

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLFT05
		VERSIÓN	1
	ACTA DE EVENTO	FECHA	28/04/2023

Formato RLFT05 acta de evento

LUGAR:	Conexión Teams: https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_NzBiZDdjODctMDgyMi00Mjg1LWJmOWEtNmVkNDY3M2VkY2Q3%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%2217c40c51-b1df-4e25-8cd6-9d0d26788300%22%2c%22Oid%22%3a%22c6107947-ee0c-42d3-9309-6735f78fc39c%22%7d
FECHA:	13/11/2025
NOMBRE DEL EVENTO:	Capacitación Virtual: Atención al Usuario COMPENSAR, para Bogotá D.C.
MODALIDAD	Virtual

PROPÓSITO DEL EVENTO: Desarrollar estrategias de capacitación dirigidas a usuarios, organizaciones sociales del sector y vigilados que promueven y defienden los derechos de los usuarios como una forma de divulgar la normatividad relacionada con la garantía del derecho a la participación social en salud y el acceso a los servicios de salud.

DESARROLLO DEL EVENTO:

En cumplimiento de su misión institucional, la Superintendencia Nacional de Salud, a través de la Dirección de Servicio al Ciudadano y Promoción de la Participación Ciudadana, llevó a cabo una jornada de capacitación virtual sobre canales de atención con las asociaciones y usuarios de la EPS COMPENSAR residentes en el Distrito Bogotá D.C. y sus alrededores, el día 13 de noviembre de 2025. El evento tuvo como propósito fortalecer el conocimiento de los representantes de asociaciones y usuarios sobre los canales dispuestos por las EPS COMPENSAR y esta Superintendencia, promoviendo el relacionamiento activo con la EAPB y la Supersalud.

La jornada contó con la participación de 20 personas, de las cuales 13 fueron mujeres y 7 fueron hombres, incluyendo líderes y lideresas sociales, veedores en salud, representantes de asociaciones de usuarios, funcionarios y usuarios en general. Esta diversidad de asistentes permitió un diálogo enriquecedor y una apropiación colectiva de los temas abordados, fortaleciendo el ejercicio del control social y la participación en el sistema de salud.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLFT05
	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	1
		FECHA	28/04/2023

Durante la jornada, la Superintendencia Nacional de Salud, como anfitriona del espacio, dio la bienvenida e instalación y, seguido, la EPS COMPENSAR, a través del coordinador de canales, hizo la socialización sobre los canales presenciales y virtuales dispuestos por la EAPB y tipologías de trámites y servicios que se pueden gestionar por cada uno.

Finalmente, la Superintendencia Nacional de Salud socializó y capacitó a los asistentes sobre los distintos canales de atención que se tienen disponibles, indicando cuáles son las líneas telefónicas, cuál es el correo principal de la SNS, cómo se radica una PQR en la página web, ubicación y horarios de atención de la sede presencial de la Regional, etc.

Así, también, una vez terminado el espacio de formación se remitió vía correo electrónico las memorias (grabación de la capacitación y presentación PowerPoint) de la sesión, para conocimiento, estudio y réplica de todos los asistentes.

CONCLUSIONES/OBSERVACIONES:

La jornada permitió a los participantes fortalecer su conocimiento los canales dispuestos por las EPS COMPENSAR y esta Superintendencia, promoviendo el relacionamiento efectivo con la EAPB y la Supersalud, reconociendo la importancia de conocer cómo interactuar con su aseguradora y en la importancia de hacer uso de estos mecanismos en el ejercicio de la participación ciudadana como herramienta para garantizar la calidad en la atención, exigir el cumplimiento de las obligaciones institucionales y contribuir al mejoramiento del sistema.

Asimismo, se valoró el conocimiento de los canales de atención de la Supersalud, tanto virtuales como presenciales, lo que permitirá a los ciudadanos ejercer con mayor eficacia sus derechos mediante peticiones, quejas, reclamos y denuncias. La jornada también motivó a los participantes a fortalecer o conformar instancias de participación colectiva, como asociaciones de usuarios, comités de ética y veedurías en salud.

Finalmente, se concluyó que este tipo de espacios formativos son fundamentales para empoderar a la comunidad, promover el control social y fomentar una cultura

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLFT05
	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	1
		FECHA	28/04/2023

de corresponsabilidad en salud. Los participantes manifestaron su interés en replicar lo aprendido en sus entornos y continuar participando activamente en procesos institucionales y comunitarios.

REGISTRO FOTOGRÁFICO:



	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLFT05
	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	1
		FECHA	28/04/2023



Canales Radicación PQRS

Canal Telefónico
<https://corporativo.compensar.com/salud/plan-de-beneficios-en-salud/canales-de-atencion/mas-canales>

Líneas de atención

Línea de atención	Indicativo	Línea
Línea gratuita nacional	01 8000 91 52 02	
Línea principal en Bogotá PBO	601	444 1234

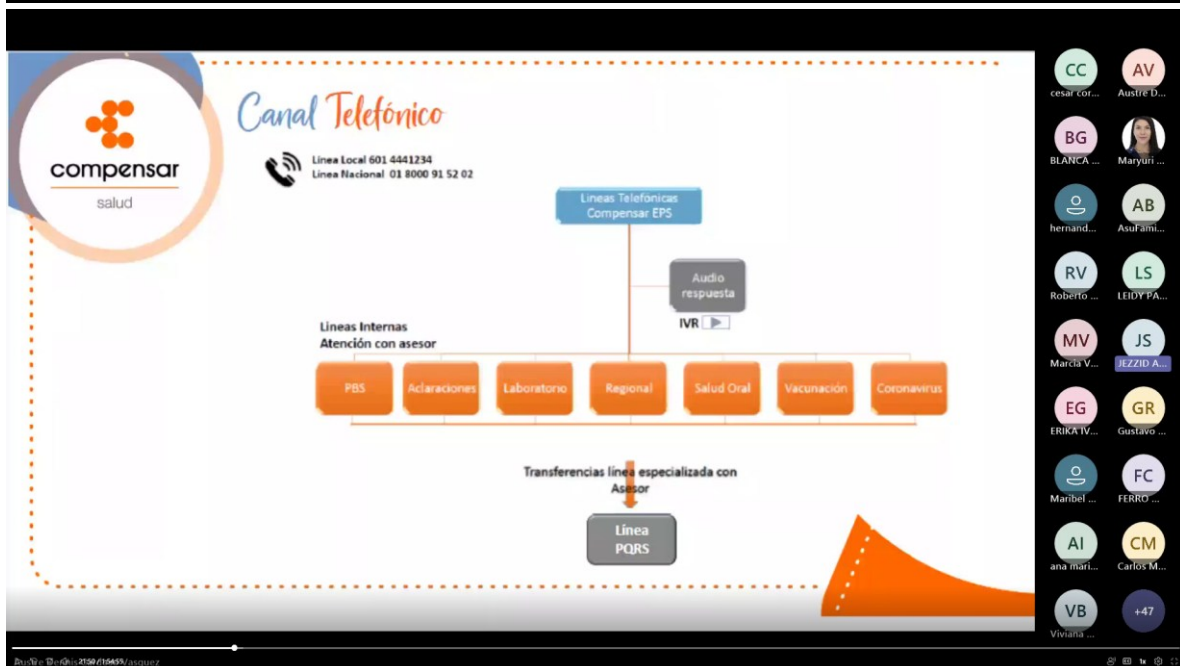
Línea Telefónica 601 444 1234
Línea Nacional 01800 915 202

Canal Presencial
<https://corporativo.compensar.com/sedes>

Canal Virtual
<https://corporativo.compensar.com/te-esuchamos>

Servicios de Salud
 Casos relacionados con la atención y prestación de servicios de EPS Compensar y Plan Complementario Subsidizado, como asistencia médica, farmacéutica y dental.

Oficinas de Atención al Usuario



Canal Telefónico
 Línea Local 601 444 1234
 Línea Nacional 01 8000 91 52 02

Líneas Telefónicas Compensar EPS

Audio respuesta IVR

Líneas Internas Atención con asesor

- PBS
- Aclaraciones
- Laboratorio
- Regional
- Salud Oral
- Vacunación
- Coronavirus

Transferencias línea especializada con Asesor

Línea PQRS

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLFT05
	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	1
		FECHA	28/04/2023



compensar salud

Ecosistema de medios digitales

APP:

- Actualización de datos
- Citas médicas (Asignar, cancelar, reprogramar)
- Gestión de ordenes médicas
- Certificaciones
- Encuestas de Salud
- Solicitud de historia Clínica
- Resultados de laboratorio
- Descarga de documentos de atención médica
- Consulta de información clínica
- Pago de cuota moderadora
- Pregúntale al Doc
- Consulta MIPRES
- Radicación y consulta de casos escalados.
- Consulta red de atención
- Resultados de imágenes diagnósticas
- Gestión de turno virtual.
- Admisión de citas médicas QR

Participants: CC, AV, BG, BLANCA, hernand..., AB, RV, Roberto..., LS, LEIDY PA..., MV, Marcia V..., JS, JEZZID A..., EG, ERIKA IV..., GR, Gustavo..., FC, FERRO..., AI, ana mari..., CM, Carlos M..., VB, Viviana..., +48



compensar salud

Ecosistema de medios digitales

Chatbot _ LINA:

- Cambio de sede
- Actualización de datos
- Citas médicas (Asignar, cancelar, reprogramar)
- Gestión de ordenes médicas
- Radicación y consulta de casos escalados.
- Solicitud de historia Clínica
- Resultados de laboratorio
- Descarga de documentos de atención médica
- Consulta MIPRES
- Resultados de imágenes diagnósticas

Participants: CC, AV, BG, BLANCA, hernand..., AB, RV, Roberto..., LS, LEIDY PA..., MV, Marcia V..., JS, JEZZID A..., EG, ERIKA IV..., GR, Gustavo..., FC, FERRO..., AI, ana mari..., CM, Carlos M..., VB, Viviana..., +52

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLFT05
	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	1
		FECHA	28/04/2023





Canales de atención



Relacionamiento con la Supersalud

- Línea gratuita nacional
01 8000 513 700
- **8 Oficinas regionales**
- **58 puntos de atención**
A nivel nacional
- **Centro de Atención al Ciudadano en Bogotá**

Sitio web: www.supersalud.gov.co

→ **Canales para formular su PQRD:**

- ✓ Chat web
- ✓ Formulario web
- ✓ Llamada en línea
- ✓ Videollamada

→ **Redes sociales:**

Facebook: /supersalud

Twitter: @supersalud

correointernosns@supersalud.gov.co

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLFT05
	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	1
		FECHA	28/04/2023

5
Sitio web

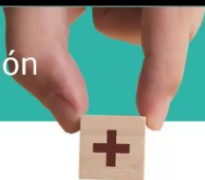




CC
AV
LP
AB
GJ
LS
AC
EG
RV
GR
MP
MP
MV
LA
+42

cesar Cor...
Austre D...
Laura Ca...
Maryuri...
hernand...
Austre D...
Gisela J...
LEIDY PA...
Angela A...
ERIKATV...
Roberto...
Gustavo...
Maribel...
Marco P...
Martha P...
Marcia V...
LUZ TEL...

5
Canales de Atención





BOGOTÁ D.C.

Carrera 13 28 - 08 Locales 21-22 Centro Internacional
Centro de Atención al Ciudadano – CAC
Bosa, Carrera 80K N.º 61 - 28 Sur
Casa del Consumidor
Calle 18 con Carrera 100, esquina Parque Fundacional
Casa del Consumidor de Fontibón
Avenida 1 de Mayo N.º 1 - 40 Sur, Alcaldía de San Cristóbal
Casa del Consumidor de San Cristóbal
Calle 137B sur N.º 14 - 24, Usme
Casa del Consumidor Usme

Horario de atención:
Lunes a viernes
8:00a.m. a
4:00p.m.

CC
AV
LP
AB
GJ
LS
AC
EG
RV
GR
MP
MP
MV
LA
+42

cesar Cor...
Austre D...
Laura Ca...
Maryuri...
hernand...
Austre D...
Gisela J...
LEIDY PA...
Angela A...
ERIKATV...
Roberto...
Gustavo...
Maribel...
Marco P...
Martha P...
Marcia V...
LUZ TEL...

Elaboró: Maryuri Castaño
Revisó: Martha Sierra
Aprobó: Martha Sierra