

# **CANALES DE ATENCIÓN**

## **RELACIONAMIENTO CON EL CLIENTE**

---

Noviembre 2021



## Objetivo Canales

Brindar alternativas de atención a nuestros clientes a través de la disposición de los canales presencial, telefónico y virtual, que permitan orientar e interactuar de manera directa, resolutive y oportuna, siendo sensibles ante sus necesidades.



# Canal Telefónico

---



# Canal Telefónico

A través de la línea telefónica **(602) 485 35 30** atendemos solicitudes de nuestros afiliados sobre:

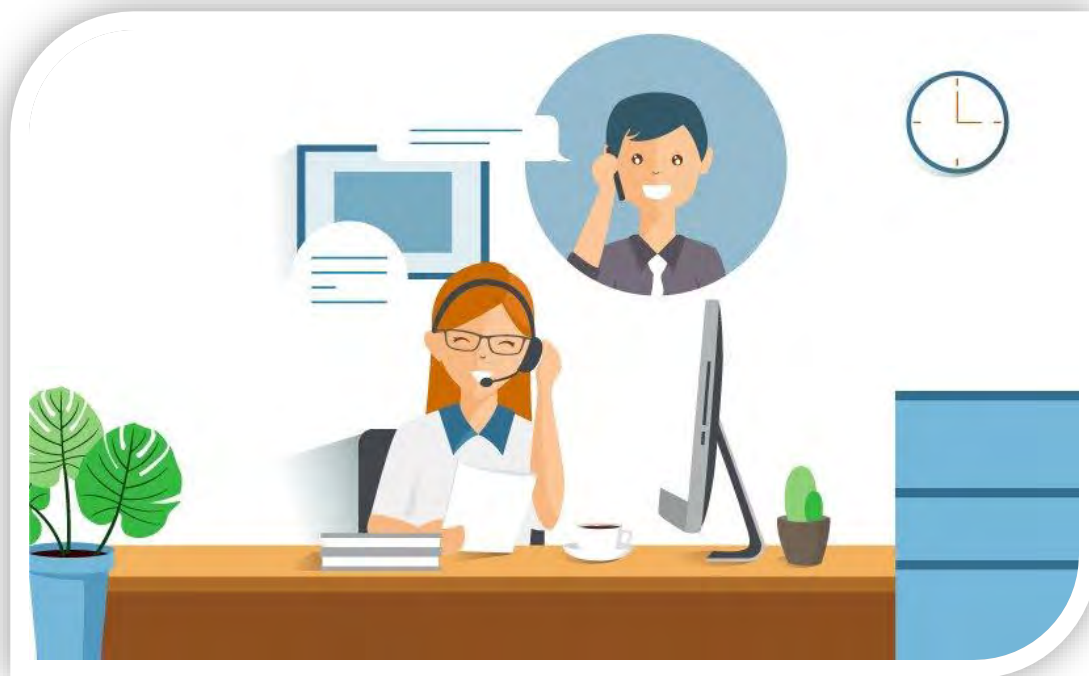
- Adulto mayor
- Atención COVID-19
- Atención Psicológica
- Servicio al cliente
- Línea empresarial
- Línea Covid Vacunación
- Línea Afiliaciones
- Línea Supersalud
- Solicitud citas médicas (Cali, Jamundí, Yumbo)
- Vacunación OUT
- Cierre Negativos
- Encuestas OUT





# Canal Telefónico

- Línea telefónica para solicitud de citas médicas Buenaventura 3330333769
- Línea telefónica para solicitud de citas médicas Palmira (602) 285 58 28
- Línea telefónica para solicitud de citas con especialistas, CisEmcali - IPS CNC (602)369 01 90



## Horario de atención:

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Sábado de 7:00 a.m. a 12:00 p.m.



# Líneas de atención - Convenios



## Atención de Urgencias, Hospitalización y Cirugía

Clínica Nueva de Cali

Teléfono: 6023690820



## Prestador de Laboratorio, Imágenes y Radiología

IDIME

Teléfono: 6023865666



## Proveedor de Medicamentos

CAFAM

Teléfono: 6024854777 – 6026206565



## Prestador Salud Mental Ambulatorio y Hospitalario

IPS Oportunidad de Vida

Teléfono: 6023877800

Cel: 3185603522



## Líneas de Atención – Convenios



### IPS Atención Oftalmológica

- Clínica Sigma Sede Sur: usuarios asignados a Servimedic Quirón Sur, Cis Emcali y Jamundí  
Teléfonos: 6026517815
- Clínica Sigma Sede Norte: usuarios asignados a Sersalud Yumbo y Norte, Serinsa y Servimedic Quirón Río Cauca  
Teléfonos: 6026200616 – 6026615454



### IPS Atención Terapias Físicas, Ocupacionales, Respiratorias y Neurodesarrollo

AFICENTER

Teléfono: 6023876780 ext. 100 – 6025536087 – 6025536163

\*Excepto usuarios Gesencro, Sevimedic Quirón Río Cauca y Jamundí que tienen convenio con otros prestadores.



### IPS Atención Patologías Oncológicas Ambulatorio y Hospitalario

Clínica Imbanaco – una vez confirmada la patología

Teléfono: 6025186000 – 6025851000 – 6023821000



# Líneas de Atención – Convenios



## Atención domiciliaria



IPS MTD			
Municipios de Cobertura	No cobertura	Número telefónico	Dirección
Todo el Valle	Buenaventura Zonas rurales	Línea Nacional 333 0333131 WhatsApp 301 7021909	Calle 5B5 # 36 – 62, barrio San Fernando



### Atención domiciliaria

Buenaventura  
Teléfono: 316 467 9109 – 317 668 9108



### Prestador de ambulancias

Soporte Vital Cali  
Teléfono: 6025249293





## Líneas de Atención – Convenios



### Prestador de suministros y equipos para Apnea

Oxicol de Colombia – Praxair  
Teléfono: 6026900777 ext. 2105



### Prestadores de urgencias en municipios Palmira

Clínica Palmira  
Teléfono: 6022856070

Clínica Santa Bárbara  
Teléfono: 3502118899



### Jamundí

Hospital Piloto  
Teléfono: 6024850071



### Yumbo

Hospital La Buena Esperanza  
Teléfono: 6026959595



### Buenaventura:

Clínica Santa Sofía  
Teléfono: 6022421880

Hospital Luis Ablanque  
Teléfono: (7) 243 7441

# Canal Virtual

---



# Canal Web

Contamos con la página web <https://www.comfenalcovalle.com.co/salud/> en la que se encuentra la siguiente información y formularios de autogestión:

- Información de sedes
- Directorios
- Normatividad
- Formulario Contáctanos
- Transacciones en línea
- Sucursal Virtual




The screenshot shows the website interface with a green navigation bar containing links: Personas, Empresas, Salud (highlighted), Nosotros, Servicio al cliente, SUCURSAL VIRTUAL, and Español. Below the navigation bar is the Comfenalco Valle delagente logo and a search bar. The main banner features a WhatsApp icon, the text '¡Mejoramos para ti!', 'Nuevas funcionalidades en nuestro Chatbot', a 'Más información' button, the EPS delagente logo, and the hashtag #EstamosContigo. On the right side of the banner is a photo of a female doctor and a vertical social media sharing bar with icons for WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter, and YouTube.



# Formulario Contáctanos



[Personas](#) [Empresas](#) [Salud](#) [Nosotros](#) [Servicio al cliente](#) [Asamblea General de Afiliados 2021](#) [SUCURSAL VIRTUAL](#)



[Información general](#) [COVID-19](#) [Plan complementario](#) [¿Cómo me cuido?](#) [Proveedores](#) [Directorios](#) [Normatividad](#) [Rendición de cuentas](#) [Contáctanos EPS](#)

**Datos personales / empresariales**

**Identificación \***

**Nombre o contacto \***

**Teléfono \***

**Dirección**

**E-mail \***

**Tipo cliente**

**Datos opinión y sugerencia**

**Tipo \***

**Fecha del suceso \***

**Sede del suceso**

**Servicio**

**Escriba su comentario \***



# Portal Autorizaciones



Ingresa a **[www.comfenalcoeps.com](http://www.comfenalcoeps.com)**, crea tu perfil de usuario y podrás:

- Generar la solicitud de autorización con la cual se genera un código de radicado que te permitirá realizar trazabilidad
- Consultar todas las solicitudes realizadas
- Conocer el estado de tus solicitudes de autorización en línea
- Recibirás notificación a tu correo electrónico de las autorizaciones generadas

Si tienes dificultad con el acceso a nuestro aplicativo, comunícate con nosotros al **602 4853530 opción 7**. Te atenderemos en horario hábil de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Adicionalmente, los buzones para solicitudes de autorizaciones médicas **[autorizacionesvalle@epscomfenalcovalle.com.co](mailto:autorizacionesvalle@epscomfenalcovalle.com.co)** y **[autorizaciones@epscomfenalcovalle.com.co](mailto:autorizaciones@epscomfenalcovalle.com.co)** serán deshabilitados.

[Portal Radicacion](#)  
[Autorizaciones y](#)  
[Incapacidades](#)

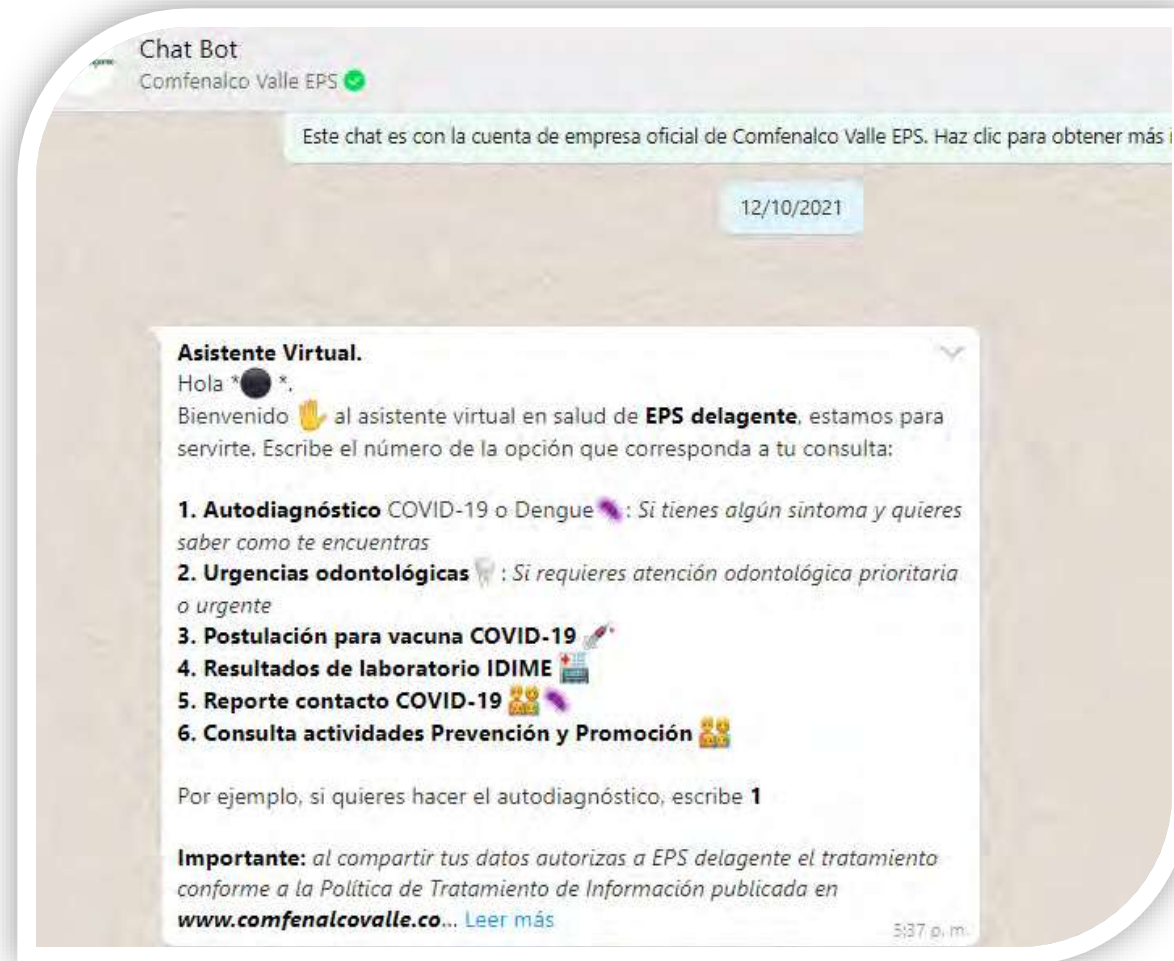




# Chat Bot

A través de la línea **317 259 35 66** contamos con un Chat bot en el cual brindamos atención sobre:

- Autodiagnóstico COVID-19 o Dengue
- Urgencias odontológicas
- Postulación para vacuna COVID-19
- Resultados laboratorio IDIME
- Reporte contacto COVID-19
- Consulta actividades de prevención y promoción



# Canal Presencial



## Oficina Servicio al cliente

Dando cumplimiento a la normatividad, se da apertura a la oficina principal de atención al usuario, ubicada en la calle 5 # 6-63, torre C – Mezzanine.

Esta oficina cumple con las normas de calidad y accesibilidad vigente para la atención de los afiliados de la EPS.

**El objetivo de nuestra oficina es atender, orientar y brindar soluciones a la población afiliada de la EPS en los requerimientos de servicios de salud.**





## Oficina Servicio al cliente

La nueva oficina de servicio de la EPS es un lugar diseñado para la experiencia del afiliado a través de espacios limpios, modernos y con colores contrastados con los cuales logramos brindar confort, seguridad, amabilidad y credibilidad en cada punto de contacto.





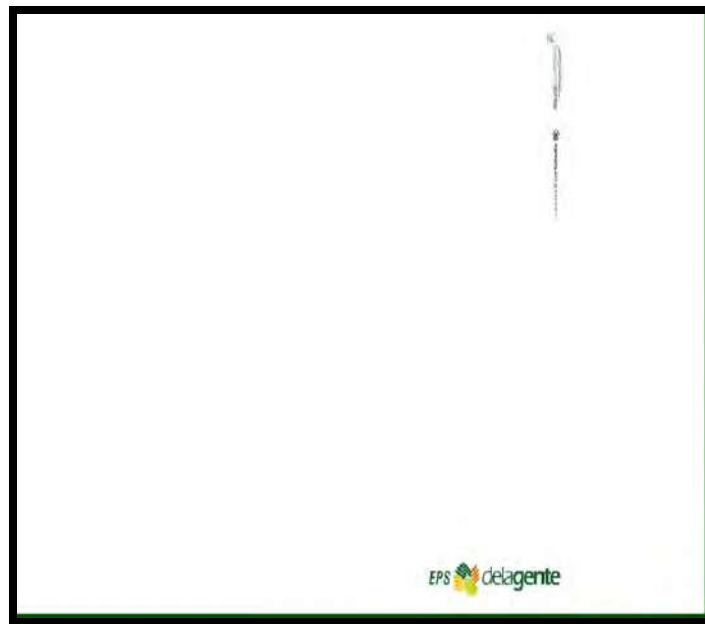
# Implementación pantalla digital



Realizamos la instalación de la primera pantalla digital en la que priorizamos contenidos variados donde los afiliados pueden encontrar información general de la EPS, información de PCE e información educativa.



# Contenidos pantalla digital







# Oficinas de atención presencial

Durante el Año 2022 se estima la apertura de 8 oficinas de atención presencial al cliente, las cuales estarán ubicadas al interior de las Instituciones de prestación de servicios (IPS).





# **Asesores Integrales**

## Alcances



**Abordar de manera integral todos los requerimientos que tengan los alfiados**



**Garantizar de manera integral la resolución de peticiones, quejas y/o reclamos**



**Generar compromiso, empatía, sentido de pertenencia y credibilidad en las organizaciones**



# Oficinas de atención presencial

## Horarios de atención

Lunes a viernes  
8:00 a.m. a 4:00 p.m.  
Jornada continua



# Componente primario

IPS	Municipio	Dirección
Gesencro	Palmira	Carrera 30 # 27 – 20
Sersalud	Yumbo	Carrera 6 # 6 – 69
Sersalud	Cali- Norte	Av. 3 Norte # 45N – 89
Serinsa	Cali- Nororiente	Carrera 8 # 52- 164
Clínica Nueva de Cali	Cali	Calle 6 # 8 – 16, torre B
Clínica Nueva de Cali Sede Cis EMCALI	Cali	Calle 5 # 6 – 63, torre A
Servimedic Quirón Cis Vida	Cali	Calle 5D # 38A – 35, torre 2
Servimedic Quirón	Cali – Sur	Calle 13 # 64A – 30
Servimedic Quirón	Cali- Río Cauca	Calle 75A # 20 – 81
Servimedic Quirón	Jamundí	Carrera 11 # 6 – 26
Manantial de Vida	Buenaventura	Carrera 3B # 8 – 47







***EPS***  **delagente**