



Ibagué, 29 agosto 2025

ANÓNIMO

Asunto: Respuesta PQR 405189 caso No. 122016

En respuesta a la petición radicada en Comfenalco Tolima, bajo el Número 405189, de fecha 10 de agosto de 2025 relacionado con el siguiente motivo:

Se reiteró repetidas veces la falta de alumbrado en los senderos parte alta por motivo que una adulta mayor tuvo una caída gracias a Dios no paso a mayores.

El sanitario de la cabaña 10 esta dañado, hicieron caso omiso a la novedad.

Tipo de PQRSF: Anónima

Reconocemos que la iluminación es fundamental para la seguridad y comodidad de nuestros huéspedes. Actualmente estamos adelantando un plan de refuerzo de la iluminación en senderos, accesos a cabañas y zonas comunes, para reducir riesgos de accidentes y mejorar la visibilidad en horas de la noche. Así como mantenimientos paulatinos a los senderos de las cabañas y habitaciones. Por otra parte, fuimos conocedores de la caída por parte de la adulta mayor por parte de otros huéspedes, sin embargo, en la versión entregada indicaban que la adulta mayor no iba acompañada por ninguna persona adulta y presentada síntomas de desorientación, dado que trató de ingresar a una cabaña en donde no estaba hospedada.

Respecto al sanitario de la cabaña 10; lamentamos no haber podido solucionar de manera inmediata, se tomarán los correctivos para evitar que situaciones como éstas no sean atendidas en su momento.

Agradecemos este tipo de comentarios, pues nos permiten identificar aspectos que requieren atención inmediata. Nuestro propósito es que cada huésped disfrute de una estadía segura y confortable en el Centro Vacacional Tomogó.

Cordialmente


KHREESMAN ANDREY ACOSTA JARAMILLO
JEFE CENTRO VACACIONAL TOMOGÓ (e)