

STT. 09 9 2 T

Manizales, 26 ABR 2018

Señor

ANDRÉS FELIPE CASTILLO OCAMPO

Puertas del sol Manzana 26 casa 6

Tel. 3226824471

Ciudad

ASUNTO: RESPUESTA QUEJA. TRÁMITE PQR. 14068-18.

Atentamente nos permitimos informar que se requirió a la funcionaria GLORIA LILIANA CÁRDENAS VELÁSQUEZ mediante Memorando Interno No. 054-18, solicitando aclarar la situación presentada con su queja; a lo anterior dio respuesta mediante comunicado de abril 25 sobre lo ocurrido, los cuales se adjuntan.

Desde esta Secretaría siempre se recalca a los funcionarios la importancia del respeto y buen trato a los ciudadanos, esperamos disculpe la situación incómoda que se hubiera podido generar.

Cordial saludo,


CARLOS ALBERTO GAVIRIA MARIN
Secretario de Despacho
Secretaría de Tránsito y Transporte


JOSÉ ABAD CÁRDENAS RENDÓN
Profesional Especializado
Unidad de Gestión Técnica

Anexo: Lo anunciado (2 folios)

Elaboró: José A. Cárdenas R.



ALCALDÍA DE MANIZALES
Calle 19 N° 21 - 44 Propiedad Horizontal CAM
Teléfono 887 9700 Ext. 71500
Código Postal 170001
Atención al Cliente 018000 968988
www.manizales.gov.co
Alcaldía de Manizales @CiudadManizales



20910

Reabrido
Abril 23 2018
Liliana C.

MI.054-18

Manizales, abril 23 de 2018

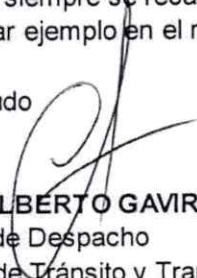
MEMORANDO INTERNO

DE CARLOS ALBERTO GAVIRIA MARÍN. Secretario de Tránsito
PARA GLORIA LILIANA CÁRDENAS VELÁSQUEZ – Agente de Tránsito
ASUNTO PQR 14068-18 Y 14070-18 - QUEJA CIUDADANOS.

Atentamente nos permitimos solicitar informe sobre la situación que motivó la queja de los ciudadanos ANDRÉS FELIPE CASTILLO OCAMPO y MARILUZ LIMA QUINTERO, el día 19 de abril en la recepción del piso 3 de la Secretaría de Tránsito y Transporte; donde manifiesta el ciudadano ANDRÉS FELIPE CASTILLO OCAMPO lo siguiente: "Presento inconformidad con la atención al público de parte de la recepcionista Liliana, debido a que el día de hoy 19 de abril se presentó atención mala, tosca, agresiva en el momento de mi atención, sugiero tener una mejor atención, que los problemas los deje en la casa y no la empresa". Así mismo, la ciudadana MARILUZ LIMA QUINTERO expresa lo siguiente: "Nos presentamos el día de hoy 19 de abril de 2018 a reclamar un permiso de tránsito y la señora Liliana de la recepción me contestó muy groseramente alzándome la voz, uno espera que si es la cara amable de la secretaría debería ser más cordial, y dar un trato más humano, por muchos problemas que tenga o mucha gente deberían poner allí a alguien más tolerante".

Quedamos a la espera de su aclaración, para el trámite respectivo con los ciudadanos; pues como siempre se recalca en las reuniones de la Secretaría, los funcionarios públicos debemos dar ejemplo en el respeto y buen trato a los ciudadanos.

Cordial saludo


CARLOS ALBERTO GAVIRIA MARÍN
Secretario de Despacho
Secretaría de Tránsito y Transporte


JOSÉ ABAD CÁRDENAS RENDÓN
Profesional Especializado
Unidad de Gestión Técnica

Elaboró: José A. Cárdenas R.



ALCALDÍA DE MANIZALES
Calle 19 N° 21 - 44 Propiedad Horizontal CAM
Teléfono 887 9700 Ext. 71500
Código Postal 170001
Atención al Cliente 018000 968988
www.manizales.gov.co
Alcaldía de Manizales @CiudadManizales



USO OFICIAL - ALCALDÍA DE MANIZALES

Manizales, Abril 25 de 2018


Doctor
JOSE ABAD CARDENAS RENDON
Profesional Especializado
Unidad de Gestión Técnica

Asunto: Respuesta MI 054-2018

Cordial Saludo

En respuesta a la queja interpuesta por los señores ANDRES FELIPE CASTILLO OCAMPO Y MARILUZ LIMA QUINTERO, me permito expresar lo siguiente " El día 19 de Abril que fue el día que se llevó a cabo el día sin carro fue un día bastante agitado puesto que la información dada inicialmente fue que solo se le daría permiso de transitar a los domicilios de comida, a los de droguerías y casos que ameritaran una urgencia, pero dado la insistencia del comercio se cambió de opinión, decisión que molestó a varios usuarios a quienes ya se les había dado la información inicial como fue el caso de los señores ANDRES FELIPE Y MARILUZ, quienes se mostraron un poco molestos y llegaron a reclamar supuestamente por mi mala información, y a quienes se les trató de explicar pero como estaban alterados no lo permitieron, razón por la cual les contesté que ellos tenían razón y que había sido culpa mía; cabe aclarar que en ningún momento fui grosera con ellos, en cuanto a mi tono de voz acepto que hablo duro y seguramente asumieron que estaba enojada y no fue así y según la queja esto fue lo que le molestó a los señores".

Cordialmente


LILIANA CARDENAS VELASQUEZ
Agente de Tránsito AT-09



ALCALDÍA DE MANIZALES
Calle 19 N° 21 - 44 Propiedad Horizontal CAM
Teléfono 887 9700 Ext. 71500
Código Postal 170001
Atención al Cliente 018000 968988
www.manizales.gov.co
Alcaldía de Manizales @CiudadManizales



Jose A.
Abr. 25-2018