



S-CO-SH-UR-GDL-2025-20057

Manizales, lunes 16 de junio de 2025

Señor
ANONIMO
La ciudad

Asunto: Respuesta a queja ciudadana E-CO-2025-14190

Apreciado(a) ciudadano(a):

Reciba un cordial saludo.

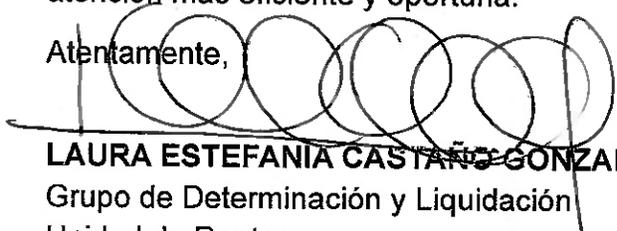
En atención a su observación relacionada con la demora en la atención del servicio de Industria y Comercio en la Unidad de Rentas, le agradecemos por tomarse el tiempo para manifestar su inconformidad, la cual valoramos como una oportunidad para mejorar.

Lamentamos sinceramente los inconvenientes ocasionados por los tiempos de espera y entendemos su inconformidad frente a la atención brindada. Actualmente, la alta demanda del servicio y la disponibilidad limitada de personal en algunos momentos del día pueden generar retrasos, especialmente cuando la atención requiere un análisis detallado de cada caso.

Estamos gestionando acciones internas para optimizar los tiempos de respuesta, fortalecer el equipo de atención y ofrecer canales alternativos que permitan mayor agilidad en los trámites. Asimismo, evaluaremos la situación particular mencionada para tomar medidas correctivas que contribuyan a mejorar la calidad del servicio.

Agradecemos su comprensión y le reiteramos nuestro compromiso con una atención más eficiente y oportuna.

Atentamente,


LAURA ESTEFANÍA CASTAÑEDA GONZALEZ

Grupo de Determinación y Liquidación

Unidad de Rentas

Secretaría de Hacienda