



COMUNICADO GENERAL

FECHA: 11 de OCTUBRE 2019
PARA: USPEC, INPEC, POBLACIÓN PRIVADA DE LA LIBERTAD, ÓRGANOS DE CONTROL, IPS, OPS.
DE: CONSORCIO FONDO DE ATENCIÓN EN SALUD PPL – 2019
ASUNTO: RECEPCIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS, ACCIONES JUDICIALES.

Cordial saludo,

De conformidad a las innumerables solicitudes, quejas, reclamos y acciones judiciales, y la duplicidad en los mismos, que sobrepasan la capacidad administrativa y retrasan los tiempos de respuesta del Consorcio, nos permitimos informar:

1. Desde el día 9 de octubre del 2019, se dispuso el correo electrónico pprconsorcio ppl@fiduprevisora.com.co con el propósito de atender las solicitudes de información, quejas y reclamos que se requieran. Es importante precisar que por este medio se recibirán solicitudes diferentes a las contempladas en el punto 1 de la presente comunicación y deberán contener la siguiente información:

✦ **Solicitudes Escritas**

1. Designación de la dependencia a la cual se dirige.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante o apoderado.
3. Número de documento de identidad o NIT y
4. Dirección de recibo de correspondencia física o electrónica. (Si el peticionario es una persona privada inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica).
5. Objeto de la petición.
6. Razones de hecho y de derecho en que se apoya.
7. Si es del caso, la relación de los documentos que se acompañan. Si alguno o algunos de los documentos necesarios para recibir o resolver le petición reposan en el Consorcio Fondo de Atención en Salud PPL 2019, se deberá indicar tal circunstancia, así como la dependencia que los posee. En los casos de solicitud de ubicación de pagos y solicitud de cuenta a facturación radicada, deberán cumplir adicionalmente los requisitos establecidos en el Comunicado No. 56.
8. Firma del peticionario, para el caso de solicitudes presentadas en documento físico. Para requerimientos presentados por medios electrónicos, el peticionario deberá suministrar los datos personales que permitan su plena identificación.

Defensoría del Consumidor Financiero: Dr. JOSÉ FEDERICO USTARIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua". Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al Defensor del Consumidor en cualquiera agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al Defensor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus Consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante: 1. Nombres y apellidos completos 2. Identificación 3. Domicilio (dirección y ciudad) 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados. De igual forma puede hacer uso del App "Defensoría del Consumidor Financiero" disponible para su descarga desde cualquier Smartphone, por Play Store o por App Store

1



9. El escrito respectivo deberá radicarse en el CRI ubicado en la Calle 72 No. 10 – 03 Local 1114 Bogotá, dependencia que dejará evidencia de la fecha de recibo y radicación en el aplicativo ORFEO.
2. En cuanto a las acciones judiciales, se encuentra disponible el correo electrónico notjudicialppl@fiduprevisora.com.co y por correo certificado a la dirección Calle 72 # 10 – 03 Local 1114, esta información fue remitida el 1 de febrero del 2016 a la Rama Judicial.
3. En relación a las solicitudes de medicamentos e insumos realizadas por los ERONES, estas deben ser remitidas en los formatos establecidos, al correo electrónico solicitud.medicamentos@inpec.gov.co, quien se encargará de consolidar y remitir a la USPEC con copia al Consorcio.
4. En cuanto a la PPL en detención domiciliar, deben realizar la solicitud de medicamentos al correo electrónico consorcioappl@fiduprevisora.com.co, con el fin de ser direccionados respectivamente.
5. Se suscribió contrato con la empresa Millenium BPO S.A., con el fin de atender las solicitudes que se realicen para la prestación de servicios de salud que requieran autorizaciones, referencia y contrarreferencia deben ser solicitados por medio de los siguientes canales:

Bogotá: (1) 7458027.
Línea Nacional: 018000188027.
Correo: consorciopappl@fiduprevisora.com.co
consorciopp@millenium.com.co

Se hace mención al anterior, de acuerdo a las solicitudes que no se encuentran dentro del alcance contractual y funcional del Contrato de Fiducia Mercantil No. 145 de 2019 y con el fin de identificar oportunamente las solicitudes de la PPL, en cuanto a la atención en salud y de esta forma agilizar los procesos que permitan atender sus requerimientos.

Cordialmente,

MAURICIO IREGUI TARQUINO

Gerente

CONSORCIO FONDO DE ATENCIÓN EN SALUD PPL 2019

Realizado: Lina María Robayo Trillos – Abogada - Consorcio Fondo de Atención en Salud PPL
Aprobado: Fabian Leonardo Leguizamon Garzón – Director Jurídico - Consorcio Fondo de Atención en Salud PPL