

SA-09- 09295
Neiva, 16 de mayo de 2022

SEÑOR (A):
ANONIMO

Asunto: Respuesta PQR No. 78878

Referencia: Respuesta a su solicitud No. 2022PQR00005238

Cordial Saludo;

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

Atendiendo su petición, La Ley 1755 de 2015 en su Artículo 16. Contenido de las Peticiones, indica:

Toda petición deberá contener por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los Nombre y Apellidos del solicitante y de su representante y o apoderado si es el caso, con indicación de su documento de Identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada, que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El Objeto de la Petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Por lo anterior y teniendo en cuenta que la PQR radicada por usted a través de nuestro portal web no cumple con ninguna de las citadas, esta dependencia procede a dar cierre definitivo toda vez que nos se identifica el objeto de la petición ni existe dato alguno de contacto para solicitar aclaración de la misma.

Le invitamos a seguir haciendo uso de nuestro portal Web, cumpliendo con los requisitos básicos para dar trámite a sus PQR.

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