

Neiva, Septiembre 25 de 2024

RADICADO:  
2024CS009866-1  
FECHA: 2024-09-25

2024PQR00008794

Señor(a):  
Anónimo  
Neiva / Huila

**Asunto:** Respuesta a la PQR 2024PQR00008794.

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 percibe por parte de los colaboradores de línea de frente del punto de atención.

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 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 sería 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 los colaboradores con el fin de reforzar las características del servicio que prestan.

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](mailto:servicioalcliente@comfamiliarhuila.com), le invitamos a seguir haciendo uso de nuestros servicios.

Atentamente,



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

Proyectó: Magda Jimena Farfán Perdomo  
Revisó: Adriana Rojas Peña