

Neiva, Febrero 24 de 2025

RADICADO:
2025CS001716-1
FECHA: 2025-02-24

2025PQR00001222

Señor(a):
Anónimo
Neiva / Huila

Asunto: Respuesta a 2025PQR00001222.

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, “Inconformidad con el servicio en ventanilla”.

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 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).

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 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 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,

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

comendidamente 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: Carrera 5 No. 10-38 segundo piso, en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 my de 1:00 pm a 4:30 pm. Tel.+57(608)8664452 Ext. 1150 o al correo electrónico experineciadelcliente@comfamiliarhuila.com

Cordialmente.



MARIA ISABEL DIAZ GARZON
Jefe de Departamento Afiliaciones Y Subsidio

Proyectó: Flor Maria Lamilla Medina
Revisó: Adriana Rojas Peña