MZL Manizales del alma

ALCALDÍA DE MANIZALES

Al responder citar: **S-CO-SH-2026-34766**

Destinatario: ANÓNIMO
Fecha: 02/10/2026 12:23 pm
Tipo: Comunicaciones Externas
Folios: 1
Anexos:
Dependencia: SECRETARIA DE HACIENDA
GED

S-CO-SH-2026-34766

Manizales, viernes 02 de octubre de 2026

Señor
ANÓNIMO
La ciudad

Asunto: RESPUESTA A QUEJA

Cordial saludo,

ASUNTO: Respuesta a la petición/queja referente a la atención en el puesto de información del Centro Comercial y Oficinas Móviles.

En atención a la queja manifestada por el ciudadano respecto a la atención en el puesto de información ubicado en el centro comercial, esta Administración se permite precisar lo siguiente:

1. **Requerimiento de precisión fáctica (Fecha y hora del evento):** Con el fin de adelantar la verificación correspondiente en nuestras bitácoras de seguimiento y registros de supervisión, resulta indispensable conocer la fecha exacta (día) en la que se afirma que el puesto de información no se encontraba en funcionamiento. Contar con esta información nos permitirá determinar con exactitud si existió una falla en la prestación del servicio.

2. **Antecedentes de operación y control de supervisión:** Sobre el particular, se aclara que en algunas oportunidades la falta de atención momentánea ha obedecido a inconvenientes o fallas técnicas imprevistas, las cuales no constituyen un incumplimiento imputable a los contratistas. No obstante, en los eventos puntuales en los que se constataron fallas atribuibles al personal de apoyo, la supervisión del contrato realizó oportunamente los requerimientos y llamados de atención correspondientes, logrando subsanar las novedades y previniendo su reincidencia.

USO OFICIAL - ALCALDÍA DE MANIZALES

3. **Naturaleza del servicio y modalidad de contratación:** Finalmente, se precisa que el personal que apoya la atención en las oficinas móviles y puntos de información se encuentra vinculado mediante la modalidad de **contrato de prestación de servicios.** En virtud de dicha naturaleza jurídica, los contratistas prestan sus servicios con autonomía técnica y operativa, ajustándose estrictamente a los horarios, cronogramas y compromisos previamente pactados en el objeto contractual para garantizar la atención continua al público, sin que ello implique una relación de subordinación de carácter laboral.

Reiteramos nuestro compromiso con la prestación de un servicio eficiente y de calidad a la ciudadanía, y quedamos a la espera de la información puntual sobre la fecha para adelantar las gestiones a que haya lugar.

Hasta una próxima oportunidad,

Atentamente,

PAULA TATIANA DUQUE ZAPATA
Profesional Universitario
Supervisora de Oficinas móviles
Secretaría de Hacienda

USO OFICIAL - ALCALDÍA DE MANIZALES