

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:

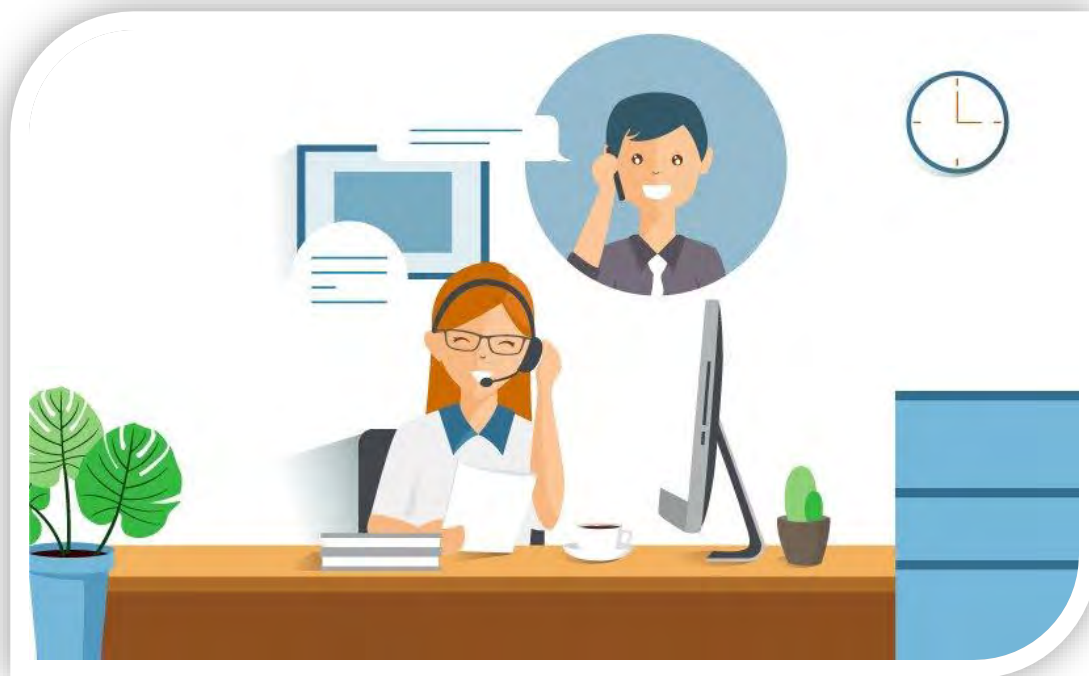
- Adulto mayor
- Atención COVID-19
- Atención Psicológica
- Servicio al cliente
- Línea empresarial
- Línea Covid Vacunación
- Línea Afiliaciones
- Línea Supersalud
- Solicitud citas médicas (Cali, Jamundí, Yumbo)
- Vacunación OUT
- Cierre Negativos
- Encuestas OUT





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 (active), 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!', and 'Nuevas funcionalidades en nuestro Chatbot'. To the right of the banner is a 'Más información' button and the EPS delagente logo with the hashtag #EstamosContigo. On the far right 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

Comfenalco Valle

delagente

Buscar...

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

Afiliado

Datos opinión y sugerencia

Tipo *

Seleccionar

Fecha del suceso *

Día

Mes

Año

Sede del suceso

Bogotá

Servicio

Afiliación Y Asesoría A La Eps Y Planes Adicionales

Escriba su comentario *



Portal Autorizaciones



Ingresa a **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** y **autorizaciones@epscomfenalcovalle.com.co** serán deshabilitados.

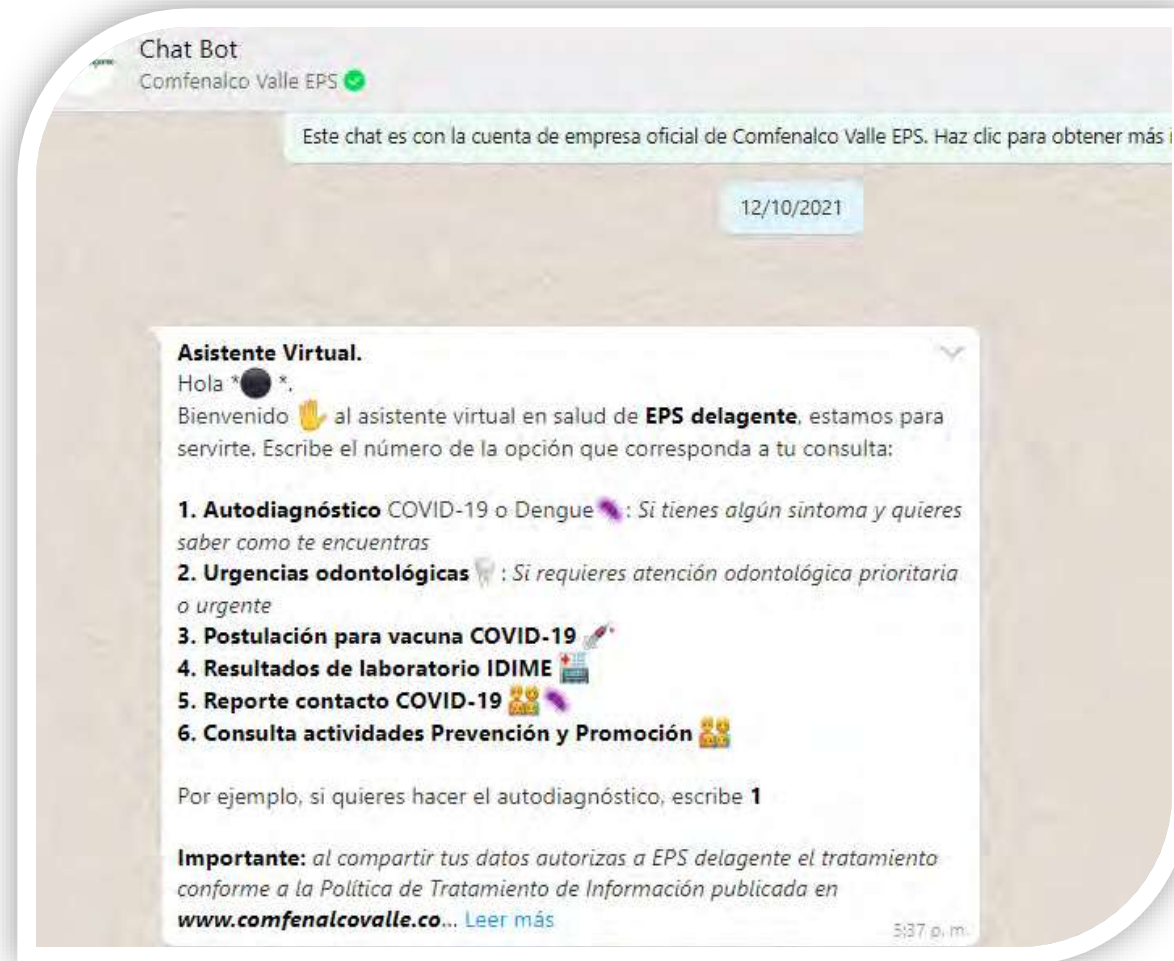
[Portal Radicacion](#)
[Autorizaciones y](#)
[Incapacidades](#)



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.





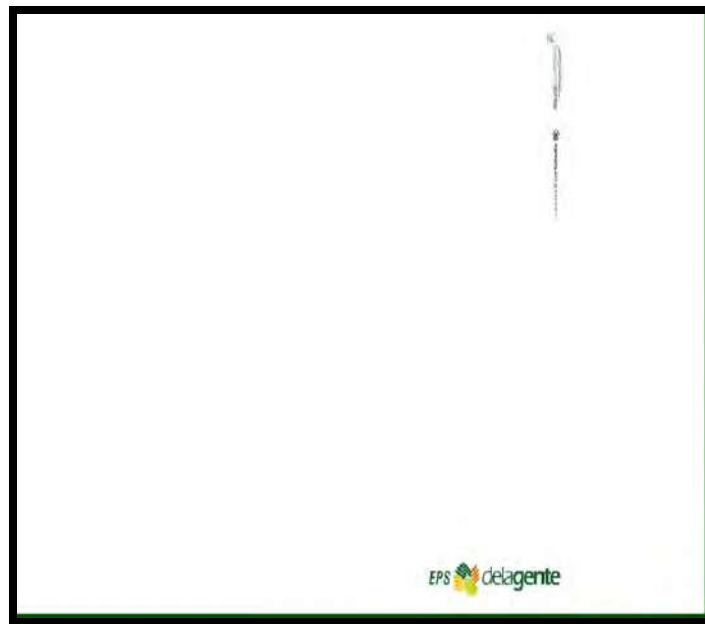
Implementación pantalla digital



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



