

SEB-01-03659  
Tunja, 31 de mayo de 2022

Señor(a):  
**ANONIMO**  
Afiliado(a) Comfamiliar E.P.S  
Datos del Contacto:  
Correo electrónico:  
Siachoque, Boyacá.

**Asunto: Respuesta caso PQRD presentado a través de Pagina Web.**

Respetuoso Saludo;

Uno de los objetivos de la política de calidad de la EPS Comfamiliar, es mantener el nivel de satisfacción de nuestros afiliados, así mismo, las comunicaciones recibidas en pro de la prestación del servicio de salud motivan a la realización de acciones correctivas, las cuales permiten diseñar nuevas estrategias y lineamientos con calidad, sello que siempre ha caracterizado a la EPS, con relación a su caso, me permito puntualizar:

Teniendo en cuenta la comunicación 2022PQR00005537 de fecha 10 de mayo de 2022 de la Página oficial de la Eps, se procedió a revisar al respecto, de conformidad con las gestiones, realizadas al interior de la EPS según dinámica operacional de la Regional Boyaca, donde la EPS hace presencia:

1. **Motivos del presunto cierre de la oficina en mención y de plan de contingencia para la atención a sus usuarios.**
  - Es de resaltar y aclarar que la EPS Comfamiliar ha garantizado la prestación de servicio en la Oficina de Siachoque para la población afiliada de este municipio. De acuerdo al proceso desvinculación para Promotora de Salud, una vez se tuvo conocimiento de renuncia voluntaria de la funcionaria, la EPS Comfamiliar ha iniciado el proceso de selección y vinculación de la persona idónea para ese cargo, proceso que requiere de tiempo, sin embargo, cabe resaltar que en la oficina del Municipio se asignaron funcionarios de otros municipios para atender a las solicitudes que se presentaron mientras se cumplía este proceso.
  - La funcionaria responsable de la oficina SIAU del Municipio de Siachoque, quien se encuentra vinculada desde el día 10 de mayo de 2022, cuenta con la capacitación requerida para la prestación del servicio a nuestra población afiliada, se relaciona a continuación:

Municipio	Funcionaria	Dirección	Teléfono	Horario de Atención al Usuario	
SIACHOQUE	GLADYS ANTONIA PACAZUCA BUITRAGO	Calle 3 N° 4 - 53	3102195169	LUNES A VIERNES DE 7:00 A 12:00 M Y 1:00 A 5:00 PM	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 11:00 AM Y 1:00 A 4:00 PM

2. Se adjunta, la Circular Externa SEB-01-03782, mediante la cual se dan a conocer los canales de atención no presenciales con los que cuenta la EPS; dentro de los cuales se encuentra la oficina virtual, dispuesta para que los Usuarios realicen las gestiones que requieran evitando el desplazamiento a las oficinas presenciales; podrá acceder ingresando a la página de Comfamiliar Huila EPS opción "oficina virtual" realizando el proceso de registro.
3. Por medio de la oficina virtual, podrá realizar el registro de solicitudes y consultar su estado de gestión, realizar solicitud de portabilidad, expedición de certificados de afiliación, autorizaciones de servicios de salud y actualizar datos de contacto.

Agradecemos su opinión ante determinada situación, ya que esto permite implementar acciones que garanticen una adecuada prestación del servicio.

Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por la E.P.S 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.

Cordialmente;

Original firmado;

**RUTH MARY SIERRA TORRES**  
COORDINADORA EPS REGIONAL BOYACA  
R.M. SIERRA TORRES /M.A. MUÑOZ  
Copia: Superintendencia Nacional de Salud/ Vía electrónica

**P/ Coord. Gestión de Calidad**