RADICADO:
2023CS008233-1
FECHA: 2023-07-28

Neiva, Julio 28 de 2023

2023PQR00006744

Señor(a):
Anónimo
Neiva / Huila

Asunto: Respuesta 2023PQR00006744

Respetuoso saludo,

De acuerdo a la PQR referenciada en el asunto, donde se mencionan presuntas actuaciones contrarias a manuales y directrices de la corporación, en las que se vinculan personas del equipo de Servicio al Cliente. Ante estas afirmaciones, es necesario manifestar que las presuntas actuaciones desarrolladas por los colaboradores, no representan las directrices y políticas establecidas por la organización; por lo que se tomarán las acciones pertinentes realizando una indagación preliminar interna, y sí lograr comprobar que la información suministrada merece a la verdad, para ser reportada al área correspondiente y se inicien, los actos disciplinarios a que haya lugar, a fin de garantizar que el ambiente laboral sea propicio y acorde al que Comfamiliar Huila promueve.

Referente a las directrices que puedan ser impartidas desde quienes tienen cargos jerárquicos, es importante recalcar que todos los colaboradores tiene la obligación de cumplir con las labores que aplique según el Manual de Funciones.

Ahora bien, al realizar un análisis preciso y de fondo del escrito allegado, se evidencia que el mismo no contiene o se anexan pruebas, y que 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.

Así mismo se le reitera, que el Artículo 16 de la Ley 1755 de 2015 indica que, 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 del peticionario para mantener en reserva su identidad.**

Invito especialmente a los colaboradores a acercarse inicialmente a mí y reitero la importancia de acudir al diálogo para resolver sus necesidades y así tomar las decisiones correspondientes, sin que se vea comprometida la identidad de los mismos, ni mucho menos para que se tomen "represalia", pues con esto se busca es poder recuperar la confianza, el trabajo en equipo y un ambiente laboral propicio para la ejecución de los objetivos.

Atentamente,

MARIA ANTONELLA MANRIQUE FERNANDEZ
Jefe de División Mercadeo Corporativo

Proyectó: Maria Antonella Manrique Fernandez
Revisó: Juan Camilo Morales Conde