

**IV TRIMESTRE  
2025**



Boletín

**Participación  
Social**

## Reflexión del Editor:

La participación social en salud en la EPS Famisanar es fundamental para brindar una atención más humana, cercana y centrada en las personas. A través de la participación activa de los afiliados y las comunidades, se fortalecen los procesos de promoción y prevención, permitiendo identificar oportunamente las necesidades y mejorar la calidad de los servicios.

Estos espacios de diálogo, control social y veeduría fomentan la confianza, la transparencia y la corresponsabilidad, y contribuyen a la construcción de un modelo de atención integral, en el que la salud se construye de manera colectiva y con un compromiso compartido.



# Gestión de Comunidades



Durante el cuarto trimestre de 2025, el fortalecimiento de las Asociaciones de Usuarios a nivel nacional ha sido clave para garantizar el vínculo entre la comunidad afiliada y la generación de planes de mejoramiento en la prestación de los servicios de salud. Este proceso ha permitido consolidar espacios de participación activa, basados en la confianza, el empoderamiento y la corresponsabilidad de nuestros afiliados.

Actualmente, se cuenta con **36 Asociaciones de Usuarios**, una Alianza Nacional de presidentes de Asumamisanar y un total de **1.846 asociados**, de los cuales **188 pertenecen a AsoPAC**.

Este crecimiento refleja el compromiso de la organización con la inclusión, la participación y la representatividad de los usuarios en la toma de decisiones.

Durante el cuarto trimestre de 2025 se observó una dinámica diferenciada en el comportamiento de las inscripciones por regional, lo que evidencia tanto avances como ajustes estratégicos en la gestión de asociados. En total, se registró un incremento de 68 nuevos inscritos.

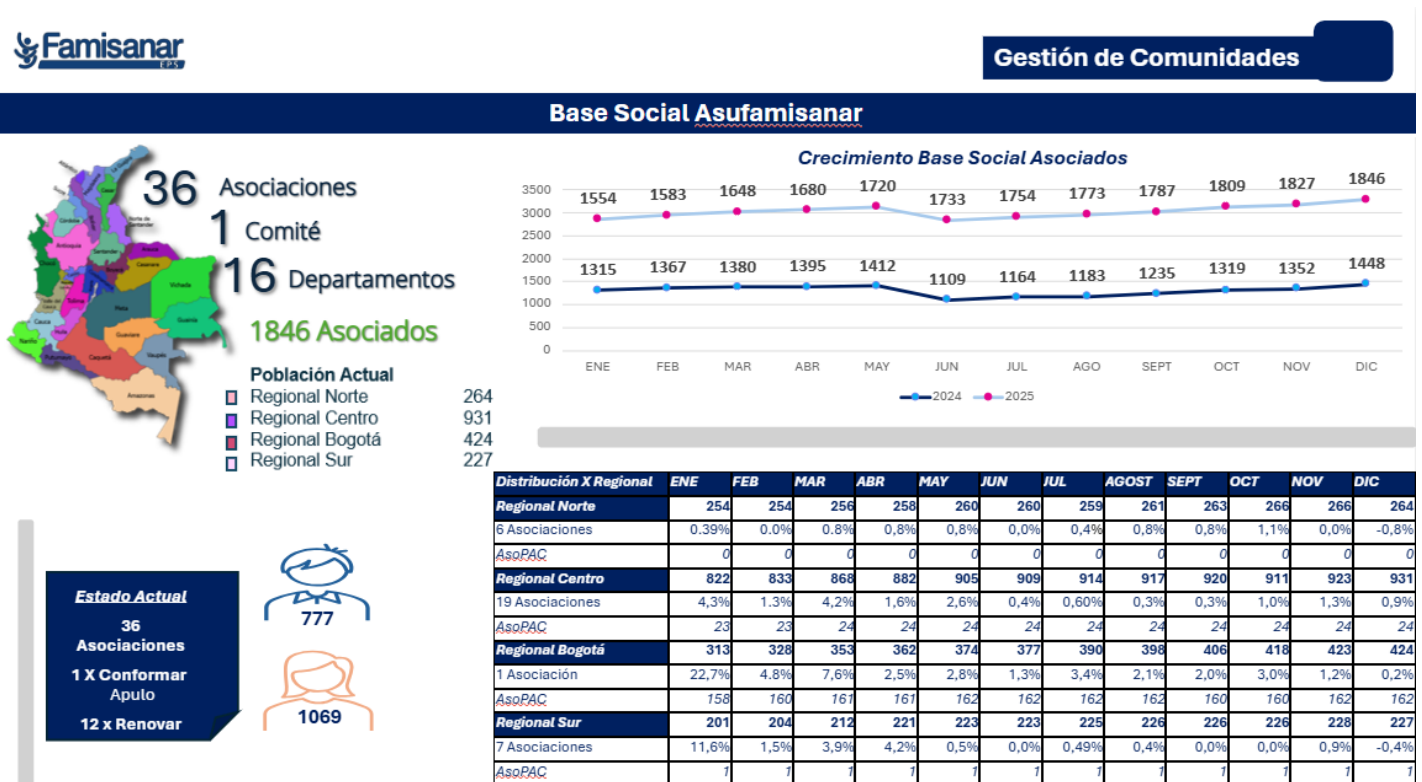
**Regional Bogotá:** Cerró el periodo con 424 asociados, lo que representa un crecimiento del 0,2 %. Este aumento, aunque moderado, evidencia la efectividad de las acciones de vinculación y el interés sostenido de los afiliados en participar activamente.

**Regional Centro:** Se llevó a cabo un proceso de depuración que redujo el número de asociados a 931, priorizando la calidad y actualización de la base de datos sobre el volumen. Esta acción estratégica busca garantizar una representatividad real y una participación efectiva.

**Regional Sur:** Mantiene 227 asociados, lo que indica estabilidad en la participación, sin variaciones significativas durante el periodo analizado.

**Regional Norte:** Presentó un incremento en el número de afiliados, alcanzando 264 asociados. Sin embargo, el indicador porcentual muestra una variación de -0,8 %, lo que sugiere que, aunque hubo nuevas inscripciones, también se registraron retiros o ajustes en la base de datos, reflejando un comportamiento mixto.

En conjunto, estos resultados evidencian que las estrategias implementadas han permitido fortalecer la presencia de las asociaciones en las regiones. No obstante, persisten retos relacionados con la depuración y la retención de asociados. El crecimiento en Bogotá y Norte, sumado a la estabilidad en Sur, son señales positivas que deben consolidarse mediante acciones orientadas a la fidelización y el empoderamiento de los usuarios.



**Título: Base Social Regionales**

**Fuente:** Cuadro de Mando Participación Social 2025

**Fecha de corte:** 31- diciembre -2025

# Encuentros de Participación Ciudadana



Durante el cuarto trimestre de 2025 se realizaron **96 encuentros** orientados al fortalecimiento del control social, la transparencia y la mejora continua en la gestión en salud, en articulación con entes de vigilancia y control, asociaciones de usuarios, veedurías y demás instancias de participación ciudadana.

## Distribución por Mes

- **Octubre: 37 encuentros**
- **Noviembre: 32 encuentros**
- **Diciembre: 27 encuentros**

## Tipos de encuentros

### Con afiliados (40 encuentros):

Se abordaron casos de afiliados multidemandantes, brindando soluciones integrales y oportunas, lo que permitió avanzar en la resolución efectiva de solicitudes complejas y mejorar la experiencia de atención.

### Con asociaciones de usuarios (16 encuentros):

Se realizaron reuniones con presidentes y juntas directivas de asociaciones en diferentes municipios, entre ellos Bogotá, Fusagasugá, Soacha, Barranquilla y Sopó, entre otros. Estos espacios fortalecieron la comunicación, la socialización de cambios en procesos como la dispensación de medicamentos y la consolidación de estatutos, promoviendo la confianza y el empoderamiento de los representantes de los usuarios.

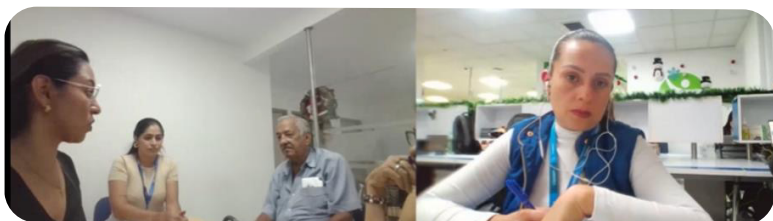


Azufamisanar el Colegio

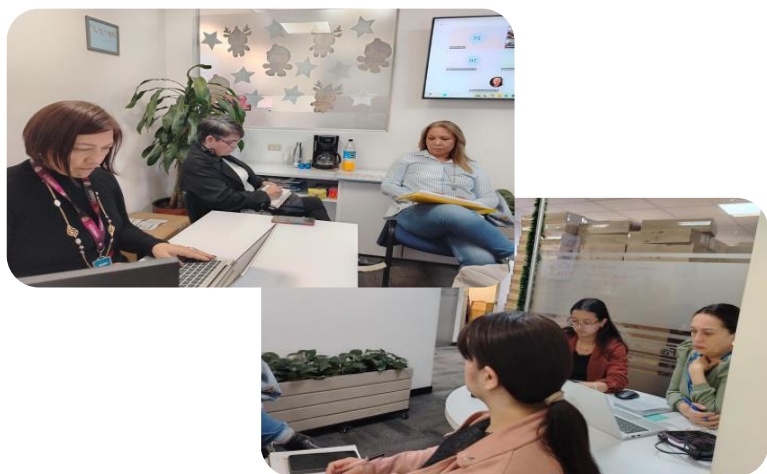
## Azufamisanar Apulo



## Azufamisanar Girardot



## Azufamisanar Soacha



### **Con entes de control (11 encuentros):**

Se desarrollaron mesas de trabajo y reuniones con la Personería de Bogotá, veedurías ciudadanas, madres veedoras y fundaciones, enfocadas en la articulación interinstitucional y el seguimiento a la Ruta de Gestión Especial EPS.

Adicionalmente, se participó en escenarios convocados por la Secretaría de Salud, promoviendo la construcción conjunta de soluciones orientadas al bienestar de los afiliados.

### **Madres y Padres Veedores**

Desde el área de Participación Social se ha venido realizando un trabajo cercano y colaborativo con las madres y padres veedores de la EPS Famisanar, fortaleciendo espacios de diálogo, escucha activa y acompañamiento.

En nuestro rol como mediadores, se han desarrollado reuniones de trabajo conjuntas con las diferentes áreas de la EPS, con el objetivo de escuchar, canalizar y dar respuesta a sus inquietudes y necesidades. Este ejercicio de articulación ha permitido avanzar en la construcción de soluciones, promover la participación activa y seguir fortaleciendo una atención más cercana, transparente y humanizada para nuestros afiliados.

## Logros Clave

- Fortalecimiento del control social y la transparencia en la gestión.
- Consolidación de espacios de diálogo con actores estratégicos del territorio.
- Socialización de cambios en procesos críticos, como la dispensación de medicamentos, generando mayor confianza en la comunidad.
- Avance en la resolución de casos complejos de afiliados multidemandantes.

Famisanar 30 años



**36** Asociaciones en  
**1** Comité Apulo  
**16** Departamentos  
**1846** Asociados

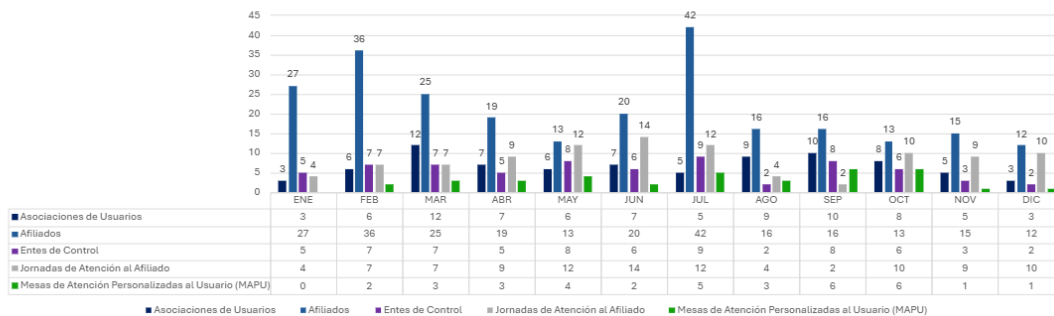
**Población Actual**

- Regional Norte: 264
- Regional Centro: 931
- Regional Bogotá: 424
- Regional Sur: 227

**546**

Encuentros orientados al fortalecimiento del control social y la articulación interinstitucional.

Encuentros de Participación Social y Ciudadana



## Mesas Atención Personalizadas a los Usuarios MAPU:

La estrategia MAPU de la EPS Famisanar tiene como propósito impactar positivamente la experiencia de nuestros afiliados a nivel nacional, mejorando la percepción sobre la resolutivez de sus requerimientos mediante respuestas oportunas y efectivas a las solicitudes administrativas. Estas jornadas se caracterizan por un acercamiento más humano y centralizado, fortaleciendo la relación de

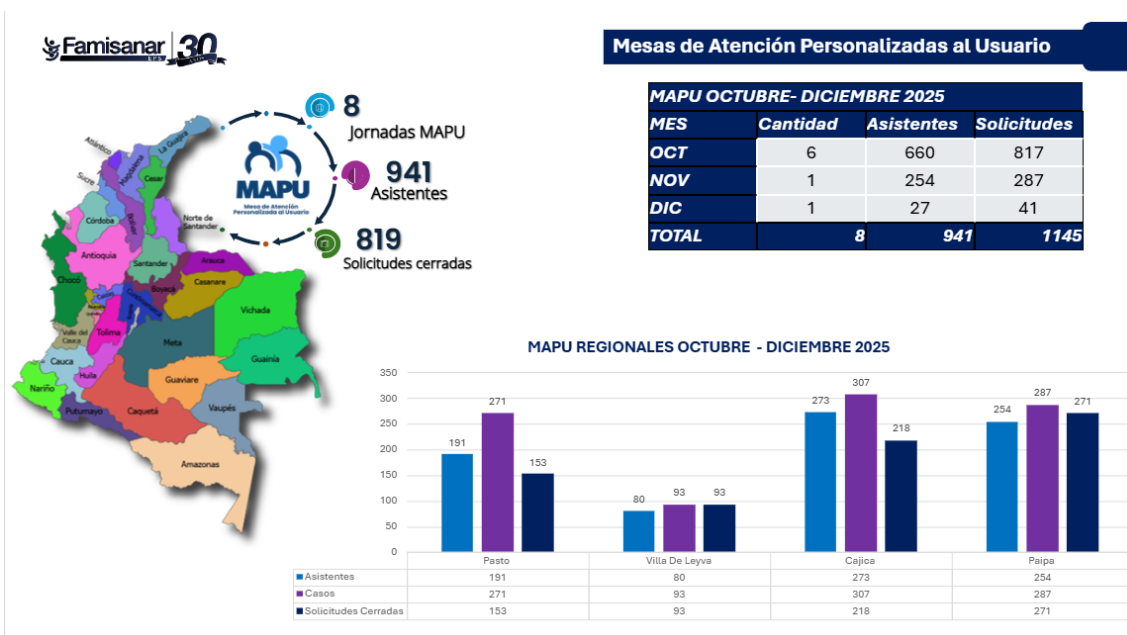


confianza con nuestros usuarios.  
Además de la atención personalizada, las MAPU incluyen actividades complementarias como: promoción y prevención en salud, formación en el uso de los canales virtuales y espacios de participación social y comunitaria.

## Resultados del 4° Trimestre 2025

Cobertura: 4 regionales y 4 empresariales  
Municipios impactados: Pasto, Villa de Leyva, Cajicá y Paipa  
Asistencia: 798 afiliados  
Casos atendidos: 958  
Casos resueltos y cerrados: 768

Este desempeño refleja el compromiso de Famisanar con la resolución ágil y efectiva de las solicitudes, la humanización del servicio y la generación de confianza en nuestros afiliados, consolidando las MAPU como una estrategia clave para la mejora continua en la atención.





**Pasto, Nariño**  
09/10/2024



**Villa de Leyva, Boyacá**  
18/10/2024



**Cajicá, Cundinamarca**  
24/10/2024



**Paipa, Boyacá**  
19/11/2024

Durante el cuarto trimestre de 2025, la EPS Famisanar fortaleció su estrategia de atención personalizada mediante la realización de cuatro jornadas MAPU Empresariales, orientadas a mejorar la experiencia del afiliado en entornos corporativos y garantizar la resolutivez ágil de sus requerimientos. Estas acciones no solo buscan atender solicitudes administrativas, sino también acercar los servicios de salud a los espacios laborales, promoviendo el bienestar y la confianza en la entidad.

Distribución de Jornadas:

- Regional Centro: Invertrac S.A., Darwin Colombia
- Regional Bogotá: Corferias
- Regional Sur: Jardines de los Andes

Durante el cuarto trimestre de 2025, la EPS Famisanar fortaleció su estrategia de atención personalizada mediante la realización de cuatro jornadas MAPU Empresariales, orientadas a mejorar la experiencia del afiliado en entornos corporativos y garantizar la resolutivez ágil de sus requerimientos. Estas acciones no solo buscan atender solicitudes administrativas, sino también acercar los servicios de salud a los espacios laborales, promoviendo el bienestar y la confianza en la entidad.

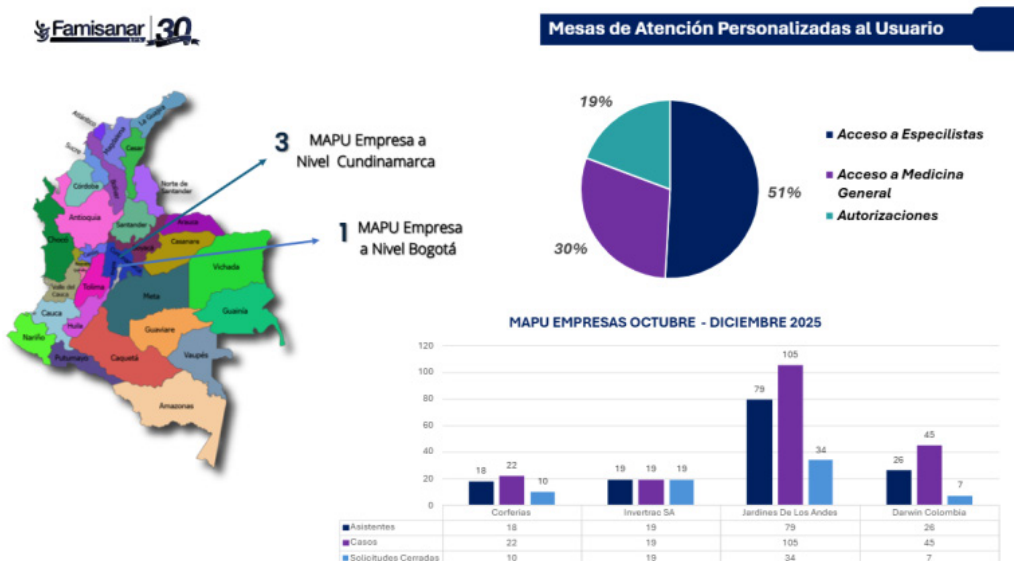
### Distribución de Jornadas:

- Regional Centro: Invertrac S.A., Darwin Colombia
- Regional Bogotá: Corferias
- Regional Sur: Jardines de los Andes

### Resultados

- Afiliados atendidos: 142
- Casos recibidos: 191
- Casos solucionados y cerrados: 141 (74% de efectividad)

Este resultado evidencia el compromiso institucional con la mejora continua en la atención al afiliado, el fortalecimiento de los canales de comunicación y la garantía de una resolución oportuna de los casos. Las MAPU Empresariales se consolidan como una estrategia clave para acercar los servicios de salud al entorno laboral, fomentando la participación activa y la satisfacción de los usuarios.





**Corferias**  
2/10/2025



**Invertrac S.A**  
3/10/2025



**Jardines de los Andes**  
8/10/2025



**Darwin Colombia**  
16/12/2025

Reconocimiento por parte de la Superintendencia Nacional de Salud MAPU – Mesa de Atención Personalizada

El pasado 27 de noviembre de 2025, **Famisanar EPS recibió un reconocimiento por parte de la Superintendencia Nacional de Salud por la iniciativa MAPU – Mesa de Atención Personalizada**, una estrategia orientada a fortalecer una atención cercana, oportuna y humanizada para los usuarios.



Aunque actualmente MAPU representa una estrategia institucional de la EPS Famisanar, su origen se encuentra en el área de Participación Social, donde nació como una propuesta enfocada en la escucha activa, el acompañamiento directo y la atención integral a las necesidades de la comunidad.



Este reconocimiento resalta el compromiso institucional con la mejora continua y la construcción de espacios de atención más accesibles y humanos, reafirmando nuestro propósito de brindar un servicio de calidad, centrado en las personas y en la dignificación de la experiencia del afiliado.



# Jornadas de Atención a los Afiliados:



Durante el cuarto trimestre de 2025 se llevaron a cabo 29 jornadas de atención en articulación con la Superintendencia Nacional de Salud, la Secretaría de Salud y la Defensoría del Pueblo, logrando presencia en diversas localidades, hospitales y municipios del país.

Entre ellos se destacan:



- Valledupar
- Valle del Cauca
- Bucaramanga
- Pasto
- Soacha
- Santa Marta
- Palmira
- Malambo
- Soledad
- Caldas
- Barranquilla
- Silvania
- Acacías
- Villavicencio
- Honda
- Mariquita
- Jamundí

Así como localidades de Bogotá como Usaquén, Kennedy, Usme, Tunal, Mártires, Diana Turbay y Antonio Nariño.

Estas jornadas tuvieron como objetivo acercar los servicios de salud a los afiliados, garantizando la atención directa, la resolución de inquietudes y la gestión de casos en territorio. Gracias a este esfuerzo conjunto:

- ◆ Se contó con la participación de 304 asistentes.
- ◆ Se gestionaron 425 casos, de los cuales 386 fueron cerrados exitosamente, reflejando una alta efectividad en la respuesta.
- ◆ Se fortaleció la articulación interinstitucional para mejorar la experiencia del afiliado y garantizar el acceso oportuno a los servicios de salud.

Estas acciones demuestran el compromiso de la EPS Famisanar por acercar la entidad a la comunidad, promover la transparencia y garantizar el derecho a la salud, especialmente en territorios donde el acceso a los servicios puede ser limitado.



---

## Encuentro Partido de Futbol Enfoque diferencial

El pasado 14 de noviembre de 2025 se llevó a cabo un partido de fútbol con enfoque diferencial, una iniciativa impulsada por la Gerencia de Experiencia y desarrollada por el área de Participación Social.

Este espacio deportivo y de integración fue concebido como una oportunidad para promover la inclusión, el encuentro y la participación, fortaleciendo los lazos con la comunidad y fomentando valores como el respeto, el trabajo en equipo, la convivencia y la diversidad.



A través de este tipo de iniciativas, la EPS Famisanar reafirma su compromiso con la construcción de experiencias significativas que reconozcan la diversidad de nuestros afiliados y promuevan una participación social incluyente.



# Formación a Afiliados



Acciones de formación en vivo (lives)

- Salud mental sin tabúes, un espacio para aprender y compartir.
- Fecha 09 de octubre
- Protege tu familia: detecta, cuida y previene infecciones respiratorias y diarreicas.
- Fecha 20 de noviembre.
- Voces que cuidan con Enfoque diferencial.
- Fecha 04 de diciembre.

**Famisanar**  
**LIVE** Salud mental sin tabúes, un espacio para aprender y compartir

Hablaremos del manejo de la depresión, la prevención del consumo de Sustancias Psicoactivas (SPA) y la prevención del suicidio.

Invitada: **Constanza Hernández**, Profesional en Salud Mental, de la Secretaría Distrital de Salud (SDS)

Jueves 9 de octubre 3:00 | 1:11:08

**Famisanar**  
Participa en el **LIVE** Protege a tu familia: detecta, cuida y previene infecciones respiratorias y diarreicas

Invitado: Dr. Alonso De la Espriella - Pediatra

Jueves 20 de noviembre 3:00 p.m. 1:00:42

Un espacio para resolver mitos del cuidado, identificación de signos, síntomas y recomendaciones.

**Famisanar**  
**LIVE STREAMING**

**¡Voces que cuidan con enfoque diferencial!**

Conéctate a nuestras redes sociales para que vivas el primer encuentro virtual.

Un espacio para reconocer, reflexionar y fortalecer las diversas formas en que cada población participa en la construcción de la salud.

**¡Te Esperamos!**

Fecha: 4 diciembre 2025 Hora: 10:00 a.m.

# Capacitación Canales de atención de la EPS

En conjunto con la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud), se realizó una capacitación sobre los canales de atención de la EPS, dirigida a toda nuestra población afiliada.

La convocatoria se llevó a cabo a través de correos electrónicos y contacto telefónico, con el objetivo de fortalecer el conocimiento sobre los canales de atención disponibles y facilitar el acceso oportuno a la información y a los servicios de salud. Este espacio reafirma nuestro compromiso con una atención cercana, clara y orientada al bienestar de nuestros afiliados.



## Capacitación en salud dirigida a Asumamisanar Apulo en conjunto con la alcaldía del municipio



Alcaldía de Apulo | Famisanar | Área de Desarrollo Social Alcaldía de Apulo

### INVITACIÓN A CAPACITACIÓN EN SALUD – EPS FAMISANAR

La EPS Famisanar, en articulación con la Alcaldía Municipal de Apulo a través del Área de Desarrollo Social, invita a los Presidentes de Juntas de Acción Comunal, líderes comunitarios y a la comunidad en general a participar en la Jornada de Capacitación en Salud, orientada al fortalecimiento de conocimientos sobre aseguramiento, uso de plataformas y mecanismos de participación social.

**TEMAS A TRATAR**

- ✓ Aseguramiento en Salud, incluyendo orientación sobre el SISBÉN y lineamientos para su actualización.
- ✓ Manejo de plataformas y canales de atención de la EPS.
- ✓ Formas de Participación Social en Salud:
- ✓ Servicio de Atención a la Comunidad en Salud (SAC)
- ✓ Comité de Participación Comunitario en Salud (COPACO)
- ✓ Veedurías Ciudadanas en Salud

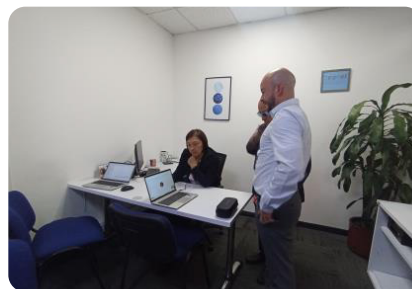
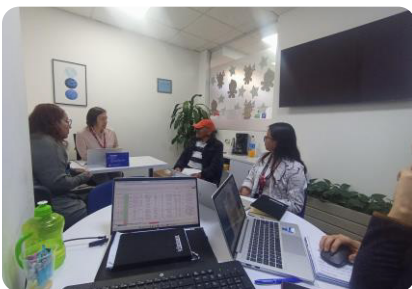
1 de diciembre de 2025  
Desde las 9:00 a.m.  
Instalaciones del Salón Vive Digital



## Gestión de casos

Durante el cuarto trimestre de 2025, y con el firme propósito de seguir contribuyendo al mejoramiento de la experiencia de nuestros afiliados, desde el área de Participación Social se gestionaron 283 solicitudes presentadas por miembros de las asociaciones de usuarios, veedurías y agremiaciones.

Estas acciones estuvieron orientadas a superar barreras administrativas y facilitar el acceso oportuno a los servicios de salud, reafirmando nuestro compromiso con una atención más cercana, oportuna y humanizada.



# Reconocimientos



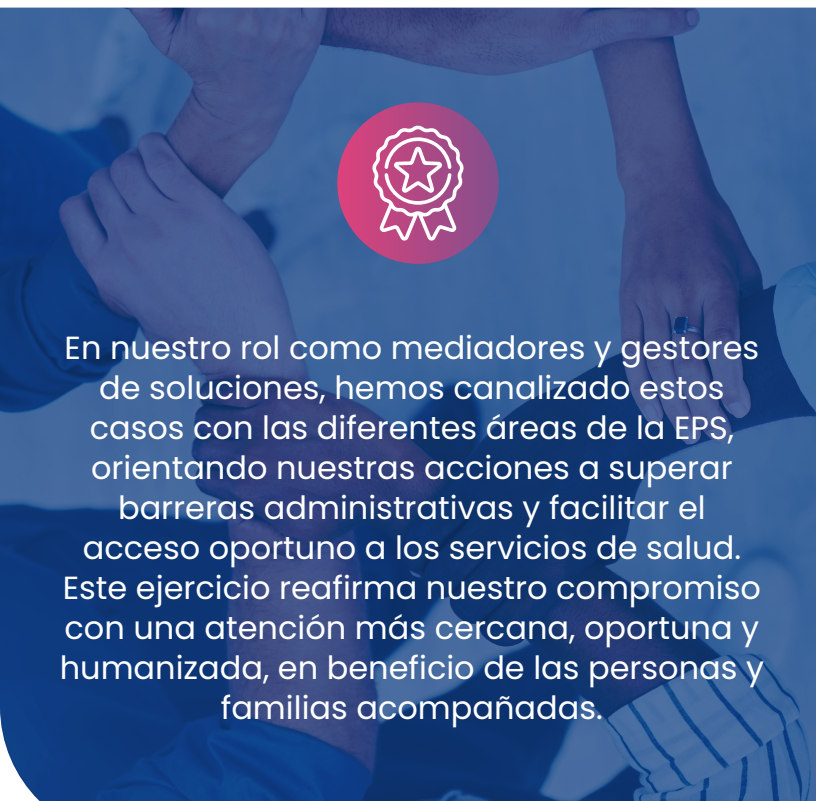
Resaltamos el compromiso de los presidentes de las asociaciones de usuarios de Asufamisanar por su disposición y participación en los 16 encuentros realizados con las gerencias de las regionales Centro, Norte, Sur y Bogotá.



Desde el área de Participación Social, hemos venido desarrollando un trabajo articulado con las fundaciones Retorno Vital, FUNDEM y Fundación Niño Jesús, a través de la gestión y el acompañamiento de las solicitudes que nos han sido reportadas para su atención.



Desde el área de Participación Social, hemos venido desarrollando un trabajo articulado con las fundaciones Retorno Vital, FUNDEM y Fundación Niño Jesús, a través de la gestión y el acompañamiento de las solicitudes que nos han sido reportadas para su atención.

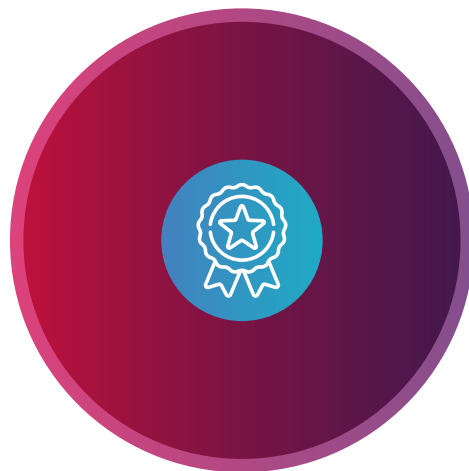


En nuestro rol como mediadores y gestores de soluciones, hemos canalizado estos casos con las diferentes áreas de la EPS, orientando nuestras acciones a superar barreras administrativas y facilitar el acceso oportuno a los servicios de salud. Este ejercicio reafirma nuestro compromiso con una atención más cercana, oportuna y humanizada, en beneficio de las personas y familias acompañadas.

# Reconocimiento a nuestra gestión en Participación Social



Desde el área de Participación Social, queremos destacar y agradecer los mensajes de reconocimiento y gratitud que hemos recibido por parte de nuestros afiliados. Sus palabras reflejan la confianza depositada en nuestra labor y nos motivan a continuar trabajando con compromiso, cercanía y vocación de servicio.



Estos reconocimientos nos impulsan a seguir fortaleciendo los espacios de participación, la escucha activa y el acompañamiento permanente, reafirmando nuestro propósito de contribuir a una mejor experiencia en el acceso a los servicios de salud y al bienestar integral de nuestra comunidad. reportadas para su atención.

Rodrigo buenas tardes, queremos agradecerte por toda la colaboración que nos has brindado este año, pedir disculpas al área de participación social por todas las situaciones desagradables que se presentaron y ustedes se vieron involucrados.

Deseamos que tengas una feliz navidad, un próspero año 2026 y pronta mejoría.

Bendiciones

12:01 p. m.

Ángela Romero Rodríguez - Mamá De Ximena Cuan

Desde la Veeduría en Salud, agradecemos sinceramente a la Jefatura de Participación Social de EPS Famisanar por este valioso mensaje y por el reconocimiento a nuestra labor.

Les deseamos también una Navidad llena de paz, esperanza y unión familiar.

Feliz Navidad.

12:43 p. m.

Tú · Estados

0:49 Video



Felicitaciones doctora, sigan así por nuestro bienestar. Dios la bendiga

3:54 p. m.

Muy buenos días, muchas gracias, de igual manera para todos y cada uno de ustedes, un muy feliz y próspero Año Nuevo, bendiciones a todos. Un abrazo, gracias por siempre estar pendientes, y dispuestos a colaborar

10:42 a. m.

# Reconocimiento especial



Desde la EPS Famisanar y el área de Participación Social, extendemos un sincero reconocimiento al señor Gustavo Adolfo Rengifo, presidente de la Asociación de Usuarios de Ibagué, por la obtención de su grado en Derechos Humanos con énfasis en Salud Mental.

Este logro refleja su compromiso con la defensa de los derechos, el bienestar emocional y la construcción de una atención en salud más humana, empática y consciente. Agradecemos su valioso aporte y liderazgo, que fortalecen la participación social y el trabajo conjunto en beneficio de nuestros afiliados y la comunidad.

Desde la EPS Famisanar y el área de Participación Social, extendemos un sincero reconocimiento a la señora Amanda Irene Rincón Muñoz, asociada, veedora y representante de los afiliados con Fibrosis Quística, por su destacada labor y compromiso en el ejercicio de la veeduría.

Este reconocimiento, otorgado por la Veeduría Distrital, resalta su valiosa gestión, dedicación y defensa de los derechos en salud, así como su aporte al fortalecimiento de la participación social. Agradecemos profundamente su entrega y liderazgo, que contribuyen al bienestar de los afiliados y a la construcción de un sistema de salud más humano, cercano y solidario.

