

INFORME DE CONTRATISTA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES

Número del Contrato:	CO1.PCCNTR.7551425		
Objeto del Contrato:	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA REALIZAR SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DEL SERVICIO DE SALUD, EAPB Y PUNTOS DE DISPENSARIOS DE MEDICAMENTOS A LOS AFILIADOS AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD, QUE OPERAN EN EL MUNICIPIO DE CHIA		
Contratista:	Gloria Liliana Camacho Granados		
No. de NIT	39.810.218		
Fecha Inicio del Contrato	Febrero 27 de 2025	Fecha de Terminación	Julio 27 de 2025
Periodo del Informe	Febrero 27 de 2025 a Marzo 26 de 2025		

DOCUMENTO SOPORTE DE PAGO	
Valor total del Contrato	\$ 25.750.000.00
Valor a Pagar en este periodo	\$ 5.150.000.00
Saldo por Pagar	\$ 20.600.000.00
Pago No.	Uno (1) de (5)

CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS VIGENTES		
A la fecha de presentación del presente informe y documento soporte de pago, BAJO LA GRAVEDAD DE JURAMENTO, manifiesto que tengo vigentes los siguientes contratos adicionales de prestación de servicios, y que realicé el pago de aportes al SSI sobre el 40% del total de los ingresos mensuales así:		
ENTIDAD CONTRATANTE	VALOR MENSUAL DE LOS INGRESOS	FECHA INICIO / FECHA TERMINACIÓN CONTRATO
XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RELACIÓN DE DOCUMENTOS APORTADOS QUE ACREDITAN PAGOS APORTES A LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES.			
Tipo de aporte	Planilla N°	Mes al que corresponde el aporte	Valor Pagado
Salud	85222214	Febrero 2025	\$ 196.500
Pensión	Protección		\$ 251.500
Salud	85222336	Marzo 2025	\$ 257.500
Pensión	Protección		\$ 329.600
ARL	Sura		\$ 10.800

En cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato No. CO1.PCCNTR.7551425, me permito relacionar **las actividades ejecutadas** durante el periodo UNO (1) ENTRE 26-02-2025 AL 25-03-2025, en mi condición de contratista conforme a lo siguiente:

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS	ACTIVIDADES DESARROLLADAS
1. Concertar con el supervisor del contrato, cronograma de programación de actividades mensuales para ejecución en cada periodo.	Se elabora el cronograma correspondiente buscando dar cumplimiento a los objetivos contractuales, donde se evidencian los siguientes ítems: - Fecha asignada para la terminación del contrato de las diferentes actividades. - Fin del contrato. - Se especifica las tareas para ejecutar cada uno de los objetivos. - Estado en el que se encuentra cada una de las actividades (Completa, en curso y no se ha iniciado). Las actividades a completar quedan plasmadas en un acta realizada en compañía de la supervisora.
2. Realizar actividades de seguimiento continuo a la prestación de servicios	

de Urgencias, verificando el cumplimiento de tiempos normativos desde su clasificación TRIAGE hasta el momento de atención a los usuarios, en las instituciones asignadas y concertadas con el supervisor del contrato. Mediante actas de reunión, informes de visita, soportados en plantillas oficiales, actas y/o comunicaciones oficiales escritas o por correo electrónico y/o planillas de asistencia y Registros fotográficos.	Está pendiente la vista a Clínica Chía.
3. Apoyar con la revisión y seguimiento continuo a indicadores de oportunidad, agendas abiertas permanentemente en cada uno de los servicios habilitados (medicina, odontología general y especialidades) en las IPS y red contratada de EAPB presentes en el Municipio de Chía, en las instituciones asignadas y concertadas con el supervisor del contrato.	Está pendiente de realizar visita para consolidar las redes prestadoras contradas de EAPB en el Municipio de Chía.
4. Realizar la verificación de la entrega oportuna de medicamentos y pendientes, dentro de los tiempos normativos en cada uno de los dispensarios contratados por cada EAPB presentes en el municipio, en las instituciones asignadas y concertadas con el supervisor del contrato..	Se realiza la verificación y el debido seguimiento en los dispensarios de medicamentos que tienen centrados cada una de las EAPB presentes en el Municipio de Chía. Durante el seguimiento se revidan los siguientes Ítems: • Los pendientes actuales con los que cuentan. • El manejo de los tiempos de atención al usuario. • Digiturno (turnos generados, turnos en espera, medición de los tiempos de espera, turnos perdidos, turnos solicitados, total de personas atendidas durante la jornada, historial de usuarios atendidas durante el tiempo establecido). • Funcionamiento en las líneas de frente. • Productividad de los asesores. • Funciones del personal que se encuentran en el dispensario. • Horarios de atención • Cuáles son los medicamentos que están en abastecimiento. Se realiza el siguiente en: En Farmacia Audifarma mediante las estrategias que se manejaron se verifico lo siguiente: • La Coordinadora de la Farmacia de Audifarma la Señora Lucero Velasquez. • El horario de atención del dispensario es de lunes a viernes de 7:00 a.m a 5:00 pm y sábados de 7:00 am a 3:00 p.m • Se evidencio que la dirección de Audifarma esta visible para el usuario en la parte de afuera Diagonal 13 # 1 – 20 Este . • En el dispensario en sala se evidencio la Visión, valores y requisitos para medicamentos

	POS usuarios, Buzón de sugerencia, señalización de evacuación, área restringida, área de residuos y baño. • El dispensario Audifarma cuenta con 7 cubículos en funcionamiento, 1 patinador, 1 persona para gestionar pendientes, 1 persona para Ecopetrol y la coordinadora de Farmacia. • Caja 1 se encarga de gestionar los pendientes de entrega a los usuarios. • Caja 3 se encarga de recibir fórmulas a los usuarios para la verificación de la existencia del medicamento para darle mayor agilidad al proceso para que el usuario no tenga que esperar mucho en sala, y no congestionar la sala. El proceso es recibir las formulas y direccionarlas a las otras cajas, mientras el usuario espera al llamado en ventanilla para dicha entrega. cuentan con un patinador que es el encargado de alistar los medicamentos. • La Caja N. 9 es la encargada de recibir solo usuarios de Ecopetrol. • En el dispensario Audifarma se evidencio que se está realizando la entrega de medicamentos a los usuarios de la EPS Compensar del Plan Complementario por motivos que la eps cambio de red prestadora. • En Audifarma se identificó que tienen abastecimiento de medicamentos como Sulfato de Zinc, Insulina, tiras, lancetas Fondaparinux Sodio Inyecciones, Oxcarbozepina 300 ml y pañales. • Otros usuarios calificaron el servicio 10 de 10 la atención brindada es excelente la instalación son muy amplia, y la entrega de medicamentos ha sido oportuna. • El dispensario lleva un registro informada de estilos de vida saludables a la hora de entrega del medicamento donde se le explican al usuario el uso adecuado cuya administración sea vía oral, medición de la dosis, cuidados que se deben tener la hora de enjerirlo. Farmacia Cafam mediante las estrategias que se manejaron se verifico lo siguiente: • El encargado de la Farmacia de Cafam es el regente Daniel Ricardo Sanchez. • Se da paso a verificar el Digiturno. • El horario de atención del dispensario es de lunes a viernes de 6:00 a.m a 6:00 pm y jornada continua y sábados de 7:00 am a 1:00 p.m • El dispensario cuenta con 5 cubículos habilitados, 1 regente de farmacia, con un total de 6 personas. • Se evidencio que las 5 personas encargadas de la entrega de medicamentos a los usuarios, se evidencio que el nivel de productividad y transacciones son realizadas por turno son de un promedio de 86 a 90 por día con turnos de 8 horas.
--	---

	• Se realizó la verificación a la firma de fórmulas a la hora de entrega de medicamentos donde se evidencia el cumplimiento. • El ingreso de medicamentos a la farmacia son los días lunes, miércoles y viernes. • Se evidencia que los usuarios llegan con más de 2 formulas. • El proceso de los pendientes es llamar al usuario o por mensaje de texto desde el Call Center Cafam. • Se evidencia que el dispensario maneja una plataforma para verificar los turnos entregados E&M Ingeniería. Farmacia Surtidrogas mediante las estrategias que se manejaron se verifico lo siguiente: • El encargado del dispensario de medicamentos de Surtidrogas es la Señora Rosa Angel Velazquez. • El dispensario cuenta con 1 silla, 1 mesa y 1 computador portátil que se encuentra en buen estado y en funcionamiento. • Se evidencia que manejan usuarios de Chía, Cajicá y Tabio. • La plataforma que manejan en el dispensario de medicamentos es Yeminus. • El proveedor del dispensario de Surtidrogas es Difarma. • El regente comenta que el día lunes 17 de marzo 2025 ya tienen convenio con Hospital San Antonio de Chía. • El tema de domicilio solo lo realizan si el usuario está encamado. • Cuando no hay medicamentos en la farmacia de Surtidrogas le hacen traslado de donde haya disponibilidad para gestionar le al usuario lo más pronto. (Girardot, Zipaquirá, Ubaté y Paine. • Pendientes en medicamentos el Vartazan 160, no tienen disponibilidad es este momento, el regente comenta que ya se pidió y que llegara en las horas de la tarde en el momento solo tiene 1 formula pendiente. • El ingreso de medicamentos a Surtidrogas son cada 15 días. • El horario de atención del dispensario de entrega de medicamentos son los días lunes a viernes de 8:00 a.m a 4:00 pm y sábados de 8:00 am a 1:00 p.m, el día sábado solo es para adultos mayores o personas encamadas o de difícil traslado (se los llevan a domicilio). Farmacia Evedisa mediante las estrategias que se manejaron se verifico lo siguiente: • El encargado del dispensario de medicamentos de Evedisa el señor Enrique Perdomo. • Revisión del Digiturno. • Los horarios de atención del dispensario medicamentos son de 6:00 am a 2:00 pm el primer grupo y de 10:00 a.m de 6:00 p.m el segundo equipo.
--	--

	• El dispensario está conformado por 4 auxiliares, 1 regente, 1 auxiliar operativo y 1 domiciliario. • El dispensario cuenta con 5 cubiculos en funcionamiento para entrega de medicamentos. • La platafoma que maneja para los turnos es Qanty. • Se solicita al regente consolidado de pendientes con saldo. • El regente sigue implementando la estrategia de rotación de puesto para mirar la efectividad de transacción por día de cada uno de los trabajadores. • El regente refiere que la semana pasada a mediados del mes de enero, se dejó concertado que se realiza entrega de las moléculas tales como jardiance, jardiance duo, dapaglifoxina, apixaban, linagliptina, entre todas las presentaciones, donde dicha entrega será la primera semana de cada mes. • El regente comenta que cada 15 días se da apertura del buzón. • El regente refiere que implantará la estrategia con su equipo de trabajo durante 3 días por inicio de mes donde tendrá un horario de 12 horas para realizar atención en línea de frente, pendientes y pedido para agilizar la producción del punto.
5. Apoyar la verificación del proceso de referencia y contra referencia a los usuarios en las IPS en el municipio de Chía (Clínica Chía, ESE Hospital San Antonio de Chía, Clínica Universidad de la Sabana), validando el cumplimiento de los tiempos normativos, acorde a la programación concertada con el supervisor.	Está pendiente de la verificación del proceso de referencia y contra referencia a los usuarios en las IPS en el municipio de Chía.
6. Realizar seguimiento a la prestación de servicios de los afiliados por parte de cada una de las EAPB que se encuentran en el municipio, garantizando la atención de manera presencial y mediante canales no presenciales, acorde a la programación concertada con el supervisor.	Esta pendiente por realizar seguimiento de los afiliados por parte de cada una de las EAPB del municipio de Chía.
7. Brindar información a los residentes del municipio de Chía en procesos de afiliación al Régimen Contributivo y subsidiado, mecanismos de continuidad del aseguramiento como portabilidad y movilidad, en las IPS del municipio de Chía, en eventos, campañas y brigadas	Se Asistió al primer Comité de participación en Salud Consejo Territorial (COPACO) El día 10 de Marzo de 2025 en las instalaciones de la Secretaria de Salud. • Se dio inicio a las 9:00 a.m. • Presentación del grupo de enlaces. • Cierre del Comité 10:35 a.m.

concertadas con el supervisor del contrato.	Se asistió a una Capacitación – Organización plan de trabajo 2025- usuarios Clínica Chía. El día 19 de marzo de 2025 en las instalaciones de la Clínica Chía. • Se dio inicio a las 3:00 p.m • Presentación del grupo de enlaces. • Cierre del Comité 6:00 p.m
8. Consolidar información de cada una de las actividades realizadas, que permitan generar estrategias junto a los referentes de cada institución, con el fin de mejorar la calidad en la prestación de servicios de salud en el municipio de Chía.	Se socializo la información de cada una de las actividades realizadas del equipo de enlaces que nos permitieran generar estrategias juntos a los referentes de cada institución para mejorar la calidad en la presentación de servicios de salud en el municipio de Chía. Se Asistió al primer Comité de participación en Salud Consejo Territorial (COPACO) El día 10 de Marzo de 2025 en las instalaciones de la Secretaria de Salud. • Se dio inicio a las 9:00 a.m. • Presentación del grupo de enlaces. • Cierre del Comité 10:35 a.m. Se asistió a una Capacitación – Organización plan de trabajo 2025- usuarios Clínica Chía. El día 19 de marzo de 2025 en las instalaciones de la Clínica Chía. • Se dio inicio a las 3:00 p.m • Presentación del grupo de enlaces. • Cierre del Comité 6:00 p.m
9. Identificar barreras de acceso a los servicios de salud por parte de las EAPB, IPS, red contratada que impidan a los usuarios acceder a los servicios de manera oportuna, continua, efectiva y eficaz.	Se realiza seguimiento a los servicios de salud por parte de las diferentes EAPB FAMISANAR, COOSALUD. Se verifican los siguientes aspectos: • Red contratada. • Barreras de Acceso. • Atención oportuna a los usuarios. • Personal en filas de frente. • Personal en atención. En la EAPB Famisanar me presente con la líder Ángela Aguirre Maldonado, donde se verifico y se dio a conocer unas estrategias de la atención al usuario. Mecanismos de Atención Presencial: • Punto de Atención: Mediante el cual se genera la atención al Municipio de Chía. • Carnales Virtuales: Famisanar EPS pone a disposición los afiliados, una serie de canales virtuales con el fin de evitar que la población incurra en desplazamiento. • Infraestructura: Para el caso puntual de Chía se cuenta con una Oficina SIAU que cuenta con toda la infraestructura para la atención.

- Inclusión: Lenguaje inclusivo para la población con discapacidad (lenguaje de señas) en atención presencial y video llamada.
- Canales Virtuales:**
Continuación los canales de atención virtual que Famisanar EPS tiene a disposición de sus afiliados
- Famisanar en Línea: Gestión de autorizaciones de datos, red de urgencias , directorio PA, radicación de PQRS.
<https://enlinea.famisanar.com.co/Portal/home.jspx>
 - Agendamiento Virtual: El usuario puede programar turno virtual (Video llamada) o presencial (en una de las oficinas para tramitar sus servicios).
<https://turnooficinas.famisanar.com.co/IFP-Famisanar>
 - WhatsApp Camila: Gestión de autorizaciones, radicaciones de incapacidades, red de urgencias, directorio PAC, Solicitud de reembolsos, entre otros. (3006438831)
 - Pagina Web: Información general de Asociación de Usuarios, líneas telefónicas red PAC y PBS, normatividad vigente y novedades del servicio. PQRS <https://www.famisanar.com.co>
- Canales De Atención Presencial:**
Servicios que se ofertan: Autorizaciones. Incapacidades, Orientación al Usuario, PQRS, Tutelas, Radicación de Reembolsos. (601) 3078069
- Canales de Atención Presencial 2025:**
- | Mes | Turnos | Transacciones |
|--------------------|--------|---------------|
| Enero | 3392 | 10093 |
| Febrero | 3929 | 10072 |
| Marzo(corte a 21) | 2695 | 7065 |
- Canales de Atención Virtual 2025:**
- | TIPO DE SERVIICOS | INGRESOS |
|-------------------|----------|
| Chat | 6.148 |
| WhatsApp | 58.998 |
| Total | 65.146 |
- Metodología de Atención:**
- Ingresa el usuario a la oficina
 - Se dirige a la persona ubicada en el ATRIL que direcciona y determina si el servicio requiere autorización o no y entrega el turno de acuerdo a la prioridad y condiciones del paciente (General – Presencial- Turno Express – PAC-Atención Prioritaria).
 - Se entrega el turno y el usuario espera en sala, tiempo estimado promedio de 32 minutos máximo de espera (dependiendo la cantidad de usuarios en sala y la franja horaria).

	• El grupo de enlaces hace la presentación con la encargada del punto de COOLSALUD la señora Alejandra Romero. • El horario de atención prestado es de Lunes a Viernes de 08:00 a.m a 11:30 a.m y de 1:00 p.m a 3:00 p.m. En sala de espera hay una cartelera publicada con la siguiente información: • Los Derechos y Deberes • Copagos régimen subsidiado 2025, cuota moderadora y copagos régimen contributivo 2025. • Red Completaría NIVEL 1, 2. • Los canales de Atención: www.coosalud.com # 922 marca gratis desde el celular. 01 8000 51 56 11 desde una línea fija. defensorusuario@coosalud.com Oficina de atención al usuario. Código QR escanean para hablar con esperanza tu asistente virtual • Mecanismos de Participación Social en Salud: Consejo territorial de seguridad social en Salud. El servicio de atención a la Comunidad Sistema de atención a los Usuarios. Comités de participación comunitaria Asociación de usuarios. Comité de Ética Hospitalaria. Veedurías Ciudadanas en Salud. En la EAPB Compensar se realizó la visita como incognito donde se evidencio: • Al ingresar al punto pude observar una pantalla de Digiturno, y 3 módulos de pago. Donde se identificó una persona asesorando al usuario para el tramite requerido. • La estrategia que utilice fue solicitar un Turno para el servicio de medicina general y esperar el llamado en caja donde se identificó en la pantalla los servicios solicitados: • Autorizaciones de Citas • Exámenes, diagnósticos y Cirugías. • Tiempo solicitado del llamado a cajas fue de 0 – 15 minutos aproximadamente. • Donde se identifica que el usuario será llamado por su nombre o documento de identidad y el turno generado. • Se observaron 9 cubículos de atención, y 1 (uno) cubículo de oftalmología. • Se evidencia en sala de espera 23 usuarios aproximadamente. • Se evidenciaron 72 sillas aproximadamente.
--	---

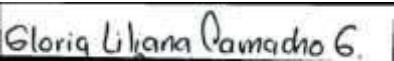
	- El usuario es atendido en una de las ventanillas donde se gestionan los servicios solicitados: En caso de tratarse de una de las autorizaciones sencillas, se genera la entrega inmediata al usuario, para autorizaciones que requieren validación se genera promesa a 3 días hábiles (prioritario no gestante) y 5 días hábiles (servicios en general). Sin el servicio es requerido por un procedimiento de alto riesgo, se reporta a través de los grupos de riesgo o se entrega número de radicado para respuesta en 5 días hábiles. Si el servicio es una validación de afiliación se genera el reporte al área con tiempo promesa de servicio de 15 minutos. - La instalación cuenta con 32 sillas disponibles para el uso de los usuarios en sala, el área de atención tiene 6 módulos, pero actualmente solo tiene 4 personas en funcionamiento, el día martes 25 de marzo de 2025 ingresa una persona que estaba en vacaciones, otra persona está en urgencias y otra está cubriendo el municipio de Tabio. Una oficina de SIAU, un baño para mujeres y hombres y uno preferencial. Se evidencia de las publicaciones en sala para el conocimiento del usuario los reglamentos, deberes y derechos, rutas de evacuación, elementos para atención de emergencia, avisos informativos, entre otros. Famisanar cuenta con el FAMIBUZON donde manejan tres líneas: - Línea Amable 307 8069 Línea Gratuita Nacional 018000-916662 - Correo electrónico servicioalcliente@famisanar.com.co - Plataforma web www.famisanar.com.co - Los horarios que maneja el punto son de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. - La EPS Famisanar cuenta con un chat activo en WhatsApp llamado Camila te apoya desde casa, el cual dicho chat ayuda a gestionar los requerimientos administrativos (radicaciones, autorizaciones de citas médicas, autorizaciones de medicamentos e información sobre la red de atención. El acceso por este medio es código QR o escribiendo directamente a el número 3006438831. - Se manifiesta que los usuarios que asisten al punto no solo son de Chía, también pueden asistir de los siguientes municipio de Tabio, Cota , Cajicá, Tenjo ,Tocancipa. En COOLSALUD se realizó el seguimiento se evidencio lo siguiente:
--	---

10. Generar un informe general, Identificar barreras de acceso a los servicios de salud por parte de las EAPB, IPS, red contratada que impidan a los usuarios acceder a los servicios de manera oportuna, continua, efectiva y eficaz.	Se presentó un informe y se realizan las observaciones con los hallazgos encontrados en los puntos visitados.

Se Anexa registro fotográfico y Actas

Adicionalmente se adjuntan soportes (se indica si hay necesidad de anexa CD, USB, o si se entregan adjuntas)

Si se trata de un contrato o convenio celebrado con anterioridad al 2024 o a través de SP I, se debe incluir en manuscrito la firma del contratista



Nombre Contratista



NOMBRE SUPERVISOR

Si se trata de un contrato o convenio celebrado a partir del 2024, se debe incluir únicamente el siguiente texto:

El presente informe contiene el soporte de pago correspondiente, para el periodo del informe que se presenta. De igual manera, el presente documento se entenderá presentado por el contratista una vez se realice su respectivo cargue en SECOP II.

 ALCALDIA MUNICIPAL DE CHÍA	PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN		
	ACTA DE REUNION	CÓDIGO	SIG-FT-01-V3
		PAGINAS	1 de 3

PROCESO: Gestión en salud

DEPENDENCIA: Secretaría de Salud

RESPONSABLE DE LA REUNIÓN: Liliana Camacho Granados

NATURALEZA DE LA REUNIÓN:

- ☐ Consejo _____
☐ Comité _____
☐ Reunión: Seguimiento _____
☐ Otro _____

ACTA N°	01	FECHA	05/03/2025	
LUGAR	CAFAM			
ASISTENTES	NOMBRE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CARGO/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO
	Liliana Camacho Granados	39.830.218	Secretaria de Salud	Lilianacamachogranados@gmail.com
	Daniel Ricardo Sánchez	1070005121	Supervisor Zona de Chía	pdchia@cafam.com.co
INVITADOS				

1. OBJETIVO DE LA REUNIÓN

Verificar y Seguimiento del Dispensario de Entrega de Medicamentos a los Usuarios.

2. ORDEN DEL DÍA

1. Revisión punto de dispensación
2. Registro fotográfico
3. Finalizar la reunión

3. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHIA	PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN		
	ACTA DE REUNION	CÓDIGO	SIG-FT-01-V3
		PAGINAS	2 de 3

3. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- 1. Se da inicio al seguimiento del dispensario de medicamentos de Cafam con el regente Daniel Ricardo Sánchez, siendo las 3:14 pm y se evidencian 2 usuarios en ventanilla con un aproximado en sala de espera de 23 usuarios en sala de espera para entrega de medicamentos.
- 2. Se solicita al regente validar los turnos por medio de la plataforma E&M Ingeniería.
- 3. Se da paso a revisar la plataforma donde se evidencia que de las 3:31 pm se han generado 234 turnos, turnos en espera 25 con un tiempo de espera de 24:46 minutos, total turnos generados de 259. Se visualiza que un usuario llego con más de 2 formula mínimo para entrega de medicamentos.
- 4. El dispensario cuenta con 5 cubículos habilitados, 1 regente en farmacia, 1 auxiliar que ingresa en mayo 2025, con un total en el dispensario es de 7 personas.
- 5. A la fecha cuentan con 5 personas donde su nivel de productividad y transacciones realizadas por turno son de un promedio de 86 a 90 usuarios por día con tuno de 8 horas.
- 6. El horario de atención del dispensario de entrega de medicamentos es de lunes a viernes de 6.00 am a 6:00 pm jornada continua y los sábados de 7:00 am a 1:00 pm
- 7. Se la pregunta a la regente cuales son los días de entrega de medicamentos que ingresan a la farmacia son los días lunes, miércoles y viernes.
- 8. Se realiza verificación a la firma de fórmulas a la hora de realizar la entrega de medicamentos, donde se evidencia que tiene pendientes a la fecha 1052.
- 9. Se evidencia que están entregando los pendientes mediante mensaje de texto enviado desde el Call center Cafam.
- 10. Se evidencia que hay abastecimiento de varias moléculas.
- 11. Se da por finalizada la reunión a las 3:48 am se evidencia en espera 35 usuarios en sala de espera, con un tiempo de espera aproximadamente de 25 minutos, total en transacciones 277.

4. CONCLUSIONES DE LA REUNIÒN

- 1. Verificar que se haga continua la entrega de medicamentos.

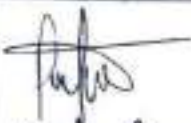
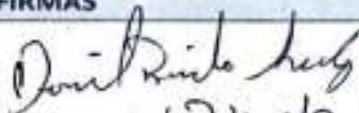
5. ANEXOS

Registro fotográfico

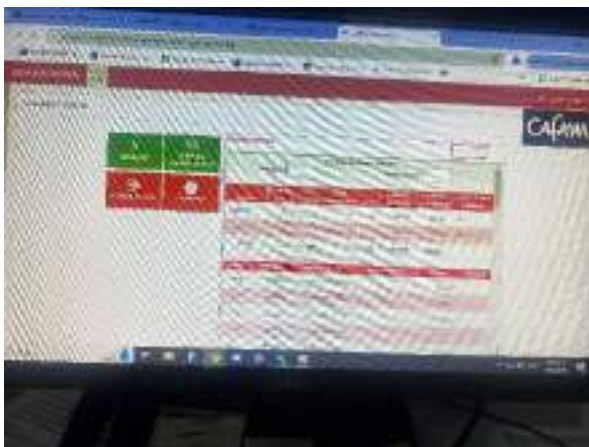
6. COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE COMPROMISO

 ALCALDIA MUNICIPAL DE CHÍA	PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN		
	ACTA DE REUNION	CÓDIGO PAGINAS	SIG-FT-01-V3 3 de 3

FIRMAS		
 Liliana Damacho Granados	 Daniel Ricardo Sánchez 1070005121  DISP. CAFAM CHÍA CC.2775 Daniel Ricardo Sánchez Vendedor Farmacéutico N.E 1070005121	

IPS CAFAM



 ALCALDIA MUNICIPAL DE CHIRIQUÍ	PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN		
	ACTA DE REUNION	CÓDIGO	SIG-FT-01-V3
		PAGINAS	1 de 3

PROCESO: Gestión en Salud

DEPENDENCIA: Secretaria de Salud

RESPONSABLE DE LA REUNIÓN: Liliana Camacho Granados

NATURALEZA DE LA REUNIÓN:

☐ Consejo

☐ Comité

☐ Reunión: Seguimiento

☐ Otro

ACTA N°	01	FECHA	07/03/2025	
LUGAR	AUDIFARMA			
ASISTENTES	NOMBRE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CARGO/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO
	Liliana Camacho Granados	39.810.218	Secretaria de Salud	Lilianacamachogranados@gmail.com
	Constanza Lucero Velázquez	35.417.560	Coordinadora	saucsbog@audifarma.com.co
INVITADOS				

1. OBJETIVO DE LA REUNIÓN

Verificar y Seguimiento del Dispensario de Entrega de Medicamentos a los Usuarios.

2. ORDEN DEL DÍA

1. Revisión punto de dispensación

 ALCALDIA MUNICIPAL DE CENA	PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN		
	ACTA DE REUNION	CÓDIGO	SIG-FT-01-V3
		PAGINAS	2 de 3

2. Revisión al Digiturno
3. Registro fotográfico
4. Finalizar la reunión

... (11) ... (11) ... (11) ...

3. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

1. Siendo las 10:05 am se da inicio al seguimiento en el dispensario de medicamentos de Audifarma con el regente Constanza Lucero Velázquez, cuando se ingreso al lugar se evidencia 20 usuarios en sala de espera para llamado por ventanilla.
2. Se da paso a revisar el digiturno donde han generado 155 turnos, con un tiempo de espera de 32 minutos, ya que llegaron usuarios con más de 1 formula para entrega de medicamentos.
3. Se hizo una revisión por semana donde se encontró total de turnos atendidos 2234, turnos cancelados 539, en espera 102 para un promedio de atención de 40 minutos.
4. El dispensario cuenta con 7 cubículos en funcionamiento, 1 patinador, 1 persona gestionando pendientes y 1 persona encarga de pedidos "bodega" y la coordinadora en farmacia, con un total en el dispensario cuenta con 8 funcionarios.
5. La regente me comenta que implementaron el tema de vía WhatsApp para informarle al usuario que puede acercarse a reclamar su pedido, para no congestionar la sala de espera ni el usuario esté pasando todos los días a preguntar.
6. La ventanilla 1 y 2 son entrega de pendientes y 5 ventanillas para atención usuario.
7. El nivel de productividad y transacciones realizadas por funcionario día son de un promedio de 140 formulas, el promedio de las formulas diarias es de 700.
8. El horario de atención del dispensario de entrega de medicamentos es de lunes a viernes de 6.00 am a 5:00 pm jornada continua y los sábados de 6:00 am a 3:00 pm.
9. Se la pregunta a la regente cuales son los días de entrega de medicamentos que ingresan al dispensario se refiere que llega pedido todos los días.
10. Se realiza verificación a la firma de fórmulas a la hora de realizar la entrega de medicamentos, donde se evidencia que tiene pendientes a la fecha 3568 con un saldo 831.
11. El regente me explica la plataforma del S.I.T.A sistema de información de transporte y mensajería de Audifarma.
12. Se evidencia que hay abastecimiento de pañales.
13. Se da por finalizado la reunión a las 10:47 am con 186 turnos generados, 5 turnos en espera con un tiempo de espera de 30 minutos.

4. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

1. Verificar que se haga continua la entrega de medicamentos.

 ALCALDIA MUNICIPAL DE CHIRIQUÍ	PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN		
	ACTA DE REUNION	CÓDIGO	SIG-FT-01-V3
		PAGINAS	3 de 3

3. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA
--

5. ANEXOS

Registro fotográfico

6. COMPROMISOS

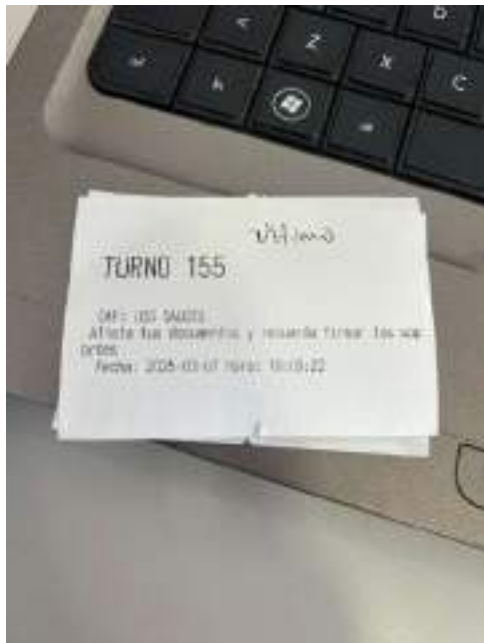
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE COMPROMIS O

FIRMAS

Constanza Luengo Velásquez 2
 Luengo Velásquez 2
 cc: 35418560
 cel 3125915101


 Lilianna Camacho 6
 cc: 39.810.218
 3112789343

IPS AUDIFARMA





TURNO 186

CAF: LOS SAUCES

A lista tus documentos y recuerda finalizar los sup
dites

Fecha: 2025-03-07 Hora: 10:47:01

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHIRIQUÍ	PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN		
	ACTA DE REUNION	CÓDIGO	SIG-FT-01-V3
		PAGINAS	1 de 3

PROCESO: Gestión en salud

DEPENDENCIA: Secretaría de Salud

RESPONSABLE DE LA REUNIÓN: Liliana Camacho Granados, Juan David Blanco, Valentina Barriga

NATURALEZA DE LA REUNIÓN:

- ☐ Consejo _____
☐ Comité _____
☐ Reunión: Seguimiento _____
☐ Otro _____

ACTA N°	01	FECHA	17/03/2025	
LUGAR	COOSALUD			
	NOMBRE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CARGO/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO
	Liliana Camacho	35810218	Secretaría de Salud	Lilianacamacho.granados@gmail.com
	Valentina Castellanos	1000183671	Secretaría de Salud	Lauracastellanosbarriga@gmail.com
	Juan David Blanco	1072714046	Secretaría de Salud	Davidblancocampos11@gmail.com
INVITADOS	Alejandra Romero		Regente de Coosalud	Alromero@coosalud.com 316 0259382
1. OBJETIVO DE LA REUNIÓN				
Visita de Presentación y Conocimiento del Punto de Atención.				
2. ORDEN DEL DÍA				
1. Revisión Punto 2. Presentación del Grupo de Enlaces 3. Registro Fotográfico 4. Finalizar de la Visita				
3. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA				



ALCALDIA MUNICIPAL
DE CHIRIQUÍ

PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

ACTA DE REUNION

CÓDIGO

SIG-FT-01-V3

PAGINAS

2 de 3

3. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

- Siendo las 9:22 am el grupo de enlaces hace la presentación con la encargada del punto de COOLSALUD la señora Alejandra Romero.
- Se evidencia 02 (dos) Usuarios atendidos, 01 (uno) trabajador atendiendo sus respectivas solicitudes, donde comenta que la atención de usuarios ha sido enviada a Zipaquirá por motivos que con el Hospital aún no tienen convenio.
- El horario de atención prestado es de Lunes a Viernes de 08:00 a.m a 11:30 a.m y de 1:00 p.m a 3:00 p.m.
- En sala de espera hay una cartelera publicada con la siguiente información:
 - Los derechos y deberes
 - Copagos régimen subsidiado 2025, cuota moderadora y copagos régimen contributivo 2025.
 - Red Complementaria NIVEL 1, 2.
- Los canales de Atención:
 - www.coosalud.com
 - # 922 marca gratis desde el celular.
 - 01 8000 51 56 11 desde una línea fija.
 - defensorusuario@coosalud.com
 - Oficina de atención al usuario.
 - Código QR escanean para hablar con esperanza te asistente virtual
- Mecanismos de Participación Social en Salud:
 - Consejo territorial de seguridad social en Salud.
 - El servicio de atención a la Comunidad
 - Sistema de atención a los Usuarios.
 - Comités de participación comunitaria
 - Asociación de usuarios.
 - Comité de Ética Hospitalaria.
 - Veedurías Ciudadanas en Salud.

Se da por finalizado el seguimiento y se levanta un acta.

4. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

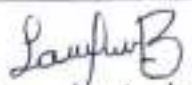
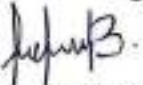
5. ANEXOS

Registro fotográfico

6. COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE COMPROMISO

 ALCALDIA MUNICIPAL DE DSA	PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN		
	ACTA DE REUNION	CÓDIGO	SIG-FT-01-V3
		PAGINAS	3 de 3

FIRMAS		
Alejandra Canero 107005000 3160259382	 Liliana Damacho G 39.810.218	 Laura Valentina Castellanos C.C. 100183671
	 Juan Blanco 1072714046	

COOSALUD



 ALCALDIA MUNICIPAL DE CHILA	PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN		
	ACTA DE REUNION	CÓDIGO	SIG-FT-01-V3
		PAGINAS	1 de 3

PROCESO: Gestión en salud

DEPENDENCIA: Secretaria de Salud

RESPONSABLE DE LA REUNIÓN: Liliana Camacho Granados

NATURALEZA DE LA REUNIÓN:

- ☐ Consejo _____
☐ Comité _____
☐ Reunión: Seguimiento _____
☐ Otro _____

ACTA N°	01	FECHA	13/03/2025	
LUGAR	SURTIDROGAS			
	NOMBRE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CARGO/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO
	Liliana Camacho	39810218	Secretaria de Salud	Lilianacamacho granados@gmail.com
INVITADOS	Rosangel Velázquez		Regente del Dispensario de Surtidrogas	Rosi300877@gmail.com

1. OBJETIVO DE LA REUNIÓN

Verificar y seguimiento del dispensario de entrega de medicamentos a los usuarios.

2. ORDEN DEL DÍA

1. Revisión punto de dispensación
2. Registro fotográfico
3. Finalizar la reunión



ALCALDIA MUNICIPAL
DE CHÍA

PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

ACTA DE REUNION

CÓDIGO

SIG-FT-01-V3

PAGINAS

2 de 3

3. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

1. Se da inicio al seguimiento del dispensario, siendo las 11:39 a.m y se evidencian 1 regente la Señora Rosa Ángel Velásquez la encarga del dispensario de entrega de medicamentos.
2. El regente a entregado medicamentos a 11 usuarios hasta esta hora, donde maneja solo usuarios de Chía, Cajicá y Tabio.
3. La regente comenta que plataforma que manejan es Yeminus.
4. El dispensario cuenta con 1 silla, 1 mesa y 1 computador portátil que se encuentra en buen estado y funcionamiento.
5. El proveedor de Surtidrogas es Disfarma.
6. Pendientes en medicamentos el Vartazan 160, no tienen disponibilidad es este momento, el regente comenta que ya se pidió y que llegara en las horas de la tarde en el momento solo tiene 1 formula pendiente.
7. El ingreso de medicamentos al dispensario Surtidrogas son los días jueves cada 15 días.
8. El regente comenta que el día lunes 17 de marzo de 2025 ya tiene convenio con el Hospital San Antonio.
9. Cuando no hay unos medicamentos les hacen el traslado de donde haya disponibilidad como Girardot, Zipaquirá, Ubaté y Paine.
10. Se realiza el tema del domicilio únicamente si el usuario esta encamado.
11. El horario de atención del dispensario de entrega de medicamentos es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. y sábado de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. pero el día sábado es solo para adultos mayores o personas encamadas o de difícil traslado se los lleva el domiciliario.
12. El regente me comenta que van a empezar a trabajar con los medicamentos contralados, donde se envían de Bogotá directamente al domicilio del paciente.
13. Se finaliza el seguimiento a las 11:53 a.m.

4. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

1. Verificar y realizar seguimiento del dispensario de medicamentos.

5. ANEXOS



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CHÍA

PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

ACTA DE REUNION

CÓDIGO

SIG-FT-01-V3

PAGINAS

3 de 3

Registro fotográfico

6. COMPROMISOS

ACTIVIDAD

RESPONSABLE

FECHA DE
COMPROMISO

FIRMAS

Rosangel Velázquez

5413498

Rosangel Velázquez

Liliana Camacho Granados

Liliana Camacho Granados
39.810.218

SUUTIUDROGAS



 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHIA	PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN		
	ACTA DE REUNION	CÓDIGO	SIG-FT-01-V3
		PAGINAS	1 de 3

PROCESO: Gestión en salud

DEPENDENCIA: Secreta de salud

RESPONSABLE DE LA REUNIÓN: Laura Valentina Castellanos Barriga, Liliana Camacho, Juan Blanco

NATURALEZA DE LA REUNIÓN:

☐ Consejo

☐ Comité

☐ Reunión: Seguimiento

☐ Otro

ACTA N°		FECHA	17/03/2025	
LUGAR	Evedisa			
ASISTENTES	NOMBRE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CARGO/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO
	Valentina Castellanos	1000183671	Secretaria de salud	Castellanosvalentina76@gmail.com
	Juan David Blanco	1072714046	Secretaria de salud	Davidblancocampos11@gmail.com
	Liliana Camacho	39810218	Secretaria de salud	lilianacamachogranados@gmail.com
INVITADOS	Enrique Perdomo	79878792	Regente de farmacia	Quiquemd23@hotmail.com Dch1.evedisa@zentria.com.co
1. OBJETIVO DE LA REUNIÓN				
Verificar y realizar seguimiento y presentación del equipo de Enlaces de la Secretaria de Salud al dispensario de medicamentos Evedisa				
2. ORDEN DEL DÍA				
1. Revisión punto de dispensación. 2. Presentación equipo Enlaces. 3. Revisión al digiturno. 4. Registro fotográfico. 5. Realizar claridad de los hallazgos encontrados y compromisos para el siguiente seguimiento. 6. Finalizar la reunión.				

 ALCALDIA MUNICIPAL DE CHIA	PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN		
	ACTA DE REUNION	CÓDIGO	SIG-FT-01-V3
		PAGINAS	2 de 3

3. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

1. Siendo las 8:18 am, se da inicio al seguimiento en compañía del regente de farmacia Enrique Perdomo, a la hora de dar ingreso al dispensario se evidencian 26 personas a la espera de llamado a línea de frente.
2. Se da paso a la presentación del equipo de Enlaces de la secretaria de Salud, con el fin de que el regente conozca a los funcionarios y las actividades que desarrollaran en el transcurso del periodo del contrato.
3. Los horarios que maneja el dispensario de medicamentos son de 6 am a 2 pm el primer grupo y de 10 am a 6 pm el segundo equipo, la planta está conformada por 4 auxiliares de regente, 1 regente y 1 auxiliar operativo y 1 domiciliario.
4. Siendo las 8:20 am se encuentra en funcionamiento 5 cajas para entrega de medicamento, ya a las se da paso a revisar el Qanty donde han generado 85 turnos, turnos de espera 33 con un tiempo de espera de 18 minutos, turnos en atención 3 con un tiempo de atención de 9 minutos, abandonados 0, turnos finalizados 49.
5. Se le solicita al regente el consolidado de pendientes donde comenta que a la fecha tiene 800 pendientes con saldo.
6. El regente sigue Implementando la estrategia de rotación de puesto para mirar la efectividad de transacción por día de cada uno de los trabajadores.
7. El regente refiere que la semana pasada a mediados del mes de enero, se deja concertado que se realiza entrega de las moléculas tales como jardiance, jardiance duo, dapaglifoxina, apixaban, linagliptina, entresto todas las presentaciones, donde dicha entrega será la primera semana de cada mes.
8. El regente comenta que cada 15 días se da apertura del buzón.
9. Refiere que implantará la estrategia con su equipo de trabajo durante 3 días por inicio de mes donde tendrá un horario de 12 horas para realizar atención en línea de frente, pendientes y pedido para agilizar la producción del punto.

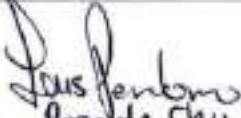
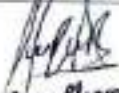
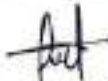
4. CONCLUSIONES DE LA REUNIÒN

1. Cumplir con los compromisos que se le reflejaran para el siguiente seguimiento.

5. ANEXOS

Registro fotográfico

 ALCALDIA MUNICIPAL DE CHIA	PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN		
	ACTA DE REUNION	CÓDIGO	SIG-FT-01-V3
		PAGINAS	3 de 3

FIRMAS			
 Liliana Camacho 39.810.218 Contratista	 Luis Fentona Regente CHU 79628792	 Juan Carlos 1072744066 Contratista	 Liliana Camacho 39.810.218 Contratista

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHIA	PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN		
	ACTA DE REUNION	CÓDIGO	SIG-FT-01-V3
		PÁGINAS	1 de 4

PROCESO: Gestión en salud

DEPENDENCIA: Secretaria de Salud

RESPONSABLE DE LA REUNIÓN: Liliana Camacho Granados

NATURALEZA DE LA REUNIÓN:

- ☐ Consejo _____
- ☐ Comité _____
- ☐ Reunión: Seguimiento
- ☐ Otro _____

ACTA N°01		FECHA	21/03/2025	
LUGAR	Famisanar			
ASISTENTES	NOMBRE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CARGO/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO
	Liliana Camacho Granados	39.810.218	Secretaria de salud	lilianacamachogranados@gmail.com
	Angela Liliana Aguirre Maldonado	1.024.554.695	Líder de Oficina	aaguirre@famisanar.com.co
INVITADOS				
1. OBJETIVO DE LA REUNIÓN				
Se realiza la visita de presentación y conocimiento del punto de atención Famisanar.				
2. ORDEN DEL DÍA				
1. Presentación de la encargada del punto. 2. Conocimiento del punto. 3. Registro fotográfico. 4. Finalizar la reunión.				
3. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA				

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN		
	ACTA DE REUNION	CÓDIGO	SIG-FT-01-V3
		PAGINAS	2 de 4

3. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

1. Siendo las 4:00 p.m, del día 21 de marzo de 2025 se da inicio a la presentación con la líder Ángela Aguirre Maldonado, donde presenta la metodología del punto para la atención a los usuarios:

Mecanismos de Atención Presencial:

Punto de Atención: Mediante el cual se genera la atención al Municipio de Chía.

Canales Virtuales: Famisanar EPS pone a disposición los afiliados, una serie de canales virtuales con el fin de evitar que la población incurra en desplazamiento.

Infraestructura: Para el caso puntual de Chía se cuenta con una Oficina SIAU que cuenta con toda la infraestructura para la atención.

Inclusión: Lenguaje inclusivo para la población con discapacidad (lenguaje de señas) en atención presencial y video llamada.

Canales Virtuales:

Continuación los canales de atención virtual que Famisanar EPS tiene a disposición de sus afiliados

- Famisanar en Línea: Gestión de autorizaciones de datos, red de urgencias , directorio PA, radicación de PQRS. <https://enlinea.famisanar.com.co/Portal/home.jspx>
- Agendamiento Virtual: El usuario puede programar turno virtual (Video llamada) o presencial (en una de las oficinas para tramitar sus servicios. <https://turnooficinas.famisanar.com.co/IFP-Famisanar>
- WhatsApp Camila: Gestión de autorizaciones, radicaciones de incapacidades, red de urgencias, directorio PAC, Solicitud de reembolsos, entre otros. (3006438831)
- Pagina Web: Información general de Asociación de Usuarios, líneas telefónicas red PAC y PBS, normatividad vigente y novedades del servicio. PQRS <https://www.famisanar.com.co>

Canales De Atención Presencial:

Servicios que se ofertan: Autorizaciones. Incapacidades, Orientación al Usuario, PQRS, Tutelas, Radicación de Reembolsos. (601) 3078069

Canales de Atención Presencial 2025:

Mes	Turnos	Transacciones
Enero	3392	10093
Febrero	3929	10072
Marzo(corte a 21)	2695	7065

3. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

Canales de Atención Virtual 2025:

TIPO DE SERVIICOS	INGRESOS
Chat	6.148
WhatsApp	58.998
Total	65.146

Metodología de Atención:

- Ingresa el usuario a la oficina
 - Se dirige a la persona ubicada en el ATRIL que direcciona y determina si el servicio requiere autorización o no y entrega el turno de acuerdo con la prioridad y condiciones del paciente (General – Presencial- Turno Express – PAC-Atención Prioritaria).
 - Se entrega el turno y el usuario espera en sala, tiempo estimado promedio de 32 minutos máximo de espera (dependiendo la cantidad de usuarios en sala y la franja horaria).
 - El usuario es atendido en una de las ventanillas donde se gestionan los servicios solicitados:

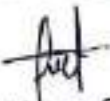
En caso de tratarse de una de las autorizaciones sencillas, se genera la entrega inmediata al usuario, para autorizaciones que requieren validación se genera promesa a 3 días hábiles (prioritario no gestante) y 5 días hábiles (servicios en general).

Sin el servicio es requerido por un procedimiento to de alto riesgo, se reporta a través de los grupos de riesgo o se entrega número de radicado para respuesta en 5 días hábiles.

Si el servicio es una validación de afiliación se genera el reporte al área con tiempo promesa de servicio de 15 minutos.
2. La instalación cuenta con 32 sillas disponibles para el uso de los usuarios en sala, el área de atención tiene 6 módulos, pero actualmente solo tiene 4 personas en funcionamiento, el dia martes 25 de marzo de 2025 ingresa una persona que estaba en vacaciones, otra persona está en urgencias y otra está cubriendo el municipio de Tabio. Una oficina de SIAU, un baño para funcionarios y uno de uso para usuarios con accesibilidad a personas con discapacidad. Se evidencia de las publicaciones en sala para el conocimiento del usuario los reglamentos, deberes y derechos, rutas de evacuación, elementos para atención de emergencia, avisos informativos, entre otros.
- Famisanar cuenta con el FAMIBUZON donde manejan tres líneas:
- Línea Amable 307 8069 Línea Gratuita Nacional 018000-916662
 - Correo electrónico servicioalcliente@famisanar.com.co
 - Plataforma web www.famisanar.com.co

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN		
	ACTA DE REUNION	CÓDIGO	SIG-FT-01-V3
		PÁGINAS	4 de 4

3. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA
3. Los horarios que maneja el punto son de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. 4. La EPS Famisanar cuenta con un chat activo en WhatsApp llamado Camila te apoya desde casa, el cual dicho chat ayuda a gestionar los requerimientos administrativos (radicaciones, autorizaciones de citas médicas, autorizaciones de medicamentos e información sobre la red de atención. El acceso por este medio es código QR o escribiendo directamente a el número 3006438831. 5. Se manifiesta que los usuarios que asisten al punto no solo son de Chía, también pueden asistir de los siguientes municipio de Tabio, Cota, Cajicá, Tenjo ,Tocancipá.
6. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN
1. Cumplir con los compromisos que se le reflejaran para el siguiente seguimiento.

7. ANEXOS
Registro fotográfico
FIRMAS
  Liliana Camacho 39.810.218 Contratista

FAMISANAR









Marzo 22 , 2025

SIAU CHIA

Angela Aguirre- Líder de Oficinas



Mecanismos de Atención Preferencial

Punto de Atención

Mediante el cual se genera la atención al municipio de Chía bajo un enfoque diferencial.

Infraestructura

Para el caso puntual de Chía se cuenta con una oficina SIAU que cuenta con toda la infraestructura para la atención



Canales Virtuales

Famisanar EPS pone a disposición de los afiliados, una serie de canales virtuales con el fin de evitar que la población incurra en desplazamientos.

Inclusión

Lenguaje inclusivo para la población con discapacidad (lenguaje de señas) en atención presencial y video llamada.

Canales Virtuales

Virtualidad

A continuación, presentamos los canales de atención virtual que Famisanar EPS tiene a disposición de sus afiliados



1. Famisanar en Línea

Gestión de autorizaciones, actualización de datos, red de urgencias, directorio PA, radicación de PQRS

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

02. Agendamiento Virtual

El usuario puede programar turno virtual (Video llamada) o presencial (en una de nuestras oficinas) para tramitar sus servicios.

<https://turnooficinas.famisanar.com.co/IFP-Famisanar>

03. WhatsApp Camila

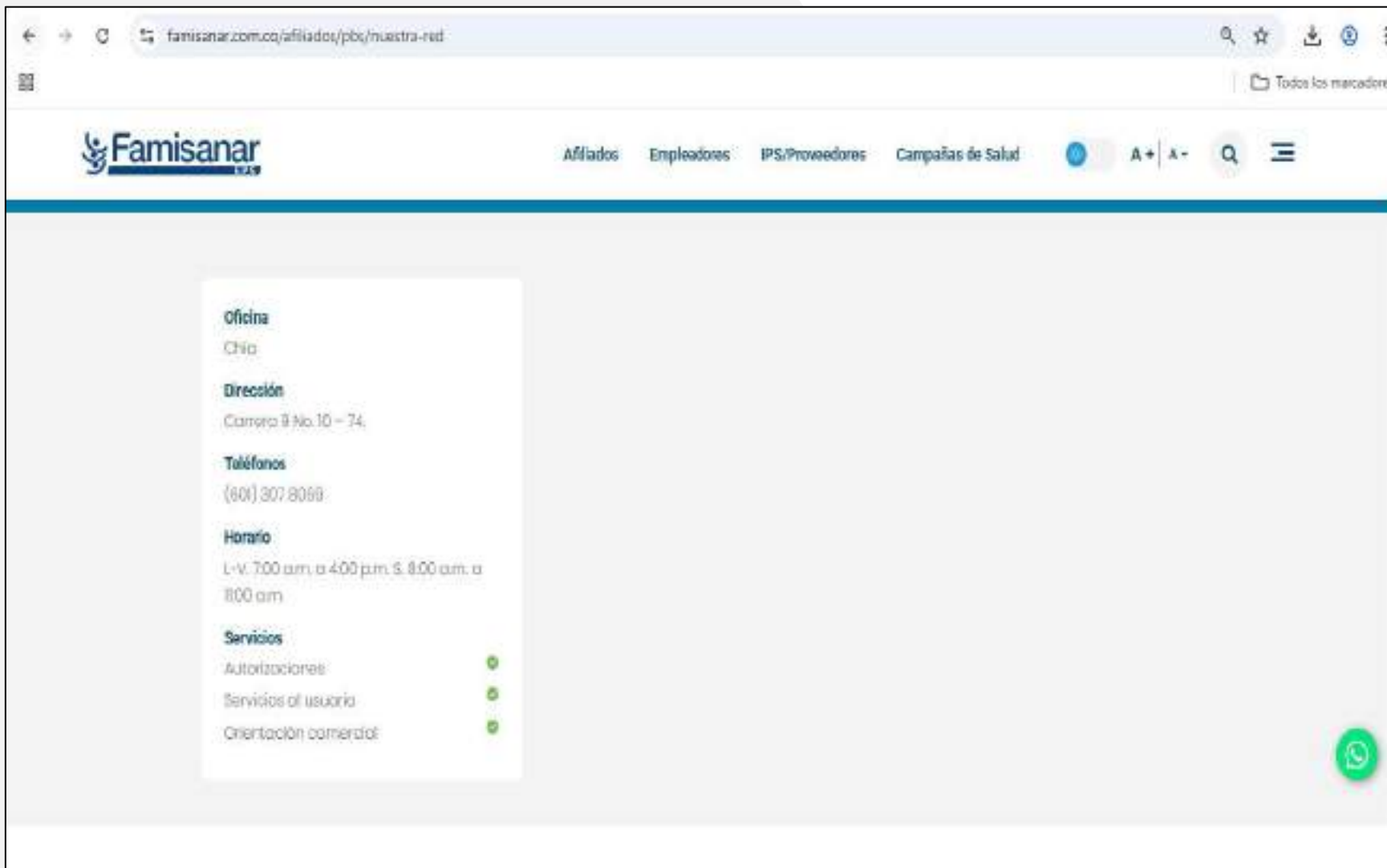
Gestión de autorizaciones, radicación de incapacidades, red de urgencias, directorio PAC, solicitud de reembolsos, entre otros. (3006438831)

04. Página Web

Información general de Asociación de Usuarios, líneas telefónicas, red PAC y PBS, normatividad vigente y novedades del servicio. PQRS

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

Canales No Presenciales			
Líneas Telefónicas		Correos Electrónicos	
Campaña	Contacto	Campaña	Contacto
Línea Amable PAC	018000127363	Correo para Autorizaciones	autorizacionesambulatorias@famisanar.com.co
Línea Amable PAC	6013078085	Correo SAC	servicioalcliente@famisanar.com.co
Línea Amable PBS	018000116662	Correo para Autorizaciones	WEB (Portal transaccional Famisanar en Línea)
Línea Amable PBS	6013078069		
WhatsApp		Enlaces Web	
Campaña	Contacto	Canal de atención:	
Camila WhatsApp WEB	3006438831	https://www.famisanar.com.co/contactanos	
Camila WhatsApp WEB	www.famisanar.com.co	Puntos de atención:	
		https://www.famisanar.com.co/afiliados/pbs/nuestra-red	

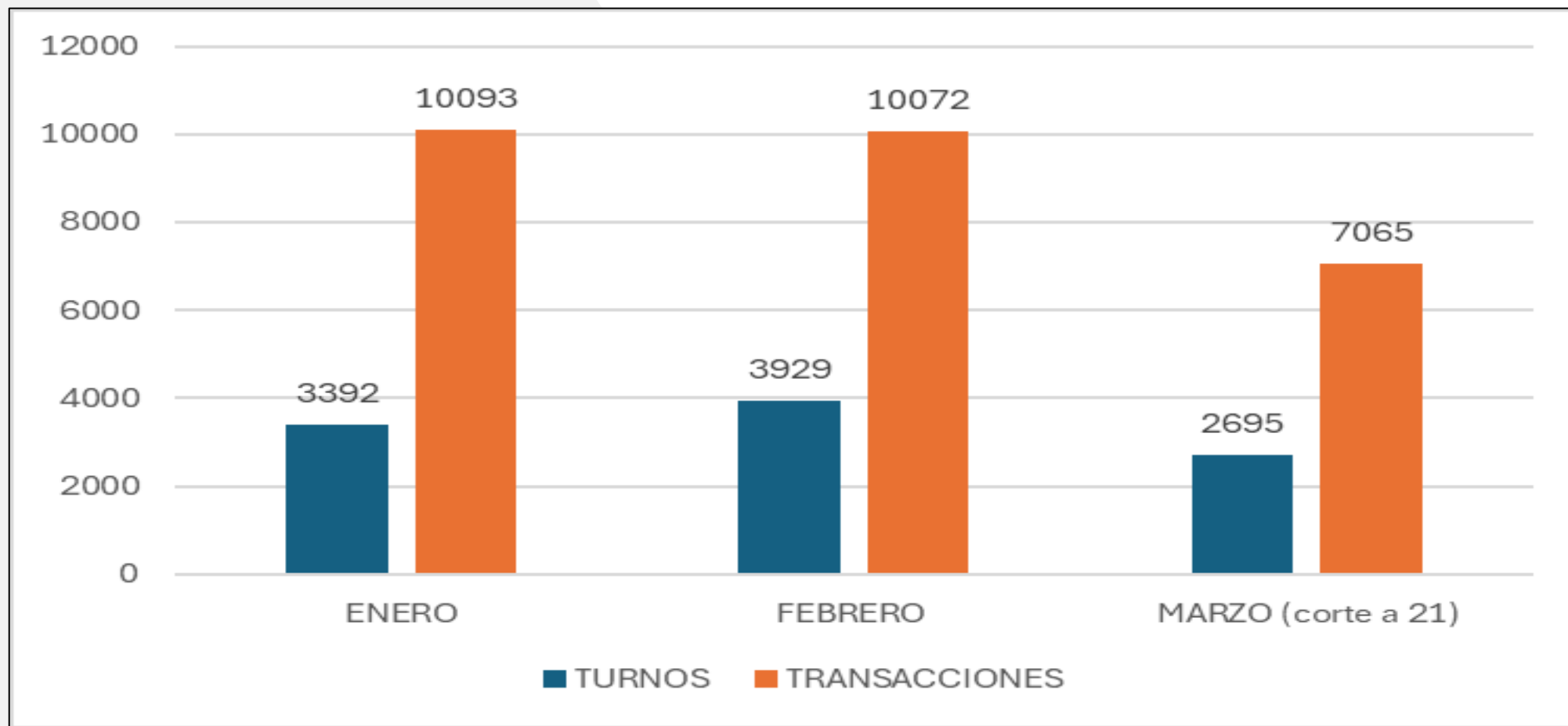


Servicios que se ofertan:

- Autorizaciones
- Incapacidades
- Orientación al usuario
- PQRS
- Tutelas
- Radicación de reembolsos

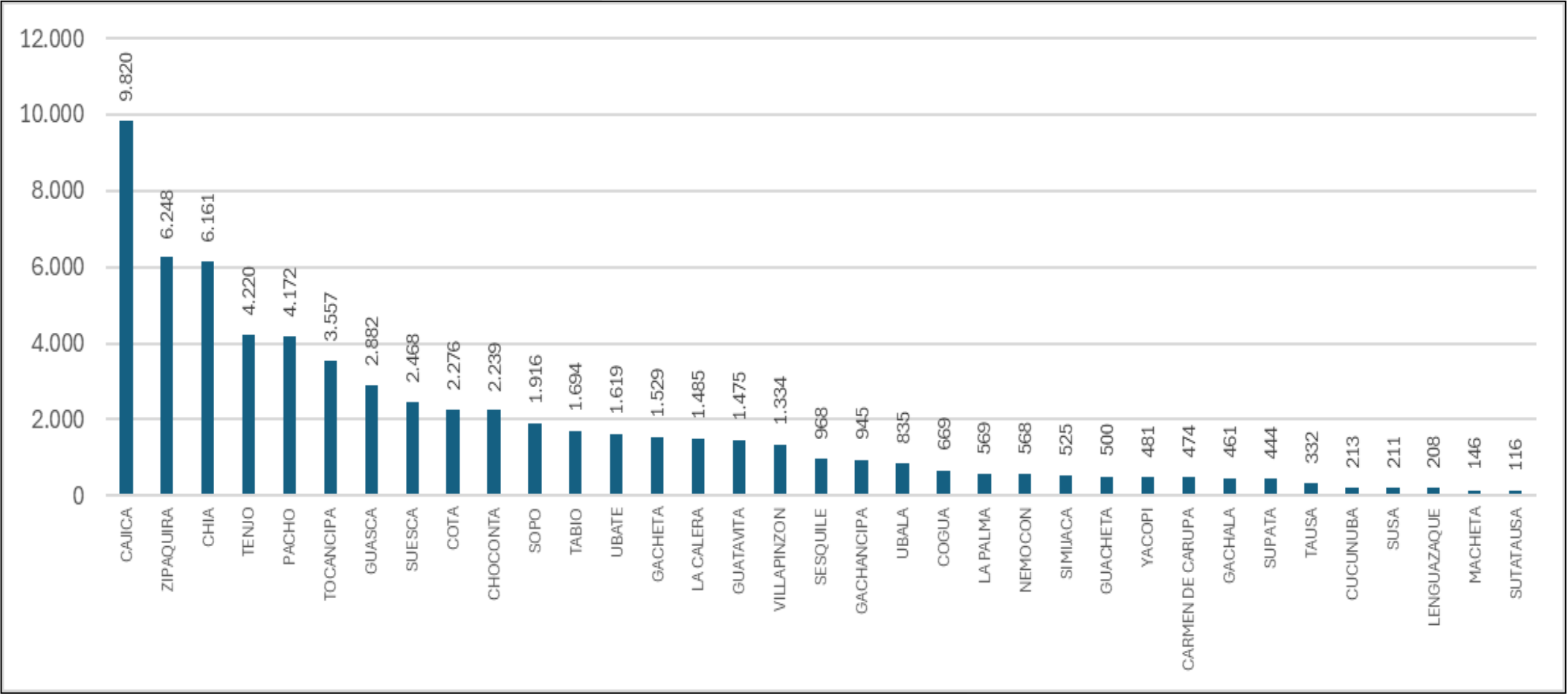
Publicación en página web

Canal de Atención Presencial 2025



MES	TURNOS	TRANSACCIONES
ENERO	3392	10093
FEBRERO	3929	10072
MARZO (corte a 21)	2695	7065

Canal de Atención Virtual 2025



Tipos de Servicios Ingresos	
Chat	6.148
WhatsApp	58.998
Total	65.146



Tomado de Google Maps

- Ingresa usuario a la oficina
- Se dirige a la persona ubicada en el ATRIL quien direcciona y determina si el servicio requiere autorización o no y entrega el turno de acuerdo a la prioridad y condiciones del paciente (General- Preferencial- Turno Express- PAC- Atención Prioritaria)
- Se entrega el turno y el usuario espera en sala, tiempo estimado promedio de 32 minutos máximo de espera (dependiendo de la cantidad de usuarios en sala y la franja horaria)
- El usuario es atendido en una de las ventanillas donde se gestionan los servicios solicitados:

En caso de tratarse de una autorización sencilla, se genera la entrega inmediata al paciente, para autorizaciones que requieren validación se genera promesa a 3 días hábiles (prioritario no gestantes) y 5 días hábiles (servicios en general)

Si el servicio requerido es un procedimiento de alto riesgo , se reporta a través de los grupos de riesgo o se entrega número de radicado para respuesta en 5 días hábiles.

Si el servicio es una validación de afiliación se genera el reporte al área con un tiempo promesa de servicio de 15 minutos.



Contáctanos

Famisanar EPS



Dirección
Carrera 13A #77A - 63



www.famisanar.com.co
servicioalcliente@famisanar.com.co
[@eps_famisanar](#)



(607) 3078069





GRACIAS POR SU ASISTENCIA

COPYRIGHT 2023



En Famisanar trabajamos cada día para brindarte un mejor servicio



REUNION DE COPACO
COMITÉ DE PARTICIPACION COMUNITARIA CONSEJO TERRITORIAL
SECRETARIA DE SALUD



 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN		
	ACTA DE REUNION	CÓDIGO	SIG-FT-01-V3
		PAGINAS	1 de 3

PROCESO: Gestión en salud

DEPENDENCIA: Secretaria de Salud

RESPONSABLE DE LA REUNIÓN: Liliana Camacho Granados

NATURALEZA DE LA REUNIÓN:

☐ Consejo

☐ Comité

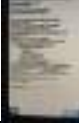
☐ Reunión: Seguimiento

☐ Otro

ACTA N°	01	FECHA	05/03/2025	
LUGAR	EPS COMPENSAR			
ASISTENTES	NOMBRE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CARGO/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO
	Liliana Camacho Granados	39.810.218	Secretaria de Salud	Lilianacamachogranados@gmail.com
INVITADOS				
1. OBJETIVO DE LA REUNIÓN				
Hallazgos encontrados de incognito.				
2. ORDEN DEL DÍA				
1. Revisión punto 2. Mecanismo asignación del Digiturno. 3. Registro fotográfico				

3. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

CASOS PARA SEGUIMIENTO

ENTIDAD	NOMBRE USUARIO	IDENTIFICACIÓN	MEDICAMENTOS	FECHA DE QUEJA	OBSERVACIONES	PENDIENTE	EVIDENCIA FOTOGRAFICA
FAMISANAR/ CAFAM	ESTHER CANTE DE CASTILLO	C.C 20468448	ATORVASTATINA 20 Mg, HIALURONATO DE SODIO SOLUCIÓN CONJUNTIVAL	30-ene-25	SE GESTIONO Y SE ENTREGO EL MEDICAMENTO ATORVASTATINA EL DIA 19 DE MARZO 2025 CON NUMERO DE FORMULA 5505601104	PENDIENTE POR ENTREGAR LA HIALURONATO	
FAMISANAR/ CAFAM	ROSA ELENA TENJO DE CORREA	CC 20468163	INSULINA GLARGINA Y ATORVASTATINA	ENERO DE 2025	SE GESTIONO Y SE LEREALIZO LA ENTREGA DE TODO LOS MEDICAMENTOS EL DIA 15 DE MARZO 2025 FORMULA N. 5506025147		
FAMISANAR/ CAFAM	GERMÁN MONCADA BOJACA	CC 80496846	INSULINA GLARGINA	ENERO DE 2025	SE REALIZO LA GESTION EL DIA 19 DE MARZO 2025, EL REGENTE ME COMENTA QUE NO TIENE PENDIENTE ACTIVO . Y SE LE REALIZO ENTREGA EL 07 DE MARZO DE 2025 DESUS OTROS MEDICAMENTOS. FORMULAS N. 37870363. PERO NO TIENE FORMULA PENDIENTE DE INSULINA.		
FAMISANAR/ CAFAM	EDILSON YOANE PAEZ ROMERO	CC 1072644936	RISPERIDONA Y OLANZAPINA	5 FEBRERO DE 2025	1. SE GESTIONO Y SE REALIZO LA ENTREGA AL USUARIO DEL MEDICAMENTO OLANZAPINA EL DIA 18/02/2025 CON FORMULA N. 5506277004 . 2. SE REALIZO LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS AL USUARIO RISPERIDONA Y OLANZAPINA EL DIA 14 /03/2025 CON FORMULA N. 37677626 .		
SALUD TOTAL/ AUDIFARMA	MARIA EUGENIA BARRERA HERNANDEZ	CC 63252799	AGUJAS PARA LAPICERO DE INSULINA Y CINTA INDICADORA DE GLUCOSA	5 MARZO DE 2025	SE REALIZO LA GESTION EL DIA 19/03/2025 EL REGENTE DE AUDIFARMA COMENTA QUE FORMULA FUE FACTURADA EN EL MUNICIPIO DE ZIPAQUIRA , EL DIA 21/02/2025 CON FORMULA N. 18772 - 18775 . EL REGENTE SE COMUNICO AL AUDIFARMA DE ZIPAQUIRA PARA DICHA ENTREGA , EL DIA 20/03/2025 REALIZO LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS A LA USUARIA.		

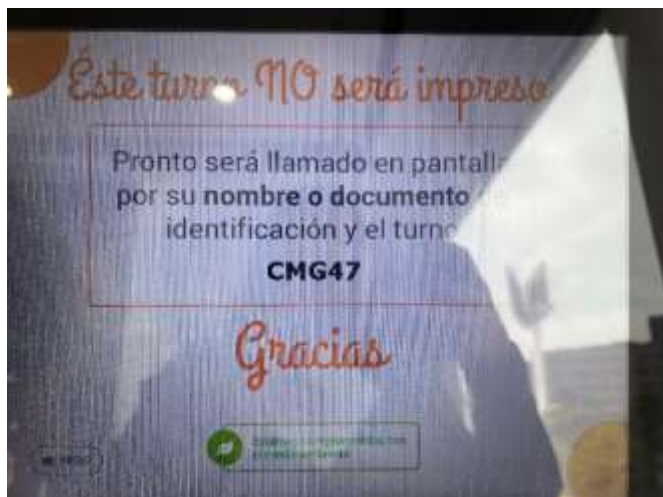
 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN		
	ACTA DE REUNION	CÓDIGO	SIG-FT-01-V3
		PAGINAS	2 de 3

3. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA
1. Se da inicio al seguimiento como incógnita de la EAPB Compensar siendo las 7:37 a.m y se evidencian 9 cajas para la atención al usuario con un aproximado en sala de espera de 23 usuarios. 2. Al ingresar al punto pude observar una pantalla de Digiturno, y 3 módulos de pago. Donde se identificó una persona asesorando al usuario para el tramite requerido. 3. La estrategia que utilice fue solicitar un Turno para el servicio de medicina general y esperar el llamado en caja donde se identificó en la pantalla los servicios solicitados: - Autorizaciones de Citas - Exámenes, diagnósticos y Cirugías. 4. Tiempo solicitado del llamado a cajas fue de 0 – 15 minutos aproximadamente. 5. Donde se identifica que el usuario será llamado por su nombre o documento de identidad y el turno generado. 6. Se observaron 9 cubículos de atención, y 1 (uno) cubículo de oftalmología. 7. Se evidencia en sala de espera 23 usuarios aproximadamente. 8. Se evidenciaron 72 sillas aproximadamente.
4. CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN
1. Verificar EAPB Compensar

5. ANEXOS		
Registro fotográfico		
6. COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE COMPROMISO
FIRMAS		
 Liliana Camacho G 39.810.218.		

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHIA	PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN		
	ACTA DE REUNION	CÓDIGO	SIG-FT-01-V3
		PÁGINAS	3 de 3

EPS COMPENSAR





Alcaldía Municipal
de Chía

PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

REGISTRO DE ASISTENCIA

CODIGO

SIG-FT-02-V3

PAGINAS

1 de 2

CAPACITACIÓN ☐ ENTRENAMIENTO ☐ REUNIÓN ☐ OTRO (*) ☒

¿CUAL? Comite de participación Comunitaria en Salud
Consejo territorial
DEPENDENCIA

PROCESO Secretaria de Salud

FECHA 10-03/2024 HORA INICIO 9:00 AM HORA FINAL 10:35 AM LUGAR Centro comercial Curubito 2 piso

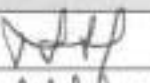
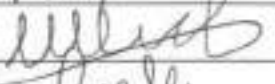
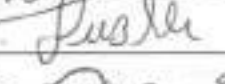
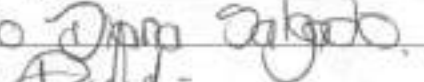
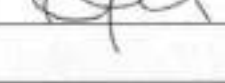
RESPONSABLE DEL EVENTO Luz Stella Diaz Jaller CARGO Secretaria de Salud

NOMBRE DEL EVENTO / TEMA

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 (por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales) y de conformidad con lo señalado en el Decreto 1377 de 2013, con el diligenciamiento de este formulario AUTORIZO a la Alcaldía de Chía para que utilice mis datos personales, incluido mis imágenes y mi voz, que he compartido para documentar las actividades desarrolladas y hacer el correspondiente tratamiento de datos. Asimismo, manifiesto que he sido informado por la Alcaldía Municipal de Chía de la Política de Protección de Datos Personales, ubicada en el siguiente enlace: <https://www.chia-cundinamarca.gov.co/aru/index.php?ley-1712-transparencia/mecanismos-de-contacto/correo-electronico-para-notificaciones-judiciales/38-atencion-al-ciudadano/2829-politicas-de-seguridad-y-privacidad-de-la-informacion-del-sitio-web-y-proteccion-de-datos-personales>.

N°	NOMBRE	NUMERO DE IDENTIFICACIÓN	DEPENDENCIA / EMPRESA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Liliana Camacho Granados	34.810.218	Secretaria de Salud	Contratista	lilie89@hotmail.com	
2	Laura Valentina Castellanos	1000183671	Secretaria de Salud	contratista	castellanosvalentina@gmail.com	
3	Lina Alejandra Ortega C.	1.072.663.565	Secretaria de Educación	Contratista	lina.ortega@chia.gov.co	
4	Jenny Angelina Ortiz Medina	52.953.192	Independiente	Comunidad	jeanama@whatsapp.com	Jenny A. Ortiz
5	Yulky Rivera	1076625221	Clinica Chía	Aut. SIAU	contactos@clinicachia.com	Yulky R.
6	LORENA DEL PUERTO TAJERO	86335480	PERSONERIA	DELEGADA DDHH	lorena.fajardo@personeria-chia.gov.co	Lorena F.
7	Sara Betinal	20470105	asociacion de pensionados	presidenta	sarabetsinal56@hotmail.com	
8	David Alberto Martinez	12549084	verduras	Vendedor		
9	Juan Pablo Blanco Campos	1072711046	secretaria de salud	Contratista	juanblancocampos11@gmail.com	
10	Cesar Jimenez	81720170	ASOCIATOS. S.Salud	Sem. Salud.	cesarjimenez@gmail.com	
11	Juan Pablo Franco Arias	100519234	Hospital San Antonio Chía	Lider SIAU	Sua.h.chia@gmail.com	

12						
----	--	--	--	--	--	--

 Alcaldía Municipal de Chía	PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN					
	REGISTRO DE ASISTENCIA				CODIGO	SIG-FT-02-V3
					PAGINAS	2 de 2
N°	NOMBRE	NUMERO DE IDENTIFICACIÓN	DEPENDENCIA /PROCESO	CARGO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
13	Martha Sánchez Herrera	35146718	Dpto Económico	Secretaria	martha.sanchez@chia.gov.co	
14	Maria Carolina Fernández	107324513	Sec. Educación	Contratista	maria.carolina.fernandez@chia.gov.co	
15	Luz Stella Díaz J	52019387	Sec Salu	Secreta	luz.stella.diaz@chia.gov.co	
16	Diana Lizeth Salgado	1075664443	Sec. Salud	Lider Programa	diana.salgado@chia.gov.co	
17	Dora Jimenez	107559798	Sec. Salud	Técnico	dora.jimenez@chia.gov.co	
18	Harvey Eduardo Torres Posada	80729739	Sec. Educación	Director GFE	harvey.torres@chia.gov.co	
19	Monica Moreno	1072657472	Sec. Desarrollo Social	Aux. Adminis-	monica.moreno@chia.gov.co	
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						

CAPACITACION
ORGANIZACIÓN PLAN DE TRABAJO 2025
COMITÉ DE USUARIOS CLINICA CHIA





Alcaldía Municipal
de Chía

PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

REGISTRO DE ASISTENCIA

CODIGO

SIG-FT-02-V3

PAGINAS

1 de 2

CAPACITACIÓN ☒

ENTRENAMIENTO ☐

REUNIÓN ☒

OTRO ☐

CUAL?

Comite Asociación de usuarios Clinica chía

PROCESO

DEPENDENCIA

FECHA 19-03-2025

HORA INICIO 3:00PM

HORA FINAL 6:00PM

LUGAR clinica Chía

RESPONSABLE DEL EVENTO Diana Jimenez

CARGO Trabajador Social

NOMBRE DEL EVENTO / TEMA Capacitación - organización Plan de trabajo 2025.

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 (por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales) y de conformidad con lo señalado en el Decreto 1377 de 2013, con el diligenciamiento de este formulario AUTORIZO a la Alcaldía de Chía para que utilice mis datos personales, incluido mis imágenes y mi voz, que he compartido para documentar las actividades desarrolladas y hacer el correspondiente tratamiento de datos. Asimismo, manifiesto que he sido informado por la Alcaldía Municipal de Chía de la Política de Protección de Datos Personales, ubicada en el siguiente enlace: <https://www.chia-cundinamarca.gov.co/ar/hu/index.php?ley=1712-transparencia/mecanismos-de-contacto/como-electronico-par-notificaciones-judiciales/38-atencion-al-ciudadano/2829-politica-de-seguridad-y-privacidad-de-la-informacion-del-sbo-web-y-proteccion-de-datos-personales>

N°	NOMBRE	NUMERO DE IDENTIFICACIÓN	DEPENDENCIA / EMPRESA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Claudia Vinograd	28799407	Clinica Chía	Coordinadora administrativa	claudia.vinograd@hotmail.com	Claudia V
2	Luz Elena Quiroz Arce	39704526	Asociación Clínica Chía	Vocal	luzelenaqui@outlook.com	Luz Elena Quiroz
3	María Stella Romero	20470632	Asociación Clínica Chía	Vocal	maristella359@hotmail.com	María Stella Romero
4	Blanca de Salazar	41638199	Asociación Usuarios Clínica Chía	Vicepresidente	fundablancavita856@gmail.com	Blanca de Salazar
5	Edardo Ayala C.	11.201.404	Asociación Clínica Chía	Presidente	eduardoayala11@hotmail.com	Edardo Ayala
6	Esperanza Fierro	41668797	Asociación Usuarios Clínica Chía	Vocal	f.fierro1982@hotmail.com	Esperanza Fierro
7	Yolanda Rivera	107662527	Calidad	Suplente	contacto@clinicachia.com	Yolanda Rivera
8	Yolanda Rivera	5263556	Clinica Chía	Secretaria	claudia.vinograd@hotmail.com	Yolanda Rivera
9	Clara Lorena Fuentes	1000012602	Clinica Chía	Auxiliar Admin	clara.fuentes121@gmail.com	Clara Fuentes
10	Juan David Blanco C.	1072714046	Sec. Salud	Enlaces	davidblanco11@gmail.com	Juan David Blanco
11	Laura Valentina Gilello	1000012601	Secretaría	Enlaces	enlaceschia@gmail.com	Laura Valentina Gilello
12	Laura Valentina Rodríguez M.	1072716032	Sec. Salud	Psicóloga	salud-mental@chia.gov.co	Laura Valentina Rodríguez



Alcaldía Municipal
de Chía

PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

REGISTRO DE ASISTENCIA

CODIGO

SIG-FT-02-V3

PAGINAS

2 de 2

N°	NOMBRE	NUMERO DE IDENTIFICACIÓN	DEPENDENCIA / PROCESO	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
----	--------	--------------------------	-----------------------	-------	--------------------	-------

CASO CITA MEDICA FAMISANAR/CAFAM

REPÚBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACIÓN PERSONAL
TARJETA DE IDENTIDAD

NUMERO 1.011.212.673
CHAVEZ ALARCON

APELLIDOS
DAVID LEONARDO

NOMBRES

David Leonardo Chavez

FOGA



FECHA DE NACIMIENTO 18-AGO-2011
BOGOTÁ D.C.
(CUNDINAMARCA)

FECHA DE NACIMIENTO 18-AGO-2029
FECHA DE VENCIMIENTO 31-OCT-2018 CHIA
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICIÓN

A- M

REGISTRO NACIONAL

NOSE DERECHO



P 150800-ET04844-M 1011212673-010120 000211054V 10000000

Medico General
Esthela Ramirez
315 2436472 "Mañana. 13 años
25 marzo 12:00 p
Lila

RECORDATORIO DE CITA



Datos de Paciente

Cita Nro. 5514291421

Paciente:	DAVID LEONARDO CHAVEZ ALARCON	Identificación:	1011212673	Edad:	13 Años
Sede Afiliado:	CHIA	Tipo Usuario:	BENEFICIARIO	Contrato:	FAMISANAR POS-CAP CHIA
Plan:	CONTRIBUTIVO	Semanas:	4	Rango:	1

Consulta Medica - CHIA - CR 09 16 A 07

Fecha de Asignación:	2025-03-21 12:28:34 114115	Asignada por:	sc103089 - SONIA YADIRA GARZON PINZON				
Medico:	LILA RUTH ARTURO BARRIOS	Especialidad:	MEDICINA GENERAL				
Fecha:	2025-03-25	Turno:	12:00 PM	Consultorio:	205	Modalidad:	Presencial

El día de su cita, presentarse con 15 minutos de anticipación a caja. Presente su documento de identificación. Cancele su cuota moderadora, exija su factura. Menores de 18 años deben asistir con acompañante. Si no puede asistir, recuerde cancelar su cita con anterioridad. Agradecemos su Colaboración

