

Neiva, Septiembre 20 de 2024

2024PQR00008350

Señor(a):
Anónimo
Neiva / Huila

Asunto: Respuesta de PQR 2024PQR00008350.

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 por la atención que usted percibió por parte de la colaboradora del área de Crédito.

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 de quienes hayan conocido los mismos hechos, información que pueda corroborar lo expresado por usted 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 HUILA, 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 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.” (Subrayado fuera del 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 adicional, se remita en el menor tiempo posible para poder impartir el trámite administrativo interno correspondiente. Sin

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

embargo, se realizará el proceso de retroalimentación a la colaboradora con el fin de reforzar las características del servicio que los colaboradores prestan, dentro de los cuales está el no innisuir 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.

Si requiere alguna aclaración o ampliación, puede contactar a la colaboradora Magda Jimena Farfán, en la línea 608 - 8664452 Ext. 1139, en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:00 pm o al correo electrónico servicioalcliente@comfamiliarhuila.com, le invitamos a seguir haciendo uso de nuestros servicios.

Atentamente,



LIDIA YURANI AMEZQUITA SOLANO
Jefe de División Servicios Financieros

Proyectó: Magda Jimena Farfán Perdomo
Revisó: Adriana Rojas Peña