

SA-09- 04738
Neiva, 16 de marzo de 2022

**SEÑOR (A):
ANONIMO
NEIVA- (HUILA)**

Asunto: Respuesta PQR No. 76516
Referencia: Respuesta a su solicitud No. 2022PQR00003198

Cordial Saludo;

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

Atendiendo su petición, para dar revisión a su PQR en particular se solicita ampliación de los datos de identificación de la usuaria con el fin de verificar la situación presentada con el área de afiliaciones de la EPS COMFAMILIAR-Regional Huila y con esto llevar a cabo ampliación de los hechos ocurridos.

En cuanto a su felicitación, es muy grato para nosotros el saber que Ustedes nuestros afiliados se encuentran satisfechos con la atención de nuestra EPS, ya que son ustedes nuestra razón de ser, y el compromiso de la Eps Comfamiliar es ofrecerles un excelente servicio día a día, de la mano con nuestros colaboradores en cada uno de los municipios donde nos encontramos operando, y solucionando cada una de las necesidades que ustedes requieren.

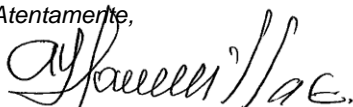
Es importante recordar y divulgar que, la EPS Comfamiliar cuenta con canales NO presenciales, como lo es, la Oficina Virtual para que realicen gestiones ante la EPS, a la cual pueden acceder a través del enlace <http://comfamiliarhuila.sga-software.com:15970/oficVirtual/> y una vez registrado los datos 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.

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

Neiva /Huila: Calle 11 No. 5 - 63 Pitalito /Huila: Calle 5 No. 5-62
Garzón /Huila: Calle 7 # 8-34 Centro La Plata /Huila: Calle 4 # 4-62 Centro

PBX: ☎ (608) 8664452 Línea gratuita: 01 8000 918869 servicioalcliente@comfamiliarhuila.com

 [comfamiliarhuila](https://www.facebook.com/comfamiliarhuila)

 [comfamiliarhuila](https://www.instagram.com/comfamiliarhuila)

www.comfamiliarhuila.com

