

	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 FAMISANAR, ara 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 FAMISANAR 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 FAMISANAR y esta Superintendencia, promoviendo el relacionamiento activo con la EAPB y la Supersalud.

La jornada contó con la participación de 39 personas, de las cuales 30 fueron mujeres y 9 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 FAMISANAR, 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.

Al respecto, algunos de los asistentes manifestaron por el chat de la reunión sus dudas e inconformidades frente a los canales y atención de la EPS FAMISANAR; ante lo cual se hicieron las ampliaciones necesarias, dejando el compromiso de compartir el registro de asistencia a los funcionarios de la EAPB, para el contacto directo con los participantes, en aras de subsanar las inconformidades manifiestas.

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 FAMISANAR 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

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

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 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

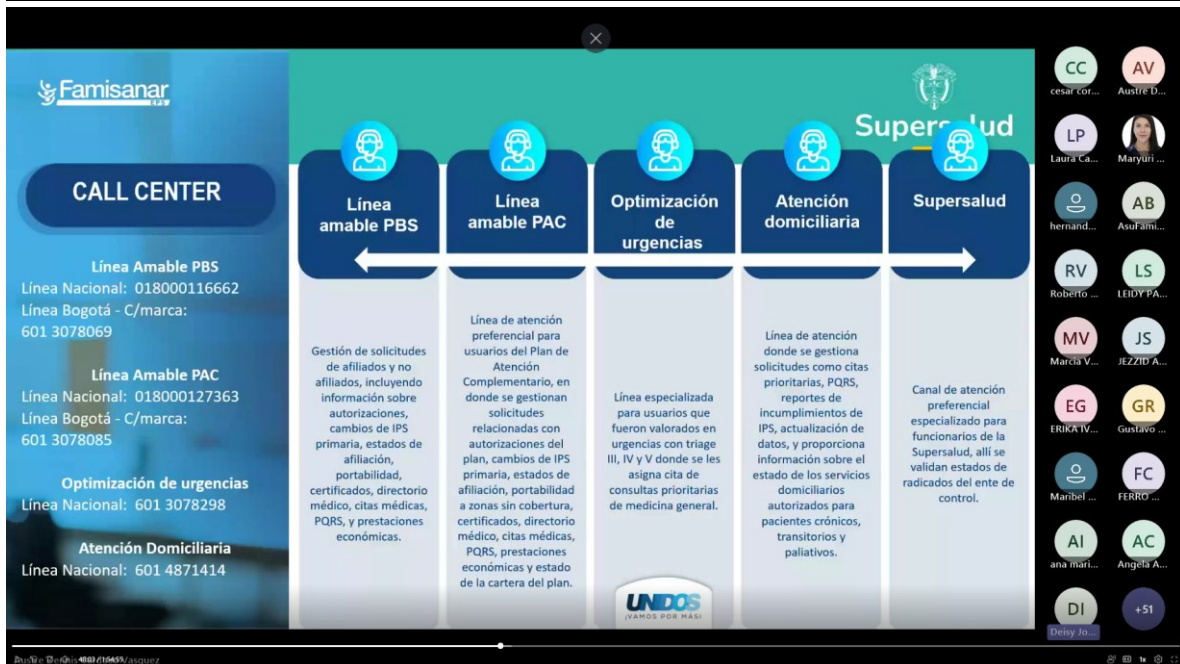


Nuestros Canales

Operación tercerizada (call center) 85%
Operación In-House 15%

Más de 350 colaboradores en Canales de Atención al Afiliado. Internos + Externos

- Canal presencial
 - Oficina / Reserva de turno en oficina
 - Punto de Atención
 - Asesor Móvil
- Video Llamada
- Líneas Amables (para afiliados)
- Familíneas (para IPS)
- Famisanar en Línea (página web/zona transaccional)
- Correo electrónico SAC y autorizaciones ambulatorias / hospitalarias
- Camila (Chatbot) WhatsApp/Web



CALL CENTER

Línea Amable PBS
Línea Nacional: 018000116662
Línea Bogotá - C/marca: 601 3078069

Línea Amable PAC
Línea Nacional: 018000127363
Línea Bogotá - C/marca: 601 3078085

Optimización de urgencias
Línea Nacional: 601 3078298

Atención Domiciliaria
Línea Nacional: 601 4871414

Línea amable PBS
Gestión de solicitudes de afiliados y no afiliados, incluyendo información sobre autorizaciones, cambios de IPS primaria, estados de afiliación, portabilidad, certificados, directorio médico, citas médicas, PQRS, y prestaciones económicas.

Línea amable PAC
Línea de atención preferencial para usuarios del Plan de Atención Complementario, en donde se gestionan solicitudes relacionadas con autorizaciones del plan, cambios de IPS primaria, estados de afiliación, portabilidad a zonas sin cobertura, certificados, directorio médico, citas médicas, PQRS, prestaciones económicas y estado de la cartera del plan.

Optimización de urgencias
Línea especializada para usuarios que fueron valorados en urgencias con triage III, IV y V donde se les asigna cita de consultas prioritarias de medicina general.

Atención domiciliaria
Línea de atención donde se gestiona solicitudes como citas prioritarias, PQRS, reportes de incumplimientos de IPS, actualización de datos, y proporciona información sobre el estado de los servicios domiciliarios autorizados para pacientes crónicos, transitorios y paliativos.

Supersalud
Canal de atención preferencial especializado para funcionarios de la Supersalud, allí se validan estados de radicados del ente de control.

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



Supersalud

CANALES VIRTUALES

Camila web / WhatsApp
Camila WhatsApp
WhatsApp: 300 6438831

Correos Electrónicos
autorizacionesambulatorias@famisanar.com.co
servicioalcliente@famisanar.com.co

Redes Sociales
f, X, Instagram, TikTok, YouTube, X

Portal Web
<https://enlinea.famisanar.com.co/Portal/home.jspx>

Videollamada
<https://inal.co/YQpTAmzI>

Camila web / WhatsApp
Camila es un asistente virtual que ofrece servicios de autogestión y asesoría personalizada.

Correos electrónicos
Los correos son un canal offline para consulta de los afiliados a través de servicioalcliente@famisanar.com.co todo lo relacionado con trámites administrativos. En el correo autorizacionesambulatorias@famisanar.com.co se generan trámites de autorizaciones de servicios médicos.

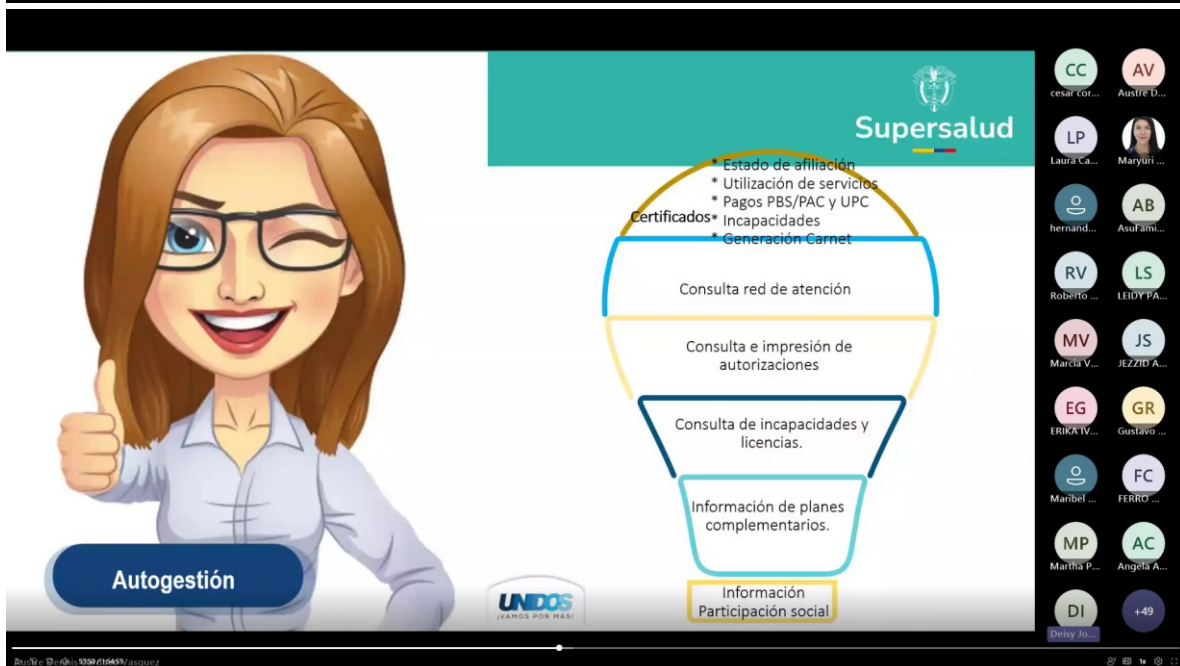
Redes sociales
La gestión de las redes sociales tiene como objetivo abordar las inquietudes y resolver las novedades publicadas por los afiliados en las plataformas Instagram, Facebook, TikTok, YouTube y X. A través de estos canales, proporcionamos soluciones y respuestas detalladas a los afiliados de Famisanar.

Portal Web
La Oficina Virtual Famisanar en Línea es un canal web alojado en la página de Famisanar a través del cual los afiliados pueden radicar sus órdenes medicas para solicitar autorización de procedimientos, medicamentos e insumos.

Videollamada
La videollamada para afiliados de Famisanar ofrece un canal interactivo donde pueden gestionar autorizaciones, certificados, cambios de IPS, incapacidades, licencias y PQR. Brindando los mismos servicios que una atención presencial.

UNIDOS
(VAMOS POR MÁS)

Avatar: Brindó: 938/15489/roque



Supersalud

Autogestión

Certificados

- * Estado de afiliación
- * Utilización de servicios
- * Pagos PBS/PAC y UPC
- * Incapacidades
- * Generación Carnet

Consulta red de atención

Consulta e impresión de autorizaciones

Consulta de incapacidades y licencias.

Información de planes complementarios.

Información Participación social

UNIDOS
(VAMOS POR MÁS)

Avatar: Brindó: 938/15489/roque

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



WhatsApp Camila

Video llamada

Turno atención presencial





WhatsApp: 300 6438831

www.famisanar.com.co
Opción atención Video llamada

www.famisanar.com.co
Opción agendamiento oficina virtual



CC

AV

LP

LAURA CA...

LP

LAURA CA...

AB

ASUFAMI...

RV

ROBERTO...

LS

LEIDY PA...

MV

MARCIA V...

JS

JEZZID A...

EG

ERIKATV...

GR

GUSTAVO...

FC

FERRO...

MP

MARITIA P...

AC

ANGELA A...

DI

DEIVY JO...

+49



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

CC

AV

LP

LAURA CA...

LP

LAURA CA...

AB

ASUFAMI...

RV

ROBERTO...

LS

LEIDY PA...

GJ

GISELA JI...

AC

ANGELA A...

EG

ERIKATV...

GR

GUSTAVO...

FC

FERRO...

MP

MARITIA P...

MV

MARCIA V...

LA

LUZ TIEL...

+44

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

5
Sitio web

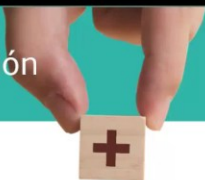




CC
AV
LP
AB
GJ
LS
AC
EG
RV
GR
MP
MP
MV
LA
+42

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