RADICADO:
2023CS012315-1
FECHA: 2023-11-24

Neiva, Noviembre 24 de 2023

2023PQR00010414

Señor(a):
Anónimo
Neiva / Huila

Asunto: Respuesta a 2023PQR00010414

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.

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 hechos, circunstancias o pruebas necesarias, que nos permitan 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.

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.

Asi mismo, le indicamos que el tiempo de la demora de las afiliaciones en las respuestas a los afiliados o empleadores; es debido a la congestión de afiliaciones, documentos, actualización u otros que realizan a esta Caja por los medios de atención que se maneja como (plataforma Oficina Virtual y de manera presencial. en consecuencia, el tiempo de la respuesta a los afiliados es de 3 a 5 días hábiles.

De igual manera, se le informa que cuando los trabajadores afiliados a esta Caja de Compensación Familiar presentan los documentos de manera presencial o por la plataforma Oficina Virtual y no cumple con todos los requisitos estos se harán devolución y en efecto, deben anexar nuevamente toda la documentación pertinente para ser validados y si cumplen con la Normatividad del Subsidio Familiar se ingresaran en el sistema de información los beneficiarios (padres, hijos y cónyuge) dentro del grupo familiar de los trabajadores y si da lugar a este en percibir la cuota monetaria.

> A partir de la fecha de la presentación de los documentos por parte de la empresa y el trabajador la Caja le reconocerá el beneficio de cuota monetaria dos meses. *Lo anterior en cumplimiento de (Articulo 6° de Ley 21/1982).*

Cualquier información adicional, por favor acercarse a nuestro punto de radicación de PQR sede, Neiva: Calle 11 No. 5-63 Oficina Crédito primer piso, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. jornada continua. Tel.+57(608)8664452 o al correo electrónico servicioalcliente@comfamiliarhuila.com

Con gratitud.

PAULA ANDREA PARDO SOTO
Jefe Departamento Servicio al Cliente

Proyectó: Flor Maria Lamilla Medina
Revisó: Flor Maria Lamilla Medina, Diana Rocio Lozada, Johanna Del Pilar Medina Vargas