

SA-09- 11672
Neiva, 23 de mayo de 2022

SEÑOR (A):
ANONIMO
GARZON-HUILA

Asunto: Respuesta PQR No. 79582

Referencia: Respuesta a su solicitud No. 2022PQR00005761-LINEAS NO CONTESTAN EPS GARZON

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, es preciso hacer claridad que, para el trámite administrativo de autorizaciones, COMFAMILIAR EPS ha dispuesto el horario de atención de lunes a viernes de manera presencial de 07:00 am – 1:00 pm Jornada continua, es importante recordar y divulgar a los usuarios que, la EPS Comfamiliar cuenta con canales no presenciales, como lo son los correos electrónicos institucionales "epscomfamiliargarzon@comfamiliarhuila.com" y la oficina virtual para que realicen gestiones ante la EPS (<http://comfamiliarhuila.sga-software.com:15970/oficVirtual/>).

Dichos canales evitan filas, aglomeraciones y contribuyen al distanciamiento social, salvaguardando la integridad de los usuarios y la de ustedes como colaboradores; por lo anterior, realizar invitación permanente a los usuarios a que accedan a través de ellos para las gestiones ante la EPS.

Con el fin de evitar aglomeraciones los usuarios pueden recurrir a los mecanismos de atención VIRTUAL los cuales se atiende en el horario de 3:00 p.m. a 6:00 p.m.

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,



OSIRIS TRUJILLO

JEFE DE DIVISIÓN SIAU EPS- REGIONAL HUILA

O. TRUJILLO / A. N. NARANJO GUZMAN
COPIA INTERNA: CENTRO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN