

San José de Cúcuta, 11 de Octubre de 2021

Señor (a)  
**tavo bernate**  
CALLE 5 13E-05 BARRIO COLSAG  
Cúcuta

**Asunto: Repuesta a Queja No. 147**  
**Peticionario: tavo bernate**  
**Entidad objeto de la Petición COMFAORIENTE EPS-C**

Respetado, Señor (a): **tavo bernate**,

La Secretaria de Salud Municipal de Cúcuta ha recibido su queja el día **11-10-2021**, radicada en esta entidad a través la Oficina Del Servicio de Atención a la Comunidad SAC.

Para mayor facilidad le informo que la misma quedó radicada bajo el Número **147** de fecha **11-10-2021**, en la cual manifiesta de manera libre y voluntaria la posible vulneración de sus derechos en salud por indebida atención y/o por encontrar barreras en la prestación de los servicios de salud por parte de la entidad objeto de la comunicación.

A su vez, la Secretaria de Salud Municipal de Cúcuta **actuando** en el marco de competencias conferidas en la Ley 715 de 2001, artículo 44, numeral 44.1.3. "gestionar supervisar el acceso a la prestación de los servicios de salud de la población de su jurisdicción". Y de conformidad con lo establecido en el Decreto 780 de 2016 "...**Sección 1. Seguimiento y control Artículo 2.6.1.2.1.1 Seguimiento y control del régimen subsidiado.** Las entidades territoriales vigilarán permanentemente que las EPS cumplan con todas sus obligaciones frente a los usuarios. De evidenciarse fallas o incumplimientos en las obligaciones de las EPS, estas serán objeto de requerimiento por parte de las entidades territoriales para que subsanen los incumplimientos y de no hacerlo, remitirán a la Superintendencia Nacional de Salud, los informes correspondientes. Según lo previsto por la ley, la vigilancia incluirá el seguimiento a los procesos de afiliación, el reporte de novedades, la garantía del acceso a los servicios, la red contratada para la prestación de los servicios de salud, el suministro de medicamentos, el pago a la red prestadora de servicios, la satisfacción de los usuarios, la oportunidad en la prestación de los servicios, la prestación de servicios de promoción y prevención, así como otros que permitan mejorar la calidad en la atención al afiliado, sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en las normas vigentes.

Procede a realizar todas las acciones tendientes para restablecer sus derechos conculcados; para lo cual le informo que su petición ha sido trasladada a esa entidad, con la instrucción de ser atendida y resuelta de manera efectiva y darle respuesta escrita, a la dirección física o electrónica aportada por usted, con la mayor inmediatez posible y en todo caso, sin exceder el término de cinco (5) días hábiles a partir de su recibo.

En el evento de que la entidad no atienda o no dé respuesta a su solicitud en los términos indicados, sírvase informar a esta Secretaria de Salud de Cúcuta citando el número único de radicación dado a su comunicación.

Con el traslado a la entidad, se agota el trámite inicial de su reclamación, sin perjuicio que, en ejercicio de sus competencias, este ente territorial, realice las actividades de seguimiento sobre el cumplimiento de los derechos en salud y la debida atención y protección al usuario.

Cordialmente,

**FRANKLIN ALEXIS HERNANDEZ PEÑALOZA**  
Subsecretario de Aseguramiento y Control en Salud