

1. PREGUNTAS FRECUENTES DE TIPO FUNCIONAL

ID	Pregunta	Solución
1	No me llega el código de autenticación para el ingreso en el aplicativo ¿Qué puedo hacer?	<p>El código de autenticación, le puede llegar a la bandeja de correo no deseado, se puede demorar un poco en llegar.</p> <p>Si tiene problemas con el código de autenticación, el aplicativo le da la opción de ingresar:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Si usted es trabajador independiente dar clic en “Problemas al recibir el código” responda las preguntas de seguridad e ingrese. -Si usted es empresa-empleador no requiere de código de autenticación.
2	Finalizo la revisión de solicitud de incapacidad, pero aun no me informan si la incapacidad fue reconocida.	<p>Una vez cargada la solicitud de reconocimiento de pago de la Incapacidad o Licencia por este medio, la misma queda en revisión, recibirá un correo de confirmación de recibido en el buzón previamente registrado por usted, indicándole que la solicitud se encuentra en revisión y un correo de confirmación de gestión una vez se surta el proceso de revisión. Una vez finalice la revisión de los documentos y estos sean radicados debe contar 20 días hábiles desde la fecha de radicación para el reconocimiento económico.</p> <p>Si en 20 días hábiles no tiene respuesta o si tiene alguna duda respecto al reconocimiento económico o pago de la misma por favor envíe su solicitud al correo: solicitudeseeps@epscomfenalcovalle.com.co</p>
3	Acabo de enviar una solicitud de incapacidad, ¿Cuál es el tiempo de respuesta?	<p>Una vez cargada la solicitud de reconocimiento de pago de la Incapacidad o Licencia por este medio, la misma queda en revisión, recibirá un correo de confirmación de recibido en el buzón previamente registrado por usted, indicándole que la solicitud se encuentra en revisión y un correo de confirmación de gestión una vez se surta el proceso de revisión. Una vez finalice la revisión de los documentos y estos sean radicados debe contar 20 días hábiles desde la fecha de radicación para el reconocimiento económico.</p> <p>Si en 20 días hábiles no tiene respuesta o si tiene alguna duda respecto al reconocimiento económico o pago de la misma por favor envíe su solicitud al correo: solicitudeseeps@epscomfenalcovalle.com.co</p>

4	<p>Soy trabajador independiente ¿Pero no me deja enviar las incapacidades de mi pareja?</p>	<p>Es correcto, como trabajador independiente, solo puede enviar sus propias incapacidades, si su pareja también es independiente debe realizar primero el registro en el aplicativo www.comfenalcoeps.com y cargar sus incapacidades, si es Dependiente debe presentar la incapacidad a su empleador y éste realizará el proceso de radicación.</p>
5	<p>Tengo perfil empresa y queremos registrar a unos trabajadores en la EPS, pero no veo la opción ¿Cómo lo puedo registrar?</p>	<p>La ventana por la que ingresa es solo para radicar incapacidades de usuarios ya afiliados a la EPS Comfenalco Valle, si su trabajador aún no está afiliado con nosotros por favor comuníquese con Línea Local: EPS 018000 185462.</p>
6	<p>Me devolvieron la incapacidad porque el documento no corresponde ¿Qué debo hacer?</p>	<p>Señor usuario debe validar la causal de devolución de los documentos y realizar una nueva radicación de la incapacidad desde el aplicativo de www.comfenalcoeps.com con la corrección correspondiente.</p>