

Neiva, Mayo 7 de 2024

2024PQR00004616

Señor(a):
DIANA CONSTANZA ESTERLING FACUNDO
Neiva / Huila

Asunto: Respuesta a la PQR 2024PQR00004616.

Cordial Saludo.

De manera atenta, le informamos que hemos recibido su comunicación radicada a través del Buzón de Sugerencias, bajo el radicado relacionado en el asunto, en cumplimiento a lo ordenado en la Ley 1437 de 2011 (Artículos 16 y 21).

Para Comfamiliar Huila, es importante conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios recibidos, siendo su queja prioridad para establecer acciones de mejoramiento continuo, con el fin de que nuestros afiliados sigan confiando en su Caja de Compensación y nosotros continuar brindando servicios de óptima calidad y experiencias que permitan fidelizar a nuestros clientes.

En atención a su inconformidad, acerca de la percepción que tuvo frente al servicio, la cual generó en usted una mala experiencia, ofrecemos sinceras disculpas, al tiempo que la invitamos a renovar la confianza en nuestra Caja de Compensación Familiar del Huila.

Realizaremos administrativamente la revisión que corresponda a fin de identificar las causas, generar acciones de mejora y brindar a nuestros afiliados y población en general un buen servicio, cumpliendo con nuestro Protocolo de Atención al Usuario, en el cual priman los buenos modales y el respeto a todos los usuarios que visitan nuestras diferentes sedes.

Con lo anteriormente señalado, damos respuesta clara y oportuna a su solicitud, reiterando nuestro compromiso y disposición de los canales autorizados para la recepción de las sugerencias, quejas, felicitaciones y reclamos; canales que nos permiten conocer la satisfacción de nuestros clientes con el servicio brindado, el cual nos direcciona a seguir trabajando en una mejora continua en los procesos de calidad.

COMFAMILIAR HUILA
NIT. 891.180.008-2

Neiva Calle 11 No. 5 -63
Pitalito - Huila Calle 5 No. 5 -62 Centro
La Plata - Huila Calle 4 No. 4-62 Centro
Garzón - Huila Calle 7 No. 8-34 Centro
PBX (608) 8664452 - www.comfamiliarhuila.com

Si requiere alguna aclaración o ampliación, puede contactar a la colaboradora Magda Jimena Farfán en la línea 608 - 8664452 Ext. 1139, en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 my de 1:00 a 5:00 pm. Le invitamos a seguir haciendo uso de nuestros servicios.

Atentamente,



PAULA ANDREA PARDO SOTO
Jefe Departamento Servicio al Cliente

Proyectó: Magda Jimena Farfán Perdomo
Revisó: Adriana Rojas Peña