



RADICADO NO.: QUILLA-2026-0002467

BARRANQUILLA 7 enero 2026.

SRES
ANONIMO

BARRANQUILLA

En referencia al Radicado No. EXT-QUILLA-2025-0282621

Asunto: DENUNCIAS

Cordial saludo.

Atendiendo a su solicitud en la cual usted manifiesta: *"EN LA SEDE UBICADA EN EL CC PLAZA DEL PARQUE DE BARRANQUILLA , NUNCA HAY SISTEMA, LA TENSIÓN A LOS CIUDADANOS ES PÉSIMA , NO RESUELVEN NADA , Y QUIEREN COBRAR POR DEBAJO DE LA MESA PARA HACER LOS TRÁMITES "*

Nos permitimos comunicarles que la Oficina de Relación Con el Ciudadano de la secretaria general tiene como función desarrollar e implementar de manera progresiva, las políticas que contribuyan al mejoramiento de la prestación del Servicio al Ciudadano, además ser garante del acceso a los bienes y servicios que ofrece la Administración al ciudadano en condiciones de equidad, respeto, justicia y transparencia, mediante la formulación e implementación de las políticas y protocolos de servicio, articulando y fortaleciendo los procesos de desconcentración de los trámites y servicios de las diferentes dependencias, para lo cual se apoya en un equipo de trabajo idóneo, competente, que nos compromete con el ciudadano a superar sus expectativas, teniendo en cuenta que usted es el eje de nuestra gestión y la razón de ser de la Administración Pública.

Le informamos, que, dentro de las actividades establecidas en las políticas de servicio al ciudadano, realizamos monitoreo permanente al cumplimiento del protocolo de atención en todas las sedes de atención de las Alcaldías Locales, a fin de tomar medidas preventivas ante cualquier eventualidad, solicitud o requerimiento de la ciudadanía. Agradecemos de antemano habernos informado sobre la situación en particular, a fin de indagar con el personal de apoyo de la Oficina en mención, esclarecer los hechos mencionados en su solicitud y continuar con el proceso de mejoramiento establecido para alcanzar los objetivos planteados en nuestra dependencia.



VANESSA MARIA BALLESTEROS MARTINEZ

JEFE OFICINA

OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Aprobado el: 07/enero/2026 02:13:18 p. m.

Hash: CEE-bfb7cef78b0039cb65ea0df3a5fa4da798ed1559

Anexo:

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Audry Sanjuan Pacheco	asanjuanp [07/enero/2026 02:10:39 p. m.]
Aprobó	Vanessa Maria Ballesteros Martinez	vballesteros [07/enero/2026 02:13:18 p. m.]