RADICADO:
2023CS007875-1
FECHA: 2023-07-17

Neiva, Julio 17 de 2023

2023PQR00006501

Señor(a):
Anónimo
Neiva / Huila

Asunto: RESPUESTA A 2023PQR00006501.

Respetuoso saludo.

De manera atenta, informamos haber recibido la comunicación radicada a través de nuestro aplicativo PQRSF bajo el número del asunto, con respecto a esta es necesario citar que la Ley 1755 de 2015 en su Artículo 16. Contenido de las Peticiones, indica:

Toda petición deberá contener por lo menos:
1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los Nombre y Apellidos del solicitante y de su representante y o apoderado si es el caso, con indicación de su documento de Identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada, que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El Objeto de la Petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.
Parágrafo 1°. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.
Parágrafo
2°. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Nota: Declarado EXEQUIBLE mediante sentencia C-951 de 2014, siempre y cuando el numeral 2° se entienda sin perjuicio de que **las peticiones de carácter anónimo deban ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble de peticionario para mantener en reserva su identidad.**

Ahora bien, al realizar un análisis preciso y de fondo del escrito allegado, se evidencia que el mismo no contiene una justificación seria y creíble del peticionario para mantener en reserva su identidad; adicionalmente carece de insumos básicos y necesarios para poder inferir la veracidad de sus manifestaciones y escalar su solicitud a un escenario que permita identificar responsabilidades específicas. Así pues, comedidamente se solicita que de contar con información adicional se remita en el menor tiempo posible para poder impartir el trámite administrativo interno correspondiente.

En espera de haber dado una respuesta clara ante su solicitud, se reitera la disposición de los canales autorizados para la recepción de las sugerencias, quejas y reclamos; canales que nos permiten recibir y conocer la satisfacción de nuestros clientes con el servicio brindado, el cual nos direcciona a una mejora continua en todos nuestros procesos de calidad.

Para información adicional por favor acercarse a nuestro punto de radiación de PQR sede, Neiva: Calle 11 No. 5-63 Zona de atención preferencial, en el horario de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m. jornada continua. Tel:+57(608)8664452 o al correo electrónico servicioalcliente@comfamiliarhuila.com

Con disposición de servicio,

FELIPE ANDRÉS MANJARRES SARMIENTO
Jefe de División Servicios Recreativos

Proyectó: Adriana Rojas Peña