



## Comunicado de prensa

### **EPS Famisanar cerró 2025 con más de 4.5 millones de servicios de salud y una reducción del 82% de reclamaciones**

*La EPS fortaleció su capacidad de atención, mejoró la resolución de solicitudes de los afiliados y avanzó en medidas de eficiencia operativa y financiera.*

**Bogotá, 25 de junio de 2026-** En el marco de la Rendición de Cuentas de la vigencia 2025, EPS Famisanar presentó los principales resultados de su gestión, un año marcado por el fortalecimiento de la atención en salud, la recuperación de indicadores de servicio y la implementación de medidas para avanzar hacia una operación más eficiente y sostenible.

#### **Servicios**

Durante 2025, EPS Famisanar prestó 4.578.382 servicios de salud, un crecimiento del 11,8% frente a los 4.094.697 servicios registrados en 2024. Este resultado refleja la capacidad de respuesta de la entidad ante las necesidades de sus afiliados y el trabajo articulado con su red de prestadores en el país.

#### **Atención**

La atención incluyó más de 771 mil consultas de medicina general y especializada, la entrega de más de 771 mil medicamentos y la atención de cerca de 682 mil eventos hospitalarios. A esto se suman servicios domiciliarios y atenciones a cohortes especializadas, que superaron las 446 mil atenciones.

Este despliegue fue posible gracias a una red de 1.560 contratos vigentes con prestadores públicos y privados, con presencia en 143 municipios y 16 departamentos, lo que permitió ampliar y sostener la capacidad de atención para los más de 2,6 millones de afiliados de la EPS.

#### **Reducción histórica de reclamaciones**

Uno de los resultados más relevantes de la vigencia fue la reducción de las reclamaciones abiertas (PQRS). A partir de un plan de choque operativo implementado durante el segundo semestre de 2025, EPS Famisanar logró disminuir en 82,27% las quejas pendientes, al pasar de 31.514 casos en julio a 5.587 al cierre del 31 de diciembre.

Esta gestión también se reflejó en una mejora progresiva de la tasa global de reclamos por cada 10.000 usuarios, que descendió de 87,9 en octubre a 60,9 en diciembre. Asimismo, los canales de atención presencial alcanzaron una solución en el primer contacto del 77,3%, superando la meta institucional.

“Los resultados de 2025 reflejan un esfuerzo decidido por responder con mayor oportunidad a las necesidades de nuestros afiliados. La intervención nos ha permitido avanzar en el fortalecimiento del modelo de atención, la gestión del riesgo y la ampliación de alternativas dentro de la red de servicios y gestores farmacéuticos”, afirmó Germán Darío Gallo, Agente Especial Interventor de EPS Famisanar, durante la audiencia pública de Rendición de Cuentas.

### **Medidas para una operación más eficiente**

En materia financiera, EPS Famisanar cerró 2025 con una pérdida neta de \$684.430 millones, cifra que representa una mejora del 9,9% frente a 2024, equivalente a \$75.533 millones menos de pérdida.

Este avance estuvo acompañado por un crecimiento del 2,6% en los ingresos ordinarios, que alcanzaron \$5,17 billones, y una reducción del 21% en los gastos de administración, que pasaron de \$314.898 millones en 2024 a \$248.628 millones en 2025. Además, la entidad registró un incremento del 14,6% en efectivo y equivalentes, fortaleciendo su liquidez.

“Las decisiones adoptadas durante la vigencia permitieron mejorar el resultado frente al pronóstico inicial y avanzar en una gestión más austera, responsable y enfocada en la sostenibilidad de la EPS”, señaló Erika Vanessa Cruz, Gerente Administrativa y Financiera.

### **Mejoras y gestión 2026**

Con estos resultados de 2025, aseguró el agente interventor, Germán Darío Gallo, en EPS Famisanar seguimos avanzando en el 2026 con el propósito de consolidar las mejoras en la experiencia de atención en salud a más de 2.7 millones de afiliados, fortalecer nuestra red de servicios y continuar trabajando por garantizar el acceso oportuno y efectivo al derecho fundamental de nuestros afiliados.

**Gerencia de Comunicaciones y Mercadeo**  
**EPS Famisanar**