

SA-09- 09360
Neiva, 17 de mayo de 2022

SEÑOR (A):
SEGURCOL LTDA
NIT. 890911972
CORREO ELECTRONICO: seguridadsocial@segurcol.com
CELULAR: 3147382293
MEDELLIN- (ANTIOQUIA)

Asunto: Respuesta PQR No. 79290-79289
Referencia: Respuesta a su solicitud No. 2022PQR00005580, Respuesta a su solicitud No. 2022PQR00005581 -Código unico 2022210000557922

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, es preciso indicar que, una vez revisada la solicitud realizada a través de correo electrónico, Comfamiliar EPS ha radicado las incapacidades comprendidas entre el 1 al 5 de abril de 2022 y 10 al 24 de abril de 2022, tal y como se evidencia en los formatos de radicación adjuntos a esta respuesta.

Así mismo indicar que la incapacidad comprendida entre el 5 al 9 de abril nos posible radicar debido a debe venir en formato PDF y reportarse al correo electrónico incapacidadeseps@comfamiliarhuila.com, de igual manera aclarar que el formato enviado para radicar la incapacidad que finaliza el 26 de mayo NO es el correspondiente ya que el que adjunta es la evolución de la hospitalización y no la incapacidad medica expedida por el profesional médico, sugerimos enviar el formato PDF correcto con máximo 30 días por incapacidad por cada una de las incapacidades generadas y de esta forma esta EPS dará el trámite respectivo a su solicitud.

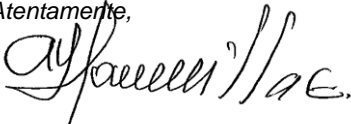
Es importante recordar y divulgar que, la EPS Comfamiliar cuenta con canales NO presenciales, como lo es, la Oficina Virtual para que realicen gestiones ante la EPS, a la cual pueden acceder a través del enlace <http://comfamiliarhuila.sga-software.com:15970/oficVirtual/> y una vez registrado los datos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