

Neiva, Febrero 29 de 2024

RADICADO:  
2024CS002254-1  
FECHA: 2024-02-29

2024PQR00001611

Señor(a):  
Anónimo  
Neiva / Huila

**Asunto:** Respuesta PQR 2024PQR00001611.

Cordial 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, en la que refiere, entre otros aspectos, su inconformidad con la atención en el Club Los Lagos.

Informamos que su queja ANÓNIMA se examinó integralmente; y al no expresarse su identidad, se hace necesario que la misma contenga al menos aspectos tales como la identificación del presunto responsable, los datos que quienes hayan conocido los mismos hechos e información que pueda corroborar lo expresado para iniciar una actuación conducente, entre otros, con el fin de proteger los principios de la buena fe, transparencia y presunción de inocencia. Los anteriores son aspectos mínimos de diligencia desarrollados por COMFAMILIAR en el entendido que “La queja anónima, por sí misma, no se puede erigir como prueba de lo que en ella se consigne” (Controlaría de Bogotá, Boletín Asuntos Disciplinarios 02-2020).

Respecto de la quejas anónimas, la Honorable Corte Constitucional en sentencia C-951 de 2014, señaló: “... Bien cabe la posibilidad de que existan circunstancias serias y creíbles que justifiquen el anonimato del peticionario y amerite la intervención de la autoridad competente, sin que se requiera la identificación de quien formula la petición” (...), sin perjuicio de que se entienda 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 la reserva de su identidad.”

Revisada la queja, no se evidencia una justificación seria y creíble para mantener en reserva su identidad, y carece de hechos, circunstancias o pruebas necesarias que hagan necesario escalar su solicitud a un escenario que permita identificar responsabilidades específicas. Así pues, comedidamente se solicita que de contar con información

**COMFAMILIAR HUILA**  
**NIT. 891.180.008-2**

Neiva Calle 11 No. 5 -63  
Pitalito - Huila Calle 5 No. 5 -62 Centro  
La Plata - Huila Calle 4 No. 4-62 Centro  
Garzón - Huila Calle 7 No. 8-34 Centro  
PBX (608) 8664452 - www.comfamiliarhuila.com

adicional, se remita en el menor tiempo posible para poder impartir el trámite administrativo interno correspondiente.

Con lo anteriormente señalado damos respuesta clara y oportuna a su solicitud, reiterando nuestro compromiso 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, en el horario de lunes a viernes de 7:00 a. m a 12:00 md y de 1:00 a 5:00 pm. Tel.+57(608)2795068 o al correo electrónico [servicioalcliente@comfamiliarhuila.com](mailto:servicioalcliente@comfamiliarhuila.com)



**PAULA ANDREA PARDO SOTO**  
Jefe Departamento Servicio al Cliente

Proyectó: Magda Jimena Farfán Perdomo  
Revisó: Joaquin Camilo Sandino López