

1131131001-

Ibagué, 13 febrero de 2024

Señores  
**AFILIADOS Y/O CIUDADANOS**  
Ibagué

ASUNTO: Respuesta PQRSF No.168164 del 6/02/2024

Cordial saludo apreciado afiliado y/o Ciudadano.

En respuesta a su PRQSF radicada en Comfenalco Tolima, bajo el Número 1168164 de fecha 6/02/2024 relacionado con el siguiente comentario

*"...Muy buen día, quiero presentar esta queja, ya que la mensualidad que pago del gimnasio se me vence la otra semana y leí un aviso que indica que se debe pagar por internet, mi celular es antiguo y no posee espacio para descargar aplicaciones por esto tendré que empezar a asistir a otro gimnasio que si preste un buen y completo servicio ya que me parece el colmo que una empresa tan grande obligue a un solo medio de pago, por mi trabajo no podía asistir en un horario diferente a la noche, tanto para pagar como para entrenar...."*

Tipo de PQRSF: Anónima

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

En primer lugar, solicitamos excusas por las incomodidades presentadas, aclarado que la Caja sigue trabajando en el mejoramiento de sus procesos, razón por la cual ha implementado para facilitar el pago del servicio la opción por PSE, la cual le permite al afiliado y/o ciudadano pagar su servicio desde cualquier lugar, una vez se efectúe el vencimiento del plan adquirido.



*Una Nota en Calidad de Vida*

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

Sin embargo, en la recepción del gimnasio de la igual forma se atiende y recibirá el pago cuando el afiliado y/o ciudadano así lo requiera.

Finalmente, queremos informarle que, desde el área de recreación, turismo y deportes, estaremos atentos a sus requerimientos toda vez que es vital para brindar un servicio de calidad con nuestros afiliados.

Cordialmente

ADRIANA BARBOSA ROJAS  
JEFE DEPARTAMENTO RECREACIÓN, TURISMO Y DEPORTES.

Elaboró, proyectó y revisó: Adriana B.



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)