

1131131001-

Ibagué, 13 febrero de 2024

Señores
AFILIADOS Y/O CIUDADANOS
Ibagué

ASUNTO: Respuesta PQRSF No.168165 del 6/02/2024

Cordial saludo apreciado afiliado y/o Ciudadano.

En respuesta a su PRQSF radicada en Comfenalco Tolima, bajo el Número 168165 de fecha 6/02/2024 relacionado con el siguiente comentario

"...Buenas tardes mi queja es sobre la nueva forma de pago de la mensualidad del gimnasio, yo soy una persona mayor y no se manejar la tecnología, siempre voy al gimnasio en horario de 5:30 a.m y no me parece justo que no pueda pagar mi mensualidad en efectivo, porque Comfenalco me obliga a tener que aprender a usar aplicaciones en el celular, que para mi son nuevas y pienso que si abren al gimnasio a las 5:30 a.m deben de tener un trabajador que reciba la plata....."

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