

Ibagué, 13 de febrero de 2024

Señor  
**Ciudadano Afiliado Anónimo**  
Ibagué

ASUNTO: Respuesta PQRSF No. 164161 del 30/01/2024

Cordial saludo apreciado afiliado y/o Ciudadano.

En respuesta a su sugerencia radicada en Comfenalco Tolima, bajo el Número 164161, de fecha 30/01/2024 relacionado con el siguiente comentario:

"...Lo que pasa es que me dedique toda una tarde a llamar a los teléfonos de Capacitación y nunca respondieron.

Nunca he usado este servicio y cuando lo voy a utilizar nadie responde.

Pésima atención, lastima..." SIC

Tipo de PQRSF: **RECLAMO**

Para Comfenalco Tolima es muy importante escuchar a nuestros afiliados y/o ciudadanos y queremos manifestarle que:

En primer lugar, ofrezco en nombre de Comfenalco – Tolima, El Departamento de Capacitación y en mi nombre, las más sinceras disculpas por los inconvenientes que se hayan podido generar. Por otra parte, su RECLAMO será tenido en cuenta con el fin de evitar inconvenientes de este tipo que generen malestar en nuestros afiliados y/o ciudadanos.

Por otro lado, los teléfonos cuentan con llamada en espera, por tanto, mientras se está en otra llamada al ingresar llamar pareciera que no se contesta la llamada, generando inconformidad a nuestros usuarios, puedo manifestarle sin temor a equivocarme que no se hace con mala intención o desidia por parte de nuestros colaboradores.



*Una Nota en Calidad de Vida*

Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima Comfenalco  
Nit. 890.700.148-4

Por otra parte, dentro de nuestros canales de atención de encuentra el Whatsapp, en el cual, en caso de no entrar la llamada le estaremos aclarando sus inquietudes.

Por último, quiero manifestarle que personalmente hablaré con el personal con el fin de darle a conocer la situación a modo de sugerencia, con el fin de evitar que este tipo de inconvenientes vuelva a suceder.

Finalmente, queremos informarle que desde el Departamento de Capacitación y Bibliotecas estaremos atentos a sus requerimientos toda vez que es vital para nosotros brindar un servicio de calidad con nuestros afiliados.

Quedo atento a sus solicitudes y recomendaciones

Cordial saludo,

**RAÚL HERNANDO IDÁRRAGA TRIANA**  
**Jefe de Capacitación y Bibliotecas (E)**



SC-CER114678-1  
2-3-4-5-6-7-8-9-10



Carrera 5 calle 37 esquina, edificio sede  
Ibagué – Tolima  
Línea gratuita: 01 8000 911 010  
Línea de Atención al Usuario: 608 264 67 10 – 277 00 34  
PBX: 608 267 00 88  
[www.comfenalco.com.co](http://www.comfenalco.com.co)