

Neiva, Septiembre 20 de 2024

RADICADO:
2024CS009727-1
FECHA: 2024-09-20

2024PQR00008434

Señor(a):
Anónimo
Neiva / Huila

Asunto: Respuesta a 2024PQR00008434

Respetuoso saludo.

De manera atenta, le informamos que hemos recibido su comunicación radicada a través de nuestro aplicativo PQRSF bajo el radicado relacionado, en la que refiere, “...Mediante la presente queja desde la página de comfamiliar huila, expresó la inconformidad tras el colegio Comfamiliar Los Lagos ubicado en Kilometro 1 vía Palermo Huila, por modificar la fecha de los grados 2024 de forma abrupta sin respetar las fechas publicadas en el POA de la página institucional. Aquí se informa que la fecha de los grados es el día 6 de diciembre de 2024 por lo que el planeamiento de actividades extra curriculares desde inicio de año se hicieron pensando en que esta es la fecha exacta sin cambios y que faltando menos de 4 meses para concretarse esta fecha la cambien para el 7 de diciembre de 2024, modificando cada uno de los itinerarios de los alumnos, sin pensar en los bachilleres y demás próximos graduados ya tengan ese espacio ocupado y no puedan asistir a su promoción.

La única respuesta que da el colegio es realizar las fotos de grado que son meses antes y perderse totalmente la ceremonia, es decir, graduarse por ventanilla sin merecerlo, solo por modificar una fecha establecida que no se está respetando.

Se espera una óptima y pronta solución.....”

Informamos comedidamente que su inconformidad 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, 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 Huila, en el entendido que “La inconformidad anónima, por sí misma, no se puede erigir como prueba de lo que en ella se consigne” (Contraloría de Bogotá, Boletín Asuntos Disciplinarios 02-2020).

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

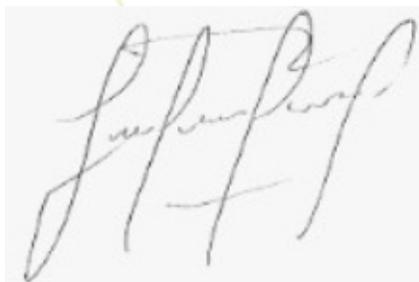
Adicionalmente, la Honorable Corte Constitucional en sentencia C-951 de 2014, señaló respecto de las quejas anónimas: "...bien cabe la posibilidad de que existan circunstancias serias y creíbles que justifiquen el anonimato del peticionario y ameriten la intervención de la autoridad competente, sin que se requiera la identificación de quien formula la petición" (...) "... de modo que el artículo 16 se declarará exequible, sin perjuicio de que se entienda que las peticiones de carácter anónimo deben 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 seria y creíble para mantener en reserva su identidad, careciendo de hechos, circunstancias o 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.

Con lo anteriormente señalado damos 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.

Cualquier información adicional, por favor acercarse a nuestro punto de radicación de PQR sede, Neiva: Calle 11 No. 5-63 Zona de atención preferencial, en el horario de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m. jornada continua. Tel.+57(608)8664452 Ext. 1150 o al correo electrónico servicioalcliente@comfamiliarhuila.com

Cordialmente,



JOSE ESNEIDER VERJAN RAMIREZ
Rector Colegio

Proyectó: Flor Maria Lamilla Medina
Revisó: Octavio Bermudez Ahumada, Adriana Rojas Peña