

SA-09- 07942
Neiva, 18 de abril de 2022

SEÑOR (A):
ANONIMO

Asunto: Respuesta PQR No. 77816
Referencia: Respuesta a su solicitud No. 2022PQR00004426

Cordial Saludo;

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

Atendiendo su petición, Somos conscientes que debido al incremento de solicitudes recibidas a través de los correos electrónicos, nuestros tiempos de respuesta se han extendido, por lo anterior la EPS Comfamiliar ha iniciado las acciones necesarias para abarcar todas las solicitudes de afiliación a través de los canales virtuales dispuestos, solicitamos excusas si esta demora le causo algún percance al interior de su organización.

Lo invitamos a enviarnos las solicitudes que tiene pendiente a la fecha, al correo electrónico afiliacion.nacional@comfamiliarhuila.com

Ofrecemos disculpas por los inconvenientes presentados y nos comprometemos a mejorar los canales y la información dada a nuestros usuarios. Esperamos estos eventos no se vuelvan a presentar.

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
PROYECTO: Juan José Sánchez Liévano, Jefe de Departamento - Gestión de la Afiliación Nacional
COPIA INTERNA: CENTRO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN