

Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20260325-193617-7d0d23-70590947
 2026-03-25 11:50:24-05:00 - Página 1 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: 1 de 4

Código 11310

Bogotá D.C. marzo 2026.

Señor (a)
Anónimo (a)
claudia.beltan1607@gmail.com

Ciudad


Asunto: Derecho de Petición – Queja servicio Comedor Comunitario Huertas

Referencia: Rad No. 1595732026 del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-.

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:

“BUENAS TARDES, A LA AUTORIDAD QUE CORRESPONDA LOS USUARIOS DEL COMEDOR COMUNITARIO LAS HUERTAS QUE SE ENCUENTRA UBICADO EN EL SALON COMUNAL DEL BARRIO MARIA CANO CIUDAD BOLIVAR, QUEREMOS POR ESTE MEDIO PRESENTAR LAS INCONFORMIDADES CON EL SERVICIO, PRIMERO: LAS PERSONAS DEL SERVICIO DE COCINA SON IRRESPECTUOSAS CON LOS USUARIOS, TIRAN LAS BANDEJAS, SE ENFRENTAN EN DISCUSIONES CON LOS USUARIOS SIENDO TESTIGOS DE LOS HECHOS EL ADMINISTRADOR DEL COMEDOR COMUNITARIO DON CARLOS, SEGUNDO: GRABAR EN LOS COMEDORES COMUNITARIOS GENERALMENTE REQUIERE AUTORIZACION PREVIA, SIN EMBARGO ALGUNOS USUARIOS USAN EL TELEFONO COMO HERRAMIENTA PARA TOMAR EVIDENCIAS DE LAS ANOMALIAS QUE SE PRESENTAN EN EL COMEDOR, POR ESTE ACTO DE ALGUNOS USUARIOS, EL PERSONAL DE COCINA GENERALIZADA QUE AL SACAR LOS TELEFONOS MOVILES EN EL COMEDOR ES PARA GRABAR Y TOMAR FOTOGRAFIAS, LO CUAL ESTA LLEVANDO A LEVANTAR INJURIAS Y CALUMNIAS PARA ALGUNOS USUARIOS, AUNQUE EN EL COMEDOR HAY CAMARAS DETECTAMOS QUE ESTAN PUESTAS A CONVENIENCIA DEL PERSONAL DEL COMEDOR, YA QUE

 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

NO ENFOCAN COMO EL PERSONAL DE COCINA ALMUERZA DE LOS ALIMENTOS QUE SE DESTINARON ÚNICAMENTE PARA LOS USUARIOS, QUE DEBEN SEGUIR UN CONDUCTO REGULAR Y CUMPLIR CON SIERTOS REQUISITOS PARA ADQUIRIR EL SERVICIO DE COMEDOR, COMUNITARIO, EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DON CARLOS Y SU ASISTENTE TAMBIÉN CONSUMEN ALIMENTOS EXCLUSIVOS PARA LOS USUARIOS, DE TODO LO ANTERIOR MENCIONADO PUEDEN DAR FE LOS USUARIOS YA QUE LAS CAMARAS TIENEN PUNTOS CIEGOS. TERCERO: SOLICITAMOS, CAMARAS SUFICIENTES QUE ENFOQUEN LA COCINA ADENTRO HEMOS VISTO COMO LAVAN TRASEROS DENTRO DE LA COCINA SIN TENER EN CUENTA QUE PUEDEN GENERAR CONTAMINACIÓN CRUZADA, LAS CAMARAS SIRVEN PARA TOMAR EVIDENCIAS QUE HAY NIÑOS Y NIÑAS QUE VAN AL COMEDOR SIN UN ADULTO QUE VIGILE SE COMAN TODO Y NO LO VOTEN LA COMIDA CUANDO NO LES GUSTA, TAMBIÉN PEDIMOS CON EL DEBIDO RESPETO QUE LAS SEÑORAS DE LA COCINA EN SU AFÁN DE SALIR RÁPIDAMENTE DEL TRABAJO NO SIRVAN TANTOS ALMUERZOS AL TIEMPO, CUANDO EL USUARIO LLEGA A RECIBIR EL ALIMENTO ESTA DEMASIADO FRÍO, CUARTO, COMO USUARIOS NOTAMOS QUE AL LLEGAR LAS VISITAS DE LA ALCALDÍA LAS PORCIONES CAMBIAN LA CANTIDAD, LOS CUBIERTO SON COMPLETOS NOS DAN SERVILLETAS, Y SE NOS TRATA CON RESPETO, PERO EL DÍA QUE NO HAY VISITA, NOS DAN SOLO CUCHARA, MAS POQUITA COMIDA Y NOS TIRAN LAS BANDEJAS, POR ÚLTIMO Y NO MENOS IMPORTANTE SOLICITAMOS, TOMAR TESTIMONIOS EN EL COMEDOR, PERMITIR TOMAR EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS DE LOS ALIMENTOS, SI LO PROHIBEN LOS ADMINISTRADORES SE SOBRE ENTIENDE QUE ALGO QUIEREN OCULTAR Y NO PERMITIR AL USUARIO QUEMARSE Y SUSTENTAR LA QUEJA CON PRUEBAS, AGRADEZCO SEAMOS ESCUCHADOS". [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.

Precisado lo anterior, y en atención a su comunicación respecto al 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,



 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: 3 de 4

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, se informa que conforme lo dispuesto en el numeral 5.4.3 “Trámite a los requerimientos de la ciudadanía” del Anexo Técnico, su petición fue trasladada a la entidad operadora del Comedor Comunitario Huertas para que la estudien.

Ahora bien, se deben hacer algunas precisiones conforme lo manifestado en su petición de cara a lo estipulado en el Anexo Técnico:


Trato Adecuado a los Beneficiarios y Talento Humano: El Anexo Técnico es claro al establecer que el asociado debe "brindar condiciones agradables y de calidez durante el consumo de los alimentos por parte de las personas beneficiarias". Cualquier conducta irrespetuosa por parte del personal de cocina o administrativo constituye un incumplimiento de los lineamientos de atención.

Sistema de Cámaras de Vigilancia: Respecto a la solicitud de instalar cámaras adicionales para vigilar el área de cocina, es importante aclarar que el Anexo Técnico no le exige al asociado la instalación de cámaras de vigilancia dentro del comedor. La infraestructura requerida se limita a las condiciones físicas, mobiliario y menaje necesarios para la operación. No obstante, la Secretaría realiza seguimientos periódicos mediante visitas técnicas presenciales para verificar el cumplimiento de los procesos.


Consumo de Alimentos por parte del Personal: El lineamiento técnico señala que "los alimentos comprados y preparados en el Comedor Comunitario serán exclusivamente para la población beneficiaria". En ese sentido, es importante resaltar que solamente se reconocen para pago las raciones que sean debidamente registradas conforme las planillas de asistencia (SIRBE), en donde solo pueden ser registrados los beneficiarios del Servicio.


Inocuidad y Contaminación Cruzada: En relación con las presuntas prácticas de falta de higiene en la cocina, el Anexo Técnico prohíbe el ingreso de beneficiarios o personal no autorizado al área de preparación para evitar riesgos. En la visita técnica del 17 de marzo de 2026, se detectó que "no se utiliza caneca con tapa de pedal en el área de preparación", lo cual ya fue objeto de observación para que el asociado subsane la situación.

Cantidad de Alimentos, Temperatura y Menaje: Sobre la queja de porciones reducidas o cambio en el servicio cuando no hay visitas oficiales, el acta de seguimiento del 17 de marzo de 2026 demuestra que, en esa fecha, el comedor no cumplió con los pesos netos y utilizados, para el grupo de edad mayores de 14 años. Por ello se realizó la respectiva observación, la cual será objeto de verificación en la próxima visita.



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20260325-193617-7d0d23-70590947
 2026-03-25 11:50:24-05:00 - 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

Uso de Dispositivos Móviles y Evidencia Fotográfica: Por razones de bioseguridad y prevención de contaminación cruzada, el Anexo Técnico prohíbe terminantemente al personal manipulador de alimentos el uso de teléfonos móviles en las áreas de preparación. En cuanto a los usuarios, si bien el comedor es un espacio público, la toma de fotografías de menores de edad está restringida por ley. En ese sentido se insta a los beneficiarios a canalizar sus pruebas de anomalías a través de los canales oficiales de la entidad.

Por lo anterior, le informamos que se ha programado una **nueva visita técnica de verificación para el próximo 01 de abril de 2026**. El objetivo de esta intervención será constatar en campo que el Asociado haya implementado las medidas pertinentes para subsanar las falencias presentadas.

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

S2026061434

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260325-193617-7d0d23-70590947

Creación: 2026-03-25 19:36:17

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-03-25 19:50:23



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: 20260325-193617-7d0d23-70590947
2026-03-25 19:50:24-05:00 - Página 5 de 6





Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260325-193617-7d0d23-70590947
2026-03-25 19:50:24-05:00 - Página 6 de 6

REPORTE DE TRAZABILIDAD

S2026061434

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260325-193617-7d0d23-70590947

Creación: 2026-03-25 19:36:17

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-03-25 19:50:23



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	SANTIAGO RAMIREZ FAJARDO sramirezf1@sdis.gov.co Contratista SDIS	Aprobado	Env.: 2026-03-25 19:36:20 Lec.: 2026-03-25 19:49:00 Res.: 2026-03-25 19:49:03 IP Res.: 186.30.68.236 Canal: Email
Firma	Zulma Yanira Fonseca Centeno zfonseca@sdis.gov.co Subdirectora de Nutrición Secretaria Distrital de Integración Social	Aprobado	Env.: 2026-03-25 19:49:03 Lec.: 2026-03-25 19:50:16 Res.: 2026-03-25 19:50:23 IP Res.: 186.28.32.55 Canal: Email