

Neiva, Julio 29 de 2024

RADICADO:  
2024CS007786-1  
FECHA: 2024-07-29

2024PQR00006947

Señor(a):  
Anónimo  
Neiva / Huila

**Asunto:** Respuesta a 2024PQR00006947.

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, teniendo en cuenta que no es posible validar su identificación, para realizar análisis del caso particular, le invitamos a contactarse a nuestra línea de atención al usuario 6082795068 donde un asesor le puede brindar acompañamiento telefónico en la afiliación que está realizando.

Ahora bien es necesario realizar precisiones de tipo normativo con respecto al anonimato de su solicitud, 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 1º.** 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.

**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

**Parágrafo 2º.** 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 2º 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.

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.

Para resolver cualquier duda, puede contactarnos en la línea 608 - 8664452 Ext. 1150 o en el punto de atención presencial ubicado en la carrera 5 No. 10 – 38, edificio Cámara de Comercio primer piso, horario de atención lunes a viernes 8:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 4:30 pm.

Cordialmente,



**MARIA ISABEL DIAZ GARZON**  
Jefe de Departamento Afiliaciones Y Subsidio

Proyectó: Flor Maria Lamilla Medina  
Revisó: Adriana Rojas Peña