

Ibagué, 1 de abril de 2025

113102001-

Señores  
AFILIADOS Y /O CIUDADANOS  
IBAGUÉ

ASUNTO: Respuesta PQRSF No. 344173 del 27/03/ 2025

Cordial saludo apreciado afiliado y/o Ciudadano.

En respuesta a su PQRS radicada en Comfenalco Tolima, bajo el Número 344173 de fecha 27/03/2025 relacionado con el siguiente comentario: "...Buenas tardes, quiero colocar está queja ya que llevo con esta 3 pésimas experiencias de servicio en el área de recreación y todo gracias a una niña que lo único que sabe es decirle amor y bebé a sus compañeros, mirar mal y atender pésimo a las personas que vamos tratando de tener un servicio en un lugar que supuestamente trabaja por el bienestar de sus afiliados, pero contratando este tipo de personas deja mucho que pensar, hablo sobre una chica muy alta, de cabello negro y liso, en una oportunidad fui a comprar un viaje de turismo y ella me atendió (si se le puede llamar atención a su mirada de desagrado hacia los clientes o usuarios como ustedes nos llaman) me habló de una manera muy chocante y sabía muy poco sobre los viajes, yo no dije nada en su momento porque pensé que tal vez estaba pasando por Un mal día, esta semana me acerque para preguntar por un recreador para la fiesta de cumpleaños de mi hijo y me encuentro nuevamente con una atención déspota de esta niña, la misma mirada de prepotencia, mirando de pies a cabeza, ni siquiera me permitió decirle para que fecha necesitaba mi servicio y sin consultar en el computador me dijo que no había disponibilidad, no creo que sin revisar supiera que no había un animador en todo el año, mi fiesta es para mayo y como es posible que sin saber está información de una vez me dijera que no, y la peor sorpresa para mí es que esa señorita es la secretaria ( yo también trabajo en una empresa y la secretaria es la cara, la imagen de una empresa) y que se puede esperar de cualquier servicio con ese tipo de empleados que se creen más que sus clientes en este caso sus afiliados, sería muy triste tener que volver a tener un pésimo servicio como el que ella brinda, tal vez sus habilides sean para estar en una oficina."

Tipo de PQRSF: ANÓNIMA



Para Comfenalco Tolima es muy importante escuchar a nuestros afiliados y/o ciudadanos y queremos manifestarle que:

En primer lugar, entendemos su posición, aclarando que efectuaremos el debido proceso establecido en la Caja, para este tipo de situaciones y se adelantará el plan de mejora correspondiente.

De igual forma es importante nos pueda informar la fecha de su evento para determinar si existe o no la disponibilidad para la presentación del servicio.

Finalmente, queremos informarle que desde el área de recreación, turismo y deporte 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