

ACTA DE REUNIONES**FECHA:** 23 mayo de 2025**ASISTENTES:**

En cumplimiento de la Circular Externa 008 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, a continuación, se relacionan las autoridades, grupos y organizaciones asistentes:

RELACIÓN DE ASISTENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2024 23 DE MAYO 2025	
Asociados de Usuarios	58
IPS	2
Veeduría	4
Afiliados y Entes	154
Entes de control	4
Otros	1
Total asistentes	223

Se pone de presente que, EPS Famisanar SAS desarrolla la audiencia pública de rendición de cuentas de manera virtual, garantizando que los interlocutores, afiliados, prestadores, organismos de control, alcaldías, gobernaciones, asociaciones de usuarios, veedurías, y ciudadanía en general conozcan con anticipación la manera en la que pueden participar del ejercicio de rendición de cuentas enmarcado en un proceso transparente y de cara al mejoramiento continuo de la experiencia de los afiliados.

Micrositio Participación Social:

<https://www.famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas-2024>

YouTube:

https://www.youtube.com/watch?v=F_PC8vxSvNc

Ver listado de asistentes anexo.

LUGAR: Virtual**HORA INICIAL** 10:00 a.m.**HORA FINAL** 11:42 am**DESARROLLO DE LA REUNIÓN****Orden del día:**

1. Apertura del evento y Saludo
2. Reglamento para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

	3. Presentación del informe de gestión de EPS Famisanar vigencia 2024 4. Preguntas 5. Cierre
	Constancia de la Convocatoria: De conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley 1122 de 2007, así como, la Circular Externa 0008 de 2018, Famisanar EPS realizó convocatoria para la audiencia de rendición de cuentas mediante los siguientes medios: 1. Publicación en la Página web www.famisanar.com.co, el día 10 de abril de 2025. 2. Se realizaron 4.537 invitaciones vía correo electrónico a IPS, médicos, agremiaciones, líderes sociales, Asociaciones de Usuarios, Gobernaciones, Alcaldías, y Entes de Control. 3. Se realizaron 2 publicaciones en medios de amplia circulación. 4. Del mismo modo, se hizo extensiva la invitación para participar en la audiencia de rendición de cuentas a través de correos electrónicos, WhatsApp, SMS, Mailyng entre otros. De lo anterior, se anexa soporte. Por otra parte, garantizando la participación de la ciudadanía se publicó el informe de gestión de la vigencia 2024 el 10 de abril de 2025, el documento fue diseñado acorde con lo establecido en la Circular Externa 008 de 2018 y se encuentra disponible en el link: https://pdnfamiwebpagesa.z20.web.core.windows.net/public/Informe%20de%20Gesti%C3%B3n%202024%20Audiencia%20Publica%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas.pdf Así mismo se publicó el reglamento con el fin de dar a conocer la forma de participar y tener interacción con la ciudadanía. https://pdnfamiwebpagesa.z20.web.core.windows.net/public/Reglamento%20Audiencia%20Publica%202024%20%201.pdf
	Desarrollo de la reunión: 1. Apertura del evento y Saludo Siendo las 10:00 am, la moderadora Valeria Vila da inicio formal a la jornada extendiendo un cordial saludo a los afiliados, representantes de entes de control, ciudadanía en general, asociaciones de usuarios y organizaciones civiles que se conectan y participan de manera presencial y virtual en este espacio de diálogo institucional.

Menciona que la audiencia fue convocada y desarrollada en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 1122 de 2007 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, normatividad que establece la obligatoriedad de estos espacios de rendición para presentar a la ciudadanía los avances, resultados y retos en términos de eficacia, eficiencia y efectividad en la gestión institucional.

Asimismo, la moderadora invita a los participantes conectados de forma virtual a diligenciar el formulario de asistencia disponible en la descripción de la transmisión, resaltando la importancia de este registro para efectos de seguimiento y continuidad en la participación ciudadana. Finalmente, recuerda que las preguntas del público podrían ser formuladas a través del enlace habilitado en el chat de la transmisión, y que estas deben estar estrictamente relacionadas con el informe de gestión previamente publicado en el portal web oficial de EPS Famisanar.

2. Reglamento para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Adicional a lo anterior, la moderadora da lectura al reglamento del evento, informando la metodología que se llevará a cabo en este, aspectos que fueron previamente publicados en el portal web de EPS Famisanar.

Señala que este ejercicio se realiza en cumplimiento de la Ley 489 de 1998, la Ley 850 de 2003, la Ley 1474 de 2011, el Decreto 780 de 2016 y la Circular Externa 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud. Se enfatiza que la rendición de cuentas es un mecanismo de control social que permite a la ciudadanía solicitar información, recibir explicaciones y evaluar la gestión institucional, con el objetivo de promover principios de buen gobierno como la transparencia, eficiencia y eficacia en la administración pública.

Asimismo, se explica el paso a paso para la participación ciudadana, incluyendo la consulta del informe de gestión publicado en la página web, la formulación de preguntas a través de formularios y chat, y el control de asistencia a cargo del área de participación social.

Indica que las preguntas serán respondidas al finalizar la presentación del informe y serán clasificadas por temas: contexto sectorial, gestión de la población afiliada, prestación de servicios, satisfacción del afiliado, participación social y gestión financiera.

Por otro lado, se aclara que, si bien este es un ejercicio democrático de diálogo y control social, no tiene efectos vinculantes sobre la entidad. Finalmente, se anuncia que el acta de la audiencia, el informe final, los registros de asistencia y demás soportes se publicarían en la página web dentro de los quince días hábiles posteriores al evento.

Acto seguido, se da inicio formal al evento con la proyección de la historia de Katherine Gil, afiliada de EPS Famisanar, como ejemplo ilustrativo de la implementación y alcance de la estrategia de Atención Primaria en Salud (APS).

3. Presentación del informe de gestión de EPS Famisanar vigencia 2024

De manera posterior, se le otorga la palabra al Agente Especial Interventor de EPS Famisanar, Dr. Jorge Arturo Suárez Suárez, quien presenta los principales avances, resultados y retos de la entidad durante el mencionado periodo, destacando el compromiso institucional con el cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo y con la garantía del derecho a la salud de los afiliados.

El Dr. Suárez inicia su intervención expresando un agradecimiento especial al Presidente de la República, Dr. Gustavo Petro Urrego; al Ministro de Salud y Protección Social, Dr. Guillermo Alfonso Jaramillo; y al Superintendente Nacional de Salud, Dr. Giovanni Rubiano, por el respaldo brindado al proceso de intervención. Asimismo, resalta que EPS Famisanar fue constituida en 1995 bajo una alianza estratégica entre las cajas de compensación CAFAM y COLSUBSIDIO y que, el 4 de agosto de 2023, la Superintendencia Nacional de Salud renovó por cinco años su autorización de funcionamiento en el régimen contributivo.

Indica también que, el 15 de septiembre de 2023, se decretó la intervención forzosa administrativa para administrar la entidad por parte de la Superintendencia de Salud, inicialmente por un año. Que, el 13 de septiembre de 2024, dicha intervención fue prorrogada hasta septiembre de 2025 y en esta misma fecha se levantó la restricción que impedía nuevas afiliaciones y traslados.

Pone de presente, que el 15 de noviembre de 2024, se le designó como actual Agente Interventor, quien lo asumió con el compromiso de rediseñar el plan de intervención y reorientar la gestión operativa y financiera de la EPS.

Una vez presentado el contexto actual de EPS FAMISANAR, el Agente Interventor expone que, durante el año 2024, se obtuvieron logros significativos, entre los que se destacan reconocimientos del Ministerio de Salud y Protección Social a la campaña de comunicaciones en salud mental, la actualización del modelo de atención y gestión del riesgo para el periodo 2024–2028, y un aumento del 17% en la interacción de los afiliados con los canales virtuales, alcanzando más de 12 millones de interacciones en canales no presenciales.

Informa a la audiencia que, a partir de noviembre de 2024, se estructuró un nuevo plan de trabajo con 82 actividades y 95 indicadores, alineado con las 15 órdenes emitidas por la Superintendencia Nacional de Salud y aprobado el 30 de diciembre de 2024. Estas órdenes son interdisciplinarias pues contemplan los diferentes componentes: técnico-científico, financiero y jurídico. Además, con corte a diciembre de 2024, se alcanzó un 56% de cumplimiento en los indicadores FENIX y se reportaron avances importantes en otros indicadores internos de gestión.

En cuanto a la gestión por cohortes y grupos de riesgo en salud, indica que se implementaron trece estrategias específicas para la atención de patologías de alto impacto en salud pública como salud mental, cáncer, enfermedades crónicas y desnutrición.

Respecto de la gestión financiera, se logró un 87% de legalización de cartera de giros directos con la Administradora de Recursos de Salud (ADRES), y se incrementó del 15 al 20% el porcentaje de pagos destinados a la red pública entre noviembre y diciembre de 2024.

Con relación a la gestión de las reclamaciones y PQR, se alcanzó una gestión del 96% al 31 de diciembre del 2024.

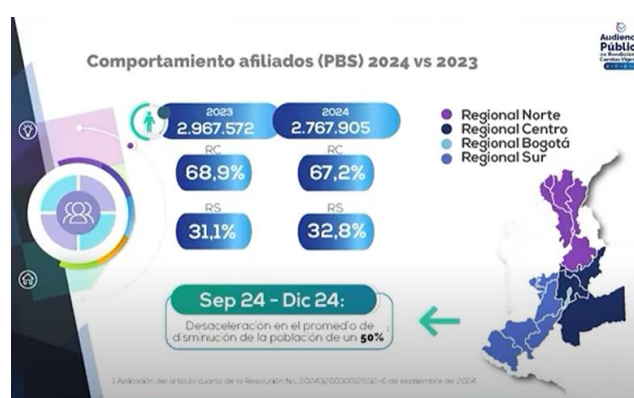
En cuanto a la red de prestadores, se avanzó en la territorialización y pluralidad, contando con 910 prestadores activos, de los cuales 95 corresponden a la red pública.

El Agente Especial Interventor concluye su participación señalando que estos resultados son el reflejo del esfuerzo por cumplir con los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo, especialmente en lo relativo al fortalecimiento de la atención primaria en salud, el apoyo a la red pública y la promoción de acciones preventivas y de cuidado en los entornos cotidianos de los afiliados.

Ahora bien, el Gerente de Experiencia del Afiliado, Jhon Edison Rojas Gómez, presenta un análisis detallado sobre la estructura poblacional, la participación territorial de la EPS y el comportamiento de su red de servicios.

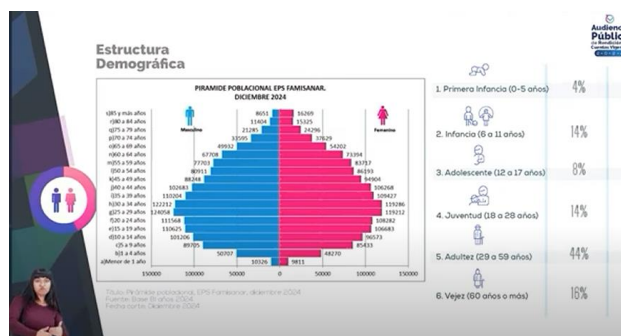
Inicia recordando que, tras la expedición de la Resolución No. 6256 del 15 de septiembre de 2023, por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, se limitó la capacidad de realizar nuevas afiliaciones y aceptar traslados, lo que impactó una reducción del 6,7% en la población afiliada y una variación por régimen del 1.7% hacia arriba y hacia abajo.

El régimen contributivo pasa del 68,9% al 67.2% y en el régimen subsidiado pasa del 31,1% al 32,8%. No obstante, tras el levantamiento de la medida, se evidencia una desaceleración del 50% en dicha disminución.



La EPS alcanzó una participación nacional del 5,5%, posicionándose como la sexta más representativa en el país, y lideró en la región centro (especialmente Cundinamarca) con una participación del 25,6%, seguida por un 16,2% en Bogotá.

En cuanto a la composición demográfica, Famisanar cuenta con más de 2,7 millones de afiliados, de los cuales el 52% son mujeres y el 48% hombres. La segmentación por grupos etarios evidenció una alta concentración (60%) en etapas de adultez y vejez, lo cual representa retos importantes en cobertura, oportunidad y calidad.



Las estrategias de atención se han diseñado conforme a esta distribución: priorizando la infancia, adolescencia, juventud, adultez y vejez, con un enfoque diferencial y resolutivo, adaptado al ciclo de vida.

En lo relacionado con la red de servicios, a diciembre de 2024 se contaba con 1.611 minutos de contratación. La modalidad de evento representó el 93,48% de los contratos, mientras que la contratación per cápita creció del 3,81% al 5,28%, y el modelo de pago global prospectivo se mantuvo en 1%.

Finalmente, se destacó un incremento en la participación de prestadores públicos, que pasó del 7,33% al 12,91%, fortaleciendo la articulación con actores del sistema en territorios con menor presencia de red privada. Con esto, se reafirma el compromiso institucional de continuar construyendo una EPS más cercana, humana y ajustada a las necesidades reales de sus afiliados.



Posteriormente, se proyecta la historia de Diego López, afiliado de EPS Famisanar, como ejemplo ilustrativo de la atención primaria en salud en la modalidad de atención domiciliaria para dar paso a la intervención de la Gerente de Salud Fanny Juliette León Morales, quien expone la gestión en salud.

La Dra. Fanny destaca en primer lugar, el acompañamiento a más de 30.000 gestantes y la atención de más de 20.000 partos, cifras que registraron una reducción frente al año anterior.

Se resaltan los avances en los indicadores de la ruta materno perinatal, con una proporción de gestantes con más de cuatro controles durante el año con el 94% en la proporción de gestantes con tamizajes de VIH, más del 95% de la proporción de gestantes con un tamizaje de sífilis por encima del 93% y la proporción de gestantes con tamizaje para hepatitis B en el 87%.

En cuanto al cáncer de cérvix, se logró un incremento del 22% en biopsias y una disminución del 20% en el tiempo de inicio del tratamiento. Asimismo, se impactó a más de 500.000 mujeres con acciones educativas, y se ha fortalecido el monitoreo a la población diagnosticada en carcinoma in situ y hemos superado en 12 puntos porcentuales la meta esperada del cumplimiento como tal para esta patología.

En cáncer de mama, se realizaron 1.724 biopsias, se redujo el tiempo de inicio de tratamiento pasando de 67,91 a 56,96 días y la cobertura educativa trascendió a más de 500.000 mujeres.

En desnutrición infantil, se identificaron 1.885 casos activos de desnutrición, con una captación incrementada en un 9%. En enfermedades de riesgo cardiovascular como hipertensión y diabetes, más de 300.000 afiliados estuvieron bajo control, logrando coberturas del 69,48% en hipertensión y 41,6% en diabetes, con campañas que alcanzaron a más de un millón de personas de la población en general.

Se ejecutaron más de 500 campañas de promoción y demanda inducida, superando la meta del periodo.

En cuanto a los indicadores de la ruta de promoción y mantenimiento en salud realizamos una cobertura para la población menor de 6 meses en todo el proceso de apoyo de lactancia materna en el 29.9%. En cuanto a la cobertura para la población de niños y niñas en cuanto a su atención en medicina general o especializada para la población del 1 a 5 años llegamos a una cobertura del 28.9%; en cuanto al cumplimiento de la consulta de infancia en el año estuvimos en el 16.2, mejorando nuestros indicadores del año anterior.

En vacunación, se lograron coberturas superiores al 80% en esquemas priorizados como pentavalente, BCG y triple viral. Para la pentavalente en tercera dosis en los menores de un año llegamos al 97%, BCG en el 87%, triple viral en el 89% para primera dosis y en refuerzo del 82%.

En cuanto al curso de vida de adolescencia y juventud se mantuvo el cumplimiento en la consulta adolescencia del 16% en proporción para mujeres de 14 a 17 años, en el tamizaje de hemoglobina y hematocrito en el 30.1%, la proporción de mujeres de 10 a

13 años en tamizaje de hemoglobina hematocrito en el 26%, mejorando los indicadores del 2023.

En el curso de vida de juventud, el cumplimiento de consulta fue del 52,6% y se logró una cobertura del 58,2% en valoraciones antropométricas. Para la ruta de promoción y mantenimiento para la adultez y vejez, las valoraciones antropométricas superaron el 73% y las coberturas de consulta médica estuvieron entre el 49% y el 57%.

En el grupo de riesgo de salud mental, se identificaron más de 200.000 casos, con una mayor prevalencia y acciones intensificadas en campañas educativas.

Las intoxicaciones por sustancias psicoactivas disminuyeron frente a las del 2023, con 29 campañas que impactaron a más de 600.000 personas.

En salud oral, se realizaron 12 campañas y se alcanzaron coberturas superiores al 30% en valoraciones bucales. Finalmente, se informó una mejora en la oportunidad de citas en especialidades clave como obstetricia y ginecología, y se incrementó la notificación de eventos en salud pública en un 17%, con un aumento del 26% en las tasas, siendo el dengue y la fiebre amarilla los eventos más reportados. La intervención de la Dra. Fanny concluyó reafirmando el compromiso de EPS Famisanar con la atención integral, oportuna y centrada en las necesidades reales de sus afiliados.

De manera posterior, se presenta un bloque integral enfocado en la experiencia del afiliado donde se evidencia la gestión de la estrategia multicanal, la gestión de reclamaciones y las acciones territoriales de participación social, con el propósito de reafirmar el compromiso de EPS Famisanar con una atención cercana, oportuna y centrada en el usuario.

El gerente de experiencia del afiliado, Jhon Edison Rojas, abre el segmento ratificando que la EPS ha fortalecido sus canales de atención en especial “los canales no presenciales”, lo que ha permitido mejorar los niveles de acceso sino también de generar cercanía confianza y oportunidad a la población afiliada.

En ese sentido, John le otorga la palabra a Nathalie Andrea Orjuela -Coordinadora de Canales no Presenciales- para que comparta los logros alcanzados desde la estrategia multicanal, los medios digitales, campañas informativas y redes sociales.

Por su parte, Nathalie destaca el crecimiento del 17% en las interacciones con relación al 2023, manteniendo la tendencia del crecimiento desde el 2021, con más de 12 millones de interacciones.

Indica que, en diciembre de 2024 los canales virtuales registraron una participación de 27 puntos porcentuales por encima del canal presencial con un crecimiento de 11 puntos porcentuales frente al 2023.

Asimismo, se ha consolidado un modelo multicanal que incluye atención por videollamada, correo electrónico, asesoría con la asistente virtual "Camila" y un canal

especializado en lengua de señas. Estas herramientas han facilitado trámites como autorizaciones, generación de certificados y actualización de datos, con mayor comodidad y eficiencia para los usuarios.

Luego, la señora Olga Vaquero -Directora de Defensa del Afiliado-, expone los avances en la gestión de reclamaciones en salud. Informa a los asistentes que la tasa de PQRS se redujo en un 13%, pasando de 6,7 a 5,8 por cada 1.000 afiliados. Se lograron reducciones significativas en reclamos relacionados con atención domiciliaria (-74,36%), prestaciones económicas (-65,28%) e inconsistencias en afiliación (-35,56%). En materia judicial, los fallos favorables en tutelas alcanzaron el 25,8% y se evidenció una disminución del 16,2% en tutelas por oportunidad en la prestación, así como una reducción del 29% en tutelas por derechos de petición.

Además, se fortalecieron los procesos internos mediante la implementación de una herramienta tecnológica de trazabilidad y análisis de causas. En satisfacción del usuario, el indicador externo del Ministerio de Salud subió del 50,8% al 73,5%, y la intención de traslado descendió del 31,4% al 30,7%, demostrando una mayor fidelización.

La EPS avanzó también en la implementación de estrategias como la ampliación de la red, nuevas contrataciones farmacéuticas, análisis de datos en tiempo real y reuniones periódicas de seguimiento con alta gerencia.

Acto seguido, se le otorga la palabra a María Teresa Prieto Gamba -del equipo de Participación Social-, quien presenta la estrategia MAPU (Mesas de Atención Personalizada al Usuario), mediante la cual se realizaron 30 jornadas en 16 departamentos, con 2.437 asistentes y 4.357 solicitudes gestionadas directamente, principalmente en autorizaciones (40,3%), acceso a especialistas (29,5%) y medicina general (7,6%). Explica que esta iniciativa no solo descongestionó otros canales, sino que también fortaleció la confianza de los afiliados en la presencia territorial de la EPS.

En gestión comunitaria, se cerró el año con 33 asociaciones de usuarios activas y 1.478 usuarios inscritos, lo que representa un crecimiento del 18% y del 13,26%, respectivamente, frente a 2023. Se realizaron 575 encuentros entre usuarios y entes de control, y se recibieron 2.482 solicitudes a través de los canales de participación social, reflejando un crecimiento del 49%.

Finalmente, se proyectan las intervenciones de líderes de asociaciones de usuarios de Cartagena y Boyacá, quienes resaltaron la colaboración de la EPS y su disposición al diálogo, así como, la mejora en la calidad del servicio prestado. Este bloque concluyó reafirmando el compromiso institucional de EPS Famisanar con una atención accesible, humanizada y articulada con las comunidades en todos los niveles del sistema.

Seguidamente, se concede el uso de la palabra a la Dra. Alba Lucy Cruz Pardo -Gerente Administrativo y Financiero-, para que presente el informe acerca de la situación financiera de la Entidad.

Inicia dando a conocer los resultados financieros de la vigencia 2024, los cuales reflejan ingresos por \$5.043.914 Billones, frente a costos por \$5.521.068 Billones y gastos por \$335.000 millones.

Estado de la situación financiera:

- Activos: \$855.455 millones
- Pasivos: \$3.053.245 Billones
- Patrimonio: -2.197.790 Billones

La siniestralidad total al cierre de diciembre 2024 fue del 109.5%. La eficiencia en gasto operacional se situó en 6.6%, con una pérdida del ejercicio \$759.963 millones y una reserva técnica liquidada pendiente de pago de \$1.7 Billones.

Respecto a la evolución de los ingresos operacionales, se observa un crecimiento del 4.6% equivalente a \$222.404 millones en ingresos operacionales. Este incremento se debe al aumento de la Unidad de Pago por Capitación -UPC-.

Se resalta que, aunque los ingresos han aumentado año tras año, la población afiliada ha disminuido en los dos últimos años:

- En 2023, la reducción fue del 1.9% (aproximadamente 56.000 afiliados)
- En 2024, la disminución fue del 6.7% (alrededor de 199.000 afiliados).

A pesar de esta reducción en la población, los ingresos por UPC crecieron en un 7,5%, producto del aumento de la UPC tanto para régimen contributivo como en LMA, con un ajuste del 12,01% conforme a lo establecido en la Resolución 2364 de 2023.

En cuanto a la evolución del costo médico, se registró un incremento del 9.4% equivalente a \$473.793 millones. Este aumento se debe al mayor costo del PBS derivado del incremento en las autorizaciones a lo largo del 2024 y la actualización del valor evento medio.

El incremento en el costo está marcado también por los siguientes servicios:

- Internación: \$185.120 millones (13.8%)
- Medicamentos: \$151.808 millones (30.7%)
- Suministros: \$63.323 millones (63.1%)
- Apoyo diagnóstico: \$49.476 millones (16.5%)



En relación con la eficiencia del gasto operacional, se registró un incremento de \$81.324 millones en comparación con el cierre de 2023, con una mayor incidencia en el gasto por deterioro, que aumentó en \$63.725 millones debido a que en 2024 se realizó el deterioro de la cuenta por cobrar de recobro No PBS. A pesar de este aumento en el gasto, la relación neto/ingreso UPC y PyP mejoró en 0.1%.

Frente al comportamiento del resultado del ejercicio, se han registrado pérdidas recurrentes desde diciembre de 2017 hasta diciembre de 2024, debido al incremento del costo médico en relación con los ingresos percibidos, como se evidencia en las gráficas de evolución de ingresos y costos. Así pues, para la vigencia 2024, la pérdida del ejercicio es de \$759.963 millones, lo que representa un deterioro de \$393.571 millones (107.4%) en comparación con la vigencia 2023, que cerró en -\$366.392 millones.

A cerca del desempeño financiero por Regional, específicamente en términos de ingresos la distribución es la siguiente: Regional Bogotá 49%, Regional Centro 37%, Regional Norte 8% y Regional Sur 6%.

En cuanto a costos, la representación por regional es: Regional Bogotá 47.4%, Regional Centro 36.8%, Regional Norte 8.4% y Regional Sur 7.5%.

Desde la perspectiva de la siniestralidad, los indicadores y las pérdidas brutas por regional son; Regional Bogotá 104.9% con una pérdida bruta de \$121.899 millones, Regional Centro del 110.4% con una pérdida bruta de \$190.394 millones, Regional Norte del 111.7% con una pérdida bruta de \$48.564 millones y Regional Sur del 129.9% con una pérdida bruta del \$94.530 millones.

Finalmente, la gerente realiza una comparación entre los resultados de cierre 2023 y 2024 en relación con los indicadores de habilitación financiera establecidos por la Superintendencia Nacional de Salud en los siguientes términos:

-Capital Mínimo: al cierre 2024, se registra una suficiencia negativa de -\$2.158.241 Billones. En comparación con el cierre 2023, la insuficiencia aumentó en \$753.170 millones, debido al incremento en el valor requerido, producto del ajuste inflacionario y el resultado neto acumulado.

-Patrimonio Adecuado: al cierre 2024, se presenta una suficiencia negativa de - \$2.880.124 Billones. Frente al cierre de 2023, la insuficiencia se incrementó en \$863.014 millones, debido a la devolución del porcentaje de deducción de los ingresos conforme al Decreto 1492 de 2022 y a las pérdidas acumuladas a diciembre 2024.

-Inversión Reserva Técnica: al cierre 2024, se registra una suficiencia negativa de - \$2.701.887 Billones. En comparación con el cierre 2023, el valor requerido aumentó en \$648.301 millones, debido al incremento de las reservas conocidas no liquidadas y de las conocidas liquidadas pendientes de pago, así como al incremento en los costos de salud.

4. PREGUNTAS

Como parte final de la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2024, se da lectura y respuesta a algunas de las preguntas recibidas durante la transmisión en vivo y a lo largo del último mes a través del portal web de EPS Famisanar.

Las respuestas son atendidas por el equipo directivo, de la siguiente manera, dando cumplimiento al principio de participación ciudadana y fortalecimiento del diálogo institucional.

4.1 ¿Cómo se puede mejorar la entrega de medicamentos a los usuarios? ¿de qué o quién depende mejorar este servicio?

La primera pregunta es atendida por la doctora Fanny Juliette León, quien explica que se están ampliando los gestores farmacéuticos mediante nuevos contratos en distintos municipios, y se avanza en negociaciones para la compra directa con la industria farmacéutica. Esta estrategia busca eliminar ineficiencias, generar economías de escala y garantizar procesos más transparentes y eficaces.

4.2 ¿Actualmente cuál es la dificultad de la red de prestación de servicios para los pacientes de enfermedades huérfanas?

En cuanto a la red de atención para pacientes con enfermedades huérfanas, la doctora León indicó que la gestión depende de la oferta de IPS especializadas disponibles. Actualmente, se cuenta con programas integrales para las patologías de mayor prevalencia dentro de las más de 2.200 enfermedades reconocidas por la Circular 023, aunque no todas disponen aún de un abordaje integral.

4.3 ¿Cómo fomentar mayor apoyo y acompañamiento a las asociaciones de usuarios?

La tercera pregunta, orientada a cómo fomentar el apoyo a las asociaciones de usuarios, es atendida por la doctora María Teresa de la Dirección de Participación Social. Señala que se vienen fortaleciendo espacios de concertación entre afiliados, direcciones estratégicas y alta gerencia, permitiendo escuchar las necesidades del usuario y construir soluciones conjuntas. Además, invitó a la ciudadanía a acceder al micrositio

de participación social para conocer las actividades, inscribirse y hacer seguimiento a los procesos vigentes.

Finalmente, se anunció el cierre de la audiencia pública, recordando que todas las preguntas recibidas serán respondidas de forma individual y publicadas junto con el acta oficial en la página web institucional de EPS Famisanar. Se agradece a los asistentes por su participación y se invita a conocer, mediante un video informativo, el paso a paso para gestionar solicitudes a través del asistente virtual Camila, reafirmando el compromiso de la entidad con la atención oportuna, cercana y eficiente.

5.CIERRE

Para finalizar, se agradece la asistencia de los participantes y se da por clausurada la audiencia a las 11:42 am.

La anterior información ha sido suministrada y está bajo la responsabilidad del talento humano de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, que participaron en la audiencia pública de rendición de cuentas 2024.

Anexo: Anexo de preguntas y respuestas.

Listado de asistentes.

Soporte de convocatorias realizadas.

Anexos

- Lista de Asistencia

Nombres y Apellidos Completos	Ciudad	¿Qué Rol Desempeña dentro de EPS Famisanar?
Jairo BEJARANO	Bogotá	Afiliado
Sandra Yanira Carrillo Fandiño	Bogotá	Afiliado
Rafael Eduardo Jordan Rueda	Villa de Leyva, Boyacá	Miembro de Asociación de Usuarios
sandra yoleth figueredo hernandez	villavicencio	Miembro de Asociación de Usuarios
Eliana fonseca	Villavicencio	Miembro de Asociación de Usuarios
Rocio Villar	Fusagasuga	Afiliado
Carlos Andrés chaparro Arévalo	Bogotá	Afiliado
Luis Fernando caranton Pineda	60	Afiliado
Jose Antonio Cañón Niño	Bogota	Afiliado
María Yolima Contreras Sierra	Fusagasugá	Miembro de Asociación de Usuarios
jaime dussan pulecio	Girardot	Afiliado
Rafael Eduardo Jordan Rueda	Villa de Leyva Boyacá	Miembro de Asociación de Usuarios
Luis Fernando Caranton Pineda	Bogotá	Afiliado
Jesús Fernando Galvis Davalo	FACATATIVÁ	Afiliado
Luz Mila rojas	Bogota	Afiliado
Julio Pedrozo Mejía	Barrancabermeja	Miembro de Asociación de Usuarios
Henry Augusto Lerma Baena	Bogotá	Miembro de Asociación de Usuarios
RICARDO ALEJANDRO CARO GUACANEME	BOGOTA	Afiliado
Victor torres	Bogota	Miembro de Asociación de Usuarios
Jacqueline Reyes	Bogotá	Miembro de Asociación de Usuarios
Manuel Isaza Manrique	Barrancabermeja	Miembro de Asociación de Usuarios
VICTOR JULIO VILLAMIL CASTILLO	BOGOTA	Afiliado
Jenny Gaitan Medina	Sopo	Afiliado
Jorge Donoso sarmiento	Bogotá	Miembro de Asociación de Usuarios
Jair Rojas Millán	Bogotá D. C.	Miembro de Asociación de Usuarios
Miguel Nieto Machuca	Barrancabermeja	Ente de Control

luz nelly angel	bogota	Afiliado
John Fredy Pamplona Bernal	Bogotá	Afiliado
JUAN CARLOS FERRERO OTERO	Ibague	Miembro de Asociación de Usuarios
Jose javier ospina sanchez	Bogota	Afiliado
NAIR SIERRA RODRIGUEZ	Bogotá	Afiliado
Luzmaryospina ramirez	Bogota	Afiliado
Gelber Rodrigo Bautista Calderón	Bogotá D.C	Afiliado
Alfonso José Ferreira arias	Valledupar	Miembro de Asociación de Usuarios
RENE ALEJANDRO CASTRO JIMENEZ	Bogota	Miembro de Asociación de Usuarios
Gabriela Sofía Gómez Cabrera	Bogotá D.C	Veedor
Kelly sierra	Bogota	Afiliado
Flor María Chacón	Bogotá	Miembro de Asociación de Usuarios
mauricio guzman gutierrez	ibague tolima	Afiliado
Blanca Ruth Quintero Rojas	Bogota	Afiliado
Luis Hernando Moreno Moreno	Bogotá	Afiliado
Carlos Santana Díaz	Bogotá	Afiliado
Emilsen palomino	Bucaramanga	Afiliado
Maria Lila Capera Culma	Bogotá D.C.	Afiliado
Rosalba Moncada Pedraza	Apulo.Cundinamarca.	Afiliado
Mario Javier Cifuentes Osorio	Zipaquirá	Afiliado
Jesús Fernando Galvis Davalo	FACATATIVÁ	Afiliado
Ana Lucia Sánchez Moreno	Bogotá	Miembro de Asociación de Usuarios
Luis Fernando caranton Pineda	Bogotá	Afiliado
Virgilio Roa Reyes	Barranquilla	Miembro de Asociación de Usuarios
aria del Carmen Vargas Pachon	Villa de san Diego de Ubate	Miembro de Asociación de Usuarios
Edilma lopez arboleda	Manizales	Miembro de Asociación de Usuarios
CESAR BUELVAS PUELLO	CARTAGENA	Miembro de Asociación de Usuarios
jhoan rondon urueña	bogota	Afiliado
Yensi Juliana Vasquez Papagayo	Tocancipá	Afiliado
Charol Michell sierra Vallejo	cundinamarca	Afiliado
shelsy salome Diaz Rangel	bogota	Afiliado

ROSA MARGARITA MARTINEZ RODRIGUEZ	MADRID - CUND	Afiliado
LUIS ANTONIO POVEDA ALBA	BOGOTA	Miembro de Asociación de Usuarios
YOMAR NUBIA ALVARADO	Fusagasuga	Afiliado
GLORIA MARIA RIVERA SANCHEZ	BOGOTÁ D.C.	Miembro de Asociación de Usuarios
Rafael Eduardo Jordan Rueda	Villa de Leyva Boyacá	Miembro de Asociación de Usuarios
Jose Fernando Bello Saldarriaga	Cajica-Cundinamarca	Afiliado
CARLOS ANDRES CHAPARRO AREVALO	BOGOTÁ	Afiliado
Gloria Ester Urzola Cuello	Bogotá	Miembro de Asociación de Usuarios
yina yaneth gomez ascencio	bogota	Afiliado
Rosa Elena Miranda Quevedo	Fundación Magdalena	Afiliado
Jair Bogotá novoa	Soacha	Afiliado
Emmy Sofía Ron Lira	Nemocon	Afiliado
Diana Paola Franco guacaneme	Bogotá	Afiliado
SANDRA YORLETH FIGEUREDIO HERNANDEZ	VILLAVICENCIO	Miembro de Asociación de Usuarios
Arabella Bohorquez Alfonso	Bogotá	Miembro de Asociación de Usuarios
maria valentina lozano carranza	carmen de Apicala	Afiliado
José David Ortiz estrada	Bogotá	Afiliado
Horacio Camacho	Bogotá	Afiliado
Wilson gordillo morales	Bogotá	Afiliado
Magda Marcela Gomez Hernandez	Sopo	Afiliado
Armando Enrique Hernández Echeverry	Cali	Afiliado
Kevin alberto birguez escalante	Acacias	Afiliado
esteban david rojas cuitiva	funza	Afiliado
Dana Yicet Villamizar Espinosa	Piedecuesta	Afiliado
MARIA NUBIALBA PARRA CARDENAS	BOGOTA	Afiliado
Helen michell guzman lima	Girardot	Afiliado

Germán Santiago Acuña González	Girardot	Miembro de Asociación de Usuarios
Maria Fernanda Bolivar	Bogota	Afiliado
Juan Camilo Gutiérrez Maldonado	Villavicencio-meta	Afiliado
Miguel Ángel Soto bolivar	Bogotá	Afiliado
Gelber Rodrigo Bautista Calderón	Bogotá. D.C	Afiliado
Yasmin Quimbayo	Bogotá	Afiliado
Angie madera	Bogota	Afiliado
Lina Estefanía Hernández chaparro	Bogotá	Afiliado
Luis Miguel Quimbayo Vanegas	La palma	Afiliado
Luis Miguel Quimbayo Vanegas	La palma	Afiliado
Milton Efraín Álvarez Gutierrez	Bogota	Afiliado
CLAUDIA PATRICIA CASTRO BALAGUERA	BOGOTA	Afiliado
María de los Ángeles Rodríguez Chavez	Paipa	Miembro de Asociación de Usuarios
Jhonwisler Mancilla Ortiz	Soacha	Afiliado
Kevin Santiago Morera gonzalez	Bogotá	Afiliado
Cristhian David Martínez Aguillon	Bogotá	Afiliado
Transito orjuela puentes	Bogotá	Afiliado
José Fernando Cobo fajardo	Cali	Afiliado
José Alirio Galeano González	Agua de Dios	Miembro de Asociación de Usuarios
Ana Patricia Marin Castro	Manizales	Ente de Control
ISABEL SANTANA SANTANA	SOPO	Afiliado
Rosalba Garzón Díaz	Bucaramanga	Afiliado
MARLENY SEGURA VARGAS	Bogotá	Afiliado
Jazmín Eliana Villa Gallón	Manizales	Ente de Control
Marisol Lozano vargas	Neiva huila	Afiliado

Alexandra Patricia Campos Rodriguez	Bogotá	Afiliado
Valcarcel Vega yurani	Bogota	Afiliado
Gloria prieto	Bogota	Afiliado
Yeimi Alexandra Lopez Lopez	Bogotá	Afiliado
Armando Morales	Bogotá	Afiliado
Maribel Fernanda Gutiérrez Duque	Manizales	Ente de Control
Flor Marina Macias	Soacha	Afiliado
María Esmir delgado Aparicio	Girón Santander	Afiliado
IVAN FONSECA	BOGOTA	Afiliado
Hugo Garcia Rios	Zipaquira Cund	Veedor
Giovany Suarez	Soacha	Afiliado
Ana Margarita Castewllanos Rubio	Chía	Afiliado
Manuel Orlando Andrade Pulido	Bogotá	Afiliado
YOMAR NUBIA ALVARADO CUERVO	FUSAGASUGA	Afiliado
maria Consuelo Nieto Camero	Bogota	Afiliado
Julian Adolfo chaparro chaparro	Bogota	Afiliado
germila josefa agamez abad	cartagena	Afiliado
Johanna Katherine Guzman Ovalle	Bogota	Afiliado
CARMEN ELISA MUÑOZ CRUZ	FUSAGASUGA	Miembro de Asociación de Usuarios
PEDRO ANTONIO MENDOZA SANCHEZ	ZIPAQUIRA	Afiliado
Angel Esterlin Lara Sanchez	Bogota, D. C.	Afiliado
Martha Lucia vasquez Aristizabal	Bogotá	Afiliado
Angélica María Martínez Zúñiga	Soacha	Afiliado
Gloria prieto	Bogota	Miembro de Asociación de Usuarios
Gabriel Orlando Infante Pedraza	Zipaquirá	Miembro de Asociación de Usuarios
jorge enrique villamil	tulua	Miembro de Asociación de Usuarios
Eusebio rojas	Bogotá	Afiliado

Gustavo Adolfo Rengifo Rugeles	Ibagué	Miembro de Asociación de Usuarios
LUIS ANTONIO POVEDA ALBA	BOGOTA	Afiliado
Ana lucero lozano	Fusagasuga	Miembro de Asociación de Usuarios
Angelica Bernal	Bogotá D.C.	Afiliado
GLORIA MARIA RIVERA SANCHEZ	BOGOTA D.C.	Miembro de Asociación de Usuarios
Gustavo Adolfo Rengifo Rugeles	Ibagué	Veedor
Edgar castiblanco	Bogota	Miembro de Asociación de Usuarios
Mary Elizabeth Cáceres Rey	Choconta-Cundinamarca	Afiliado
Dynaluz Junca Pulido	Soacha	Miembro de Asociación de Usuarios
Martha Patricia Mesa Zoto	Bogota	Miembro de Asociación de Usuarios
jaime hernando betancourt otero	bogota	Afiliado
Isabela Roberto González	Bogotá	Afiliado
HÉCTOR ANÍBAL RINCÓN MALAGÓN	SOGAMOSO	Miembro de Asociación de Usuarios
HECTOR JULIO AVENDAÑO CASTELLANOS	BOGOTA	Veedor
Edwin Ricardo Manrique Rincón	Duitama	Miembro de Asociación de Usuarios
Héctor Manuel Montilla perez	Ibague tolima	Miembro de Asociación de Usuarios
Gonzalez Daza	Bogota	Afiliado
DERLY ANDREA RODRIGUEZ ROJAS	BOGOTA	Afiliado
Yuri Andrea Castro Diaz	Bogota	IPS
Carlos Alvarez	Bogotá	Miembro de Asociación de Usuarios
natalia pinzon	bogota	Afiliado
Rafael Eduardo Jordan Rueda	Villa de Leyva Boyacá	Miembro de Asociación de Usuarios
Carlos Julio Molina Ortega	Facatativá	Miembro de Asociación de Usuarios
Monica Patricia Benavides Ariza	Bogota	Afiliado
Gladys Paez de Barrera	Bogotá	Afiliado
Fausto Giraldo Ostos Ruiz	Duitama	Miembro de Asociación de Usuarios
Donaldo Enrique Castro Cortes	Espinal	Afiliado

Gelber Rodrigo Bautista Calderón	Bogotá D.C	Afiliado
Erika milena gaitan	Villeta	Miembro de Asociación de Usuarios
Hernando Gomez Bautista	Arbelaez	Miembro de Asociación de Usuarios
Hilda González Basto	Bogotá	Afiliado
Hilda González Basto	Bogotá	Afiliado
MANUEL ISAZA MANRIQUE	Barrancabermeja	Miembro de Asociación de Usuarios
Ricardo Prieto Rozo	TOCANCIPÁ	Miembro de Asociación de Usuarios
César augusto guerrero rivera	Santa marta	Miembro de Asociación de Usuarios
ELSA JANNETH SALAZAR SOLER	BOGOTA	Afiliado
Ana sarmiento	Tocancipa	Miembro de Asociación de Usuarios
Diogenes lozano carrera	Sasaima cundinamarca	Miembro de Asociación de Usuarios
Laura Camila Salazar mantilla	Bogotá	Afiliado
Julio Cesar Fornaris Tamayo	Santa Marta	Otro
Fernando Augusto Gómez Villalba	Bogotá	Miembro de Asociación de Usuarios
Jorge luis Duran simanca	Bogotá	Afiliado
TIMOLEON CORREA SANDOVAL	BOGOTA	Afiliado
María Teresa Prieto Gamba	Bogotá	Afiliado
Nasly Tatiana Delgadillo Alarcón	Ubaté	Afiliado
edimerth johan hernandez sanchez	bogota	Afiliado
nicolas gonzalez bohorquez	bogota	Afiliado
Nicolas González Bohorquez	Bogotá	Afiliado
Iam Jhoel Roa Moreno	Soacha	Afiliado
Rafael segundo Silva pedroza	Ciénaga	Afiliado
Miguel angel Sepúlveda alvarado	Bogotá	Afiliado
Mayra Alejandra Valderrama Morales	San Martín	Miembro de Asociación de Usuarios
Jhon harvin arbelaez	Soacha	Miembro de Asociación de Usuarios
Laura Rosa Vásquez Barón	Bogotá	Afiliado
Pablo Antonio Torres Torres	Bogotá	Afiliado
Enmanuel Morales	Bogotá	Afiliado
Rosa helena cuervo tinjaca	Funza	Afiliado

Hbk	Bogotá	Afiliado
José Alexander Sotelo Cetina	Bogotá	Afiliado
YESSIKA DEL CARMEN MERIÑO RIVAS	BOGOTA	Afiliado
Carlos Andrés Contreras Guerrero	Bogotá	Afiliado
Fredy alexander salamanca	Tabio cundinamarca	Afiliado
Jose Luis Carvajal Garcia	villeta	Afiliado
Mabel Lorena Silva Gonzalez	Facatativa	Afiliado
Sharon Dayan Rodríguez chauta	Colombia	Afiliado
Melba Alejandra Ramírez Baragan	Utica	Afiliado
Cristian David Moreno Jerez	Bogotá	Afiliado
Neyver estiben Gómez cortes	Soacha	Afiliado
Sebastian Camilo ibagon Vanegas	Bogotá	Afiliado
Fabian alejandro callejas	Alban	Afiliado
Gloria Daniela Acuña Granados	Bogotá	Miembro de Asociación de Usuarios
Gloria Daniela Acuña Granados	Bogotá	IPS
jarlan jesus castillo matoso	san andres providencia y santacatalinar	Afiliado
Fabiola Gonzalez Lara	Bogota	Afiliado
jaider estiven hererra cruz	Bogota D.C	Afiliado
Marlenis Cordoba Renteria	BOGOTA	Afiliado
Miguel Ángel segura Sánchez	Cuandinamarca	Afiliado
Miguel Ángel Segura Sanchez	Chia	Afiliado
Cristian Giovanni Rodriguez Velasquez	Bogotá	Afiliado
sarlin mosquera	bogota	Afiliado
LILIANA PULIDO LOPEZ	BOGOTA	Afiliado
Xiomara Caterin Barrera Chacón	Bogotá	Afiliado
Claudia Patricia Wasorna Dosabia	Bogotá	Afiliado

Sara Alejandra Zárate Galvis	Girardot	Afiliado
Laura Valentina villa carrillo	Bogotá	Afiliado
Dorllyn Leonardo Jiménez Rodríguez	Ibagué	Afiliado
Neylic Josefina del Carmen Garcia Diaz	Bogotá	Afiliado
eucaris betzabeth carrasco maiz	bogota	Afiliado

Diligencie su pregunta o propuesta de acuerdo a los siguientes temas: Contexto de Sector, Gestión de la Población Afiliada, Gestión de la Prestación de Servicios de Salud, Gestión de la Satisfacción...	Respuesta
Quando Colsubsidio va cumplir la normativa de tener agenda máximo a 72 horas para medicina general ????. Ahora toca poner una PQR o tutela para obtenerla.	Con el fin de garantizar el cumplimiento de la resolución 1552 de Ministerio de Salud y Protección Social la EPS realiza evaluación y seguimiento a los tiempos de otorgamiento de citas, lo cuales deben reportarse a la Superintendencia Nacional de Salud. EPS FAMISANAR SAS realiza revisión de indicadores de cumplimiento de oportunidad y establece acuerdos de servicio con las IPSs con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente de oportunidad en consultas. Colsubsidio ofrece varios canales para agendar citas médicas: Portal Salud Colsubsidio: Puedes gestionar tus citas en línea las 24 horas del día a través de su portal web salud.colsubsidio.com, WhatsApp: A través de su asesor virtual "Santiago" en el número 312 404 3993, ayuda.colsubsidio.com, Línea telefónica: Llamando al (601) 744 7525, Zonas de autogestión: Disponibles en los centros médicos de Colsubsidio.
Como se puede mejorar la entrega de medicamentos a los usuarios? De que depende mejorar este servicio?	¿Cómo se puede mejorar la entrega de medicamentos a los usuarios? Ejecutar mecanismos de priorización de pagos para patologías crónicas. Ampliación de la red a través de la búsqueda y contratación de nuevos gestores farmacéuticos y cambio de aquellos que no cumplan con la entrega de medicamentos. Realizar compra directa con la industria farmacéutica con el propósito de generar economías de escala, eliminar ineficiencias derivadas de la intermediación, optimizar la logística, y garantizar transparencia en los procesos de adquisición, respetando los principios de acceso abierto y no discriminación. ¿De qué o quién depende mejorar este servicio? Garantizar un flujo de recurso constante de parte de todos los actores del sistema.
Ninguna	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Porque los pacientes con enfermedades huérfanas estábamos tan maltratados. Tengo medicamento 13 meses sin entregar. PQR, reportes a supersalud, el cas es conocido por líder de vilavencio, participacion social, y director famisanar zona centro, y sin respuesta .	En los pacientes que se encuentran en la cohorte de enfermedades huérfanas se gestiona la integralidad de la atención en IPS especializadas de acuerdo a la oferta de la red prestadora . La oportunidad en la prestación de los servicios está condicionada por la disponibilidad de las IPS que atienden la complejidad requerida por los pacientes. PD: Dado el numero de enfermedades que constituyen el grupo de riesgo de huérfanas (2247 enfermedades huérfanas según circular 023/23), no se cuenta con programa integral para todos los diagnósticos, pero si para aquellas enfermedades con mayor prevalencia como Hemofilia, esclerosis múltiples , y fibrosis quística) Para medicamentos, Desde la Eps se realizan los direccionamientos de acuerdo a ordenes medicas (mipres) sin embargo, la dispensación de la entrega del medicamento en algunos casos se encuentra condicionada al pago anticipado de las moléculas, lo que ha generado afectación en alguna de las fechas de entrega. <u>En el caso puntual de la usuaria que radica la queja (CC 52848901), al realizar la verificación de las bases, NO se evidencia que cuente con diagnóstico objeto de inclusión en la cohorte de enfermedades huérfanas ni reporte ante Siviqila, por lo que agradezco al area de participación social y regional, que puedan facilitarme algun soporte clínico que tengan para realizar la validación del diagnóstico y su marcación en la cohorte.</u>
Cómo Fomentar mayor apoyo y acompañamiento a las asociaciones	Desde la Dirección de Participación Social, se han desarrollado estrategias que aportan a tener el acercamiento con cada uno de los afiliados, contamos con espacios de concertación con alta gerencia, direcciones de EPS Famisanar, con todo el equipo de Participación Social. En donde se conocen todas las necesidades y se llegan a acuerdos. Se extiende la invitación a revisar el micrositio de Participación Social en donde encontrarán todas las actividades que se realizan y enlaces de inscripción: https://www.famisanar.com.co/participacion-social
Participar en la gestión de lo que tiene q ver con salud	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Que el funcionario Diego corredor permita el acceso en condiciones de igualdad a la participación social desde famisanar.	Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestión de la prestación de servicios.	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.

No estoy, satisfecho con la atención prestada hacia mi, no me dan los medicamentos para diabetes, tampoco me atienden con los servicios medicos	Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Se establecieron mesas de trabajo con usuarios, Secretaria de salud, perdonería y EPS Famisanar; para garantizar con puntualidad los servicios de los afiliados y se hicieran propuestas de trabajo y mejora a favor de la EPS y los Usuarios obteniendo como resultado la eficacia los servicios.	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestión de la prestación de servicios de salud desde la visual de afiliado. Existen deficiencias que se han dado por la falta de planeación y organización en cargas laborales de los empleados que atienden las oficinas.	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestión de prestación de servicios de salud	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestión de prestación de servicios de salud	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Agradecido en la prestación del servicio llevé 27 años afiliado y solo tengo palabras de gratitud. Como observación tengo el control de los cobros realizados a las IPS por los servicios prestados. Me hicieron una procedimiento y por el le cobraron \$2 millones y \$464.000 por derecho de sala especializada y este me lo hicieron en un consultorio común y corriente en donde estábamos 6 pacientes. mi procedimiento duro 1 minuto y 17 segundos ; informe a Famisanar porque me parece injusto el cobro del derecho a la sala que le cobraron . No tengo el juicio para valorar el procedimiento, pero si para ver qué el cobro que hicieron por el cobro por el derecho de la sala es injusto y desconsiderado .	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestión de la población afiliada.	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Porque con más de 27.000 afiliados nos dan un trato de tercera categoría nuestra IPS Piedecuesta nada que mejora los servicios y las citas especializadas cada día peor y los medicamentos desabastecimiento mal muy mal eso dijo el ministro ver salud ayer 13 de mayo que nos tiene en cuidados intensivos y esa es la verdad nos quieren cambiar pero de una manera no organizada así como cambiaron a la salud de los profesores gracias	En cuanto a la IPS Clínica Piedecuesta el día 12 de junio se realizó visita de seguimiento a la IPS, puntualizando los servicios objeto de reclamación por parte de la asociación de usuarios el pasado 9 de mayo. El servicio de Laboratorio continua en las mismas condiciones y el arreglo del ascensor si tuvo su arreglo correspondiente. Se escalo caso al área de calidad y la coordinación de salud para seguimiento a las mejoras en el servicio de laboratorio. En cuanto a medicamentos se informa que no se tienen manifestaciones puntuales desde la asociación de usuarios.
Desde hace aproximadamente 6 meses se presenta un deterioro del suministro de medicamentos; el deterioro ha progresado hasta el punto, que a la fecha ya no hacen entrega y las gestoras nos informan que no hay y no se sabe si se van a seguir entregando; a la par, nos informan que FAMISANAR bloquea los pendientes de más de 30 días, lo que es perverso, en especial con los adultos mayores y pacientes de tratamientos postoperatorios. Esta situación la he venido monitoreando a diario hace dos meses (por mi y por los otros adultos mayores que sufren a diario el problema) pregunta: ¿Ese era el objeto de la intervención? Espero la respuesta a cada uno de los objetos motivación de la intervención; ya que el deterioro de los servicios es muy notable y entonces el objeto se cumple.	Desde EPS Famisanar, se están revisando diferentes estrategias para garantizar la entrega efectiva de las tecnologías a nuestros usuarios, por mencionar: -contratación directa de este tipo de tecnologías con la industria farmacéutica en pro de minimizar la no entrega efectiva. -contratación de nuevos gestores farmacéuticos y/o mayor cobertura con los definidos en municipios diferentes. -Entrega domiciliaria de pendientes con red principal y con prestadores de gestión domiciliaria. -Programación de jornadas de entrega para municipios priorizados. Famisanar no induce directrices a los gestores sobre el no cumplimiento a la normatividad en lo referente a la entrega de pendientes. Desde Famisanar se adelantan auditorías a los servicios farmacéuticos donde se valida el cumplimiento de la resolución 1604 de 2013. Se definieron condiciones sancionatorias por el no cumplimiento de la entrega de pendientes, cuando no existan razones que justifiquen la no entrega, que incluyen cláusulas de descuentos por planes de mejora no cumplidos y por porcentaje de pendientes Famisanar está adelantando los planes definidos en el marco de la intervención.

Ante la crisis en el sistema nacional de salud, qué va a pasar con Famisanar, se transformara en una especie de empresa con planes de medicina prepagada?	Famisanar es una Entidad Promotora de Salud y brinda a través de la red contratada de prestadores de servicios y proveedores de tecnologías en salud, la atención acorde a lo definido en el Plan de Beneficios en Salud en virtud de la normativa vigente; el cual es el conjunto de servicios y tecnologías para la atención financiados con recursos de la Unidad de Pago por Capitación - UPC -, al que todo afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud tiene derecho, cuya actualización integral se encuentra descrita en la Resolución 2718 de 2024 emanada del Ministerio de Salud y Protección Social. Dada la Intervención Forzoza a la EPS, se continua garantizando los servicios a la población afiliada cumpliendo las ordenes partidas por la intervención hasta Septiembre del presente año.
Gestionar de la prestación de servicios	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Contexto de la situación actual en servicios a la salud	Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestión de la Prestación de Servicios de Salud	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Como va el proceso para contratar y ampliar la red de especialistas y de servicios de urgencias?	Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Que beneficio existe al tener el plan complementario ? Como usuariosde mi vinculo familiar al pedir una cita se han demorado hasta 3 meses en espera y la odontologia es muy deficiente y mucha demora .	Estimada Jenny, cordial saludo: Queremos comunicarte que, desde el Plan de Atención Complementaria de Famisanar EPS, estamos ejecutando un Plan de Choque en el cual nos encontramos contratando nuevas clínicas, hospitales y profesionales independientes, que permitirán acceso a más servicios y más instituciones prestadoras de servicios de salud, que fortalecerán la red actualmente contratada y le permitirán a nuestros usuarios disfrutar de una atención oportuna y adecuada de acuerdo con la cobertura del plan adquirido. Somos conscientes de nuestra obligación de ofrecerte una atención diferencial, con calidad y oportunidad, de acuerdo con la cobertura del plan que escogiste adquirir para ti tu familia, y en ese orden de ideas trabajamos para cumplirle a nuestros usuarios.
Porque se siguen presentando quejas y reclamos en alto nivel, en cuanto a citas y medicamentos, si la entidad ya fue intervenida por el estado hace más de un año, ya debería ya tener resultados favorable en la presentación de servicios	En lo referente a la entrega de medicamentos, en los ultimos meses se han presentando incrementos en la no entrega efectiva de tecnologías por diferentes causales que han afectado a todo el sistema. Sin embargo, desde EPS Famisanar, se estan revisando diferentes estrategias para garantizar la entrega efectiva de las tecnologías a nuestros usuarios, por mencionar: -contratación directa de este tipo de tecnologías con la industria farmacéutica en pro de minimizar la no entrega efectiva. -contratación de nuevos gestores farmacéuticos y/o mayor cobertura con los definidos en municipios diferentes. -Entrega domiciliaria de pendientes con red principal y con prestadores de gestión domiciliaria. -Programación de jornadas de entrega para municipios priorizados. Respecto a la red de prestadores (IPS) para la atención de los usuarios, Famisanar cuenta con una segmentación interna por regionales de acuerdo con la ubicación geografica por departamento y/o municipio, donde se viene fortaleciendo la contratación con las IPS para la prestación oportuna de las necesidades de nuestros afiliados, de acuerdo a ello, se socializa el número de IPS por regional: Bogotá 527, Centro 404, Norte 506 y Sur 323.
Manejo de la escasas de medicamentos formulados	Famisanar realiza monitoreo mensual de los medicamentos con novedad en su abastecimiento reportados por los Gestores Farmacéuticos y/o la industria farmacéutica, al igual que los reportes publicados por el Ministerio de Salud e INVIMA, una vez identificadas las tecnologías con novedad en el abastecimiento, se realizan mesas tripartitas compuestas por el gestor farmacéutico, IPS (Institución Prestadora de Salud) y el asegurador. El objetivo de estas reuniones es explorar alternativas terapéuticas que sean similares en términos de indicación y/o mecanismo de acción, y que estén disponibles en el mercado, para ser socializados a los profesionales tratantes, quienes tomarán en cuenta la condición clínica del paciente para determinar la viabilidad de la sustitución farmacoterapéutica

Participación activa en la salud	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
mi propuesta sería que nos siguieran atendiendo las eps en el regimen subsidiado ya que por el sisben es muy dificil sacar citas y con especialistas es imposible la muchas gracias atencion es muy diferente	Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Buenas tardes que cuando las personas lleguen tarde a una cita le den una prioridad, ya que si los médicos están retrasados con las citas si nos toca esperar hasta a hora para que nos atiendan	Entendemos lo importante que es para los usuarios recibir atención oportuna y agradecemos la propuesta sobre la prioridad para quienes llegan tarde a sus citas. Sin embargo, la organización y manejo de las citas, así como las políticas sobre la atención de usuarios que llegan fuera del horario programado, dependen directamente de cada IPS. Desde la EPS trabajamos de manera coordinada con las instituciones prestadoras para mejorar continuamente la experiencia de los pacientes y trasladaremos esta sugerencia a las IPS correspondientes para su consideración. Apreciamos su comprensión y seguimos atentos a sus comentarios para apoyar una atención más eficiente.
Gestión de la satisfacción del usuario	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestion de la prestacion de servicio de salud	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestión de la población afiliada	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Prestacion ,servicio salud	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Población Afiliada	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Sobre medicamentos	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestión de la satisfacción del afiliado	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.

¿Cómo ha logrado la EPS tener una atención integral en la atención con especialistas y entrega de medicamentos de manera oportuna a los afiliados?	Desde EPS Famisanar, se están revisando diferentes estrategias para garantizar la entrega efectiva de las tecnologías a nuestros usuarios, por mencionar: -contratación directa de este tipo de tecnologías con la industria farmacéutica en pro de minimizar la no entrega efectiva. -contratación de nuevos gestores farmacéuticos y/o mayor cobertura con los definidos en municipios diferentes. -Entrega domiciliaria de pendientes con red principal y con prestadores de gestión domiciliaria. -Programación de jornadas de entrega para municipios priorizados. Respecto a la red de prestadores (IPS) para la atención de los usuarios, Famisanar cuenta con una segmentación interna por regionales de acuerdo con la ubicación geográfica por departamento y/o municipio, donde se viene fortaleciendo la contratación con las IPS para la prestación oportuna de las necesidades de nuestros afiliados, de acuerdo a ello, se socializa el número de IPS por regional: Bogotá 527, Centro 404, Norte 506 y Sur 323.
Como se hace para saber si dan o no un medicamento	Es responsabilidad de los gestores farmacéuticos contratados la dispensación de las tecnologías de manera inmediata y en el mecanismo excepcional su entrega en las 48 horas posteriores como lo establece la Resolución 1604/2013, exceptuando los casos que existan novedades de desabastecimientos reportados, para los cuales se realizan mesas tripartitas compuestas por el gestor farmacéutico, IPS (Institución Prestadora de Salud) y el asegurador. El objetivo de estas reuniones es explorar alternativas terapéuticas que sean similares en términos de indicación y/o mecanismo de acción, y que estén disponibles en el mercado, para ser socializados a los profesionales tratantes, quienes tomarán en cuenta la condición clínica del paciente para determinar la viabilidad de la sustitución farmacoterapéutica. Causales asociadas al desabastecimiento de tecnologías en salud por los siguientes motivos: -sobredemanda no esperada. -insuficientes oferentes en el mercado. -escasez de insumos y problemas de adquisición de materias primas. -perdida de interés por parte de la industria en comercializar algunos productos de baja rentabilidad.
Tanto papeleo para tramitar autorizaciones de citas con especialista y nunca se consiguen dichas citas porque se siente en el AM únete que por ser afiliado a famisanar no nos tienen en cuenta. y autorización de medicamentos y las ips no los entregan porque famisanar no hace los pagos	Los servicios evento que requieren de autorización la Eps solo solicita el envío del ordenamiento médico vigente tanto de medicamentos como de consultas de especialista los cuales deben contar con los parámetros establecidos en la normatividad vigente; los usuarios cuentan con canales presenciales y no presenciales para dichas solicitudes Pagos: Área financiera
he estado haciendo unos procedimientos odontológicos y ustedes tienen contrato con la IPS tolímedica, excelente atención, pero es la única y las citas las dan para más de tres meses para empezar el procedimiento requerido. por que no se contratan más profesionales en esta ips o con otras ips? somos muchos y no se alcanza a tener cobertura para su atención	Desde la Gerencia Regional y la Gerencia zonal Tolima, se vienen adelantando acciones de contratación para este agrupador, basados en mejorar las condiciones de calidad y oportunidad de los servicios descritos. Es importante precisar, que se realicen acciones de acercamiento con el prestador TOLIMEDICA para mejorar lo manifestado por el usuario, se levanta acta de compromisos y se está realizando acciones de seguimiento semanal por parte de la coordinación médica de la zonal.
Gestión de servicios de salud ..sería bueno que sean coherentes en la prestación en los diferentes hospitales .aunque estén afiliados siempre ponen problemas en algunas entidades .sobre todo en urgencias .si dicen que lo atienden pero al llegar lo dirigen a otro .	En EPS Famisanar seguimos comprometidos con el bienestar de nuestros afiliados. Nuestra labor diaria está enfocada en garantizar el acceso oportuno y de calidad a los servicios de salud a través de nuestra red de atención contratada, cumpliendo con los lineamientos del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Reconocemos que aún existen barreras que pueden afectar la experiencia de nuestros usuarios, por lo cual estamos revisando continuamente nuestros procesos internos, fortaleciendo los canales de atención, y trabajando en articulación con nuestras IPS para mitigar estas dificultades. Nuestro objetivo es avanzar hacia una atención más eficiente, humana y centrada en las necesidades de cada afiliado. Agradecemos su confianza y reiteramos que sus observaciones y participación activa son fundamentales para seguir mejorando.
Gestión de la satisfacción del cliente	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Afiliado	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
N/al	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.

Gestión de la Satisfacción del Afiliado	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Qué posibilidad hay de que el funcionario encargado de las autorizaciones tenga un horario más extendido en Apulo?	Actualmente el municipio de Apulo tiene horario de atención semanal los días lunes, martes y jueves toda la jornada que corresponde de 8 a.m. a 4 p.m. asignación que se realizó previo estudio de frecuencia de uso del servicio de atención al usuario y el número de afiliados por cada municipio, por lo tanto para optimizar el recurso el consultor itinerante asignado garantiza el cubrimiento de la atención en Apulo logrando así ampliar la cobertura en otros municipios, por lo tanto continuaremos validando las necesidades de la población y si por frecuencia de uso es necesaria la ampliación se gestionará lo pertinente.
Que a ya más médicos para atender a la población	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Quien se ocupa de verificar el costo que le están cobrando a la EPS por los servicios prestados? Me practicaron una Iridotomía en el hospital de Facatativá; a Famisanar le hicieron una factura por \$ 2'464.400.. 2 millones por la Iridotomía y \$ 464.400 por derecho de sala especializada. Fui atendido en el consultorio junto con otros 5 pacientes. Mi procedimiento duro 1 minuto y 17 segundos. No tengo el juicio para saber si el tratamiento es caro o no, pero para el derecho de sala sie parece un robó e injusto por el cobro realizado. Informe a Famisanar y no recibí una respuesta satisfactoria. Por lo demás solo mi gratitud por los servicios prestados en estos 27 años que tengo como afiliado a Famisanar.	La facturación de los servicios realizados a los usuarios de la EPS se realizan a partir de las tarifas contratadas entre Famisanar y las diferentes instituciones de servicios de salud teniendo en cuenta los manuales tarifarios vigentes. La EPS realiza procesos de auditoría concurrente de acuerdo a la complejidad de las IPS y auditoría de cuentas medicas para verificar la pertinencia, racionalidad y efectividad de los procedimientos realizados por las diferentes entidades
Que medidas tomarán para solucionar el mal servicio de estar autorizando todo, la pésima atención del personal en cuanto a amabilidad, desconocimiento de respuestas ?	En cuanto al trámite de autorizaciones solo se generan para lo contratado por evento, los usuarios pueden acceder a los diferentes canales presenciales y no presenciales, adicional la Eps Famisanar cuenta con contrato de montos fijos en la red primaria que no exige una autorización lo que significa el usuario no realiza ningún trámite; se envía a experiencia del usuario para revisión del tema de trato desde las líneas de frente que informan en la pregunta"
Por qué la demora en citas con los especialistas?	La oportunidad para especialidades puertas de entrada (pediatría, Obstetricia, Medicina Interna) está definida por la organización entre 5 a 8 días resto de especialidades generales 15 días, para sub especialidades hasta 30 días, sin embargo la baja oferta de recurso humano especializado, la alta demanda de servicios asociado a un porcentaje de inasistencia elevado hace que la oportunidad se vea afectada
En calidad de miembro de la asociación de usuarios he visto que se ha mejora el servicio de transcripciones pero aún falta más por hacer, que implementación tienen como propuesta para mitigar un poco los tiempos en transcripción de órdenes y medicamentos?	El proceso de transcripción de órdenes médicas y ordenamiento de medicamentos depende principalmente de las IPS (Instituciones Prestadoras de Salud) y del personal médico que allí labora. Sin embargo, desde la EPS Famisanar, estamos comprometidos en trabajar de manera coordinada con las IPS para identificar y proponer mejoras que ayuden a reducir los tiempos en la transcripción de órdenes y la entrega de medicamentos. Seguimos atentos a tus inquietudes y las de todos los afiliados para canalizarlas y contribuir a que el servicio sea cada vez más eficiente.
1-Buenos días, porque los procedimientos y tratamientos están demorados para los usuarios? 2-Como esta la contratación de servicios con los diferentes prestadores? 3- Porque no hay entrega de medicamentos completa en los dispensarios y cual es la causa? 4-Que instituciones están prestando servicios a famisanar en la actualidad? 5-Es verdad que famisanar esta quebrada?	Sin embargo, desde la EPS y la asociación de usuarios, estamos comprometidos en trabajar de manera coordinada con las IPS para identificar y proponer mejoras que ayuden a reducir los tiempos en la transcripción de órdenes y la entrega de medicamentos.
Auditar a los prestadores con regularidad para detectar oportunidades de mejora de atención al usuario, hacer seguimiento a los mejoramiento pactados. Mejorar la efectividad de los canales de comunicación con el usuario, pues las PQRS no son respondidos dentro de los plazos establecidos dentro de la normativa vigente	Seguimos atentos a tus inquietudes y las de todos los afiliados para canalizarlas y contribuir a que el servicio sea cada vez más eficiente.
Se tiene un plan para ampliar los prestadores farmaceuticos en nuestra EPS?	Si. Famisanar esta ampliando la red de gestores y esta implementando nuevos modelos de contratación para la entrega efectiva de las tecnologías: -En el año se contrataron a los gestores farmaceuticos Ramédicas, Discolmets y al proveedor Labs. -contratación directa de tecnologías definidas con la industria farmacéutica en pro de minimizar la no entrega efectiva. -contratación de nuevos gestores farmacéuticos y/o mayor cobertura con los definidos en municipios diferentes. -Entrega domiciliaria de pendientes con red principal y con prestadores de gestión domiciliaria. -Programación de jornadas de entrega para municipios priorizados.

es que me habia pasado a independiente pero quiero volver al grupo familia de mi papa	De acuerdo con la presente petición, se realiza la inclusión al anterior grupo familiar en calidad de beneficiario hijo, toda vez, que cumple con la edad para continuar en el grupo familiar de los padres. Afiliado Rondon Rueda con cc 1072960155, se encuentra con novedad de retiro en su calidad de cotizante independiente y con edad de 21 años, acogiendo a la cobertura como beneficiario hijo, en el grupo familiar de los padres.
aa	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Para sacar una cita	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
afiliado	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
La prestación del Servicio es Pésima tanto Presencial centro medico Madrid , no hay personal idoneo para la prestación servicio al Cliente, nos regañan, no nos miran a la cara, son falta de respeto soy adulta mayor y ni por eso y va uno a colocar queja a la Jefe encargada y peor de estresada que esas otras señoras telefónicamente nunca nunca hay una cita , dicen que comunican con asesor y se cuelga la llamada...No entiendo porque no hay dan citas medicas ni yendo uno hacer la fila el decir es no hay agenda y llame al fijo o por la pagina . y va y mira usted varios consultorios médicos sentados esperando que lleguen los pacientes , y dicho por ellos : NO ENTENDEMOS PORQUE NO LES AGENDAN CITA SI ESTAMOS ESPERANDO A QUIEN ATENDER, NO TENEMOS PACIENTES (DICHOS ESTO POR UNO DE LOS MEDICOS).... Con decir no vale colocar PQR 2025-E-254920 esperando asignen CITA MEDICO GENERAL, ya van mas de 72 Horas al día de hoy	Paciente ya tenía queja previa, se le había emitido respuesta y no fue posible contactarla, por esta razón se reprograma y agradecemos el contacto con la misma por el medio que se inscribió Se comparte asignación de cita a usuaria para el día 3 de Junio 10:20 am, con el profesional Jose Ricardo Gomez, para que por favor se le de aviso. Se comparte igualmente traza de correo a administración para conocimiento de la atención comentada por la usuaria recibida por el personal de servicio al cliente: 5515398482 JOSE RICARDO GOMEZ RODRIGUEZ MEDICINA GENERAL AUTORIZADO 2025-06-03 10:20:00 CENTRO DE ATENCION EN SALUD CAFAM NUEVO MADRID 10:20 AM Reservado/Presencial
MEJORAMIENTO ENTREGA MEDICAMENTOS	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Cuáles son los criterios que se tienen en cuenta para contratar los proveedores de medicamento para los pacientes con diagnósticos como el cáncer y cuáles son los criterios para cambiar los proveedores sin informar a los pacientes previamente, ya que esto afecta la continuidad de los tratamientos haciendo que los medicamentos pierdan adherencia como ocurrió en mi caso particular hace unos días que soy una paciente oncológica.	Los criterios son capacidad instalada de los establecimientos farmacéuticos, cumplimiento de la normatividad legal vigente e integralidad del vademecum contratado. En lo referente a la entrega de medicamentos, en los últimos meses se han presentado incrementos en la no entrega efectiva de tecnologías por diferentes causales que han afectado a todo el sistema. Sin embargo, desde EPS Famisanar, se están revisando diferentes estrategias para garantizar la entrega efectiva de las tecnologías a nuestros usuarios, por mencionar: -contratación directa de este tipo de tecnologías con la industria farmacéutica en pro de minimizar la no entrega efectiva. -contratación de nuevos gestores farmacéuticos y/o mayor cobertura con los definidos en municipios diferentes. -Entrega domiciliaria de pendientes con red principal y con prestadores de gestión domiciliaria. -Programación de jornadas de entrega para municipios priorizados.

1. Pregunta sobre el tema Gestión de la Población Afiliada y Gestión de la Prestación de Servicios de Salud: Si la EPS Famisanar no es liquidada; la EPS va a hacer Solicitud de Operar simultáneamente ambos regímenes Contributivo y Subsidiado ? o va a solicitar retirarse voluntariamente del régimen Subsidiado? según el Decreto 0527 de 2025 de Minsalud. Por qué la EPS Famisanar está remitiendo a sus afiliados a la Red de Hospitales que son administrados por el Distrito Capital y ya no cuenta con la Red de Operadores Contratistas con las que se venía atendiendo a la Población propia de Afiliados? incluidos los que se toman la molestia de pagar Planes complementarios PAC, supuestamente por contrato para recibir servicios diferenciadores por los que paga?? Por qué la EPS Famisanar esta INCUMPLIENDO desde 2024 a los Afiliados PAC los contratos ? 2. Pregunta sobre el tema Gestión de la Prestación de Servicios de Salud : Por qué la EPS Famisanar desde octubre del año 2024 ha sido inoperante en su función de Administradora para auditar y supervisar a los Agentes farmacéuticos CAFAM y COLSUBSIDIO, permitiendo que éstos IMPONGAN barreras al derecho del acceso del afiliado para recibir los medicamentos? exigiendo AUTORIZACIONES PARA TODO y la EPS prestándose para eso y además también poniendo barreras y demorando procesos internos operativos para la entrega de dichas Autorizaciones ?? y por qué la interventoría en vez de haber mejorado la calidad de los servicios integrales de todos los usuarios, por el contrario ha incumplido con su deber y el supuesto objetivo que le asignó la SuperSalud de mejorar la situación general de la EPS intervenida??	EPS Famisanar SAS está habilitada para asegurar la población de régimen contributivo y a aquellos usuarios que pierden la capacidad de pago y pasan a movilidad descendente. Siendo así la EPS no va a solicitar salir de Régimen subsidiado pues no se encuentra habilitada para atender esta población. La EPS cuenta con red pública y privada que garantiza la libre elección para prestar servicios de salud a la población afiliada La EPS realiza supervisión de contratos con los gestores farmacéuticos buscando garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas de manera adecuada y oportuna sin embargo se encuentran en estos momentos del sistema varios factores entre ellos problemas financieros, abastecimiento, discontinuación de moléculas, que afectan la dispensación de las diferentes tecnologías La intervención de la EPS tiene como fin resolver los problemas que afectan la prestación de servicios de salud a los afiliados. Estas intervenciones buscan garantizar la continuidad y calidad en la atención médica, así como la estabilidad financiera de las EPS. Desde su intervención en septiembre de 2023, ha evidenciado mejoras e impacto en indicadores, sin embargo, es necesario continuar con el desafío de mejorar la calidad de la atención, y garantizar un sistema sostenible financieramente que impacte positivamente la salud de los afiliados. Desde el Plan de Atención Complementaria de Famisanar EPS, estamos ejecutando un Plan de Choque en el cual nos encontramos contratando nuevas clínicas, hospitales y profesionales independientes, que permitirán acceso a más servicios y más instituciones prestadoras de servicios de salud, que fortalecerán la red actualmente contratada y le permitirán a nuestros usuarios disfrutar de una atención oportuna y adecuada de acuerdo con la cobertura del plan adquirido. Somos conscientes de nuestra obligación de ofrecerte una atención diferencial, con calidad y oportunidad, de acuerdo con la cobertura del plan que escogiste adquirir para ti tu familia, y en ese orden de ideas trabajamos para cumplirle a nuestros usuarios.
N/A	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestion de la Prestacion de Servicios de Salud	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Cuál es el fundamento jurídico mediante el cual DIEGO ANDRÉS CORREDOR CUBILLOS - Director de Participación Social, el Agente Interventor para Famisanar se niegan a garantizar el acceso al servicio integral y constitucional a la salud y no realizan un control efectivo en contra de las acciones que realiza la IPS CAFAM, las cuales van en detrimento y en contravía de las necesidades y derechos constitucionales de los pacientes/usuarios.	El acceso a las instancias de Participación Social, están abiertas para todos los afiliados de EPS Famisanar, como se evidencia en el micrositio: https://www.famisanar.com.co/participacion-social. Famisanar garantiza el acceso a los mecanismos de participación social a través de las asociaciones de usuarios, información que se encuentra disponible en el micrositio creado para tal fin en la página de Famisanar: https://www.famisanar.com.co/participacion-social Respecto al acceso de la cartilla todos los afiliados de la EPS tiene acceso a través de nuestra página para lo cual adjuntamos link: https://pdnfamiwebpagesa.z20.web.core.windows.net/public/Cartilla%20Participaci%C3%B3n%20Social%20EPS%20Famisanar%20(1).pdf
1: Por qué motivo la IPS CAFAM implementó el programa "ACTÚA VERDE" y los pacientes deben realizar la impresión del ordenamiento médico para poder acceder a los servicios prestados por la mentada IPS?	De acuerdo con la implementación del proyecto "Actúa Verde", se estableció que, a partir del 1ro de septiembre de 2024, se iniciara un piloto en el Centro Médico Centenario. En este proceso, se llevaron a cabo acciones de capacitación; tanto para los profesionales médicos como para los usuarios, con el fin de asegurar que no se vieran afectados ni se presentaran restricciones en el acceso a los servicios de salud. La finalidad de este proyecto es eliminar la entrega física de órdenes médicas (como exámenes de laboratorio, consultas, terapias, entre otros), las cuales podrán ser consultadas a través de la plataforma "Alone PANA"; en ella, los usuarios tendrán acceso al historial de estas órdenes. A esta comunicación, se adjuntará un instructivo con el paso a paso para consultar las órdenes, en el que se explica que no es necesario imprimirlas, ya que el personal de Cafam en esta sede, así como en los otros centros médicos, tiene acceso a esta información. Además, los pacientes podrán descargar dichas órdenes y guardarlas en sus dispositivos tecnológicos. En ese mismo sentido, desde el 15 de agosto de 2024, se inició un proceso de acompañamiento y capacitación en el centro médico, durante el cual se explicó el proyecto a los profesionales y se compartió con los pacientes la iniciativa, con el objetivo de contribuir a las políticas medioambientales y de responsabilidad social. De igual forma, se capacitó a los usuarios sobre cómo ingresar a la plataforma y se distribuyeron materiales informativos en todas las sedes, los cuales continúan circulando, explicando cómo acceder, validar y visualizar sus órdenes médicas. Además, los videos del instructivo fueron emitidos en las pantallas de televisión disponibles en las sedes. También se brindó capacitación al equipo de líneas de atención de todos los centros médicos, para que, en caso de que los pacientes llegaran sin la orden médica física, no se les exigiera tenerla. Nuestros colaboradores pueden consultar las órdenes de cada usuario, directamente en el sistema interno de la entidad. Adjunto evidencias: 1. Instructivo de consulta de ordenes médicas por parte de los usuarios. 2. Piezas de comunicación, las cuales fueron compartidas por correo electrónico tanto para los

2: Cuál es el fundamento jurídico que permite a la IPS CAFAM y a la EPS FAMISANAR desacatar y/o desconocer lo contenido en la RESOLUCIÓN 1604 DE 2013 mediante la cual se ordena "se deberá dar cumplimiento al mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en un lapso no mayor a 48 horas en el lugar de residencia y/o trabajo del afiliado cuando este lo autorice como consecuencia de la entrega incompleta de los mismos".	Los Gestores Farmacéuticos deben cumplir con todos los temas normativos. Desde Famisanar se adelantan auditorias a estos y se exige el cumplimiento de la resolución 1604 de 201, adicional a informes de supervisión mensual. Se definieron condiciones sancionatorias por el no cumplimiento de la entrega de pendientes, cuando no existan razones que justifiquen la no entrega, que incluyen cláusulas de descuentos por planes de mejora no cumplidos y por porcentaje de pendientes superior al exigido.
3: Se solicita que la EPS FAMISANAR permita la intervención "VIRTUAL" del paciente/usuario CARLOS CHAPARRO para que se puedan exigir rendición de cuentas en relación con la inacción y falta de garantías en el acceso integral a la salud de todos los pacientes de la mentada EPS.	Durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2024 se habilitó un espacio para la participación activa de nuestros afiliados. Las preguntas que no pudieron ser respondidas durante la jornada serán atendidas y sus respectivas respuestas se incluirán en el acta oficial del evento, la cual será publicada próximamente en el micrositio web destinado para este fin.
Cómo se mejorará la entrega de medicamentos y que haya agenda para las citas médicas?	Desde EPS Famisanar, se están revisando diferentes estrategias para garantizar la entrega efectiva de las tecnologías a nuestros usuarios, por mencionar: -contratación directa de este tipo de tecnologías con la industria farmacéutica en pro de minimizar la no entrega efectiva. -contratación de nuevos gestores farmacéuticos y/o mayor cobertura con los definidos en municipios diferentes. Respecto a la red de prestadores (IPS) para la atención de los usuarios, Famisanar cuenta con una segmentación interna por regionales de acuerdo con la ubicación geográfica por departamento y/o municipio, donde se viene fortaleciendo la contratación con las IPS para la prestación oportuna de las necesidades de nuestros afiliados, de acuerdo a ello, se socializa el número de IPS por regional: Bogotá 527, Centro 404, Norte 506 y Sur 323.
nada	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestión de la prestación de servicios	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Cita medica	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestión de la prestación de servicios de salud	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Prestación de servicios de salud	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
PORQUE LAS COHORTES DE ENFERMEDADES HUERFANAS NO ESTAN GARANTIZANDO LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS?	Los Medicamentos denominados exclusivos de enfermedades huérfanas en su mayoría son nopbs por lo que requiere ordenamiento desde la plataforma dispuesta por el Ministerio para tal fin (mipres); además, dada su especificidad, algunos tienen un único laboratorio u operador con permiso para su distribución en el país, o requieren procesos adicionales ante Invima para permiso individual por cada paciente. Desde la Eps se realizan los direccionamientos de acuerdo a ordenes medicas (mipres) sin embargo, dadas las condiciones descritas, la dispensación de la entrega del medicamento en algunos casos se encuentra condicionada al pago anticipado de las moléculas, lo que puede generar afectación en las fechas de entrega.
Participar en la reunion de rendición de cuentas del año 2024 que se llevara a cabo el 23 de mayo de 2025	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.

si	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestión de la prestación de servicios de salud	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Es necesario hacer seguimiento sobre los servicios prestados bajo remisión a otras IPS diferentes a CAFAM	EPS FAMISANAR realiza seguimiento a toda la red contratada , a través de los procesos de auditoría y supervisión de contratos para garantizar que la atención recibida cumpla con los estándares de calidad y oportunidad establecidos, y permita identificar y reportar cualquier irregularidad o incumplimiento en la prestación del servicio.
Presentación de servicios de salud	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestion de la prestacion de servicios de salud	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Por favor la entrega de medicamentos particularmente Keppra tratamiento de mi hija muchos problemas,se entregaba en Cali y toman desiciones entregar en Palmira y con inconvenientes no es justo	Se adelantará revisión con el gestor farmacéutico contratado en el municipio. En el país, se han presentando novedades asociadas a la disponibilidad de medicamentos anticonvulsivantes.
Gracias	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestión de la Prestación de Servicios de Salud	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
debo saber el estado de mi afiliacion	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestion de la poblacion afiliada	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.

Cual es la periodicidad de los programas de atención preventiva, controles y chequeos en salud al adulto mayor en Girardot.	Por medio del presente notifico que la periodicidad de los programas de atención preventiva, controles y chequeos en salud al adulto mayor se clasifican de la siguiente manera: Atención en salud por medicina general o medicina familiar de ingreso a la ruta de adultez donde se evidencien cambios en el desarrollo, identificar las incapacidades y detectar de forma temprana alteraciones. Atención en salud por medicina general o medicina familiar de ingreso a la ruta de vejez donde se evidencien cambios morfológicos y fisiológicos, potenciar las capacidades, valorar la capacidad funcional. Dentro de la valoración integral que se realiza deben realizar: Tamización para riesgo cardiovascular y metabólico, tamización para cáncer, tamizajes para población con algún tipo de riesgo (infecciones, EPOC), atención en salud bucal, educación grupal para la salud, atenciones básicas para promover la cesación del consumo de tabaco a personas identificadas con tabaquismo y necesidad de prescripción de actividad física. Atención en salud bucal por profesional de odontología una vez cada dos años en adultez y vejez. Atención por especialidades según riesgo identificado.
Na	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestión de la población afiliado	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Certificado	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Nunca hay citas tan simples para medicina general de entonces como será para una cita de alta complejidad, ni para odontología, nunca contestan en esos números telefónicos, se ROBARON LA PLATA DE LA SALUD, cerraron IPS cómo la del barrio Quiroga engañando Alós usuarios que estaban en remodelación y por la noche venían a desocupar el consultorio, creó qué es en JUNIO O JULIO qué se cumplen los dos años para mejorar pero peor van más mal ojalá la SUPER SALUD LA LIQUIDE qué eso es lo mejor para sus AFILIADOS, porque para descontentarle Alós afiliados eso sí están ALERTAS Y MUCHO MÁS COSAS QUE AKI NOE CABEN	Hemos recibido su comunicación y agradecemos que se haya puesto en contacto con nosotros. Actualmente, estamos a su disposición a través de nuestros canales de atención para brindarle el acompañamiento que requiera. Sin embargo, hemos identificado que la información enviada no es del todo clara, por lo cual le solicitamos muy amablemente que nos remita nuevamente su solicitud de manera más puntual o detallada. Esto nos permitirá orientarlo de forma adecuada y dar trámite oportuno a su requerimiento. Quedamos atentos a su respuesta y dispuestos a brindarle el apoyo necesario. Los diferentes canales de EPS Famisanar a los que también puedes dirigir tus solicitudes como: autorizacionesambulatorias@famisanar.co.co, correspondencia@famisanar.com.co, canal de Chat Camila: 3006438831 y los diferentes puntos presenciales en Atención al Afiliado.
Me gustaría saber sobre la Gestión de la prestación de los servicios, pues he evidenciado demoras excesivas por terminación de convenios con prestadores . Y qué se está haciendo al respecto que beneficie a la población y garantizando el derecho al acceso a la salud con calidad y oportunidad. Gracias.	Entendemos que las demoras asociadas a la terminación de convenios con algunos prestadores pueden generar afectaciones en la atención, y por ello queremos informarle que la EPS ha venido tomando medidas para garantizar la continuidad de los servicios, como la contratación de nuevas IPS, la redistribución de la red de atención y el fortalecimiento de los procesos de asignación de citas y autorizaciones. Estas acciones buscan asegurar que la población afiliada pueda acceder a los servicios de salud con calidad, oportunidad y sin interrupciones. Además, se mantiene un monitoreo constante a la red de prestadores para dar respuesta oportuna a estas situaciones, siempre en el marco del respeto al derecho fundamental a la salud. Estamos atentos a sus inquietudes y agradecemos que como usuario participe activamente en el mejoramiento del sistema.
Famisanar es lo mejor	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Población afiliada	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.

Gestión de la población afiliada	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestión de la población afiliada	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Cuando van a garantizar la entrega de los medicamentos, esto no es un favor, es una obligación de la Eps en cumplimiento de un derecho fundamental, no más largas filas para no recibir los medicamentos, eso no es coherente con el trato digno que promueven	Desde EPS Famisanar, se están revisando diferentes estrategias para garantizar la entrega efectiva de las tecnologías a nuestros usuarios, por mencionar: -contratación directa de este tipo de tecnologías con la industria farmacéutica en pro de minimizar la no entrega efectiva. -contratación de nuevos gestores farmacéuticos y/o mayor cobertura con los definidos en municipios diferentes. - Entrega domiciliaria de pendientes con red principal y con prestadores de gestión domiciliaria. -Programación de jornadas de entrega para municipios priorizados.
¿Qué estrategias concretas está implementando la EPS para abordar la alta rotación de su personal de cara al usuario y asegurar que el talento humano cuente con la capacitación y el conocimiento necesarios para garantizar la oportunidad en las autorizaciones, la continuidad en la atención y un trato digno y humanizado a los afiliados, restableciendo así la confianza en la prestación del servicio?	En el proceso de reclutamiento se realizan los análisis correspondientes para determinar la idoneidad de cada colaborador contratado, actividad realizada por un equipo de psicólogos expertos desde el área de gestión humana, una vez el personal es contratado su formación es continua con la ejecución de capacitaciones periódicas que se realizan por áreas, abarcando todas las necesidades de conocimiento del equipo desde temas técnicos hasta el enfoque al buen trato, para FAMISANAR EPS el cliente interno es tan importante como nuestro cliente externo por lo que procuramos potenciar las habilidades del personal contratado.
Pregunto porque en Paipa no hay atención presencial al usuario. Debemos desplazarnos hasta Duitama para gestionar citas de especialistas y autorizaciones. Demasiada congestión y demora en asignación de citas, especialidades, autorizaciones, entrega de medicamentos, reembolso por compra de medicamentos. No hay una adecuada atención al usuario, mayormente en la tercera edad.	EPS Famisanar implementó una estrategia de cambio de modelo de atención encaminada a buscar la capilaridad en la prestación de los servicios administrativos fortaleciendo los canales no presenciales buscando la adherencia a estos por parte de la población que no requiere atención preferencial y que cuenta con los recursos para acceder a estos canales sin incurrir en costos adicionales facilitándoles de esta manera cada gestión que requieran realizar sin desplazamientos y desde su lugar de residencia o de trabajo, así mismo se busca que los canales presenciales estén dispuestos para aquellos afiliados que requieren atención preferencial o que no cuentan con recursos o conocimientos para el uso de los canales no presenciales. En Boyacá se cuenta con 6 oficinas ubicadas de manera estratégica, de acuerdo con la demanda de servicios de los afiliados, la oficina más cercana al Municipio de Paipa es Duitama con una distancia aproximada de 13 KI, 20 minutos de desplazamiento en promedio
Ninguna	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestión de la población afiliada	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Los que somos subsidiados por el Sisbén en donde nos están atendiendo? En Bogotá ya no me atienden a donde siempre iba y estoy muy enfermo.	Con el objetivo de mejorar la atención primaria y especializada en zonas específicas e impactar la oportunidad y acceso a los servicios de salud de los afiliados, la EPS cuenta con red pública y privada para que los usuarios y su familia cuenten con prestadores de servicio de salud con cercanía al lugar de residencia. Las IPS en mención atienden usuarios tanto del régimen Contributivo como de Movilidad descendente (Subsidiado), el directorio médico puede ser consultado en los canales virtuales y presenciales para obtener la información sobre los sitios de atención
Muy Buendía Me siento indignada por el cierre del centro médico Acuarela, la comunidad de suba occidental afiliada a Famisanar somos afectados por esta decisión, nos genera más costos en dinero, tiempo ya que a los puntos que nos adjudicaron quedan muy lejos. Esto obliga a la mayoría de afiliados a cambiarnos a una EPS que quede más cerca para la atención	Por decisión de IPS Colsubsidio se presenta cierre del Centro Médico Acuarela, por lo cual los usuarios fueron reubicados a otras IPS cercanas y así garantizar la prestación de los servicios. Se entiende que estos cambios pueden afectar su experiencia como afiliada, por lo cual EPS Famisanar SAS ofrece, como se mencionó anteriormente otros puntos de atención y adicional CAFAM y las Subredes Integrales de Atención en Salud para ampliar la elección de prestador de servicios. Adicionalmente viene adelantando gestiones en la zona con IPS que permitan garantizar la prestación de servicios

Porque en la droguería de famisanar cali no hay medicamentos para la presión como BiPreterax 10 MG.silodosina de 8 MG.y porque Profamilia no da citas con urólogo?quedó atento a sus respuestas.	Se adelantará revisión con el gestor farmacéutico contratado en el municipio con el ánimo de establecer abastecimientos adecuados de todas las tecnologías contratadas. Desde EPS Famisanar, se estan revisando diferentes estrategias para garantizar la entrega efectiva de las tecnologías a nuestros usuarios, por mencionar: -contratación directa de este tipo de tecnologías con la industria farmacéutica en pro de minimizar la no entrega efectiva. -contratación de nuevos gestores farmacéuticos y/o mayor cobertura con los definidos en municipios diferentes. -Entrega domiciliaria de pendientes con red principal y con prestadores de gestión domiciliaria. -Programación de jornadas de entrega para municipios priorizados.
Gestión de prestación de servicios de salud	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestión de la Participación Social	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
inf	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Porque el cambio de convenios con especialistas?	La EPS Famisanar SAS no ha tenido cambios significativos en su red de prestadores, pero sí ha incorporado nuevas IPS . Estos ajustes buscan mejorar la eficiencia y la calidad del servicio.
Entrega en mora de medicamentos	Famisanar exige a sus gestores farmacéuticos la entrega de los medicamentos y los pendientes generados definidos, de acuerdo con la normatividad legal vigente -Entrega domiciliaria de pendientes con red principal y con prestadores de gestión domiciliaria. -Programación de jornadas de entrega para municipios priorizados. Se incluyen cláusulas de descuentos por planes de mejora no cumplidos y por porcentaje de pendientes.
Sin preguntas.	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestión financiera	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
v	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Me párese muy bueno el servicio	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.

Servicio de salud y participacion social	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Mi pregunta es por qué tanta negligencia y demora en los trámites de los pacientes y lo digo desde el conocimiento ya que en mi caso mi hermano falleció en espera de un tratamiento y mi padre duró casi un mes en espera de una autorización para un marcapasos	EPS Famisanar SAS garantiza la atención de su población afiliada a través de la red de prestadores contratada. Es importante aclarar que la prestación de servicios puede ser ambulatoria programada o puede ser de urgencias en este último caso los usuarios pueden acceder a las IPS contratadas ante eventos que comprometan su vida y su integridad.
Gestión de la prestación de servicios de salud	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Cuáles son las estrategias de la EPS para el incremento de la población afiliada en el municipio de Manizales? Cuáles son las estrategias de la EPS para la gestión y fortalecimiento de la participación social? La EPS tiene contemplado la contratación con la ESE de baja complejidad del municipio de Manizales?	Se están desarrollando acciones de fidelización con la población afiliada, así como campañas de afiliación dirigidas a nuevos usuarios. Recientemente, se realizó una jornada de atención en la Universidad de Caldas, en la ciudad de Manizales, con el fin de acercar nuestros servicios a la comunidad universitaria. Adicionalmente, se están llevando a cabo campañas de difusión a través de carteleras informativas, correo electrónico institucional y la página web de la EPS. Desde los puntos de atención (línea de frente), también se informa a los usuarios sobre la existencia y funciones de la Asociación de Usuarios en el municipio, promoviendo su participación activa en los espacios de control social. Así mismo, desde el área de Participación Social se promueve el empoderamiento ciudadano a través del fortalecimiento de la Asociación de Usuarios, la realización de jornadas de capacitación disponibles en nuestro micrositio web y el acompañamiento constante en reuniones y encuentros con afiliados, gerentes zonales e IPS. Todo esto con el objetivo de fomentar espacios de participación, diálogo y bienestar para nuestra comunidad.
Llevo un año solicitando una cita con el oftalmólogo que me operó el ojo derecho, en la clínica Fundonal y siempre me dicen que no ya no tienen servicio con esta. Dónde tengo pérdida de la vista debido la falta de los controles de poscirugía.	La IPS Fundonal no hace parte de la red de atención de la EPS, sin embargo de acuerdo a la evaluación médica actual y con la orden de oftalmología puede acceder a la red de prestadores contratada por Famisanar
Buenos días mi pregunta es por qué yo llevo mis incapacidades a famisanar las radico y se las envío a la empresa dónde estoy y la empresa no me paga mi salario ni incapacidades desde el mes de noviembre del 2024 hasta la fecha no he recibido respuesta quien es el responsable de pagarme en abril cumplí 180 días gracias	Usaria con incapacidades no continuas desde el 17/08/2023 hasta el 27/05/2025. Presenta varios ciclos de incapacidades del 17/08/2023 al 21/10/2023, luego del 15/12/2023 al 13/01/2024, del 14/06/2024 al 04/07/2024, del 23/08/2024 al 06/09/2024, al 29/10/2024 al 15/02/2025 y del 23/04/2025 al 27/05/2025. Desde la EPS se ha realizado el reconocimiento de las incapacidades que cumplen con los requisitos y reconocerá los primeros 180 días continuos al empleador. Desde operaciones nos comunicamos con la usuaria para indicarle el trámite correspondiente quien nos indica que las incapacidades las ha entregado a la empresa. Se le remite certificado a la usuaria por correo electrónico para que valide si corresponde a las incapacidades que se le han generado de lo contrario debe radicar las faltantes al correo correspondencia@famisanar.com.co. Frente al reconocimiento la usuaria debe comunicarse directamente con el empleador quien es el responsable del pago pues la EPS le reconoce las incapacidades al empleador.
n/a	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Participación Social y Gestión Financiera	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.

La EPS no ha pensado en tener una Clínica en la Zona Norte con todas las especialidades, ya que siembre nos envían a clínicas de Bogotá	Teniendo en cuenta la red de servicios con la que cuenta EPS Famisanar, informamos que esta ha sido debidamente organizada y está disponible para todos nuestros usuarios a través de nuestra página web. Allí podrá consultar de manera detallada las IPS que hacen parte de la red, así como los servicios habilitados en cada una de ellas, los niveles de atención, las ubicaciones, horarios y demás información relevante para facilitar el acceso oportuno y adecuado a los servicios de salud. Esta herramienta está diseñada para brindar mayor transparencia y facilitar la toma de decisiones informadas por parte de nuestros afiliados. https://www.famisanar.com.co/afiliados/pac-pbs/directorio-medico
Por qué tanta traba para ara entregar autorizaciones de medicamentos, suplementos y otros.	Los servicios de medicamentos, suplementos y otro tipo de servicios en Eps Famsanar se ha establecido canales presenciales y no presenciales para tramitar las autorizaciones en tiempos establecidos por la norma; de acuerdo al medicamento y suplemento muchos de estos servicios no requieren de autorización y son de entrega directa en farmacias
Ya había enviado la pregunta para inscribirme al evento, dejo el reporte de asistencia. Gracias.	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Cordial saludo. Quisiera saber que va a pasar con los planes complementarios, ya que cada vez los prestadores se están yendo de los hospitales y clínicas como la colina, la cardio, el contry etc, van a mejorar los servicios prestadores?. Una vez una doctora del PAC, me dijo que es que NO LES PAGABAN A TIEMPO, por eso se salían del PAC. Es cierto que están utilizando los pagos de la póliza del PAC para pagar las deudas de la EPS, por eso se bajó la calidad. Lo escuche en una charla de unas personas esperando una autorización. Gracias por su respuesta.	Estimada María Consuelo, cordial saludo: Respecto a los Planes Complementarios no se ha expedido ningún tipo de normativa nueva, por lo tanto, no se advierte algún cambio en cuanto al funcionamiento de los Planes de atención Complementaria desde los preceptos establecidos en las Leyes. Ahora bien, desde el Plan de Atención Complementaria de Famisanar EPS, estamos ejecutando un Plan de Choque en el cual nos encontramos contratando nuevas clínicas y hospitales, que permitirán acceso a más servicios y más instituciones prestadoras de servicios de salud, que fortalecerán la red actualmente contratada y le permitirán a nuestros usuarios disfrutar de una atención oportuna y adecuada de acuerdo con la cobertura del plan adquirido. Adicionalmente, para Famisanar EPS es de vital importancia cuidar y fidelizar la Red de Prestadores del Plan de Atención Complementaria y en consecuencia, el pago oportuno en cumplimiento de lo acordado en los contratos de prestación de servicios suscritos, son una prioridad para nosotros.
que actividades específicas a desarrollado famisanar para asegurar la gestión y entrega de medicamentos a través de sus farmacias adscritas a su red de entrega de medicamentos?	Supervisión de la prestación del servicio a los gestores farmacéuticos y operadores contratados, verificando: oportunidad y completitud en la entrega de medicamentos, gestión de pendientes, desabastecidos y PQRS, informando causales identificadas para la generación de las acciones correctivas y/o preventivas. Auditorías a los establecimientos farmacéuticos, con el propósito de evaluar: cumplimiento de la prestación de los servicios, entrega completa y oportuna de medicamentos y suministros, generación de pendientes y entrega efectiva de los mismos en los términos definidos normativamente, tiempos de espera en sala y trato humanizado a los afiliados.
La falta de entrega completa de medicamentos, soy paciente de alto riesgo con diabetes, hipertensión arterial, enfermedad cardiovascular, gastritis crónica por medicamentos, y desde hace 5 meses, no dan medicamentos combinados, aumentando la cantidad de medicación, los lápices de insulina fueron cambiados por frasco y entregan jeringas con menor capacidad a las unidades que ordenan ponen barrera para la entrega de medicamentos, dejan en pendientes desde hace varios meses, los va a buscar y solo dice que cuando lleguen los envíen a la casa, y aun no lo hacen, el deterioro de las enfermedades crónicas no está siendo cubierta en forma completa, adecuada y oportuna	Desde EPS Famisanar, se están revisando diferentes estrategias para garantizar la entrega efectiva de las tecnologías a nuestros usuarios, por mencionar: -contratación directa de este tipo de tecnologías con la industria farmacéutica en pro de minimizar la no entrega efectiva. -contratación de nuevos gestores farmacéuticos y/o mayor cobertura con los definidos en municipios diferentes. -Entrega domiciliaria de pendientes con red principal y con prestadores de gestión domiciliaria. -Programación de jornadas de entrega para municipios priorizados.
En cuanto a la Gestión de la Prestación de Servicios de Salud, que acciones se han tomado para enfrentar la crisis de entrega de medicamentos?	Famisanar está ampliando la red de gestores y está implementando nuevos modelos de contratación para la entrega efectiva de las tecnologías: -contratación directa de tecnologías definidas con la industria farmacéutica en pro de minimizar la no entrega efectiva. -contratación de nuevos gestores farmacéuticos y/o mayor cobertura con los definidos en municipios diferentes. -Entrega domiciliaria de pendientes con red principal y con prestadores de gestión domiciliaria. -Programación de jornadas de entrega para municipios priorizados.
NECESITAMOS QUE LA ATENCION TANTO EN MEDICINA GENERAL COMO EN ESPECIALIDADES SEA MAS OPORTUNA, PORQUE EN LA ACTUALIDAD ESTA A MAS DE UN MES DE MEDICINA GENERAL Y EN CUANTO A ESPECIALIDADES ESTA A MAS DE TRES MESES. ENTRE MAS PASA EL TIEMPO LAS PERSONAS SE AGRAVAN MAS Y EL COSTO ES MAS ELEVADO, EN CUANTO A LOS MEDICAMENTOS NO ESTAN ENTREGANDO COMPLETOS LOS MEDICAMENTOS SOBRETODOPARA NOSOTROS LOS PACIENTES CRONICOS	Hemos recibido su comunicación y agradecemos que se haya puesto en contacto con nosotros. Actualmente, estamos a su disposición a través de nuestros canales de atención para brindarle el acompañamiento que requiera. Sin embargo, hemos identificado que la información enviada no es del todo clara, por lo cual le solicitamos muy amablemente que nos remita nuevamente su solicitud de manera más puntual o detallada. Esto nos permitirá orientarlo de forma adecuada y dar trámite oportuno a su requerimiento. Quedamos atentos a su respuesta y dispuestos a brindarle el apoyo necesario. Los diferentes canales de EPS Famisanar a los que también puedes dirigir tus solicitudes como: autorizacionesambulatorias@famisanar.co.co, correspondencia@famisanar.com.co, canal de Chat Camila: 3006438831 y los diferentes puntos presenciales en Atención al Afiliado.

Por qué la plataforma ALONE, quien la ópera , debe ser más ágil, ya que solicitando citas medicas para el mes actual y siguiente no presenta disponibilidad hasta por un mes....	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Cuál es la solución que tiene Famisanar para resolver el problema de desabastecimiento de medicamentos, pues, en mi caso particular desde octubre de 2024 NO ha sido posible que Famisanar haga entrega de los medicamentos formulados a mi hija Maria Alejandra Lara Peña diagnósticada con Anemia de células Falciforme beneficiaria del Plan y quién además tiene afiliación al plan Complementario . Estos medicamentos sobre los cuales se han vencido todas las ordenes de medicamentos Autorizadas desde octubre de 2024 sin que Famisanar haga entrega de los mismos son Hidroxiurea de 500 Mg y Jadenus de 360 Mg, los cuales hemos tenido que comprar dada la necesidad de no suspender el tratamiento de mi hija con un gran sacrificio para nuestro presupuesto familiar.	Famisanar realiza monitoreo mensual de los medicamentos con novedad en su abastecimiento reportados por los Gestores Farmacéuticos y/o la industria farmacéutica, al igual que los reportes publicados por el Ministerio de Salud e INVIMA, una vez identificadas las tecnologías con novedad en el abastecimiento, se realizan mesas tripartitas compuestas por el gestor farmacéutico, IPS (Institución Prestadora de Salud) y el asegurador. El objetivo de estas reuniones es explorar alternativas terapéuticas que sean similares en términos de indicación y/o mecanismo de acción, y que estén disponibles en el mercado, para ser socializados a los profesionales tratantes, quienes tomarán en cuenta la condición clínica del paciente para determinar la viabilidad de la sustitución farmacoterapéutica. Para el caso en particular, el medicamento HIDROXIUREA presentó desabastecimiento en el primer cuatrimestre del año 2025, Adicional a ello en lo referente a la entrega de medicamentos, en los últimos meses se han presentando incrementos en la no entrega efectiva de tecnologías por diferentes causales que han afectado a todo el sistema. Causales asociadas al desabastecimiento de tecnologías en salud por los siguientes motivos: -sobredemanda no esperada. -insuficientes oferentes en el mercado. -escasez de insumos y problemas de adquisición de materias primas. -perdida de interés por parte de la industria en comercializar algunos productos de baja rentabilidad.
Porque no le dan trámite rápido a los PQR he enviado 3 y cuando llega la respuesta la formula ya se ha vencido. Les agradecería me respondieran	Lamentamos sinceramente los inconvenientes ocasionados por la oportunidad en la respuesta a sus PQR, especialmente si esto ha afectado el acceso oportuno a sus fórmulas médicas. En EPS Famisanar cada solicitud es tramitada a través del procedimiento institucional “Gestión de Reclamaciones en Salud PQRS”, el cual garantiza la trazabilidad y gestión conforme a los tiempos definidos por la Ley 1755 de 2015 y la Circular Externa No. 202315100000010-5 de 2023. No obstante, reconocemos que pueden presentarse situaciones particulares en las que la respuesta no coincida con las fechas límite del tratamiento formulado. Para poder revisar su caso de manera específica y prioritaria, le solicitamos amablemente nos comparta los números de radicado de las solicitudes mencionadas. Con gusto realizaremos el seguimiento correspondiente y tomaremos las medidas necesarias para mejorar su experiencia. Agradecemos su comprensión y la confianza depositada en nuestra entidad.
Que podamos autorizar en cualquier momento, ya que que los centros médicos privados tienen su cronograma para asignar las citas medicas y casi siempre están a un mes aproximadamente después de la autorización por la EPS.	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Participacion social	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Tengo entendido que la ADRES giro a CAFAM más de 172 mil millones por giro directo entre enero y febrero de éste año, entonces la pregunta es porque entre más recursos, menos medicamentos en los dispensarios?	La Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES) realiza los pagos a las IPS para garantizar la prestación de servicios de salud en el país. Para el caso de medicamentos los factores además de financieros, corresponden a problemas de abastecimiento, discontinuación de moléculas, que afectan la dispensación de las diferentes tecnologías

porque tienen tan descuidado los municipios del valle del cauca aqui parece que la eps se hubiera acabado	En nombre de EPS Famisanar reciba un cordial saludo. Nos permitimos dar respuesta al requerimiento recibido con relación a "por qué si tienen tan descuidados los municipios del Valle del Cauca...". Para Famisanar es un gusto poder prestar los servicios necesarios y contemplados en el plan de Beneficios básicos en salud, en los municipios donde contamos con la habilitación para realizarlo. En el caso del Departamento del Valle del Cauca, la Famisanar EPS cuenta con habilitación para operación en los municipios de Cartago, Tulua, Palmira, Jamundí y el Distrito de Santiago de Cali. En cada uno de ellos, se cuenta con la disponibilidad de una red de servicios orientados a garantizar el cubrimiento de los servicios de salud indicados en el Plan de Beneficios de Salud. Igualmente se encuentra disponible diferentes canales de acceso a la EPS tanto presenciales (Oficina en Tuluá y Cali) como canales no presenciales a través de App Famimovil: solo descargando la aplicación en su celular 1. Famisanar en línea: en la opción solicitar usuario 2. Correo electrónico: 3. Whastapp Asistente virtual Camila: 3006438831. Esperamos haber dado respuesta a su solicitud reiterando el compromiso de EPS FAMISANAR de trabajar incansablemente todos los días por la prestación de los servicios de salud con honestidad, oportunidad, calidad y responsabilidad.
Que se debe a la demora de las autorizaciones y terminaron los convenios en las IPS	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Prestaciones de servicios	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
MEJORAR LOGISTICA ENTREGA DE MEDICAMENTOS Y QUE LOS ENTREGUEN COMPLETOS	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Prestación de servicios. En salud	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Por qué no estan entregando los medicamentos lo que lleva de este año no han hecho entrega de medicamentos para las personas en tratamiento de Diabetes, Colesterol, hipertensión, tiroides, entre otras, por la falta de los medicamentos ya están aumentando las complicaciones en la salud de los pacientes?	EPS Famisanar ha identificado las siguientes causales asociadas a la no entrega de las tecnologías en salud: Causales asociadas al desabastecimiento de tecnologías en salud por los siguientes motivos: -sobredemanda no esperada. -insuficientes oferentes en el mercado. -escasez de insumos y problemas de adquisición de materias primas. -perdida de interés por parte de la industria en comercializar algunos productos de baja rentabilidad. Causales asociadas al flujo de recursos del sistema, en las que se evidencia las siguientes situaciones: -Bloqueos de la industria farmacéutica a gestores farmacéuticos. -Retrasos en el flujo de los recursos de las tecnologías financiadas con presupuestos máximos. Desde EPS Famisanar, se están revisando diferentes estrategias para garantizar la entrega efectiva de las tecnologías a nuestros usuarios, por mencionar: -contratación directa de este tipo de tecnologías con la industria farmacéutica en pro de minimizar la no entrega efectiva. -contratación de nuevos gestores farmacéuticos y/o mayor cobertura con los definidos en municipios diferentes.

1. Pregunta sobre el tema Gestión de la Población Afiliada y Gestión de la Prestación de Servicios de Salud: Si la EPS Famisanar no es liquidada; la EPS va a hacer Solicitud de Operar simultáneamente ambos regímenes Contributivo y Subsidiado? o va a solicitar retirarse voluntariamente del régimen Subsidiado? según el Decreto 0527 de 2025 de Minsalud. Por qué la EPS Famisanar está remitiendo a sus afiliados a la Red de Hospitales que son administrados por el Distrito Capital y ya no cuenta con la Red de Operadores Contratistas con las que se venía atendiendo a la Población propia de Afiliados? incluidos los que se toman la molestia de pagar Planes complementarios PAC, supuestamente por contrato para recibir servicios diferenciadores por los que paga?? Por qué la EPS Famisanar está INCUMPLIENDO a los Afiliados PAC los contratos? 2. Pregunta sobre el tema Gestión de la Prestación de Servicios de Salud : Por qué la EPS Famisanar desde octubre del año 2024 ha sido inoperante en su función de Administradora para auditar y supervisar a los Agentes farmacéuticos CAFAM y COLSUBSIDIO, permitiendo que éstos IMPONGAN barreras al derecho del acceso del afiliado para recibir los medicamentos, exigiendo AUTORIZACIONES PARA TODO y la EPS prestándose para eso y además también poniendo barreras y demorando procesos internos operativos para la entrega de dichas Autorizaciones ?? y por qué la interventoría en vez de haber mejorado la calidad de los servicios integrales de todos los usuarios, por el contrario, ha incumplido con su deber y el supuesto objetivo que le asignó la SuperSalud de mejorar la situación general de la EPS intervenida??	EPS Famisanar SAS esta habilitada para asegurar la poblacion de régimen contributivo y a aquellos usuarios que pierden la capacidad de pago y pasan a movilidad descendente. Siendo así la EPS no va a solicitar salir de Régimen subsidiado pues no se encuentra habilitada para atender esta población. La EPS cuenta con red pública y privada que garantiza la libre elección para prestar servicios de salud a la población afiliada La EPS realiza supervisión de contratos con los gestores farmacéuticos buscando garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas de manera adecuada y oportuna sin embargo se encuentran en estos momentos del sistema varios factores entre ellos problemas financieros, abastecimiento, discontinuación de moléculas, que afectan la dispensación de las diferentes tecnologías La intervención de la EPS tiene como fin resolver los problemas que afectan la prestación de servicios de salud a los afiliados. Estas intervenciones buscan garantizar la continuidad y calidad en la atención médica, así como la estabilidad financiera de las EPS. Desde su intervención en septiembre de 2023, ha evidenciado mejoras e impacto en indicadores, sin embargo, es necesario continuar con el desafío de mejorar la calidad de la atención, y garantizar un sistema sostenible financieramente que impacte positivamente la salud de los afiliados. Desde el Plan de Atención Complementaria de Famisanar EPS, estamos ejecutando un Plan de Choque en el cual nos encontramos contratando nuevas clínicas, hospitales y profesionales independientes, que permitirán acceso a más servicios y más instituciones prestadoras de servicios de salud, que fortalecerán la red actualmente contratada y le permitirán a nuestros usuarios disfrutar de una atención oportuna y adecuada de acuerdo con la cobertura del plan adquirido. Somos conscientes de nuestra obligación de ofrecerte una atención diferencial, con calidad y oportunidad, de acuerdo con la cobertura del plan que escogiste adquirir para ti tu familia, y en ese orden de ideas trabajamos para cumplirle a nuestros usuarios.
Prestación de servicios en salud	NA
Me gustaría saber que vigila qué la información es real y que no está alterada porque en la realidad se ven cosas que no concuerdan con la información	Es importante aclarar el alcance de la pregunta sin embargo la EPS cuenta con procesos de auditoría médica, técnica, interna y además los entes de control nos supervisan y evalúan la información reportada
Por que si la gestión están eficiente, nuestros usuarios/pacientes deben hacer malabares para agendar citas en los casos de especialidades.	La oportunidad para especialidades puertas de entrada (pediatría, Obstetricia, Medicina Interna) está definida por la organización entre 5 a 8 días resto de especialidades generales 15 días, para sub especialidades hasta 30 días, sin embargo la baja oferta de recurso humano especializado, la alta demanda de servicios asociado a un porcentaje de inasistencia elevado hace que la oportunidad se vea afectada
Inquietud en cuanto a los procesos de autorización y asignación con las sedes de especialistas	Para acceder a una consulta con un especialista, es necesario contar con una remisión emitida por un médico general o de acceso directo. Una vez obtenida la remisión, debe solicitar la autorización correspondiente a través de los canales habilitados por Famisanar: Correo electrónico: Afiliados al Plan de Beneficios en Salud (PBS): autorizacionesambulatorias@famisanar.com.co, afiliados al Plan de Atención Complementaria (PAC): autorizacionespac@famisanar.com.co Oficina Virtual: Acceda a través del portal web de Famisanar, donde podrá cargar las órdenes médicas y la historia clínica. Aplicación FamiMóvil: Disponible para dispositivos iOS y Android, permite gestionar autorizaciones y otros trámites. Los tiempos de respuesta son de hasta 5 días hábiles para el PBS y 3 días hábiles para el PAC. Una vez obtenida la autorización, debe contactar directamente a la Institución Prestadora de Servicios (IPS) asignada para agendar la cita. Puede consultar el directorio médico en el sitio web de Famisanar para obtener los datos de contacto de su IPS. Es importante tener en cuenta que la disponibilidad de citas puede variar según la especialidad y la demanda existente.
Cuando se tratara la ST 150 Corte Constitucional puesto que tiene impacto directo en participación, y cuando en la práctica se incluirá la administración de justicia representativa que busca ser parte de las soluciones y resoluciones puesto nuestro marco de acción cubre temas generales en los que no excluye la salud. Esperamos nos atiendan en su despacho de forma personal, puesto que no fuimos incluidos en la rendición de cuentas, para superar problemas relacionados con impedimentos y obstáculos para prevención y respuesta inmediata, el estado de cosas inconstitucionales ST 025 la salud allí aplica y la bifurcación de temas.	EPS Famisanar, se acoge a toda la normatividad vigente de la corte constitucional, estamos en el derecho y en el deber de cumplir. La rendición de Cuentas se hizo publicación y divulgación por todos los medios de comunicación, el acta será publicada en el micrositio de participación social,
atención oportuna, escasez de medicamentos, oportunidad en la atención	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestión de la prestación de servicios de salud. Si hablan tantas cosas bonitas de la EPS por qué no hacen entrega de los medicamentos formulados y autorizados por la EPS. Me ha tocado comprarlos teniendo en cuenta que es mi derecho ya que estoy pagando un derecho.	Desde EPS Famisanar, se están revisando diferentes estrategias para garantizar la entrega efectiva de las tecnologías a nuestros usuarios, por mencionar: -contratación directa de este tipo de tecnologías con la industria farmacéutica en pro de minimizar la no entrega efectiva. -contratación de nuevos gestores farmacéuticos y/o mayor cobertura con los definidos en municipios diferentes. -Entrega domiciliar de pendientes con red principal y con prestadores de gestión domiciliar. -Programación de jornadas de entrega para municipios priorizados.

Participación financier	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Porque es tan cerrada la participación de los ciudadanos para tratar temas de fondo como atención medica, entrega de medicamentos, acceso ala información y la construcción que nos beneficie como personas mayores que hoy por hoy nos afecta?	Gracias por expresar su preocupación, es muy importante para nosotros escuchar lo que sienten y piensan los afiliados. Entendemos que los temas de atención médica, entrega de medicamentos y acceso a la información son fundamentales para su bienestar, especialmente para las personas mayores. Desde el área de Participación Social trabajamos para facilitar espacios donde la comunidad pueda participar activamente. Sin embargo, reconocemos que en ocasiones esos espacios pueden sentirse limitados o poco accesibles. Estamos comprometidos en mejorar estos canales para que las voces de todos los afiliados sean escuchadas y consideradas en la toma de decisiones. Le invitamos a que nos comparta sus inquietudes específicas y propuestas para que podamos canalizarlas de manera efectiva. Además, estamos trabajando para fortalecer los procesos de transparencia y la comunicación directa con ustedes, porque creemos que la participación debe ser abierta y constructiva, especialmente en temas que afectan su salud y calidad de vida. Compartimos el canal de Participación Social para la inscripción a la Asociación de Usuarios: https://www.famisanar.com.co/participacion-social
Como se puede mejorar la Gestión de prestación de servicios,??	La gestión de la prestación de servicios en EPS Famisanar SAS ha sido objeto de diversas iniciativas para mejorar la atención a sus afiliados. LA EPS cuenta con un plan enfocado en Mejorar la calidad de los servicios, fortalecer la Atención Primaria en Salud, mejorar la estabilidad financiera y asegurar la continuidad de los servicios. Se han implementado estrategias preventivas y auditorías que impacten la Gestión del Riesgo en Salud para optimizar la atención e impactar positivamente la salud de los afiliados y los resultados financieros. Adicional se realizan estrategias educativasdirigidos a capacitar a los afiliados en el autocuidado y manejo de patologías específicas, fomentando una participación activa en su salud. Famisana viene trabajando en disminuir las barreras en el acceso a servicios y entrega de medicamentos, aspecto fundamental en la mejora de estos aspectos para aumentar la satisfacción de los usuarios, además del fortalecimiento de la red de prestadores.
Gestión en la entrega de medicamentos es muy deficiente tirando a malo	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Beneficiaria	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
f	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestión financiera	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.

abrir cuenta de famisanar	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
N/D	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Con que indicador miden la satisfacción del afiliado en cuanto a prestación oportuna en los servicios de salud, entrega completa de los medicamentos formulados va medicamentos entregados.	Famisanar EPS se acoge a los indicadores emitidos por el Ministerio de Salud y de Protección social, para realizar seguimiento a la calidad en la prestación del servicio y la gestión efectiva por parte de los dispensadores ambulatorios establecidos en la normatividad vigente (Resolución 1604/2013, decreto ley 019/2012, decreto 441/2022).
Sugiero la ampliación de la red prestadora de atención tanto PBS como PAC, anteriormente era más amplia, actualmente se ha reducido mucho. Adicional, el año anterior no tuve inconveniente con la entrega de medicamentos por Colsubsidio pero este año ha sido inoportuno e incompleto tanto para mí como para mis padres.	Estimada Mónica Patricia, cordial saludo. Queremos comunicarte que, desde el Plan de Atención Complementaria de Famisanar EPS, estamos ejecutando un Plan de Choque en el cual nos encontramos contratando nuevas clínicas, hospitales y profesionales independientes, que permitirán acceso a más servicios y más instituciones prestadoras de servicios de salud, que fortalecerán la red actualmente contratada y le permitirán a nuestros usuarios disfrutar de una atención oportuna y adecuada de acuerdo con la cobertura del plan adquirido. Adicionalmente, estamos reforzando nuestra red de operadores farmacéuticos con el fin de mejorar la calidad y oportunidad en la entrega de medicamentos a nuestros usuarios, pronto sabrás quienes son los nuevos gestores y a cuáles podrás acudir. Queremos recordarte que, estamos dispuestos a solucionar tus requerimientos a través del uso de nuestros canales virtuales los cuales están a tu disposición y la de todos nuestros afiliados: • Correo electrónico: autorizacionespac@famisanar.com.co, • Oficina virtual de nuestro portal web. https://www.famisanar.com.co/autorizaciones-medicas/ y, • WhatsApp con nuestra asesora Camila que aparece en nuestra página www.famisanar.com.co
Gestión financiera	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Necesitamos para Duitama el agendamiento oportuno para citas con especialistas y que se contraten en Duitama. El traslado a otras ciudades nos perjudica económicamente. Poner fin a los medicamentos pendientes. Contratar con otra dispensadora para la entrega de medicamentos. Gracias 😊	De antemano queremos informar que sus solicitudes, observaciones y sugerencias son de vital importancia para nosotros y nos ayudan a construir un mejor servicio y corregir problemas de atención. Sea esta la oportunidad para reiterarle nuestro compromiso para con usted y su familia y ofrecer cada día a nuestros afiliados una atención con la mejor calidad Científica y Humana. Respecto al caso específico de contratación de especialidades en el municipio, Es preciso informar, que los servicios requeridos por los afiliados del municipio de Duitama, usaria se vienen prestando en la red contratada, resaltando que con IPS AVA LABZELL, Clínica Boyaca, se prestaran y garantizaran los servicios que se encuentran habilitados y por ende contratados, acogiéndonos al derecho de la EPS a escoger su Red de Prestación de servicios de salud y garantizando la prestación de servicios de los mismos, de acuerdo con lo señalado, cuando un servicios no se Encuentre contratado en el municipio, se enviara a la ciudad mas cercana a la ciudad de residencia del paciente que cuente con el mismo, , resaltando que para esos casos se está direccionando para una IPS que realiza el procedimiento, cumpliendo con todos los atributos de calidad y que está habilitada por los entes de control correspondientes. Teniendo en cuenta lo anterior, la red de prestadores adscrita actual de EPS FAMISANAR, son Instituciones que se encuentran reglamentariamente habilitadas por el Ministerio de Salud (MS) y a su vez cuentan con los profesionales idóneos altamente calificados, respaldados con la infraestructura necesaria para garantizar la atención. De otro lado, para la dispensación de medicamentos en Duitama, se cuenta con contrato vigente con el Dispensador DOSCOLMETS, no se tiene contemplado contratar un prestador adicional.

El servicio de la Farmacia Ramedicas del Espinal es muy deficienteb	Famisanar a adelantado las siguientes estrategias con el prestador: -Supervisión de la prestación del servicio de Ramedicas verificando: oportunidad y completitud en la entrega de medicamentos, gestión de pendientes, desabastecidos y PQRS, informando causales identificadas para la generación de las acciones correctivas y/o preventivas. -Auditoría presencial al establecimientos farmacéuticos, con el propósito de evaluar el cumplimiento de los compromisos adquirido contractualmente.
Todas esas explicaciones son solo basura, cuándo mandan el médico ala casa mucho menos en los campos,nunca hay las medicinas completas de, las citas medicas para medicina GENERAL nunca hay citas cómo será entonces para ESPECIALISTAS, hantes cierran IPS cómo en el barrio QUIRIGUA,engañando Alós afiliados que están en remodelación y otras cómo en Soacha, Calle 85 y quién sabe cuántas más han cerrado ,las medicinas nunca las entregan completas de por ejemplo a mi esposa le quedaron debiendo unas simples pastas de ACETAMINOFEN CAFEINA,quedaron de enviármelas a domicilio cómo dice LA LEY pero nunca las enviaron el pero para venderlas en las farmacias si las habían radicado # SC 37723771 de febrero 21/25 y MUCHO MÁS COSAS QUÉ NO ACABARÍA HOY DE ESCRIBIR Creó qué en JUNIO O JULIO sé acaba el plazo qué les dió la SUPER SALUD ojalá la cierran después qué se ROBARON LA PLATA DE LA SALUD DE Y COBRABAN HASTA POR LOS MUERTOS Imágenes, Aquí me quedó todo él DÍA Exponiendo MUCHAS COSAS MÁS " GRACIAS"	Hemos recibido su comunicación y agradecemos que se haya puesto en contacto con nosotros. Actualmente, estamos a su disposición a través de nuestros canales de atención para brindarle el acompañamiento que requiera. Sin embargo, hemos identificado que la información enviada no es del todo clara, por lo cual le solicitamos muy amablemente que nos remita nuevamente su solicitud de manera más puntual o detallada. Esto nos permitirá orientarlo de forma adecuada y dar trámite oportuno a su requerimiento. Quedamos atentos a su respuesta y dispuestos a brindarle el apoyo necesario. Los diferentes canales de EPS Famisanar a los que también puedes dirigir tus solicitudes como: autorizacionesambulatorias@famisanar.co.co, correspondencia@famisanar.com.co, canal de Chat Camila: 3006438831 y los diferentes puntos presenciales en Atención al Afiliado.
Participacion social	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Cómo reporta la EPS en esta gestión la no entrega de medicamentos por parte de colsubsidio a población afiliada siendo está una gestión de servicio de Salud	Famisanar realiza los siguientes seguimientos asociados a la entrega oportuna de los medicamentos: -Supervisión de la prestación del servicio a los gestores farmacéuticos y operadores contratados, verificando: oportunidad y completitud en la entrega de medicamentos, gestión de pendientes, desabastecidos y PQRS, informando causales identificadas para la generación de las acciones correctivas y/o preventivas. -Auditoría presencial al establecimientos farmacéuticos, con el propósito de evaluar el cumplimiento de los compromisos adquirido contractualmente.
Por qué hay tanta tramito logia para un traslado de paciente y comienzan a recorrerlo en ambulancia por todos los hospitales de Bogotá. Sin encontrar solución. Teniendo en cuenta que era una urgencia cardiovascular.	Los pacientes pueden ser trasladados interinstitucionalmente si es remitido de una IPS de menor complejidad a una de mayor complejidad, o para valoraciones o exámenes diganosticos complementarios que no se encuentren en la IPS de origen, en todo caso media el area de referencia de la EPS que se encaga de coordinar el proceso y de minizar el impacto para el usuario
Por qué en el punto de entrega de medicamentos de los Héroes así hayan los medicamentos ellos los niegan. Y solo con intervención de la oficina principal los entregan.	Se adelantará la revisión con el servicio farmacéutico de manera específica, ya que es responsabilidad de los gestores farmacéticos la dispensación efectiva de las tecnologías contratadas, exceptuando los casos que existan novedades de desabastecimientos reportados.
	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Que le espera a la EPS después de terminar el segundo año de intervención?	Al concluir el segundo año de intervención, el destino de la EPS estará determinado por los avances logrados durante este proceso y la evaluación que realicen las autoridades regulatorias encargadas de supervisarla. Si la EPS ha demostrado mejoras sustanciales en su gestión administrativa, financiera y en la calidad del servicio que ofrece a los usuarios, es posible que se considere que ha cumplido con los objetivos planteados y, por lo tanto, pueda salir de la intervención para continuar operando bajo una supervisión normal. Sin embargo, si persisten dificultades importantes que afecten la operación o la atención a los afiliados, las autoridades podrían decidir prorrogar la intervención para asegurar que se implementen las medidas necesarias y se dé un seguimiento más riguroso. En todos los escenarios, la prioridad es proteger los derechos y la atención de los usuarios, garantizando que la EPS fortalezca su capacidad para cumplir con sus obligaciones y brindar un servicio eficiente y de calidad.

Nuestras exigencias es que, tengamos autonomía, en las decisiones de nuestros derechos, y no tengamos que esperar que se autoricen desde otra ciudad distinta de donde estamos recibiendo el servicio de salud, estamos desde hace tiempo exigiendo que nos presten el servicio de salud, en todas las clínicas que prestan asistencias de alta complejidad en santa marta, exigimos un servicio en igual de condiciones at que le prestan a los usuarios de Bogotá, Medellín, de Cali, de Barranquilla, nos sentimos indefensos, cuando tenemos usuarios, con enfermedades donde, en esta ciudad no hay especialistas que tratan enfermedades de determinada complejidades, las organizaciones de usuarios no tienen facilidades para ejercer sus funciones, se carece de recursos y de espacios para recepcionar las múltiples quejas de los usuarios, no hay forma como canalizar con prontitud las soluciones de urgencias de los usuarios, como tampoco hay un canal de diálogo directo con los funcionarios con autonomías, que nos den soluciones inmediata, es grave ver que nos hemos dirigido sucesivamente, a los que consideramos directores responsables de esta eps, y no han sido respetuoso en darnos respuestas, por lo tanto nuestras exigencias es humanizar la parte administrativas, que tenga como objetivos primordial la de oír y darle soluciones a todas las exigencias en las mejoras de la atención del ser humano que están bajo la responsabilidades de este sistema de salud, sobre todo de quienes administran a esta eps	Desde la Coordinación médica, y en respuesta a las peticiones de nuestros usuarios, hemos estado realizando diversos acercamientos con diferentes IPS en Santa Marta para fortalecer nuestra red de atención y facilitar el acceso a servicios de salud de calidad para todos. Es importante aclarar que, aunque estamos trabajando en procesos de contratación con las clínicas más grandes de la ciudad, actualmente enfrentamos una limitación importante: la falta de personal médico especializado suficiente para cubrir toda la demanda. Esto significa que en Santa Marta todavía resulta difícil acceder a ciertas especialidades médicas necesarias para nuestra población. Este problema escapa de las capacidades de EPS FAMISANAR Sabemos que esta situación es de conocimiento general y que Santa Marta aún necesita fortalecer su red de especialistas a nivel regional, lo cual se logra con el apoyo de diferentes IPS en la región de la Costa Caribe o Nacional, En cuanto a los canales de atención, contamos con vías digitales y presenciales, en la oficina de Santa Marta se encuentra el Coordinador Medico, Lider de Oficina y mi persona que me pueden contactar de manera virtual o telefonica, ya que mi Cabecera es la ciudad de Cartagena, tambien se cuenta con el buzón de sugerencias en nuestra oficina ubicada en la carrera 8 # 28b-48. Los invitamos a utilizar estos canales para expresar sus inquietudes y sugerencias. Además, realizamos comités de manera periódica, en los que participan líderes de las asociaciones de usuarios. La última reunión, que fue virtual para facilitar la participación, se llevó a cabo el 29 de mayo en jornada de la mañana, asegurando la mayor asistencia posible. Nuestro compromiso es seguir trabajando para humanizar la atención administrativa, escuchar sus necesidades y buscar soluciones inmediatas, promoviendo un diálogo directo con los responsables para mejorar continuamente la atención en salud que brindamos.
totalmente inconforme con el servicio, no aseguran la continuidad en el tratamiento medico de un paciente	Famisanar esta ampliando la red de gestores y esta implementando nuevos modelos de contratación para la entrega efectiva de las tecnologías: -contratación directa de tecnologías definidas con la industria farmacéutica en pro de minimizar la no entrega efectiva. -contratación de nuevos gestores farmacéuticos y/o mayor cobertura con los definidos en municipios diferentes.
¿Por qué la demora en entrega de medicamentos y citas médicas y con especialistas?	Desde EPS Famisanar, se estan revisando diferentes estrategias para garantizar la entrega efectiva de las tecnologías a nuestros usuarios, por mencionar: -contratación directa de este tipo de tecnologías con la industria farmacéutica en pro de minimizar la no entrega efectiva. -contratación de nuevos gestores farmacéuticos y/o mayor cobertura con los definidos en municipios diferentes. -Entrega domiciliaria de pendientes con red principal y con prestadores de gestión domiciliaria. -Programación de jornadas de entrega para municipios priorizados. Respecto a la red de prestadores (IPS) para la atención de los usuarios, Famisanar cuenta con una segmentación interna por regionales de acuerdo con la ubicación geografica por departamento y/o municipio, donde se viene fortaleciendo la contratación con las IPS para la prestación oportuna de las necesidades de nuestros afiliados, de acuerdo a ello, se socializa el número de IPS por regional: Bogotá 527, Centro 404, Norte 506 y Sur 323.
Más eficiencia en la gestión del servicio médico en cuanto a las citas	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
No	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
¿Qué expectativa tiene la empresa una vez finalice la intervención?	Agradecemos su mensaje y entendemos la preocupación que genera la situación actual del sistema de salud en el país. Desde Famisanar EPS queremos informarle que continuamos prestando nuestros servicios como entidad promotora de salud en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS). Nuestra prioridad sigue siendo garantizar el acceso a la atención en salud, la entrega de medicamentos, los servicios preventivos y todos los beneficios incluidos en el Plan de Beneficios en Salud (PBS). En caso de que haya cambios estructurales definidos por el Gobierno Nacional o las autoridades competentes, estos serán comunicados oficialmente y en su debido momento, asegurando siempre el respeto por los derechos de nuestros afiliados. Seguimos comprometidos con brindar una atención oportuna, con calidad y calidez. Cualquier inquietud adicional, con gusto la atenderemos a través de nuestros canales de atención.

Global	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
J	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
na	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Ninguna	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
¿qué tan eficiente es la atención al solicitar una cita médica? hablo de fechas accesibles.	Para la consecución de citas EPS Famisanar SAS dispone la información de los canales virtuales y presenciales con la información de las IPS, y también a través de los canales de comunicación de las IPS. EPS FAMISANAR realiza seguimiento a las IPS, auditoría y supervisión de contratos para garantizar que la atención recibida cumpla con los estándares de calidad y oportunidad establecidos, y permita identificar y reportar cualquier irregularidad o incumplimiento en la prestación del servicio.
necesito saber si estoi afiliado como cotizante famisanar	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
gestion de la poblacion afiliada	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestionar de la población afiliada	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Si	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Buena	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.

Ayúdame con la carta vitalicia	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Na	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Propongo programas sociales de promoción e impacto al territorio, donde se realicen brigadas de bienestar a las poblaciones, especialmente las más vulnerables, estas se coordinarían con las juntas de acción comunal o en PH con la administración o el consejo de administración	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestión de la población afiliada..	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Población afiliados de	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Hola	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Mejor servicio al afiliado	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Juig	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Que sí me hacen el favor de incluirme en Bogotá	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
propongo que no debería redireccionar a sus clientes a centros medico publicos como hospitales.	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.

necesito un certificado de afiliacion	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestión de la Prestación de Servicios de Salud,	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
afiliacion	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Solicito orientación para descargar mi certificado de afiliación en la plataforma de Famisanar	A continuación copio enlace donde se puede ver video con la guía para descargar el documento https://youtu.be/K68l-tCt2ac
Muy bien espero que si se pueda	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Certificado de afiliación	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Nececito un n certificado	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestión de la prestación de servicios de salud	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Para la empresa	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Para un certificado	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestión de prestador de serviciod	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.

Gestión de prestador de servicios	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
certificado	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
buena	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
quiero saber si estoy afiliado	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
SATISFACCION DEL CLIENTE	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Cómo se llama ni novia	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Cómo se llama mi novia	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Estoy de acuerdo	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
porque no se genera un enlace por el cual uno pueda solo ingresar con su número de documento para descargar los resultados de exámenes que tenga ?	Es importante aclarar que la gestión y entrega de estos resultados depende directamente de cada IPS, ya que son ellas quienes manejan la información clínica y cuentan con sus propios canales de atención y plataformas digitales. Muchas IPS ya cuentan con sistemas en línea o aplicativos donde los usuarios pueden ingresar con su número de documento para consultar o descargar resultados, citas y otros servicios. Desde la EPS, trabajamos en coordinación con las IPS para promover el uso de estas herramientas digitales y facilitar el acceso oportuno a la información, pero la implementación y manejo final corresponde a cada institución prestadora. Te recomendamos consultar directamente con la IPS donde te realizaron los exámenes para conocer los canales disponibles y los pasos para acceder a tus resultados de forma rápida y segura.

Gestión de la Prestación de Servicios de Salud	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
J	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Solicitud de certificado Eps	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Estoy pagando el seguro de la salud con famisanar pero no me encuentro afiliada necesito ayuda urgente	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Subsidio familiar	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Mm	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
Gestión de la prestación de servicios de salud	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.
quiero saber si estoy activa en la eps	Agradecemos su participación y asistencia en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2024. Este espacio refleja nuestro compromiso conjunto con la transparencia, la garantía del derecho a la salud y el fortalecimiento de escenarios de empoderamiento ciudadano. Valoramos profundamente el interés de nuestros afiliados en conocer los avances, logros y retos que hemos enfrentado como EPS, así como en compartir sus experiencias dentro del sistema. Su voz es fundamental para continuar mejorando nuestros procesos y servicios.

Resultado Carga

Archivo: 8300035647802024GT003.xml.p7z

Estado de Envío: Cargado

Fecha: 10/04/2025 4:36:55 p. m.

Seleccionar Archivos			
FP001	Seleccione el archivo...		Validar
FP003	Seleccione el archivo...		Validar
FP005	Seleccione el archivo...		Validar
FT028	Seleccione el archivo...		Validar
GT003	8300035647802024GT003.xml		Validar
GT010	Seleccione el archivo...		Validar
FP002	Seleccione el archivo...		Validar
FP004	Seleccione el archivo...		Validar
FT002	Seleccione el archivo...		Validar
FT029	Seleccione el archivo...		Validar
GT004	Seleccione el archivo...		Validar



Informe: Acciones Rendición de Cuentas Vigencia 2024

ACCIONES REALIZADAS

- Publicación aviso en el periódico El Tiempo
- Realización de piezas para historias y post en redes sociales (inscripción e ingreso).
- Envío de cartas de invitación por correo electrónico a entes de control, gobernaciones secretarías de salud, alcaldías y veedurías.
- Envío de mail a la población PBS invitando a conectarse el día del evento.
- Envío de mail a los miembros de Asufamisanar invitándolos a conectarse.
- Publicación en las pantallas de comunicación interna.
- Publicación de fondos de pantalla en los computadores corporativos.
- Envío de mail a los colaboradores internos invitándolos a participar.
- Famiturno en las Oficinas de Experiencia al Afiliado a nivel nacional.
- Banner de inscripción y conexión en la página web.
- Se entregó presentación finalizada, guion y escaleta.
- Presentación y coordinación de grabación de la Rendición.

AVISO PERIÓDICO EL TIEMPO

LUNES 21 DE ABRIL DE 2025 / EL ESPECTADOR

7

Detectan microplásticos en insectos de 1970

En una investigación que se iban de publicar en la revista "Science of The Total Environment" avisan que hallaron microplásticos en las carcasses de las larvas de unos insectos que se encontraban conservados en un museo desde 1970. De acuerdo con su estudio, analizaron 549 muestras, muchas de las cuales tenían

estas partículas diminutas. "Sonos los primeros en descubrir microplásticos en invertebrados de agua dulce de colecciones de historia natural", escriben en el artículo. Según explican, se trata del registro más antiguo que se ha hecho en estos invertebrados, pues al interior había encontrado microplásticos en muestras de

peces de 1986. Al estudiar en más detalle la composición de los microplásticos, los investigadores observaron que tenían titanio, boro, azufre, zinc, cloro y plomo en las partículas azules y amarillas. Era, dicen, "una composición elemental que concuerda con lo reportado para los microplásticos".

El conocimiento actual sobre la contaminación ambiental por microplásticos en los sistemas de agua dulce es muy limitado".

República de Colombia, Bogotá, D.C., 21 de abril de 2025. El Espectador.



preferiblemente estamos vacunando sin restricción a todos los mayores de 59 años.

¿Cómo se va a priorizar esa vacunación?

Zonas como Bogotá o el altiplano cundiboyacense, que son zonas azules, por ahora no requieren vacunación masiva ni una acción urgente. Pero si una persona de Bogotá viaja a zonas de riesgo debe vacunarse. La segunda columna más numerosa de Bogotá es latínamericano (la primera en la boyacense), así que muchas personas viajan a Tolima —ya sea al sur, al oriente o al norte del departamento— y es allí donde debemos priorizar la vacunación. En Huila también es necesario hacerla, porque ya hemos detectado el virus en primates y por la cercanía con zonas afectadas como Alto, Santa María y la montaña de Nevado. Si usted está en Barranquilla, por ejemplo, y no tiene pensado viajar a zonas de riesgo, no necesita vacunarse. Lo mismo aplica para Medellín o Bogotá: mientras usted no viaje a Chocó, a la Amazonia, a Tolima o a otras lagunas con circulación viral activa no hay necesidad. En la resolución sanitaria de emergencia hemos definido con precisión los municipios y sectores donde las personas deben estar más alertas, sobre todo en zonas selváticas, boscosas y rurales. Son cerca de 400 municipios en todo el país.

¿Dónde está la vacuna?

De acuerdo con nuestras estimaciones, deberíamos estar vacunando entre 13 y 14 millones de personas contra la fiebre amarilla. Afortunadamente, ya hay una gran parte de la población vacunada. A veces las personas se ven obligadas a vacunarse porque perdieron el carné o no aparecen en la página web. Si alguien tiene certeza de que ya fue vacunado, no necesita una nueva dosis. Para estos casos estamos elaborando un certificado que podrá ser firmado por el ciudadano, donde declara estar vacunado y asume la responsabilidad frente a cualquier eventualidad que ocurra.

El desafío son las personas que no quieren vacunarse. No podemos obligar a nadie a hacerlo, pero sí podemos establecer medidas estrictas en las zonas de riesgo. Por ejemplo, si se trata del oriente de Tolima, Huila y Caldas, es obligatorio estar vacunado. En esos territorios ejercemos un mayor control. Pero eso no significa que debamos vacunar a toda la población. No tiene sentido vacunar a todos los habitantes de Bogotá, Medellín o Cali, salvo que vayan a desplazarse a zonas de riesgo.

En este momento contamos con 3.100.000 dosis disponibles. Además, recibiremos otras tres millones que ya están compradas a través de la OPS, y 1.500.000 más que nos suministrarán. Eso nos da un total de 4.600.000 dosis disponibles. Hemos solicitado ocho millones adicionales, pero enfrentamos un problema: la vacuna de fiebre amarilla solo la producen Sanofi y algunos laboratorios en Israel. Este país reserva su producción para sus internos, así que estamos gestionando nuevas entregas con ayuda de la OPS y la OMS, incluyendo asistencia en otros países. Por eso es tan importante priorizar los 400 municipios de alto riesgo que mencionamos anteriormente. La clave está en enfocarnos en ellos.

El Gobierno declaró la emergencia sanitaria con el objetivo de vacunar entre 13 y 14 millones de personas que habitan en zonas de alto riesgo.

Todo esto es diferente a lo que había dicho el presidente Gustavo Petro, que había sugerido que se iba a vacunar a todo el país. Hoy que estoy desde el punto de vista de lo que él quiere decir. Se refería a todos los que necesitan la vacuna.

¿Qué va a pasar con el carné de vacunación?

Lo que vamos a hacer es una

advertencia a quienes vayan a venir a Colombia. Si alguien viene y se va a quedar en Bogotá o en la zona del altiplano cundiboyacense no hay ningún problema: no necesita vacunarse. Pero si esa persona va para Leticia, para Tolima o Chocó, entonces le estamos diciendo: por favor, vacúnese. Vacúnese con tiempo, porque se necesitan al menos 10 días para que la vacuna pueda hacer efecto. Antes de 10 días la vacuna no actúa. Ya hemos tenido casos de personas que se vacunaron cuando ya estaban incubando la enfermedad. A los días presentan fiebre amarilla. Y se ha demostrado —gracias a estudios clínicos del INS— que el virus que los está afectando es el mismo, no el de la vacuna. Por eso es clave que, si se va a viajar a una zona de riesgo, esté vacunado al menos con 10 días de anticipación.

Nosotros no vamos a exigir el carné. Vamos a recomendarlo y a hacer toda la divulgación necesaria para que la gente entienda. Eso sí, a nosotros sí nos van a exigir. Porque una vez se declara la emergencia, los organismos internacionales comienzan a pedir esos requisitos. Por eso es importante que la gente esté preparada, que pregunten, que se informen. Para eso existe un servicio que se ha venido prestando desde hace un tiempo y que seguramente vamos a reforzar: por ejemplo, en el aeropuerto El Dorado, en Bogotá, la gente puede recibir la vacuna y obtener su carné internacional.

EDATEL S.A. EN LIQUIDACIÓN - NIT. 890.005.065-2 INFORMA QUE:

El 27 de febrero de 2025 falleció MARINO GARCÉS AGUIELO en Medellín, siendo pensionado de esta compañía. Para reclamar la sustitución pensional se presentó María Teresa Ochoa de Garcés en calidad de cónyuge. Quiénes consideren tener igual o mejor derecho deberán presentar los documentos que soporten su reclamación dentro de los 15 días siguientes a esta publicación, en la Carrera 48 #20-45 de Medellín, con el fin de acreditar su derecho.

Segunda vez

Famisanar
EPS

Invitación Audiencia Pública de Rendición de cuentas EPS Famisanar.

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, EPS FAMISANAR S.A.S. se permite convocar a AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2024, la cual se llevará a cabo de la siguiente manera:

Fecha: 23 de mayo de 2025

Hora: 10:00 a.m.



Link de conexión:

<https://www.famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas-2024>

Famisanar
EPS

Invitación Audiencia Pública de Rendición de cuentas EPS Famisanar.

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, EPS FAMISANAR S.A.S. se permite convocar a **AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2024**, la cual se llevará a cabo de la siguiente manera:

Fecha: 23 de mayo de 2025

Hora: 10:00 a.m.

Vigilado Supersalud



Link de conexión:

<https://www.famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas-2024>

tura mundial, la OMS, la OPS, los epidemiólogos. Pero el año pasado le pregunté a la gerente del hospital de Purificación por qué no tenía la vacunación completa en sus veredas. Me dijo: "Es que tengo muchos adultos mayores". Y ahí me enteré de esa restricción. No le subía. Soy cirujano cardíaco pediátrico, no soy tabaquista. Pero claro, me sorprendió. Y resulta que fui a Puerto Mariño. Me bajé del avión y, al salir del aeropuerto, el vacunador me pidió el carné. Le dije que no lo tenía, pero que estaba vacunado. Me respondió: "Sin carné no puedo saber si lo está o no". No discutí. Le dije: "Vacúneme sí tiene que hacer". Y me vacunaron. Tengo 74 años, y nadie me preguntó cuánto

años tenía. Me pusieron la vacuna sin más. Entonces le dije: "Bueno, si a mí no me da nada, ¿por qué no vacunamos a los mayores?".

Comenzó una pelea bien congolesa, pero la gané. Decidimos ofrecer la vacuna sin restricciones de edad. Hoy ya hemos vacunado a más de 25.000 personas en zonas de Tolima, Huila y Caldas, especialmente en Neiva, donde hoy vivimos, y no hemos tenido ningún efecto secundario. Esto solo la mayoría de los casos confirmados han sido en adultos mayores. Y los 34 muertos que tenemos hasta ahora, lamentablemente, ninguno estaba vacunado. Por eso ahora la determinación es vacunarlos, a excepción de quienes tengan restricciones. Pero

CARTAS



Bogotá, D.C. 14 de mayo de 2025

Estimadas Asociaciones de Usuarios de Salud:

En nombre de EPS Famisanar reciban un cordial saludo.

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 de 2013 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, EPS **FAMISANAR las invita a la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024.** Este evento se llevará a cabo en la modalidad virtual el próximo 23 de mayo a las 10:00 a.m., a través del siguiente enlace: <https://www.famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas-2024>, donde también podrán acceder al informe de gestión 2024. En caso de tener alguna duda, inquietud o propuesta frente a nuestra gestión, podrán dárnosla a conocer diligenciando el siguiente enlace, con toda la información requerida: <https://cutt.ly/PrjmYHCh>

Esperamos su activa participación en este evento.

Cordialmente,

EPS Famisanar

Ref. Invitación Asociación de Usuarios de Salud

Destinatarios: 2.399
Entregados: 2.214
Aperturas estimadas: 819
Tasa de aperturas: 37%
Fecha: 14/05/2025

CARTAS



Bogotá, D.C. 14 de mayo de 2025

Estimada Defensoría del Pueblo:

En nombre de EPS Famisanar reciba un cordial saludo.

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 de 2013 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, EPS

FAMISANAR la invita a la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024.

Este evento se llevará a cabo en la modalidad virtual el próximo 23 de mayo a las 10:00 a.m., a través del siguiente enlace: <https://www.famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas-2024>, donde también podrá acceder al informe de gestión 2024.

En caso de tener alguna duda, inquietud o propuesta frente a nuestra gestión, podrá dárnosla a conocer diligenciando el siguiente enlace, con toda la información requerida: <https://cutt.ly/PrjmYHCh>

Esperamos su activa participación en este evento.

Cordialmente,

EPS Famisanar

Ref. Invitación Defensoría del Pueblo

Destinatarios: 2

Entregados: 2

Aperturas estimadas:1

Tasa de aperturas: 50%

Fecha: 14/05/2025

CARTAS



Bogotá, D.C. 14 de mayo de 2025

Estimadas Alcaldías, Gobernaciones y Secretarías:

En nombre de EPS Famisanar reciban un cordial saludo.

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 de 2013 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, EPS

FAMISANAR las invita a la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024.

Este evento se llevará a cabo en la modalidad virtual el próximo 23 de mayo a las 10:00 a.m., a través del siguiente enlace: <https://www.famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas-2024>, donde también podrán acceder al informe de gestión 2024.

En caso de tener alguna duda, inquietud o propuesta frente a nuestra gestión, podrán dárnosla a conocer diligenciando el siguiente enlace, con toda la información requerida: <https://cutt.ly/PrjmYHCh>

Esperamos su activa participación en este evento.

Cordialmente,

EPS Famisanar

Ref. Invitación Alcaldías, Gobernaciones y Secretarías

Destinatarios: 110

Entregados: 72

Aperturas estimadas: 48

Tasa de aperturas: 67,4%

Fecha: 14/05/2025

CARTAS

Bogotá, D.C. 14 de mayo de 2025

Estimado Ministerio de Salud y Protección Social:

En nombre de EPS Famisanar reciba un cordial saludo.

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 de 2013 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, EPS

FAMISANAR lo invita a la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024.

Este evento se llevará a cabo en la modalidad virtual el próximo 23 de mayo a las 10:00 a.m., a través del siguiente enlace: <https://www.famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas-2024>, donde también podrá acceder al informe de gestión 2024.

En caso de tener alguna duda, inquietud o propuesta frente a nuestra gestión, podrá dárnosla a conocer diligenciando el siguiente enlace, con toda la información requerida: <https://cutt.ly/PrjmYHCh>

Esperamos su activa participación en este evento.

Cordialmente,

EPS Famisanar

Ref. Invitación Ministerio de Salud y Protección social

Destinatarios: 1

Entregados: 1

Aperturas estimadas: 0

Tasa de aperturas: 0%

Fecha: 14/05/2025

CARTAS



Bogotá, D.C. 14 de mayo de 2025

Estimada representante de Participación Ciudadana:

En nombre de EPS Famisanar reciba un cordial saludo.

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 de 2013 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, EPS **FAMISANAR la invita a la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024.**

Este evento se llevará a cabo en la modalidad virtual el próximo 23 de mayo a las 10:00 a.m., a través del siguiente enlace: <https://www.famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas-2024>, donde también podrá acceder al informe de gestión 2024.

En caso de tener alguna duda, inquietud o propuesta frente a nuestra gestión, podrá dárnosla a conocer diligenciando el siguiente enlace, con toda la información requerida: <https://cutt.ly/PrjmYHCh>

Esperamos su activa participación en este evento.

Cordialmente,

EPS Famisanar

Ref. Invitación Participación Ciudadana

Destinatarios: 1

Entregados: 1

Aperturas estimadas:1

Tasa de aperturas: 100%

Fecha: 14/05/2025

CARTAS



Bogotá, D.C. 14 de mayo de 2025

Estimados Líderes Sociales:

En nombre de EPS Famisanar reciban un cordial saludo.

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 de 2013 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, EPS **FAMISANAR los invita a la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024.**

Este evento se llevará a cabo en la modalidad virtual el próximo 23 de mayo a las 10:00 a.m., a través del siguiente enlace: <https://www.famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas-2024>, donde también podrán acceder al informe de gestión 2024.

En caso de tener alguna duda, inquietud o propuesta frente a nuestra gestión, podrán dárnosla a conocer diligenciando el siguiente enlace, con toda la información requerida: <https://cutt.ly/PrjmYHCh>

Esperamos su activa participación en este evento.

Cordialmente,

EPS Famisanar

Ref. Invitación Líderes sociales

Destinatarios: 17

Entregados: 17

Aperturas estimadas: 7

Tasa de aperturas: 41,2%

Fecha: 14/05/2025

CARTAS



Bogotá, D.C. 14 de mayo de 2025

Estimada delegada de la Procuraduría General de la Nación:

En nombre de EPS Famisanar reciba un cordial saludo.

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 de 2013 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, EPS **FAMISANAR la invita a la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024.**

Este evento se llevará a cabo en la modalidad virtual el próximo 23 de mayo a las 10:00 a.m., a través del siguiente enlace: <https://www.famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas-2024>, donde también podrá acceder al informe de gestión 2024.

En caso de tener alguna duda, inquietud o propuesta frente a nuestra gestión, podrá dárnosla a conocer diligenciando el siguiente enlace, con toda la información requerida: <https://cutt.ly/PrjmYHCh>

Esperamos su activa participación en este evento.

Cordialmente,

EPS Famisanar

Ref. Invitación Procuraduría

Destinatarios: 1

Entregados: 1

Aperturas estimadas:0

Tasa de aperturas: 0%

Fecha: 14/05/2025

CARTAS



Bogotá, D.C. 14 de mayo de 2025

Estimada Superintendencia Nacional de Salud:

En nombre de EPS Famisanar reciba un cordial saludo.

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 de 2013 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, EPS **FAMISANAR la invita a la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024.**

Este evento se llevará a cabo en la modalidad virtual el próximo 23 de mayo a las 10:00 a.m., a través del siguiente enlace: <https://www.famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas-2024>, donde también podrá acceder al informe de gestión 2024.

En caso de tener alguna duda, inquietud o propuesta frente a nuestra gestión, podrá dárnosla a conocer diligenciando el siguiente enlace, con toda la información requerida: <https://cutt.ly/PrjmYHCh>

Esperamos su activa participación en este evento.

Cordialmente,

EPS Famisanar

Ref. Invitación Supersalud

Destinatarios: 3

Entregados: 1

Aperturas estimadas:1

Tasa de aperturas: 100%

Fecha: 14/05/2025

CARTAS



Bogotá, D.C. 14 de mayo de 2025

Estimada Veeduría:

En nombre de EPS Famisanar reciba un cordial saludo.

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 de 2013 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, EPS

FAMISANAR la invita a la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024.

Este evento se llevará a cabo en la modalidad virtual el próximo 23 de mayo a las 10:00 a.m., a través del siguiente enlace: <https://www.famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas-2024>, donde también podrá acceder al informe de gestión 2024.

En caso de tener alguna duda, inquietud o propuesta frente a nuestra gestión, podrá dárnosla a conocer diligenciando el siguiente enlace, con toda la información requerida: <https://cutt.ly/PrjmYHCh>

Esperamos su activa participación en este evento.

Cordialmente,

EPS Famisanar

Ref. Invitación Veeduría

Destinatarios: 11

Entregados: 10

Aperturas estimadas: 6

Tasa de aperturas: 60%

Fecha: 14/05/2025

CARTAS



Bogotá, D.C. 14 de mayo de 2025

Estimado Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF):

En nombre de EPS Famisanar reciba un cordial saludo.

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 de 2013 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, EPS **FAMISANAR lo invita a la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024.**

Este evento se llevará a cabo en la modalidad virtual el próximo 23 de mayo a las 10:00 a.m., a través del siguiente enlace: <https://www.famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas-2024>, donde también podrá acceder al informe de gestión 2024.

En caso de tener alguna duda, inquietud o propuesta frente a nuestra gestión, podrá dárnosla a conocer diligenciando el siguiente enlace, con toda la información requerida: <https://cutt.ly/PrjmYHCh>

Esperamos su activa participación en este evento.

Cordialmente,

EPS Famisanar

Ref. Invitación ICBF

Destinatarios: 1

Entregados: 1

Aperturas estimadas: 0

Tasa de aperturas: 0%

Fecha: 14/05/2025



Famisanar
EPS

Estimado miembro de

Asu
Famisanar
EPS
Por una mejor Salud para todos

Te invitamos a
participar en la

**Audiencia
Pública**

de Rendición de
Cuentas Vigencia
2 • 0 • 2 • 4

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud.

Este evento se
llevará a cabo en la
**modalidad
virtual.**

23 de mayo 2025

10:00 a.m.

¡Inscríbete!

Clic aquí 

www.famisanar.com.co

Vigilado Supersalud

Ref. Invitación Asufamisanar

Destinatarios: 2.399

Entregados: 2.214

Aperturas estimadas: 819

Tasa de aperturas: 37%

Fecha: 14/05/2025

CARTAS



Ref. Mauren Castaño

Destinatarios: 1

Entregados: 1

Aperturas estimadas: 1

Tasa de aperturas: 100%

Fecha: 21/05/2025

CARTAS

Vista previa

Vista HTML



Estimada Sra. Lili Johana:

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 de 2013 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, EPS FAMISANAR invita a la **AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024** en modalidad virtual.

En el documento adjunto encontrará la invitación y el link de conexión.

Cordialmente,
EPS Famisanar S.A.S.



© 2020 EPS Famisanar SAS

Si tiene problemas para ver este mail, haga clic [aquí](#)

Ref. Lili Johana

Destinatarios: 1

Entregados: 1

Aperturas estimadas: 1

Tasa de aperturas: 100%

Fecha: 21/05/2025

CARTAS



Ref. Javier Urrego

Destinatarios: 2

Entregados: 2

Aperturas estimadas: 2

Tasa de aperturas: 100%

Fecha: 21/05/2025

CARTAS - REFUERZO



Bogotá, D.C. 14 de mayo de 2025

Estimadas Alcaldías, Gobernaciones y Secretarías:

En nombre de EPS Famisanar reciban un cordial saludo.

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 de 2013 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, EPS

FAMISANAR las invita a la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024.

Este evento se llevará a cabo en la modalidad virtual el próximo 23 de mayo a las 10:00 a.m., a través del siguiente enlace: <https://www.famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas-2024>, donde también podrán acceder al informe de gestión 2024.

En caso de tener alguna duda, inquietud o propuesta frente a nuestra gestión, podrán dárnosla a conocer diligenciando el siguiente enlace, con toda la información requerida: <https://cutt.ly/PrjmYHCh>

Esperamos su activa participación en este evento.

Cordialmente,

EPS Famisanar

Ref. Invitación Alcaldías, Gobernaciones y Secretarías

Destinatarios: 10

Entregados: 7

Aperturas estimadas: 3

Tasa de aperturas: 42,9%

Fecha: 21/05/2025

CARTAS - REFUERZO



Bogotá, D.C. 14 de mayo de 2025

Estimadas Asociaciones de Usuarios de Salud:

En nombre de EPS Famisanar reciban un cordial saludo.

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 de 2013 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, EPS **FAMISANAR las invita a la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024.**

Este evento se llevará a cabo en la modalidad virtual el próximo 23 de mayo a las 10:00 a.m., a través del siguiente enlace: <https://www.famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas-2024>, donde también podrán acceder al informe de gestión 2024.

En caso de tener alguna duda, inquietud o propuesta frente a nuestra gestión, podrán dárnosla a conocer diligenciando el siguiente enlace, con toda la información requerida: <https://cutt.ly/PrjmYHCh>

Esperamos su activa participación en este evento.

Cordialmente,

EPS Famisanar

Ref. Invitación Asociación de Usuarios de Salud

Destinatarios: 1

Entregados: 1

Aperturas estimadas: 0

Tasa de aperturas: 0%

Fecha: 21/05/2025

CARTAS - REFUERZO



Bogotá, D.C. 14 de mayo de 2025

Estimada Defensoría del Pueblo:

En nombre de EPS Famisanar reciba un cordial saludo.

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 de 2013 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, EPS

FAMISANAR la invita a la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024.

Este evento se llevará a cabo en la modalidad virtual el próximo 23 de mayo a las 10:00 a.m., a través del siguiente enlace: <https://www.famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas-2024>, donde también podrá acceder al informe de gestión 2024.

En caso de tener alguna duda, inquietud o propuesta frente a nuestra gestión, podrá dárnosla a conocer diligenciando el siguiente enlace, con toda la información requerida: <https://cutt.ly/PrjmYHCh>

Esperamos su activa participación en este evento.

Cordialmente,

EPS Famisanar

Ref. Invitación Defensoría del Pueblo

Destinatarios: 1

Entregados: 1

Aperturas estimadas:0

Tasa de aperturas: 0%

Fecha: 21/05/2025

CARTAS - REFUERZO



Bogotá, D.C. 14 de mayo de 2025

Estimados Líderes Sociales:

En nombre de EPS Famisanar reciban un cordial saludo.

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 de 2013 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, EPS **FAMISANAR los invita a la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024.**

Este evento se llevará a cabo en la modalidad virtual el próximo 23 de mayo a las 10:00 a.m., a través del siguiente enlace: <https://www.famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas-2024>, donde también podrán acceder al informe de gestión 2024.

En caso de tener alguna duda, inquietud o propuesta frente a nuestra gestión, podrán dárnosla a conocer diligenciando el siguiente enlace, con toda la información requerida: <https://cutt.ly/PrjmYHCh>

Esperamos su activa participación en este evento.

Cordialmente,

EPS Famisanar

Ref. Invitación Líderes sociales

Destinatarios: 11

Entregados: 10

Aperturas estimadas:4

Tasa de aperturas: 40%

Fecha: 21/05/2025

CARTAS REFUERZO



Bogotá, D.C. 14 de mayo de 2025

Estimada Veeduría:

En nombre de EPS Famisanar reciba un cordial saludo.

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 de 2013 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, EPS

FAMISANAR la invita a la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024.

Este evento se llevará a cabo en la modalidad virtual el próximo 23 de mayo a las 10:00 a.m., a través del siguiente enlace: <https://www.famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas-2024>, donde también podrá acceder al informe de gestión 2024.

En caso de tener alguna duda, inquietud o propuesta frente a nuestra gestión, podrá dárnosla a conocer diligenciando el siguiente enlace, con toda la información requerida: <https://cutt.ly/PrjmYHCh>

Esperamos su activa participación en este evento.

Cordialmente,

EPS Famisanar

Ref. Invitación Veeduría

Destinatarios: 11

Entregados: 10

Aperturas estimadas: 6

Tasa de aperturas: 60%

Fecha: 14/05/2025

MAIL - REFUERZO



The graphic is a dark-themed email invitation. At the top left is the Famisanar EPS logo. Below it, the text 'Estimado miembro de' is followed by the 'Asu Famisanar EPS' logo and the tagline 'Por una mejor Salud para todos'. A central image shows a smiling man and woman. To the left of the image, the text 'Te invitamos a participar en la' is above 'Audiencia Pública' in large, bold letters, with 'de Rendición de Cuentas Vigencia' below it. A date box '2024' is positioned between the text and the image. A large checkmark icon is to the right of the 'Audiencia Pública' text. Below the image, a blue box contains legal text. At the bottom, the event date '23 de mayo 2025' and time '10:00 a.m.' are shown in separate boxes. The text 'Este evento se llevará a cabo en la modalidad virtual.' is to the left of the date. At the bottom, there is a call to action '¡Inscríbete!' followed by a 'Clic aquí' button with a right arrow icon. The website 'www.famisanar.com.co' is at the very bottom. A small 'Vigilado Supersalud' logo is in the bottom left corner.

Famisanar
EPS

Estimado miembro de

Asu
Famisanar
EPS
Por una mejor Salud para todos

Te invitamos a
participar en la

**Audiencia
Pública**

de Rendición de
Cuentas Vigencia

2 • 0 • 2 • 4

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud.

Este evento se
llevará a cabo en la
**modalidad
virtual.**

23 de mayo 2025

10:00 a.m.

¡Inscríbete!

Clic aquí ➔

www.famisanar.com.co

Vigilado Supersalud

Ref. Invitación Asufamisanar

Destinatarios: 1.464

Entregados: 1.414

Aperturas estimadas: 190

Tasa de aperturas: 13,4%

Fecha: 21/05/2025

MAIL



 **Famisanar**
EPS

¡Conéctate hoy!

Audiencia Pública
de Rendición de Cuentas Vigencia
2 • 0 • 2 • 4

[Ingresa aquí a la transmisión en vivo](#)

23 de mayo 2025

10:00 a.m.

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud.

www.famisanar.com.co

Vigilado Supersalud

Ref. Conéctate hoy

BD: Bogotá masculino

Destinatarios: 428.643

Entregados: 414.952

Aperturas estimadas: 84.610

Tasa de aperturas: 20,4%

Fecha: 23/05/25

MAIL



 **Famisanar**
EPS

¡Conéctate hoy!

Audiencia Pública
de Rendición de Cuentas Vigencia

2 • 0 • 2 • 4

Ingresa aquí a la transmisión en vivo

23 de mayo 2025

10:00 a.m.

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud.

www.famisanar.com.co

Vigilado Supersalud

Ref. Conéctate hoy

BD: Bogotá femenino

Destinatarios: 476.085

Entregados: 458.819

Aperturas estimadas: 100.818

Tasa de aperturas: 22%

Fecha: 23/05/2025

MAIL



 **Famisanar**
EPS

iConéctate hoy!

Audiencia Pública 
de Rendición de Cuentas Vigencia
2 • 0 • 2 • 4

Ingresa aquí a la transmisión en vivo

23 de mayo 2025

10:00 a.m.

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud.

Vigilado Supersalud

www.famisanar.com.co

Ref. Conéctate hoy

BD: Centro masculino

Destinatarios: 297.948

Entregados: 284.813

Aperturas estimadas: 50.614

Tasa de aperturas: 17,8%

Fecha: 23/05/25

MAIL



 **Famisanar**
EPS

iConéctate hoy!

Audiencia Pública 
de Rendición de Cuentas Vigencia
2 • 0 • 2 • 4

Ingresa aquí a la transmisión en vivo

23 de mayo 2025

10:00 a.m.

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud.

Vigilado Supersalud

www.famisanar.com.co

Ref. Conéctate hoy

BD: Centro femenino

Destinatarios: 332.889

Entregados: 315.309

Aperturas estimadas: 55.478

Tasa de aperturas: 17,6 %

Fecha: 23/05/25

MAIL



**iConéctate
hoy!**

**Audiencia
Pública** 
de Rendición de
Cuentas Vigencia
2 • 0 • 2 • 4

Ingresa aquí a la transmisión en vivo

23 de mayo 2025

10:00 a.m.

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud.

Vigilado Supersalud

www.famisanar.com.co

Ref. Conéctate hoy

BD: Sur nacional

Destinatarios: 212.367

Entregados: 202.268

Aperturas estimadas: 37.743

Tasa de aperturas: 18,7%

Fecha: 23/05/25

POST EN REDES SOCIALES



Famisanar
EPS

¡Regístrate para participar!

**Audiencia
Pública** 
**de Rendición de
Cuentas Vigencia**
2 • 0 • 2 • 4

● **23 de mayo 2025** ● **10:00 a.m.**

Transmisión virtual
<https://cutt.ly/PrjmYHCh>

Vigilado Supersalud

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud.

Facebook e Instagram

Alcance: 4.818

Fecha: 08-05-2025

X

Impresiones: 139

Fecha: 08-05-2025

HISTORIAS EN REDES SOCIALES



¡Regístrate para participar!



Audiencia Pública
de Rendición de Cuentas Vigencia
2 • 0 • 2 • 4

23 de mayo 2025

10:00 a.m.

Transmisión virtual

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud.

Vigilado Superintendencia

Facebook e Instagram

Alcance: 943

Fecha: 06-05-2025

Alcance: 804

Fecha: 08-05-2025

Alcance: 1.283

Fecha: 10-05-2025

Alcance: 2.361

Fecha: 12-05-2025

Alcance: 1.770

Fecha: 14-05-2025

Alcance: 1.168

Fecha: 16-05-2025

Alcance: 2.742

Fecha: 18-05-2025

Alcance: 2.871

Fecha: 22-05-2025





Audiencia Pública
de Rendición de Cuentas Vigencia
2 • 0 • 2 • 4

Conéctate
aquí a la transmisión en vivo

23 de mayo 2025

10:00 a.m.

Vigilado Superintendencia

Facebook e Instagram

Alcance: 2.122

Fecha: 23-05-2025

HISTORIAS EN REDES SOCIALES Y POP UP WEB

¡Regístrate para participar!



Audiencia Pública
de Rendición de Cuentas Vigencia
2 • 0 • 2 • 4

23 de mayo 2025

10:00 a.m.

Transmisión virtual

Vigilado Superintendencia

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud.



Audiencia Pública
de Rendición de Cuentas Vigencia
2 • 0 • 2 • 4

Conéctate
aquí a la transmisión en vivo

23 de mayo 2025

10:00 a.m.

Vigilado Superintendencia

Famisanar
EPS



Audiencia Pública
de Rendición de Cuentas Vigencia
2 • 0 • 2 • 4

¡Regístrate para participar!

Vigilado Superintendencia

Famisanar
EPS



Audiencia Pública
de Rendición de Cuentas Vigencia
2 • 0 • 2 • 4

¡Conéctate aquí a la transmisión en vivo!

Vigilado Superintendencia

LIVE REDES



Live YouTube

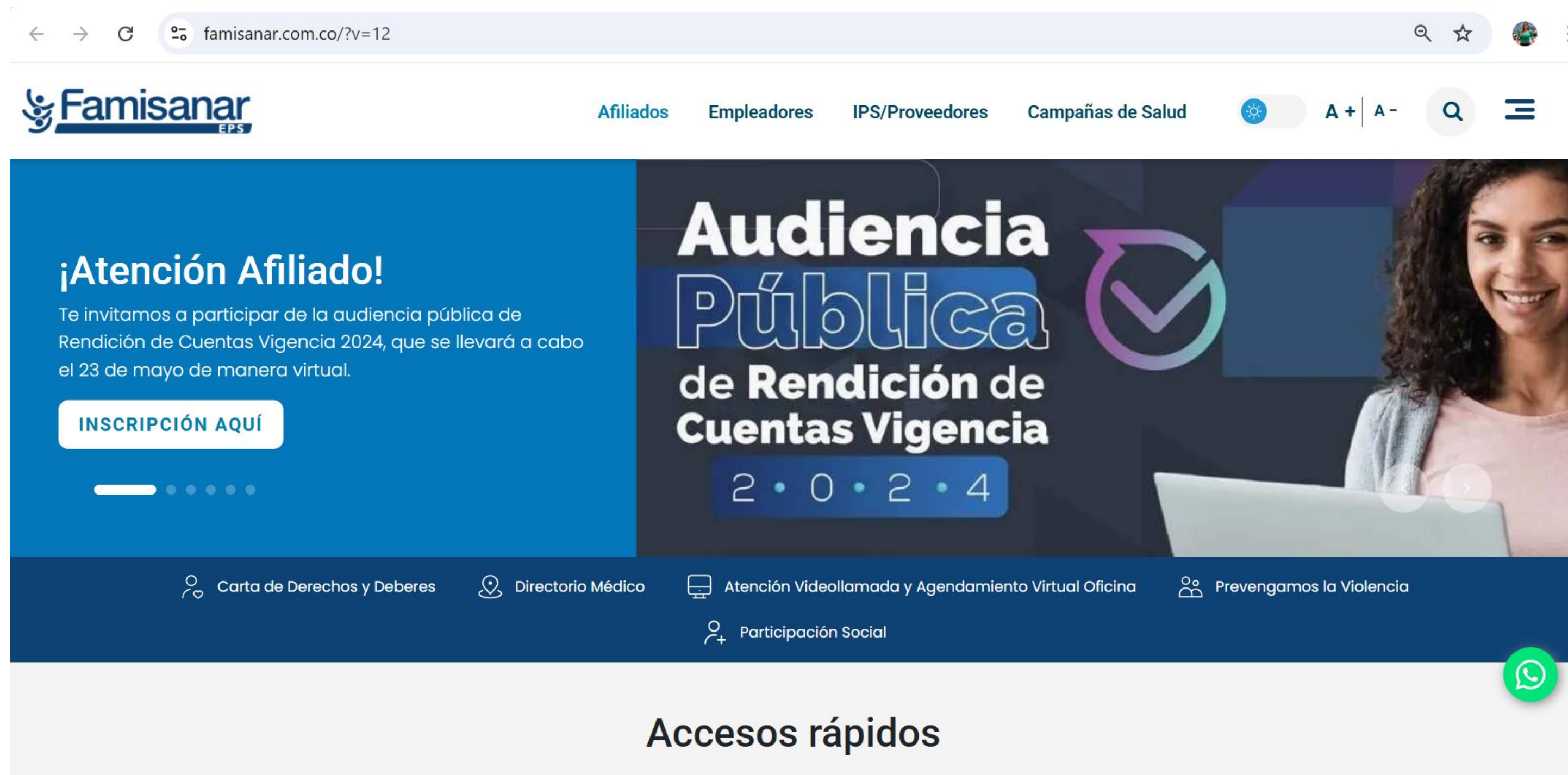
- Visualizaciones: 1.496
- Mensajes: 93
- Reacciones: 25
- Usuarios simultáneo:
Pico: 241
Promedio: 179

Live Facebook

- Reacciones: 30
- Visualizaciones: 4.183
- Alcance: 3.406

FAMITURNO

BANNER WEB



Banner Home

Usuarios: 51.924

Vistas: 102.648

Fecha: 20/05/2025-26/05/2025

Link:
<https://www.famisanar.com.co>

Accesos rápidos

Página Web Rendición 2024

Rendición de Cuentas Vigencia 2024 en EPS Famisanar

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, EPS FAMISANAR S.A.S se permite convocar a AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2024, la cual se llevará a cabo de la siguiente manera:

- Fecha: 23 de mayo de 2025.
- Hora: 10:00 a.m.
- Modalidad Virtual: Transmisión Vía YouTube.

[Conoce el Informe de Gestión de 2024](#)[Conoce el Reglamento de nuestra Audiencia Pública 2024](#)[¿Tienes preguntas? Déjanoslas aquí](#)

Usuarios: 2.620

Vistas: 3.490

Fecha: 01/05/2025-26/05/2025

Link:

<https://www.famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas-2024>

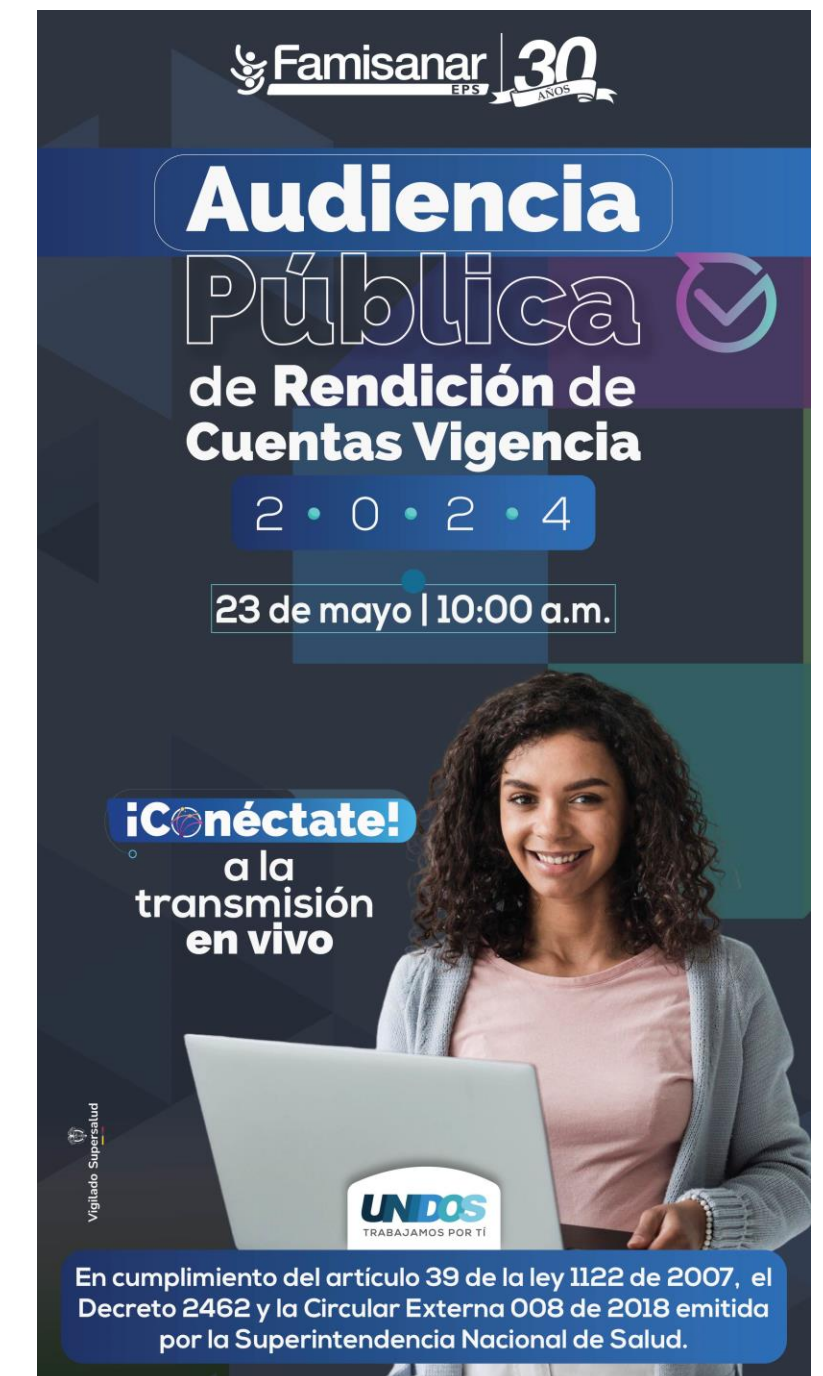
COMUNICADOS INTERNOS



Destinatarios: Colaboradores
Canales: Correo Corporativo
Fecha: 19 y 23 de mayo de 2025



Destinatarios: Colaboradores
Canales: Fondo de escritorio IC
Fecha: Semana 19 al 23 de mayo de 2025



Destinatarios: 426 contactos – colaboradores
Canales: WhatsApp
Fecha: Semana 22 al 23 de mayo de 2025

Link: <https://www.famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas-2024>

GRABACIÓN



DATA ADICIONAL

1.Datos totales de la convocatoria:

a. Fecha de publicación en la página web: 2 de abril de 2025.

b. Número total de invitaciones remitidas vía correo electrónico con destino

a:

- IPS: 2
- Médicos: 0
- Asociación de Usuarios de Salud 2.214
- Defensoría del Pueblo: 2
- Alcaldías, Gobernaciones y Secretarías de Salud: 72
- Minsalud: 1
- Participación ciudadana: 2
- Líderes sociales: 17
- Procuraduría: 1
- Supersalud: 1
- Veeduría: 10
- ICBF: 1
- Asociación de Usuarios de Famisanar: 2.214

c. Número de publicaciones en medios de amplia circulación:

- Aviso de prensa en el Periódico El Tiempo.

d. Demás data de acciones realizadas para hacer extensiva la invitación para participar en la audiencia de rendición de cuentas

- **Mail:**
- PBS Bogotá masculino: 414.952
- PBS Bogotá femenino: 458.819

- PBS Centro masculino: 284.813
- PBS Centro femenino: 315.309
- PBS Sur Norte Nacional: 202.268

Famiturno:

- Publicación en todas las Oficinas de Experiencia al Afiliado a Nivel Nacional

- Comunicado interno:** 426

Historias de Facebook e Instagram (registro):

- 6 de mayo 943
- 8 de mayo 804
- 10 de mayo 1.283
- 12 de mayo 2.361
- 14 de mayo 1.770
- 16 de mayo 1.168
- 18 de mayo 2.742
- 22 de mayo 2.871

Historias de Facebook e Instagram (conexión):

- 23 de mayo 2.122
- Post de Facebook:** 4.288 alcance
- Post de Instagram:** 587 alcance
- Publicación en las pantallas internas de la empresa
- Publicación como fondos de pantalla en los computadores

DATA ADICIONAL

e. Fecha de publicación del informe de gestión de la vigencia 2024 y su respectivo link: 2 de abril de 2025 / Página web:

<https://www.famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas-2024>

La fecha del informe de gestión: 22 de abril de 2025

<https://pdnfamiwebpagesa.z20.web.core.windows.net/public/Informe%20de%20Gesti%C3%B3n%202024%20Audiencia%20Publica%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas.pdf>

La fecha del Reglamento: 22 de abril de 2025

<https://pdnfamiwebpagesa.z20.web.core.windows.net/public/Reglamento%20Audiencia%20Publica%202024%20%201.pdf>

2.Preguntas recibidas, relativas a la rendición de cuentas, con su respectiva respuesta.

Las preguntas que se recibieron durante el live fueron, en su mayoría, quejas o testimonios negativos relacionados con la atención recibida o la falta de medicamentos.



GRACIAS **POR VER**

COPYRIGHT 2023



En Famisanar trabajamos cada día para brindarte un mejor servicio

