

Neiva, Enero 31 de 2022

RADICADO:  
2022CS001221-1  
FECHA: 2022-01-31

2022PQR00001164

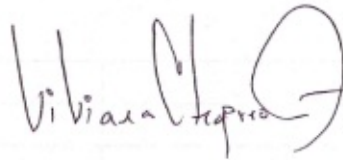
Señor(a):  
Anónimo  
Neiva / Huila

**Asunto:** Respuesta a su solicitud No. 2022PQR00001164

Cordial saludo,

Atentamente me permito adjuntar respuesta emitida por el proceso de calidad a la PQR radicada por usted a través del portal web, cualquier inquietud al respecto de la misma será atendida por la funcionaria Nataly Naranjo en el teléfono celular 3212364832

Con todo respeto,



**CARMEN LILIANA CHAPARRO MORENO**

Coordinadora Nacional del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad

Proyectó: Angie Nataly Naranjo Guzman

SA-09- 01869  
Neiva, 31 de enero de 2022

**SEÑOR (A):**  
**REPRESENTANTE DE LA MENOR D.M.B.C.**  
**AFILIADO (A) EPS COMFAMILIAR HUILA – REGIMEN SUBSIDIADO**  
**CALLE 2 8A 280Q**  
**CORREO ELECTRONICO: Ciindyreyes21@gmail.com**  
**CELULAR: 313 2592929**  
**NEIVA- (HUILA)**

Asunto: Respuesta a su solicitud No. 2022PQR00001164

Referencia: Esta es para la cita de nutrición de la niña dulce maría balanta chacon niña bajo protección del bienestar familiar ya que hace 6 meses que no se ha podido hacer dicha cita por no haber cupo-PQR 74220

Cordial Saludo;

Comedidamente nos permitimos informarle, que tan pronto conocimos su petición, hicimos las gestiones administrativas pertinentes para poder dar solución a su necesidad.

Atendiendo su petición, obrando en nombre y representación del (la) menor D.M.B.C. identificado (a) con TI. No. 1077738473, como Afiliado (a) a Comfamiliar EPS, tiene derecho a los servicios y tecnologías de salud financiados con recursos a la Unidad de Pago por Capitación (UPC) según Resolución 2292 de 2021 y que nuestra entidad garantiza por intermedio de la red de prestadores de servicios de salud contratada en el Departamento y el resto del país.

Teniendo en cuenta lo anterior, según el seguimiento realizado a nuestro sistema de autorizaciones (SGA), se pudo evidenciar que COMFAMILIAR EPS le asignó el (los) siguiente (s) servicio (s) de salud:

**IPS COMFAMILIAR SEDE SAN JORGE CALLE 21 SUR NO. 25-23 TELEFONO 8631055**

- CONSULTA POR ESPECIALISTA EN NUTRICION

FECHA: 1 de febrero de 2022

HORA: 03:10 p. m.

Es preciso hacer claridad que, para que el prestador pueda garantizar la prestación de su (s) servicio(s) de salud es de obligatorio CUMPLIMIENTO presentar Orden (es) medica (s) e historia clínica, documento de identidad y/o demás documentos que el prestador solicite para la atención.

Es importante mencionar que, la respuesta a su PQR con la anterior información fue suministrada vía celular (**313 2592929**) a la señora Cindy reyes en calidad de conocida el día 31 de enero 2022 a las 10:45 am quien manifestó entender dicha información.

Es importante recordar y divulgar que, la EPS Comfamiliar cuenta con canales NO presenciales, como lo es, la Oficina Virtual para que realicen gestiones ante la EPS, a la cual pueden acceder a través del enlace <http://comfamiliarhuila.sga-software.com:15970/oficVirtual/> y una vez registrado los datos personales, creado el usuario y la contraseña podrán realizar: Actualización de datos, generar certificados de afiliación, presentar PQR, solicitar portabilidad, solicitudes de Servicios de salud (radicación y autorización de estos), Consulta de Servicios, Prestaciones Económicas (solo para Régimen Contributivo).

Nuestro objetivo es el bienestar de nuestros afiliados, por lo tanto, agradecemos su comunicación ya que con la misma se logra identificar las posibles falencias para abordar acciones correctivas y preventivas que permitan el mejoramiento del servicio.

**Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por la EPS ante la cual se elevó la respectiva queja o petición, se puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud, sea esta la Departamental, Distrital o Local, sin perjuicio de la competencia prevalente y excluyente que le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud, como autoridad máxima en materia de inspección, vigilancia y control de este sector.**

Cualquier inquietud comunicarse con el área del Calidad a los teléfonos celulares 3212364832- 3202541118 en el horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. o escribanos al correo [gcalidad@comfamiliarhuila.com](mailto:gcalidad@comfamiliarhuila.com).

Atentamente,



**ANDREA YOMAIRA LAMILLA ESPINOSA**  
**JEFE DE DEPARTAMENTO SIAU EPS- REGIONAL HUILA (E)**

A.Y. LAMILLA ESPINOSA / A. N. NARANJO GUZMAN  
COPIA INTERNA: CENTRO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN