 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 4

Código 11310

Bogotá D.C. marzo 2026.

Señora
CAROL SOHANY ACUÑA ARDILA
CC 52780140
corolaine_ac@hotmail.com
Ciudad

Asunto: Derecho de Petición – Queja Comedor Comunitario Colón.

Referencia: Rad No. 1123642026 del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-. Radicado SDIS E2026013059.

Respetado (a), reciba un cordial saludo,

En atención a la queja 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 primer lugar, deseo manifestar que las inasistencias presentadas no obedecen a falta de interés frente al programa ni al desconocimiento de los compromisos adquiridos, sino principalmente a la inconformidad con la calidad de los alimentos y la atención recibida en dicho comedor.

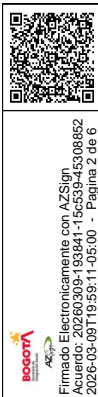
Durante el tiempo que asistimos al Comedor Comunitario Colón evidenciamos que, en todas las ocasiones, los alimentos presentaban baja calidad en su preparación, sabor y presentación. Tanto mi hija como yo tuvimos dificultades para consumir los alimentos suministrados, situación que afecta directamente el objetivo del programa, el cual es contribuir al bienestar nutricional de los beneficiarios.


Es importante resaltar que he tenido la oportunidad de conocer otros comedores comunitarios del programa, como el comedor ubicado en el sector de Muzu, donde la calidad de los alimentos, su preparación y la atención al usuario son notablemente mejores.

De no haber existido inconvenientes con los horarios de atención de dicho comedor, no habría solicitado formalmente el traslado, ya que allí los alimentos son preparados de forma adecuada y el trato hacia los beneficiarios es respetuoso y digno.

Adicionalmente, considero necesario manifestar que en el Comedor Comunitario Colón se evidencian fallas en la atención al público, las cuales generan incomodidad y desmotivación en los usuarios del servicio. Considero que los





 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

programas sociales deben garantizar no solo la alimentación, sino también un trato humano, respetuoso y acorde con la finalidad social del programa.

Por lo anterior, solicito respetuosamente que esta situación sea revisada y evaluada por la entidad, con el fin de verificar la calidad del servicio prestado en el Comedor Comunitario Colón y así evitar que otras familias atravesasen situaciones similares.

Así mismo, agradezco a la entidad por los programas sociales que benefician a la comunidad y reitero mi disposición para cumplir con los requisitos establecidos en caso de ser posible acceder nuevamente al servicio en condiciones que garanticen calidad y buen trato". [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 correcta ejecución del objeto convenido con los asociados para la prestación del servicio con calidad y oportunidad.


De tal manera, en relación con el proceso de egreso del servicio de Comedores Comunitarios y la respuesta presentada por la ciudadana, la Entidad se permite realizar las siguientes precisiones:


Al momento del ingreso al servicio, todos los participantes deben firmar el Acuerdo de Corresponsabilidad, el cual instruye la reciprocidad dentro del vínculo entre la Secretaría Distrital de Integración Social y la persona beneficiaria, donde la Entidad garantiza la entrega de un apoyo alimentario bajo estándares de calidad, y el ciudadano asume el deber de asistir de manera regular y cumplir con los lineamientos de permanencia.

Frente a las inconformidades manifestadas por la usuaria respecto a la calidad de la alimentación y la atención recibida, es pertinente aclarar que de conforme lo regulado en el Anexo Técnico, se tienen canales oficiales para la resolución de conflictos y trámite de quejas e inconformidades. Si el servicio presentaba deficiencias, la ciudadana debía poner tales hechos en conocimiento de la **supervisión del contrato**. Estos reportes habrían permitido a la Entidad realizar las verificaciones técnicas pertinentes, requiriendo las medidas pertinentes al operador.



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20260309-193841-15c539-45308852
 2026-03-09 11:59:11-05:00 - 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

No obstante, la decisión de dejar de asistir al servicio sin mediar una justificación previa (como una incapacidad médica o fuerza mayor reportada) conlleva a la configuración objetiva de una **causal de egreso por inasistencia**. En el marco de la administración, el cupo en un comedor comunitario representa un beneficio que, de no ser utilizado, debe ser reasignado a otras personas en situación de vulnerabilidad que se encuentran en lista de espera.

En conclusión, si bien se valoran las observaciones realizadas sobre la prestación del servicio en el Comedor Comunitario Colón, estas no resultan válidas para desvirtuar el incumplimiento del Acuerdo de Corresponsabilidad.

Ahora bien, en el ejercicio de supervisión que lleva a cabo esta Subdirección, se realizaron visitas de seguimiento técnico al Comedor Colón el 13 de enero y el 17 de febrero de 2026, encontrando lo siguiente en cuanto al servicio de alimentación:

- **13/01/2026:**

Se verificó el cumplimiento en la entrega de los componentes del menú (ensalada, tubérculo y postre) según la planeación vigente. Asimismo, se pudo evidenciar una mejora en la gestión de almacenamiento, logrando la depuración de elementos en desuso en el área de bodega, lo cual garantiza una mejor organización de los insumos alimentarios.

- **17/02/2026**

Durante la visita la supervisión constató que se usó la totalidad de ingredientes listados en el análisis del aporte nutricional para cada preparación, así como el cumplimiento de los gramajes en las porciones servidas a los participantes.


En ese orden, siguiendo con lo manifestado en su comunicación respecto a la calidad de la atención a los usuarios, es importante mencionar que, aunque el Anexo Técnico establece como obligación para el Asociado y de todo el personal involucrado en la prestación del servicio brindar un **trato digno, respetuoso, empático y libre de cualquier discriminación** a cada participante.

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.

En lo referente a la organización del servicio y su horario, se informa que la entrega de los apoyos alimentarios está establecida de **lunes a viernes, en la franja de 10:30 a.m. a 3:30 p.m.**, y los



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260309-193841 - 15c539-45308852
2026-03-09 11:59:11-05:00 - Página 4 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: 4 de 4

sábados de 11:00 a.m. a 1:00 p.m., bajo una modalidad de turnos concertados de treinta (30) minutos cada uno. Esta distribución busca garantizar un flujo adecuado de personas, evitar aglomeraciones y asegurar que todos los grupos poblacionales atendidos reciban su ración en condiciones de higiene y comodidad.

Para finalizar, es importante mencionarle que actualmente se encuentra incluida en el listado de priorización del 28/02/2026, por lo cual se le insta a estar atenta a la posible comunicación que hará la Localidad de Puente Aranda cuando exista la disponibilidad de cupos para acceder al servicio.

La Secretaría, a través de su equipo de supervisión, realizará el seguimiento pertinente al Comedor Colón para verificar que el Asociado esté dando cumplimiento a los parámetros de calidad que exigen el servicio.

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

S2026047830

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260309-193841-15c539-45308852

Creación: 2026-03-09 19:38:41

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-03-09 19:59:11



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: 20260309-193841-15c539-45308852
2026-03-09 19:59:11-05:00 - Página 5 de 6





Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260309-193841-15c539-45308852
2026-03-09 19:59:11-05:00 - Página 6 de 6

REPORTE DE TRAZABILIDAD

S2026047830

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260309-193841-15c539-45308852

Creación: 2026-03-09 19:38:41

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-03-09 19:59:11



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	SANTIAGO RAMIREZ FAJARDO sramirezf1@sdis.gov.co Contratista SDIS	Aprobado	Env.: 2026-03-09 19:38:44 Lec.: 2026-03-09 19:56:35 Res.: 2026-03-09 19:56:37 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.: 2026-03-09 19:56:38 Lec.: 2026-03-09 19:59:07 Res.: 2026-03-09 19:59:10 IP Res.: 186.102.79.128 Canal: Email