

Al contestar cite este número



Radicado No:

202634008000015861

BOGOTA D.C, 29 de enero de 2026

Señor:  
ANONIMO

**Asunto:** Respuesta petición SIM 140159854

Cordial saludo,

En calidad de coordinador del Centro Zonal Bosa, y en atención a la petición radicada el 16 de enero/26, en la cual señala que:

*"Soy una ciudadana que requirió la atención por cuota alimentaria, por temas personales llegue al lugar a las 2:00 p.m y salgo ahora a las 5:00 p.m. La espera es muy larga con solo DOS personas atendiendo a tantas personas, no se me hace justo ni con ellas, ni con nosotros. Me voy viendo aún 15 personas en sala para ser atendidos, no es justo justo, repito, para la chica que atiende que no sabe ni a que hora sale. Al menos cierren al público una o dos horas antes del cierre. Deberían velar tanto por el ciudadano como por su propio personal."*

En atención a la petición presentada por ciudadano ANONIMO, mediante la cual expresa su inconformidad por el largo tiempo de espera para recibir atención por las profesionales de servicios y atención al ciudadano y por la carga laboral de dichas profesionales, me permito informar lo siguiente:

La Entidad reconoce la importancia de brindar una atención oportuna, eficiente y con calidad a todos los usuarios. Por esta razón, se han revisado los procesos internos del área y se han identificado los factores que actualmente inciden en los tiempos de espera, entre ellos el incremento en la demanda de servicios y la limitada disponibilidad de personal en el centro zonal, producto de la rotación y los traslados del equipo profesional.

En concordancia con lo anterior, se están implementando acciones de mejora orientadas a optimizar la capacidad de respuesta, entre las cuales se incluyen el ajuste en la asignación de turnos, la priorización de casos según su naturaleza y la evaluación de estrategias de redistribución de la carga laboral. Estas medidas tienen como propósito garantizar una

[www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)



atención más ágil y eficiente, sin afectar la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía.  
Agradecemos su comunicación, la cual es valiosa para el fortalecimiento de nuestros procesos y para continuar avanzando en la mejora continua del servicio.  
Con lo anterior, se emite respuesta de fondo a su petición.

Cordialmente,



**TOBIAS ESGARDO GONZÁLEZ MANCHEGO  
COORDINADOR CENTRO ZONAL BOSA**

Proyectó: Elizabeth Peña – Referente Relación con el Ciudadano CZ Bosa