RADICADO:
2023CS010208-1
FECHA: 2023-09-20

Neiva, Septiembre 20 de 2023

2023PQR00008383

Señor(a):
Anónimo
Neiva / Huila

Asunto: Respuesta a su 2023PQR00008383.

Respetuoso saludo.

De manera atenta, le informamos que hemos recibido su comunicación radicada a través de nuestro aplicativo PQRSF bajo el radicado relacionado en el asunto, con respecto a esta es necesario citar que la Ley 1437 de 2011 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, con respecto a los inconvenientes que se han presentado en el momento de la salida de los líderes y/o en la hora de entrega, informamos las acciones que se han implementado para mitigar estas situaciones:

1- Se habló con los mediadores haciendo referencia al compromiso frente al protocolo de entrega de los líderes y de esta forma garantizar y minimizar los riesgos que se puedan presentar y que involucran la integridad física de los menores

2- Se han tomado acciones de convivencia con los líderes y mediadores mediante actividades formativas dentro y fuera del aula de clase. a fin de llevar a cabo el análisis de casos y generar estrategias de acompañamiento e intervención psicopedagógica, recordando los deberes que se deben cumplir y que están estipulados en el manual de convivencia.

3- Charla con padres de familia con el objetivo de conocer las perspectivas y establecer planes de trabajo, donde la corresponsabilidad y el trabajo en equipo sea el eje principal.

Con lo antes mencionado, ratificamos que la finalidad de nuestra Empresa está encaminada a actuar de forma diligente, así las cosas, esperamos haber dado respuesta clara y oportuna a su solicitud, reiterando nuestro compromiso y disposición de los canales autorizados para la recepción de las sugerencias, quejas y reclamos; canales que nos permiten conocer la satisfacción de nuestros clientes con el servicio brindado, el cual nos direcciona a seguir trabajando en una mejora continua en los procesos de calidad.

Cualquier información adicional, por favor acercarse a nuestro punto de radicación 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: Adriana Rojas Peña
Revisó: Dayna Jheraldyne Guzman Muñoz