

## **COMUNICADO DE PRENSA**

Se logró cierre récord de 8.437 PQRS

### **EPS Famisanar activa plan de choque para agilizar soluciones a sus afiliados**

*- Más de 130 colaboradores, profesionales, directivos y gerentes regionales, integraron 'cuerpo élite' destinado a dar respuestas efectivas.*

**Bogotá D.C., 13 de abril de 2026.** Para cumplir el compromiso de salud que tiene con sus afiliados de garantizar respuestas oportunas y efectivas, la EPS Famisanar puso en marcha un plan especial de choque enfocado en el cierre masivo de miles de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) a nivel nacional.

En total, durante el trabajo desarrollado entre el 7 y el 12 de abril, se gestionaron y solucionaron 8.437 PQRS, de las cuales el 57% correspondían a requerimientos de la Superintendencia Nacional de Salud.

Para desarrollar esta exitosa estrategia de choque, Famisanar conformó un equipo élite integrado por más de 130 colaboradores en todo el país, quienes trabajaron articuladamente con los equipos directivos y gerencial, y con los profesionales de las gerencias regionales, para lograr una gestión ágil y resolutiva de las PQRS en todo el territorio, con el acompañamiento activo del agente interventor, Germán Darío Gallo.

Durante las intensas jornadas, la EPS dio prioridad a la atención y solución de los principales motivos de reclamación de los afiliados, es decir los relacionados con la dispensación de medicamentos y el acceso a especialidades médicas, impactando directamente la oportunidad y calidad del servicio.

#### **Resultados del plan de choque:**

- 8.437 PQRS cerradas en seis días, de las cuales 4.805 correspondían a requerimientos de la Superintendencia Nacional de Salud.

- Promedio de 1.559 soluciones diarias, evidenciando una mayor capacidad operativa.

- Reducción del 25,2% en el acumulado, lo que representa un avance significativo en la descongestión del sistema de reclamaciones.

“Este trabajo y plan de choque reflejan el fortalecimiento de la capacidad de respuesta institucional y la consolidación de una operación enfocada en resolver de manera efectiva las necesidades de nuestros afiliados”, aseveró el agente interventor.

Estos resultados evidencian el fortalecimiento de la capacidad de respuesta institucional y la consolidación de una operación enfocada en resolver de manera efectiva las necesidades de los afiliados.

La EPS Famisanar reafirma así su compromiso con una atención en salud más oportuna, cercana y de calidad, avanzando de manera decidida en la mejora continua de la experiencia de sus usuarios en todo el país.

**Gerencia de Comunicaciones y MercadeoEPS Famisanar**