 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

Código 11310

Bogotá D.C. marzo 2026.

**SEÑOR (A)
ANÓNIMO (A)**

Asunto: Derecho de Petición – Queja Comedor Comunitario Muzú Tejar

Referencia: Rad No. 1081002026 del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-. Rad SDIS E2026012219

Respetada, 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:

"QUIERO PONER EN CONOCIMIENTO LA SITUACIÓN CON LA AUXILIAR ADMINISTRATIVA QUE SE ENCUENTRA EN EL COMEDOR COMUNITARIO MUZU CUANDO LE PIDO QUE ME PRESTE LAS LLAVES DEL BAÑO DICE QUE NO QUE ELLA NO ME DEJA ENTRAR AL BAÑO Y EMPIEZA A ECHAR VAINAS O A DECIR QUE LO VAN A LABAR SON COMO AXHAQUES QUE INVENTA PARA NO DEJARME ENTRAR. CASI SIEMPRE NO ENTRO A ESE BAÑO PARA NO DECIRLE NADA A ELLA Y TENGO QUE PAGAR BAÑO CASI TODOS LOS DIAS MIENTRAS QUE LLEGO A LA CASA. POR VECES SE PONE MUY ESPOTISA Y ODIOSA CONMIGO. EL SABADO LLEGUE A LA 1:30 PM Y ELLA ME DIJO QUE HABIA LLEGADO TARDE YO LE DIJE QUE TENIA QUE BENIRME A PIE DESDE MAS ALLA DEL BARRIO GALAN Y ELLA MECONSTESTO QUE ESO NO LE IMPORTABA A ELLA. ELLOS DICEN QUE EL SERVICIO DEL COEDOR ES HASTA LA 1:00 PM LOS SABADOS" [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 actos de corrupción, tutelar la transparencia de la actividad contractual, y especialmente vigilar la



Firmado Electrónicamente con AZSign.
Acuerdo: 20260305-192113-cf7aa0-26789555
2026-03-05 11:25:25-05:00 - Página 2 de 5



 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 3

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 trato del talento humano del comedor hacia los beneficiarios, 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 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.

Respecto al trato del talento humano del comedor, 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. No obstante, como se dijo líneas arriba se ha requerido al operador para que se pronuncie sobre la situación expuesta en su queja.


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 se deben realizar algunas precisiones.


Para asegurar que los beneficiarios reciban un servicio de calidad y respeto, el Anexo Técnico establece obligaciones claras para los operadores:

- **Disponibilidad y acceso a los baños:** Según los estándares del servicio, todas las áreas del comedor, incluyendo las instalaciones sanitarias, deben mantenerse en condiciones óptimas de orden y limpieza, contando siempre con la dotación necesaria (papel, jabón, etc.) para el uso de los participantes. El uso de los baños es un derecho del beneficiario dentro de la unidad operativa. Si bien la limpieza es fundamental, esta no debe ser una excusa para negar el acceso de forma sistemática, pues la infraestructura debe estar al servicio exclusivo del objeto del convenio y de sus participantes.
- **Horarios de atención:** Respecto al horario de atención, la operación del servicio debe regirse por los principios de uniformidad y transparencia para garantizar el acceso efectivo de toda la comunidad participante. Según lo establecido en los lineamientos del Anexo Técnico, el servicio de alimentación se presta de lunes a sábado, asegurando el suministro del apoyo alimentario en los tiempos definidos en la ficha técnica de cada unidad operativa. Estos horarios deben ser uniformes durante toda la semana, lo que implica que el horario de atención de los sábados ha de ser el mismo al que se maneja de lunes a viernes, evitando variaciones que puedan dificultar el ingreso de las personas



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20260305-192113-cf7aa0-26789555
 2026-03-05 11:25:25-05:00 - Página 3 de 5



 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 3

beneficiarias. Asimismo, para brindar total seguridad a los participantes, el horario de atención debe permanecer publicado en un lugar visible del Comedor Comunitario.

- Trato al ciudadano:** En cuanto al trato que deben recibir los participantes, es fundamental recordar que el comedor comunitario es, ante todo, un escenario de atención humanizada donde el respeto por la dignidad de las personas es el eje central de la prestación del servicio social. Según lo establecido en los lineamientos técnicos, todo el talento humano vinculado —incluyendo al personal administrativo— debe estar debidamente cualificado en los procedimientos de implementación de los servicios sociales de la entidad, lo que exige mantener una comunicación asertiva, empática y cordial en cada interacción con la comunidad.

Finalmente, se informa que la función de supervisión de la Secretaría Distrital de Integración Social mantendrá un **seguimiento constante** sobre el Comedor Muzú Tejar mediante visitas técnicas. Por ello, se ha programado para el próximo **06/03/2026** una visita desde el equipo técnico. Esta labor de supervisión tiene como objetivo vigilar que el asociado cumpla con sus obligaciones contractuales.

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

S2026045091

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260305-192113-cf7aa0-26789555

Creación: 2026-03-05 19:21:13

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-03-05 19:25:24



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: 20260305-192113-cf7aa0-26789555
2026-03-05 19:25:25:05:00 - Página 4 de 5





Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260305-192113-cf7aa0-26789555
2026-03-05 19:25:25-05:00 - Página 5 de 5

REPORTE DE TRAZABILIDAD

S2026045091

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260305-192113-cf7aa0-26789555

Creación: 2026-03-05 19:21:13

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-03-05 19:25:24



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	SANTIAGO RAMIREZ FAJARDO sramirezf1@sdis.gov.co Contratista SDIS	Aprobado	Env.: 2026-03-05 19:21:16 Lec.: 2026-03-05 19:22:15 Res.: 2026-03-05 19:22:18 IP Res.: 181.225.71.196 Canal: Email
Firma	Zulma Yanira Fonseca Centeno zfonseca@sdis.gov.co Subdirectora de Nutrición Secretaria Distrital de Integración Social	Aprobado	Env.: 2026-03-05 19:22:18 Lec.: 2026-03-05 19:25:18 Res.: 2026-03-05 19:25:24 IP Res.: 186.102.31.176 Canal: Email