



*Una Nota en Calidad de Vida*

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

Ibagué, 30 de Abril de 2024

Señor  
AFILIADO Y/O CIUDADANO  
IBAGUÉ – TOLIMA

ASUNTO: Respuesta PQRSF No. 201178 del 24/04/2024.

Cordial saludo apreciado afiliado y/o Ciudadano.

En respuesta a su PQRSF radicada en Comfenalco Tolima, bajo el Número 201178, de fecha 24/04/2024 relacionado con el siguiente comentario:

*"(...) FATAL LA ATENCIÓN VER ADJUNTO. (...)"*

Tipo de PQRSF: PQRSF Anónima

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

De manera atenta me permito presentar disculpas por los inconvenientes presentados en la atención recibida generando su insatisfacción evidenciada en el PQRSF del asunto.

Es pertinente anotar que en nuestra sala de atención a usuarios contamos con 5 módulos habilitados permanentemente para atender los requerimientos de nuestros afiliados tales como: Información general, Recepción de Documentos y demás solicitudes e inquietudes.

Así mismo, COMFENALCO TOLIMA en su oficina del Dpto. de Subsidio y aportes cuenta con un sistema de turnos el cual nos permite identificar la solicitud de cada usuario y remitir al Asesor Especializado de acuerdo con su requerimiento, permitiendo así llevar un seguimiento continuo a los tiempos de espera y atención lo que nos permite tomar acciones para mejorar el servicio prestado.

Por ejemplo, una vez verificado este sistema se identifica que el tiempo promedio de espera en la semana del 22 al 26 de abril, semana en la que se radicó el PQRSF del asunto, fue de 8 minutos 16 segundos, y el tiempo de atención promedio de 6 minutos 56 segundos, por lo que en promedio cada usuario permanece en nuestra sala de atención 15 minutos, lo cual nos permite permanecer comprometidos con la mejora en los tiempos de atención a todos nuestros usuarios.



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)



*Una Nota en Calidad de Vida*

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

Reiterando las disculpas ofrecidas señor Afiliado y/o Ciudadano, no sin antes recordarle que desde el área del Departamento de Subsidio y Aportes estaremos atentos a sus requerimientos toda vez que es vital para brindar un servicio de calidad con nuestros afiliados.

Cordial saludo,

**JAIRO ALBERTO ECHEVERRY CARVAJAL**

Coordinador aportes (E)  
COMFENALCO TOLIMA



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)