


Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20260302-195426-928c74-03508602  
 2026-03-02 11:55:57-05:00 - Página 1 de 6

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <hr/> SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	<b>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>  <b>FORMATO RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN</b>	Código: FOR-ATC-001
		Versión: 1
		Fecha: Memo I2021002744 – 29/01/2021
		Página: 1 de 4

Código 11310

Bogotá D.C. marzo 2026.

Señor(a)  
**ANÓNIMO**

**Asunto:** Derecho de Petición – Queja Comedore Comunitario Ramirez

**Referencia:** Rad No. 932972026 del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-. Rad SDIS E2026010168

Respetado (a), reciba un cordial saludo,

En atención a la petición referenciada en el asunto, la Secretaría Distrital de Integración Social, en adelante -SDIS-, a través de la Subdirección de Nutrición, en el marco de sus funciones contenidas en el Decreto No. 587 de 2017 de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., con fundamento en la Ley 1755 de 2015, de manera atenta y en termino brinda respuesta a la petición interpuesta, la cual señala:

*“En el comedor comunitario no cumplen con el horario para uno ir a comer, los días sábados estan cerrado a las 1:00 pm, y entre semana cierran a las 2:00 pm, y si uno llega después de la una o dos de la tarde, lo amenazan que no le van a dar el almuerzo al día siguiente.*

*Prefieren desperdiciar los alimentos o botarlos que darle a uno su derecho en el horario establecido. Ya esto viene sucediendo desde hace tiempo. Y yo se que el horario par uno ir a comer es hasta las tres de la tarde.*

*Agradezco hagan las acciones necesarias para que cumplan el horario, y esten de mejor disposicion para atender a las personas que asistimos al comedor”. [SIC].*


En atención a su petición, 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.

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



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20260302-195426-928c74-03508602  
2026-03-02 11:55:57-05:00 - Página 2 de 6

 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

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 al comportamiento del talento humano del comedor, se informa que conforme lo dispuesto en el numeral 5.4.3 “Trámite a los requerimientos de la ciudadanía” del Anexo Técnico, su queja fue trasladada a la entidad operadora del Comedor Comunitario Ramirez, 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

Es importante señalar que la SDIS no contrata ni vincula directamente al personal que presta sus servicios en los comedores comunitarios, dado que la responsabilidad de la vinculación, supervisión y eventual desvinculación recae exclusivamente sobre las entidades operadoras. En consecuencia, el personal del comedor no tiene relación contractual con la SDIS.

Sobre el particular, y en aras de garantizar la transparencia y publicidad de los parámetros que rigen la prestación del servicio, realizamos las siguientes precisiones:


### **Incumplimiento del Horario de Prestación del Servicio**

De acuerdo con el Anexo Técnico, el horario de operación es de **lunes a sábado** (excluyendo festivos). En los siguientes términos:

- **Entrega de apoyos alimentarios:** Debe realizarse de **10:30 a.m. a 3:30 p.m.**
- **Asignación de turnos:** Se deben concertar turnos de **30 minutos** para el consumo de alimentos, con el fin de evitar aglomeraciones y garantizar el flujo de personas hasta el cierre del servicio.
- **Atención al ciudadano:** El comedor debe permanecer abierto para atención general de **9:00 a.m. a 4:00 p.m.**
- **Modificaciones horarias:** El asociado no tiene facultad para recortar el horario de forma unilateral. Cualquier cambio por fuerza mayor debe ser solicitado por escrito al Supervisor/a del convenio, quien es el único con competencia para autorizarlo.

Al respecto, es importante resaltar que, durante la última visita realizada en el comedor, se pudo evidenciar por parte del equipo de supervisión, que el servicio se prestó a un total de 295 beneficiarios, hasta las 3:00 pm del día 23 de febrero del año en curso.

### **Gestión de Alimentos Preparados y Desperdicios**

 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

El objetivo principal del comedor es que todas las personas que lo necesitan puedan alimentarse bien. Por esta razón, el comedor tiene el compromiso de **evitar el desperdicio de alimentos**.

- Botar comida mientras todavía es hora de servicio (antes de las 3:30 p.m.) es algo que no debe pasar, pues la prioridad es que tú y los demás beneficiarios reciban su almuerzo completo.
- El comedor debe ser responsable con el planeta y con la comunidad, asegurándose de que la comida preparada llegue a quienes la necesitan.

### El manejo de las sobras

El personal del comedor debe preparar las cantidades exactas para atender a todas las personas asignadas. Las normas ambientales del servicio exigen que el comedor tenga un **plan para aprovechar bien los residuos** y no generar basura innecesaria.

- Si sobra comida al final del día, esto se considera una falla en el cálculo de lo que se debe cocinar, y el comedor debe trabajar para que eso no suceda.
- Toda preparación debe llevar la totalidad de los ingredientes prometidos; no se vale guardar ingredientes o no usarlos completos.


Sobre el particular, es importante resaltar que durante la última visita realizada el pasado 23 de febrero se verificó que la jornada de fortalecimiento técnico de socialización del Manual de buenas prácticas para la prevención de pérdidas y desperdicios de alimentos contó con la participación de la persona profesional en nutrición y el responsable del servicio durante ese mes. De igual forma se realizó la respectiva divulgación de las buenas prácticas con el talento humano del Comedor Comunitario Ramirez.

En resumen, la comida preparada es para el servicio de la comunidad y no debe ser desperdiciada por capricho o mala organización del personal. El compromiso es que el plato llegue caliente y completo a tu mesa dentro del horario establecido.


### Obligación de Buen Trato a los Usuarios


El componente de atención y el enfoque social del servicio exigen estándares éticos elevados por parte del talento humano del asociado:

- **Condiciones de calidez:** Es una obligación “brindar condiciones agradables y de calidez durante el consumo de los alimentos”.



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20260302-195426-928c74-03508602  
 2026-03-02 11:55:57-05:00 - 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

- **Espacio Comunitario:** El comedor se define como un "espacio social y comunitario" donde se debe fomentar el sentido de pertenencia y el tejido social. El trato digno es la base para el desarrollo de los encuentros para "Saber y Sentirse Bien".
- **Canales de Quejas:** El asociado debe garantizar el acceso al buzón de sugerencias y al formato "Yo Opino" para que los ciudadanos ejerzan su derecho a denunciar malos tratos

Finalmente, queremos agradecerle sinceramente por poner en conocimiento de la Entidad estas irregularidades. Su participación ciudadana es fundamental para que podamos corregir fallas en la operación y garantizar que los servicios sociales se entreguen con el respeto y la calidad que todos los bogotanos merecen, por ello durante las próximas visitas se prestará especial atención sobre las situaciones mencionadas en su petición

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

S2026041328

## SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)

Id Acuerdo: 20260302-195426-928c74-03508602

Creación: 2026-03-02 19:54:26

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-03-02 19:55:56



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

**Elaboración: Santiago Ramirez Fajardo**

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



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20260302-195426-928c74-03508602  
2026-03-02 19:55:57-05:00 - Página 5 de 6





Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20260302-195426-928c74-03508602  
2026-03-02 19:55:57-05:00 - Página 6 de 6

## REPORTE DE TRAZABILIDAD

S2026041328

### SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)

Id Acuerdo: 20260302-195426-928c74-03508602

Creación: 2026-03-02 19:54:26

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-03-02 19:55:56



Escanee el código  
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	SANTIAGO RAMIREZ FAJARDO sramirezf1@sdis.gov.co Contratista SDIS	Aprobado	Env.: 2026-03-02 19:54:29 Lec.: 2026-03-02 19:55:29 Res.: 2026-03-02 19:55:31 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.: 2026-03-02 19:55:32 Lec.: 2026-03-02 19:55:52 Res.: 2026-03-02 19:55:56 IP Res.: 186.28.32.55 Canal: Email