

Ibagué, 19 de septiembre de 2023

Señor(a)  
anónimo  
Ibagué

ASUNTO: Respuesta PQRSF No 108159

Cordial saludo apreciada usuario(a).

En respuesta a la petición radicada bajo el Número 108159, de fecha 08/09/2023 relacionado con el siguiente comentario:

*“...Es una Falta de respeto todo lo que se demora un crédito, lo solicite el 15 de agosto y hoy 08 de septiembre no me dan razón, los llamo y el número no responden, ni mensajes, ni nada. Tengo que pedir permiso en el trabajo para venir hasta aquí para nada, para que me digan que espere, ya llevo más de 20 días y nada, si van a trabajar hágalo bien, si no avisen y pongan a personas actas en el puesto. Espero se mejore la situación o sean más reales en los tiempos que ponen no digan 8,9, 10 días si se van a demorar más de 15 días hábiles...”*

Tipo de PQRSF: PQRSF ANONIMA

Para Comfenalco Tolima es muy importante escuchar a nuestros usuarios y queremos informarle que todas las quejas las tomamos como oportunidades de mejora e internamente adelantamos el proceso correspondiente para que este tipo de situaciones no se vuelvan a presentar al interior de la Caja, toda vez que debemos asegurar la información adecuada y oportuna para nuestros usuarios.

Respetuosamente extendemos a usted nuestras más sinceras disculpas, por la demora en el proceso, así como por los malestares que esto le haya podido generar, es de anotar que para COMFENALCO usted es muy importante y estamos trabajando para mejorar nuestros procesos y tiempos de atención.

Reiteramos nuestra disponibilidad para adelantar los procesos a que haya lugar, cualquier inquietud con gusto le atenderemos.