

CALI 27 ABRIL 2024

SEÑORES SERVICIO AL CLIENTE COASMEDAS

**ASUNTO: DISCONFORMIDAD EN EL SERVICIO COPERATIVA
COASMEDAS CALI**

BUENOS DIAS.

ME DIRIJO A USTEDES CON EL FIN DE MANIFESTAR MI
INCONFORMIDAD POR LA ATENCION PRESTADA EN LA SEDE DE
LA CIUDAD DE **CALI** Y QUIEN LIDERA

ELIZABETH CETINA.

PRESENTACION DEL CASO:

MI NOMBRE ES **WILSON TREJOS** CC94539602, Soy asociado del
fondo de Coasmedas ya hace algunos años y llegue a ustedes por
mi madre Asceney Escarria collazos. CC 31834429 quien en busca
de mejores opciones para mi me lo sugiere.

Hace un tiempo pertenezco al fondo como asociado para lo cual
soy cumplido con el pago de mis aportes mes a mes.

El motivo de mi inconformidad es el trato recibido por las personas
quienes realizan la atención en la cede ubicada en Cali. AV.

Roosevelt No. 43 – 76 a cargo de **Elizabeth Cetina**

**Para la presentación del caso sito a la visión corporativa del fondo
para sus asociados**

Visión fondo Coasmedas

Somos una **organización solidaria** basada en **conocimiento, al servicio de sus asociados**, colaboradores y comunidades de interés para generar desarrollo social y económico; fomentando el crecimiento colectivo y apoyando el cumplimiento de los sueños y objetivos de vida individuales, mediante el empleo de un sólido ecosistema inteligente de productos y servicios de base tecnológica, que combina lo digital con lo tradicional para anticipar las necesidades de su base social.

El día 15 de enero 2024 en un accidente de tránsito rompí mi tobillo derecho lo que genero una incapacidad mayor a 90 días, fue necesaria una **cirugía** para su recuperación. Como consta en las copias historia clínica entregada a Coasmedas para tramitar dicho auxilio.

Se presentó solicitud de manera presencial en la sede de Cali desde el día desde el día 4 marzo 2024 aproximadamente

Como beneficiario el auxilio considero importante (Exijo) se le dé un sentido y trato más humano al asociado.

Como asociado en situación de incapacidad me siento vulnerable y espero el apoyo del fondo **acaso no es la razón de ser del fondo apoyar al asociado.**

El día 9 de abril 2024 recibí notificación sobre el desembolso del primer auxilio vía WhatsApp. Que debía pasar por la oficina para poder hacer efectivo el cobro.

A lo que mi respuesta fue, “estoy esperando el pago del otro auxilio o prórroga por favor me ayuda y me informa cuando esté listo y poder realizar el retiro de los dos. “me estoy recuperando de una lesión de

tobillo. El desplazamiento no favorece mi recuperación, pero por necesidad me veo obligado y no es justo.

El día miércoles 24 abril recibí notificación vía WhatsApp de que ya había desembolso de segundo auxilio por razones de salud no fue posible acercarme a la oficina el día 24 abril 2024.

Hoy 27 de abril 2024 me acerque a la cede en Cali para por fin casi 3 meses después poder retirar el auxilio al que tengo derecho y quiero dejar constancia de que ya había recibido las notificaciones para el pago. Incluso se había dicho que me lo iban a pagar en efectivo.

Luego de esperar la apertura he ingreso a la cede la señora Elizabeth Cetina y de una manera descarada he irrespetuosa me dice que si quiero que me paguen tengo que esperar a lo que le respondo que ya espere media hora y nada del pago luego me dice que me va a dar un cheque, como ya lo exprese me estoy recuperando de una cirugía de tobillo el desplazamiento no me favorece, al contrario.

Esto no es solidario ni tecnológico

Le ruego a la persona encargada sea revisado el tema no es el trato solidario que espero del fondo

El fondo establece los auxilios para este tipo de casos, si ya se dio autorización para el pago porque la necesidad de dilatar posponer o prorrogar dicho pago, porque si me estoy recuperando de una cirugía de tobillo el fondo Cali no me entrega de forma diligente el recurso.

Porque si me dicen que me van a pagar que me acerque a la oficina no me pagan eso **no es un trato digno ni respetuoso.**

Cuál es el sentido que da el fondo a estos auxilios si son aliviar situaciones difíciles que se presentan a los asociados.

Que tengo que hacer para recibir un trato digno y respetuoso.

No sé porque luego de estar más de media hora dentro de la oficina de ser el primer y único cliente se seguía dilatando el pago

Había al menos 4 personas en el interior de la cede haciendo nada era el primer asociado y único, luego de media hora de espera no se me realizó el pago. Se suponía ya estaba listo.

Como ya lo he manifestado este tipo de tratos no beneficia al asociado convaleciente que se recupera de una cirugía y si atenta contra su recuperación qué sentido tiene entregar un cheque a una persona en muletas para ir a hacer fila en un banco eso **no es Tecnológico**.

Que tengo que hacer para poder recibir de forma oportuna el auxilio al que tengo derecho y hoy mucho tiempo después no se me entrega ...que tengo que hacer, cuanto más debo esperar.

Cuanto tiempo de mi tiempo debo perder para poder exceder al beneficio. si ya hay una autorización y cumplimiento de requisitos no se realiza el pago

Porque tiene que ser presencial si esto no favorece a nadie.

Sugiero al fondo evaluar alternativas tecnológicas para el pago de dichos auxilios, como es posible que con la tecnología actuales dichos pagos se realicen únicamente de manera presencial, me encuentro realizando mi proceso de recuperación y no es para nada **solidario** que el asociado en condición de convalecencia tenga que realizar estos desplazamientos. A caso no es posible realizar el pago de alguno de los métodos actuales incluso consignación de dicho auxilio en una cuenta a nombre del asociado.

Debido a que tenía una cita no fue posible permanecer más tiempo dentro de la cede Coasmedas Cali al menos 30min después debí retirarme esperando el pago del auxilio lo que generaría nuevos desplazamientos y sobrecostos, le ruego me ayude.

Por su atención muchas gracias.

Wilson Trejos Escarria

Tel 3015564112

Cc.94539602