



S-CO-SINT-USC-ICP3-2026-13823

Manizales, jueves 23 de abril de 2026

Señor(a)

Ciudadano(a) anónimo(a)

ASUNTO: Respuesta técnica y descargos frente a queja ciudadana anónima.

Cordial saludo,

En ejercicio de las facultades legales y reglamentarias conferidas a este despacho, y en atención a la queja presentada de manera anónima a través de la Ventanilla Virtual, me permito presentar informe detallado para aclarar la realidad del servicio y desvirtuar los señalamientos realizados.

Es fundamental precisar que este despacho no mantiene una política de "puerta cerrada" de forma permanente. No obstante, la puerta se ha ajustado de manera temporal únicamente si se presenta alguna de las siguientes situaciones que ponen en riesgo la salud y la integridad de las personas:

- **Obras del Bulevar de San Jorge y Señalización Vial:** Recientemente, el sector fue intervenido por las obras civiles del Bulevar y, de manera complementaria, por labores de señalización vial horizontal. Estas actividades implicaron el uso de materiales que generaron fuertes olores químicos y vapores nocivos, haciendo indispensable la implementación de medidas para mitigar el ingreso de aire contaminado al despacho y proteger la salud de los ocupantes.
- **Arreglos locativos en la fachada de la inspección:** De manera independiente a las obras públicas, se han realizado trabajos de mantenimiento directamente en la fachada de la casa donde funciona la Inspección. Estas labores implicaron ruidos de impacto al martillar y el uso de pulidoras, generando niveles de ruido y polvo que obligaron al cierre momentáneo por razones de seguridad y salud en el trabajo.

- **Contingencias climáticas recurrentes:** Actualmente, la puerta se continúa cerrando ante la presencia de fuertes aguaceros con vientos, los cuales han sido constantes. Dado que el agua ingresa directamente al área de recepción, este cierre es una medida de urgencia para evitar accidentes por pisos húmedos y proteger la integridad de los usuarios.
- **Mantenimiento y poda de jardineras:** Asimismo, el despacho se ve obligado al cierre temporal de la puerta durante las labores de poda y mantenimiento de las jardineras ubicadas en el sector del Bulevar. Esta medida es necesaria debido al uso de guadañas y herramientas motorizadas que proyectan partículas, residuos vegetales y generan niveles de ruido que interfieren con la atención al público y la seguridad en el área de recepción.

Respecto al registro fotográfico aportado, se observa que, en la misma se evidencia la existencia de los avisos institucionales que indican claramente el "HORARIO DE ATENCIÓN" y la instrucción "FAVOR TOCAR LA PUERTA". La presencia de dicha señalética desvirtúa la presunta falta de acceso al servicio.

Este despacho cumple rigurosamente la jornada institucional. El servicio se presta con total normalidad hasta la hora de cierre oficial los días viernes. Cualquier modificación por decreto municipal se informa siempre mediante aviso fijado en la entrada, garantizando el derecho a la información de los usuarios.

La atención se mantiene habitualmente de puerta abierta. El cierre es una acción de gestión del riesgo estrictamente específica ante situaciones climáticas o de mantenimiento (locativo, vial y de espacio público), garantizando siempre la atención inmediata a quien lo requiera mediante el aviso de "Favor tocar".

Atentamente,



LUZ ELENA OROZCO GOMEZ

Inspectora de Policía

Inspección Tercera Urbana de Convivencia y Paz

COPIA: Doctor **ASMED HEREDIA RAMÍREZ**- Profesional Especializado