



Ibagué, 12 de febrero del 2024

Estimado Ciudadano

ASUNTO: Respuesta PQRSF No. 171159 del 09/02/2024

Cordial saludo apreciado usuario,

En respuesta a su comunicación radicada en Comfenalco Tolima, bajo el número 171159 del 09/02/2024 relacionado con el siguiente comentario:

"Es la tercera vez que vengo a radicar los documentos del subsidio de desempleo dice que es de 9am a 12 pm y de 2pm 3:30pm, pero la primera vez llegue a las 2:40pm no hay mas turnos, la segunda vez 2:20pm solo había un asesor y si no alcanzaban a atenderme a las 3:30pm me tocaba regresar, vine hoy 7 de Febrero a las 3:15pm puesto que mis bebes salen de estudiar a las 2:30pm hoy los saque 10 minutos antes y como no tengo trabajo no tengo para pagar para que me lo cuiden el otro bebe no lo puedo dejar solo en la casa y me parece terrible que si no había un solo usuario, no me hayan atendido que por que no habían más fichas, no debían poner que es hasta la 3:30pm si no lo en la mañana con eso uno no pierde dinero en busetas o la caminada al sol para perder el tiempo, siento que es humillante tan traba para poder radicar los documentos del subsidio de desempleo.

Mejor no lo ofrezca si van a obstaculizar la entrega "en coro contestan que no hay turnos que de nuevo perdí el viaje"."

Tipo de PQRSF: pqrsh Anónima.

Reciba un cordial saludo desde el Dpto. del Mecanismo de Protección al Cesante, nos permitimos dar contestación a su requerimiento en los siguientes términos:

Queremos agradecerle el gesto de hacernos saber esta inconformidad frente al servicio prestado hace algunos días, y a la vez le rogamos que acepten nuestras más sinceras disculpas. El Departamento del Mecanismo de Protección al Cesante tomará las medidas y acciones necesarias para evitar que situaciones similares a esta vuelvan a ocurrir.

En virtud de lo anterior, es importante indicar, que se está realizando la sensibilización correspondiente a nuestro personal, puesto que nuestro empeño es mejorar día a día en el servicio y atención al cliente.

En caso de requerir información adicional, lo invitamos a comunicarse con nuestras líneas de atención al usuario 2646710 - 2770034 - 2670088 ext. 302 (en Ibagué) y 018000911010 (a nivel nacional) o ingresando al enlace <http://seven.comfenalco.com.co/dwapps/consulta>, el cual le permitirá consultar el estado de su solicitud.

Cordialmente,

Candy Sierra B.

CANDY ANDREA SIERRA BUITRAGO
JEFE DPTO. MECANISMO PROTECCIÓN AL CESANTE
COMFENALCO TOLIMA

Elaboró - Proyecto: Shirley Marcela Huertas Pedraza. Auxiliar Jurídico MPC