

COMUNICADO DE PRENSA

EPS FAMISANAR REITERA LLAMADO A SUS AFILIADOS PARA UTILIZAR CANALES PRESENCIALES Y DIGITALES DE ATENCIÓN

-. Continuamos trabajando en el fortalecimiento de canales presenciales y digitales para ofrecer orientación, seguimiento y respuestas más oportunas a 2,6 millones de afiliados.

-. El uso de estos canales brinda una orientación más oportuna, facilita el seguimiento de cada solicitud y ofrece respuestas de manera más ágil y cercana.

Bogotá, D. C., 13 de agosto de 2026.- Hoy presentamos la estrategia **“Famisanar, siempre contigo”**, una iniciativa que invita a nuestros afiliados a utilizar y confiar en los canales oficiales de atención como una primera alternativa para gestionar trámites y resolver sus inquietudes relacionadas con la atención en salud.

Actualmente tenemos a disposición una red integral de canales disponibles de manera permanente:

- Línea de asistente virtual “Camila” disponible 24 horas en el WhatsApp: 300 643 88 31.
- Oficina Virtual, disponible en www.famisanar.com.co, donde los afiliados pueden realizar trámites en línea y acceder al servicio de videollamada.
- Líneas Amables para afiliados del Plan de Beneficios en Salud (PBS): (601) 307 8069 y la línea gratuita nacional 01 8000 11 66 62.
- Líneas de atención Planes de Atención Domiciliaria (PAC): (601) 307 8085 y la línea gratuita nacional 01 8000 12 73 63.
- Atención por correo electrónico en servicioalcliente@famisanar.com.co.
- Una red de 138 puntos de atención en 26 departamentos, conformada por 45 Oficinas de Experiencia al Afiliado, 12 puntos de atención y 81 consultorios itinerantes y móviles.

Invitamos a nuestros afiliados para que utilicen los canales oficiales de atención como una primera opción donde pueden gestionar autorizaciones, afiliaciones, incapacidades, entrega de medicamentos, peticiones, solicitudes, sugerencias y demás trámites relacionados con atención en salud.

La estrategia contempla una campaña pedagógica en redes sociales y canales institucionales, en donde compartiremos información de interés que brinde alternativas a nuestros afiliados para que encuentren la manera más sencilla y el canal más adecuado para acceder a los servicios requeridos. **“Famisanar, siempre contigo”**.

EPS FAMISANAR

Gerencia de Comunicaciones y Mercadeo