

Neiva, Octubre 4 de 2024

RADICADO:
2024CS010147-1
FECHA: 2024-10-04

2024PQR00009010

Señor(a):
Anónimo
Neiva / Huila

Asunto: Respuesta a la PQR 2024PQR00009010.

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 del colaborador de la recepción del CAPF Oriente.

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 crebles 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 creble 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

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

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

Finalmente es menester comunicarle que el Sistema del Subsidio Familiar promueve el trato digno, equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin establecer diferencia alguna a todos los ciudadanos. Por esto, Comfamiliar Huila, cuenta con mecanismos de participación y procesos administrativos que promueven este fin, para satisfacer las expectativas de los usuarios siguiendo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, así las cosas le invitamos a que conozca la **Carta de Derechos y Deberes de los Afiliados**, documento que puede encontrar en nuestra página web www.comfamiliarhuila.com

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 continuamente 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,



ANDREA CAROLINA QUIMBAYO TAFUR
Jefe de Departamento CAPF San Jorge

Proyectó: Magda Jimena Farfán Perdomo
Revisó: Juan Camilo Morales Conde, Adriana Rojas Peña