

Neiva, Marzo 18 de 2024

RADICADO:
2024CS003221-1
FECHA: 2024-03-18

2024PQR00002988

Señor(a):
Anónimo
Neiva / Huila

Asunto: *Respuesta a la PQR 2024PQR00002988.*

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 con el Instructor de baile del Programa de Adulto Mayor.

Informamos comedidamente 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 los datos que quienes hayan conocido los mismos hechos, 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, 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).

Adicionalmente, la Honorable Corte Constitucional, en sentencia C-951 de 2014, señaló respecto de las quejas anónimas: “... Bien cabe la posibilidad de que existan circunstancias serias y creíbles que justifiquen el anonimato del peticionario y ameriten 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.” (Subrayado fuera de texto original).

Revisada la queja, no se evidencia una justificación para mantener en reserva su identidad, careciendo de pruebas necesarias, que permitan inferir la necesidad de escalar su solicitud a un escenario que permita identificar responsabilidades específicas. Así pues, comedidamente se solicita que de contar con información

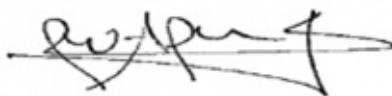
COMFAMILIAR HUILA
NIT. 891.180.008-2

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. Sin embargo, se realizará el proceso de retroalimentación a los colaboradores con el fin de reforzar las características del servicio que los colaboradores prestan, dentro de los cuales está el no inmiscuir sus asuntos personales con las actividades realizadas en ambientes profesionales, contractuales o laborales.

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 Zona de atención referencial, 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.



PAULA ANDREA PARDO SOTO
Jefe Departamento Servicio al Cliente

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