

57003

Al contestar cite este número



Radicado No:  
202457003000037051

Bucaramanga, 2024-04-02

Señor  
ANONIMO BUCARAMANGA  
NO INFORMA  
SANTANDER - BUCARAMANGA

**Asunto: Respuesta Petición 1764034688.**

En calidad de Coordinador del Centro Zonal Carlos Lleras Restrepo, amablemente me permito brindar respuesta a petición interpuesta mediante Radicado Sim 1764034688, la cual refiere textualmente: Se comunica peticionario (a) manifestando que “yo vivo en Bucaramanga y he tenido que acercarme por algunos procesos al Centro Zonal Carlos Lleras Restrepo de esta ciudad. Siempre me atiende el vigilante, pero atiende de una manera muy grosera, esa persona como vigilante tiene que limitarse a brindar el acceso no a brindar asesoría porque ni siquiera permite ingresar, es muy grosero y altanero, además que ni siquiera brinda las orientaciones indicadas y la actitud de él no ha sido muy respetuosa que digamos”. Reconoce al señor como Diego Merchán, vigilante del CZ Carlos Lleras Restrepo de la ciudad de Bucaramanga. Peticionaria asegura que en este Centro Zonal no brindan atención y direccionan a las personas a comunicarse con la línea 141 o hacia otras instituciones y estos procesos de orientación los realiza el vigilante. Además, enfatiza en la actitud del vigilante del Centro Zonal que pareciera está cumpliendo funciones de atención y orientación del ciudadano de manera “déspota” y “grosera”, afirmando que no es la primera vez que suceden estas acciones y es un comportamiento generalizado hacia todos los ciudadanos que se acercan a este Centro Zonal”.

Al respecto me permito informarle:

El Centro Zonal Carlos Lleras Restrepo atiende la población del área de la ciudad de Bucaramanga, en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua, cuenta con un equipo de Atención al Ciudadano conformado actualmente por dos profesionales quienes de forma rotatoria realizan atención presencial y radicación de peticiones recibidas a través de otros canales diferentes de atención.

Se hace entrega de 20 fichos a las 8:00 de la mañana y 15 fichos a la 1 de la tarde, de acuerdo con el número de asesores presenciales que estén en el día, por cuanto en ocasiones se presentan incapacidades o permisos y de esta situación depende el total de fichos que se entregan diariamente.

De igual manera se cuenta con la estrategia del Teléfono verde(Línea 141) ubicado al ingreso del Centro Zonal, del cual puede hacer uso levantando la bocina, donde de forma inmediata será atendido por un Asesor, que de igual forma brindará toda la información de acuerdo a su solicitud, le creará petición que direccionará a este centro zonal, para agenda de cita y pueda ser atendido @ de forma presencial, si así lo requiere; por lo tanto el ingreso por parte de los vigilantes al Centro Zonal se rige si se tiene ficho, citación a audiencia u otra diligencia a la que haya sido citada.

Con relación a la atención por parte del Personal de Seguridad, en este caso del Señor Diego Merchán, se ha impartido instrucción precisa, sobre la información que pueden brindar a los Usuarios y el ingreso de estos al Centro Zonal, no sin antes recordar que el incumplimiento será puesto en conocimiento de la Empresa de Seguridad a la que pertenecen para la toma de correctivos a que haya lugar.

Por lo expuesto, desde la Coordinación del Centro Zonal, estoy atento a recibir y buscar soluciones a las inconformidades que con relación al servicio brindado por parte de los señores de la empresa de vigilancia sean presentadas, de tal forma que podamos brindar un servicio de calidad, oportunidad en aras de garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes de nuestra comunidad.

Cordialmente,



**CHRISTIAN HERNANDO ORDUZ ARGUELLO**  
Coordinador Centro Zonal Carlos Lleras Restrepo.  
Regional Santander

Aprobó: Christian Hernando Orduz Arguello –Coordinador - Centro Zonal Carlos Lleras Restrepo. Regional Santander  
Revisó: Christian Hernando Orduz Arguello –Coordinador - Centro Zonal Carlos Lleras Restrepo. Regional Santander  
Proyectó: Christian Hernando Orduz Arguello –Coordinador - Centro Zonal Carlos Lleras Restrepo. Regional Santander

*Christian Hernando Orduz A.*