ciudadanía y de las políticas y principios generales del servicio público.

Igualmente, se garantiza la confidencialidad de su identidad, como quiera que la petición fue presentada como anónima lo que impide poder acceder a ella. Sin embargo, de persistir o presentarse cualquier irregularidad en el servicio, es



fundamental que se allegue los soportes o evidencias que den cuenta de los hechos que se exponga, pues también debe protegerse el buen nombre de los servidores públicos ante la carencia de fundamentos o pruebas, lo que puede advertirse como denuncias temerarias con propósitos ocultos o personales. Y se precisa el constante monitoreo, seguimiento y evaluación a la prestación del servicio en aras de mejoras y brindar la atención que mejor se adapte a las condiciones de los beneficiarios, garantizando los horarios y procedimientos establecidos.

Finalmente, le invitamos a seguir las convocatorias publicadas en el canal de whatsapp <https://whatsapp.com/channel/0029VbBqdRo2kNFhH7ZIRL3I> del centro de desarrollo comunitario de Suba Tibabuyes para que conozca y participe en la oferta de cursos gratuitos.

En los anteriores términos, damos respuesta a su solicitud, reiterando nuestro compromiso con la comunidad y nuestra disposición para suministrar la información adicional que se requiera.

Cordialmente,

DANIEL ARTURO GARAY ROMERO
SUBDIRETOR LOCAL DE SUBA - SDIS

Elaboró: Oscar Javier Sierra Moreno - Referente CDC Tibabuyes

Documento firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

Las firmas autorizadas están definidas en los Decretos 607 de 2007, Decreto 149 de 2012, Decreto 445 de 2014 y el Decreto 587 de 2017 Decreto 459 de 2021 y Decreto 113 de 2023.

AYUDENOS A MEJORAR

Con el fin de conocer su opinión respecto al trámite de este requerimiento le invitamos a ingresar a la página de www.integracionsocial.gov.co (<https://gencu.sdis.gov.co/index.php/447567?lang=es>).

El ingreso al link lo podrá realizar cinco (5) días después de recibida la presente comunicación y contará con 90 días para diligenciar la encuesta.

Gracias por su aporte



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

S2026121703

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260623-074239-1e3665-95078369

Creación: 2026-06-23 07:42:39

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-06-23 07:45:10



Escanee el código
para verificación

Firma: **SUBDIRECTOR LOCAL**

DANIEL ARTURO GARAY ROMERO

79421880

dgaray@sdis.gov.co

SUBDIRECTOR LOCAL SUBA

SUBDIRECCIÓN LOCAL



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260623-074239-1e3665-95078369
2026-06-23T07:45:11-05:00 - Página 5 de 6



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS			 Escanee el código para verificación
S2026121703			
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20260623-074239-1e3665-95078369 Creación: 2026-06-23 07:42:39 Estado: Finalizado Finalización: 2026-06-23 07:45:10			
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	DANIEL ARTURO GARAY ROMERO dgaray@sdis.gov.co SUBDIRECTOR LOCAL SUBA SUBDIRECCIÓN LOCAL	Aprobado	Env.: 2026-06-23 07:42:42 Lec.: 2026-06-23 07:45:07 Res.: 2026-06-23 07:45:10 IP Res.: 181.225.71.228 Canal: Email