

Política de Atención al Usuario en Comfenalco Valle Delagente

En Comfenalco Valle Delagente, nuestro compromiso es fortalecer la relación con nuestros afiliados, beneficiarios y empresas, brindándoles un servicio cercano, empático y resolutivo. Nos regimos por una cultura que garantiza un trato digno, equitativo e inclusivo para todos, incluyendo a grupos vulnerables y personas con discapacidad, contribuyendo así a mejorar la vida de las familias vallecaucanas.

A través de esta política, establecemos los lineamientos para la gestión de sus peticiones (PQRSF) y la solicitud de resarcimiento en aquellos casos donde se evidencien deficiencias en nuestros servicios o subsidios.

1. Gestión de Peticiones (PQRSF)

Sus comentarios y sugerencias son una parte fundamental de nuestro compromiso de servicio. Por eso, hemos establecido un proceso claro para que pueda presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones de manera sencilla y eficiente.

- **¿Cómo radicar su petición?:** puede hacerlo a través de nuestros canales de atención presenciales y virtuales.
- **Consulta de estado:** podrá verificar el estado de su trámite en cualquier momento en nuestro sitio web: www.comfencovalle.com.co
- **Nuestra respuesta:** le garantizamos una respuesta oportuna otorgada dentro de los términos de ley, clara y completa, utilizando un lenguaje accesible. Priorizamos la atención a poblaciones vulnerables y personas con discapacidad para asegurar un servicio equitativo.

2. Reconexión con el Usuario

Nuestro objetivo es garantizar que los usuarios que experimenten deficiencias en nuestros servicios y/o subsidios reciban según el caso, un reconocimiento, una reparación o compensación cuando aplique.

- **¿Cuándo aplica el resarcimiento?:** el proceso se activa por una solicitud o petición que se realice o por una detección interna de una posible afectación en la prestación de un servicio o subsidio.
- **Fases del resarcimiento:** el resarcimiento se podrá cumplir en tres etapas, las cuales aplican dependiendo de la situación:

Reconocer: se le dará la razón sobre la situación presentada.

Reparar: se corregirá la falla para que el servicio o subsidio se cumpla según lo acordado.

Compensar: se ofrecerá una compensación cuando previo análisis y comprobación de la situación se concluya la ocurrencia de un daño o perjuicio.

- **Tiempo de respuesta:** le daremos una respuesta a su solicitud de resarcimiento en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- **Exoneración de responsabilidad:** tenga en cuenta que Comfenalco Valle Delagente no será responsable de las no conformidades que puedan derivarse con ocasión de fuerza mayor, caso fortuito, hechos de terceros, o uso indebido de un servicio por parte del usuario.

En Comfenalco Valle Delagente, trabajamos continuamente para asegurar la excelencia en cada uno de nuestros servicios. Si tiene alguna pregunta o necesita más información, no dude en contactarnos.