RADICADO:
2023CS010887-1
FECHA: 2023-10-09

Neiva, Octubre 9 de 2023

2023PQR00009216

Señor(a):
Anónimo
Neiva / Huila

Asunto: RESPUESTA DE PQR 2023PQR00009216

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 evidencia que los hechos mencionados cuentan con una justificación y evidencia con respecto a los inconvenientes que se han presentado sobre las llegadas tardes de la mediadora S.Q.G., por lo que a continuación damos a conocer las acciones tomadas por parte de la Institución:

1. Se realiza llamado de atención a la mediadora referenciando el compromiso frente al protocolo de llegada y recepción de los líderes y de esta forma garantizar el cumplimiento de sus funciones, ante lo cual la profesora realiza sus descargos y asume actitud receptiva y de compromiso para no volver a incurrir en esta falta.

2. Contando con la presencia de los tutores y en aras de Minimizar los riesgos que se puedan presentar y que involucran la integridad física y emocional de los menores, se activan acciones de mejora

   Activación de comité o unidad de análisis los días viernes a las 2 :00 p.m. en el cual se realiza análisis de casos generando planes de mejora frente a los mismos.

   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.

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