



Una Nota en Calidad de Vida

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

1131131001-

Ibagué, 13 febrero de 2024

Señores
AFILIADOS Y/O CIUDADANOS
Ibagué

ASUNTO: Respuesta PQRSF No.170164 del 8/02/2024

Cordial saludo apreciado afiliado y/o Ciudadano.

En respuesta a su PRQSF radicada en Comfenalco Tolima, bajo el Número 170164 de fecha 8/02/2024 relacionado con el siguiente comentario

"...

... No estoy de acuerdo con la forma de pago por PSE, pues siempre mi horario de venir al gimnasio es de 6 a 8 a.m. y al querer entrar cuando tenga que pagar no voy a poder entrar ese día porque se debe hacer después de las 7:30 a.m. y por mi trabajo y estudio no puedo venir en otro horario.

Agradezco la atención...."

Tipo de PQRSF: Falta en la calidad de la prestación del servicio.

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, permitiendo al afiliado y/o ciudadano pagar su servicio desde cualquier lugar, una vez se efectúe el vencimiento del plan adquirido.



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



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 igual forma se continuará atendiendo y recibiendo 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