RADICADO:
2023CS009027-1
FECHA: 2023-08-16

Neiva, Agosto 16 de 2023

2023PQR00007541

Señor(a):
Anónimo
Neiva / Huila

Asunto: RESPUESTA DE PQR 2023PQR00007541

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 Nombres 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 realizan las consultas con el area academica, de psicología y convivencia del nivel de primaria en el Colegio Comfamiliar, donde conforme a lo referido por usted del comportamiento del líder se manifiesta lo siguiente:

En el grado 204, al que pertenece su hijo (a) y que usted con preocupación refiere situaciones de indisciplina se han realizado las siguientes acciones para mitigar las expresiones adversas a la armonía y al desarrollo físico y emocional de nuestros niños:

1 Reunión con mediadores y tutores a fin de llevar a cabo el análisis de casos y generar estrategias de acompañamiento e intervención psicopedagógicas.
2 Reunión con padres de familia para establecimiento de corresponsabilidad y pautas de crianza impartida.
3 Acompañamiento escolar desde el área de psicología al líder señalado, todas las veces que se ha requerido seguimiento y abordaje en el aula y en otros escenarios dentro de la institución educativa.
4 Intervención grupal en el aula de clases con los líderes, a cargo de la coordinadora de convivencia en el tema manejo e identificación de emociones.
5 Intervención grupal desde el área de psicología en el aula de clases con el tema reforzamiento de valores. el respeto.

Teniendo en cuenta lo anterior y respondiendo a PQR, como institución somos garantes de velar por un proceso permanente que reconoce, valora y responde de manera pertinente a la diversidad de características, intereses, posibilidades y expectativas de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes cuyo objetivo es promover su desarrollo, aprendizaje y participación; Es por esto que cada líder o lideresa que hace parte de este proceso, cuenta con el acompañamiento y seguimiento como está establecido en nuestro manual de convivencia en el ***Artículo 107. definiciones teniendo en cuenta el decreto 1421 del 2017.***

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,

OCTAVIO BERMUDEZ AHUMADA
Jefe de División Servicios Educativos

Proyectó: Dayna Jheraldyne Guzman Muñoz