



Una Nota en Calidad de Vida

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

Ibagué, 14 de Junio de 2024

Señor
AFILIADO Y/O CIUDADANO
IBAGUÉ – TOLIMA

ASUNTO: Respuesta PQRSF No. 217159 del 28/05/2024.

Cordial saludo apreciado afiliado y/o Ciudadano.

En respuesta a su PQRSF radicada en Comfenalco Tolima, bajo el Número 217159, de fecha 28/05/2024 relacionado con el siguiente comentario:

"(...) Muy mala la atención, primero atienden a las personas que llegan después de uno. (...) "

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 el 28 de Mayo de 2024, día en la que se radicó el PQRSF del asunto, fue de 5 minutos 42 segundos, y el tiempo de atención promedio de 7 minutos 26 segundos, por lo que en promedio cada usuario



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



Una Nota en Calidad de Vida

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

permanece en nuestra sala de atención 15 minutos, lo cual nos permite continuar comprometidos con la mejora en los tiempos de atención a todos nuestros usuarios.

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,

DIANA CAROLINA PEÑA
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