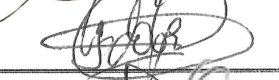
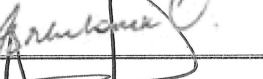


 PROTEGER EPS	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 01
		Fecha: marzo 2026

FECHA: 25 de junio de 2026

SEDE DE LA REUNIÓN: Valledupar

HORA: 10:00 a.m.

ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Roberto Solano Navarra	Gerente General	
Atenais Cervantes Urieles	Subgerente General	
Yonis Álvarez Acosta	Subgerente Nacional de Operaciones	
José Mario Morales	Subgerente Nacional Administrativo y Financiero	
Fernando López Ruiz	Subgerente Nacional de Salud	
José Babilonia Villero	Jefe de Oficina de Contratación	
Claudia Milena Lamprea Triana	Coordinadora Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social	

ÍTEMS	TEMAS A DESARROLLAR
1.	Cronograma de Rendición de Cuentas
2.	Constancia de convocatoria
3.	Forma como se garantizó la participación de la ciudadanía
4.	Desarrollo de la audiencia
5.	Relación de autoridades, grupos u organizaciones asistentes
6.	Preguntas y respuestas
7.	Compromisos adquiridos
8.	Fecha de publicación de informes de rendición de cuentas
9.	Evaluación de la audiencia pública

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
1. Cronograma de Rendición de Cuentas

**FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN****Código: GC-FR-01****Versión: 01****PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS****Fecha: marzo 2026**

ACTIVIDADES O TAREAS	FRECUENCIA	CRONOGRAMA													
		Metas Programadas		Fecha de Ejecución de la actividad											
		Línea de Base	Valor absoluto	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Solicitud del insumo al Equipo Directivo para construcción de informe trimestral de Rendición de Cuentas	Trimestral	0	4				6		28			30			30
Envío de insumo para construcción de informes trimestrales de Rendición de Cuentas a la Coordinación Nacional de Información a Usuarios y Participación	Trimestral	0	4	10			15			10			10		
Certificación y aprobación del Equipo Directivo sobre el contenido y calidad del dato de los informes trimestrales de rendición de cuentas	Trimestral	0	4	17			17			17			17		
Diligenciamiento lista de chequeo sobre el contenido de los informes trimestrales de rendición de cuentas acorde a normatividad vigente	Trimestral	0	4	17			17			17			17		
Publicación de Informes trimestrales en la página WEB	Trimestral	0	4	20			20			18			20		
Realizar reunión en conjunto con el equipo de Comunicaciones, con el fin de planificar las actividades de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Anual	0	1	13											
Publicación fecha de rendición de cuentas en el portal NRVC de la Superintendencia Nacional de Salud.	Anual	0	1				10								

ACTIVIDADES O TAREAS	FRECUENCIA	CRONOGRAMA													
		Metas Programadas		Fecha de Ejecución de la actividad											
		Línea de Base	Valor absoluto	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Solicitud del insumo al Equipo Directivo para construcción de informe anual de Rendición de Cuentas	Anual	0	1		2										
Entrega de insumo a la Coordinación Nacional de Información a Usuarios y Participación Social para construcción del informe anual de rendición de cuentas	Anual	0	1				20								
Realizar sensibilización al equipo directivo de la EPS sobre el cronograma de rendición de cuentas.	Semestral	0	1						17						
Entrega al área de Comunicaciones, de la información consolidada para construcción de informe anual de rendición de cuentas	Anual	0	1				20								
Diseño del informe y remisión a la Coordinación Nacional de Información a Usuarios y Participación Social para revisión	Anual	0	1					20							
Envío de informe diseñado por la Oficina de Comunicaciones para revisión por parte del Equipo Directivo	Anual	0	1					20							
Entrega de correcciones, comentarios o visto bueno del informe diseñado a la Coordinación Nacional de Información a Usuarios y Participación Social	Anual	0	1					21							
Consolidación y envío de correcciones o comentarios del diseño del informe a la Oficina de Comunicaciones	Anual	0	1					22							
Ajustes final del diseño del informe anual de Rendición de Cuentas	Anual	0	1					25							
Certificación y aprobación del Equipo Directivo sobre el contenido y calidad del dato del informe Anual de rendición de cuentas	Anual	0	1					25							
Diligenciamiento lista de chequeo sobre el contenido del informe anual de rendición de cuentas acorde a normatividad vigente	Anual	0	1					25							
Publicación del Informe anual de Rendición de Cuentas en la página WEB	Anual	0	1					25							
Convocatoria de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas a los actores del sistema	Anual	0	1					25							
Publicación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en medios de amplia circulación	Anual	0	2					12 Y 22							
Audiencia pública de rendición de cuentas dirigida a los afiliados	Anual	0	1						25						
Audiencia pública de rendición de cuentas dirigida a los Entes Territoriales	Anual	0	1						25						
Audiencia pública de rendición de cuentas dirigida a los Organismos de Vigilancia y Control	Anual	0	1						25						
Respuesta a las preguntas realizadas durante la audiencia pública tanto virtual como presencial	Anual	0	1							10					
Realizar evaluación mediante encuesta, a quienes asistieron a la audiencia pública tanto de forma presencial como virtual, con el fin de conocer el nivel de satisfacción y comprensión de la información divulgada en la	Anual	0	1							10					
Construcción del acta de rendición de cuentas	Anual	0	1							14					
Aplicar Formato Instructivo de Contenidos de las Actas de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Anual	0	1							14					
Publicar acta de audiencia pública de rendición de cuentas en página WEB	Anual	0	1							17					

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: marzo 2026

2. Constancia de convocatoria

El proceso de convocatoria de rendición de cuentas, se realizó con forme a lo estipulado en la normatividad vigente, la cual establece:

- Publicación de la fecha de rendición de cuentas a la SUPERSALUD por medio del portal NRVCC en formato GT003, de conformidad con lo establecido en el numeral 12.1 del capítulo segundo PARTICIPACIÓN CIUDADANA, donde define: **"...La fecha de programación y lugar de la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas, de una vigencia cumplida, con corte a 31 de diciembre, deberá reportarse a la al Superintendencia Nacional de Salud a más tardar el 10 de abril de la siguiente vigencia y, en caso de modificación de fecha de la audiencia pública, la nueva fecha deberá reportarse con menos 20 días calendario de anterioridad a la realización de la audiencia pública rendición de cuentas, con el formato Archivo Tipo GT003, a través de la Plataforma NRVCC"**

Reporte GT003

4 mensajes

Claudia Milena Lamprea Triana <claudia.lamprea@protegereps.co> 8 de abril de 2026 a las 8:34
 Para: rafael.padilla@cajacopieps.com, Augusto Cesar Alfaro de la Cruz <augusto.alfaro@cajacopieps.com>, "atenais.cervantes@cajacopieps.com"
 <atenais.cervantes@cajacopieps.com>, asis.subgerencia@protegereps.com
 Cc: Fernando Alexander Lopez Ruiz <fernando.lopez@protegereps.com>, Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
 <participacion.ciudadana@cajacopieps.com>, Lilia Zamanda Ariza Salas - PS <nacional.ps@cajacopieps.com>

Buenos días

Espero se encuentren muy bien

De manera atenta remito GT003 solicitando amablemente su reporte a través del NRVCC de la Supersalud.

Importante aclarar que la fecha límite para reporte es 10 de abril y se remite hoy debido a que se estaba a la espera de definir el lugar con el Doctor Roberto.

Muchas gracias

Feliz y bendecido día,



 FORMATO GT003 (1) (1) (1) (4).xlsx
12K

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: marzo 2026

Se remite evidencia de cargue exitos

Cargar Archivos

Vigencia

Periodo

2025

80

Resultado Carga

Archivo: 9015432116802025GT003.xml.p7z

Estado de Envío: Cargado

Fecha: 09/04/2026 5:00:32 p. m.

- **"Convocar a usuarios y ciudadanía en general a la rendición, en un término no inferior a un mes de su realización"**

Para tal fin, se difundió la invitación formal a través del 'FORMATO DE CONVOCATORIA RENDICIÓN DE CUENTAS RU-FR16' dispuesto en el Sistema de Gestión de Calidad. Este proceso convocó activamente a organismos de control territorial, la red prestadora, veedurías, ligas de usuarios y comunidad general en las nueve regionales con presencia institucional, según se soporta a continuación.

Regional Atlántico:

	FORMATO DE CONVOCATORIA RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: RU-FR-16
	DOCUMENTO DE REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: marzo 2026

Barranquilla, 20 de mayo de 2026

SEÑORES
ALCALDIA
Municipio. BARANOA

01661

PROTEGER EPS se complace en invitarlos a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en la que se presentará el informe de gestión del programa de salud correspondiente a la vigencia del año 2025

FECHA: 25 de junio de 2026.
HORA: 10:00 am.
LUGAR: Hotel Tativan y transmisión en vivo Facebook live PROTEGER EPS.
DIRECCIÓN: Calle 16A No 9 – 50 Valledupar, Cesar.

El objetivo de esta Audiencia Pública es brindar información sobre la gestión realizada durante la vigencia en mención, relacionada con el Aseguramiento, Gestión Presupuestal, Financiera y Administrativa, Prestación de los Servicios de Salud a nuestros afiliados, contratación y satisfacción al usuario, así como los avances y logros obtenidos durante el año 2025

Para participar en la audiencia pública de rendición de cuentas, podrá realizar una inscripción el mismo día del evento. Estamos seguros de que su participación es un pilar importante para seguir construyendo una EPS con calidad. Esperamos su puntual asistencia.

Cordialmente,



JOBANINA RUIZ
Gerente Regional Atlántico

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN		Código: GC-FR-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS		Versión: 01
			Fecha: marzo 2026

Regional Bolívar:

	FORMATO DE CONVOCATORIA RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: RU-FR-16
	DOCUMENTO DE REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: marzo 2026

Cartagena, 20 de mayo de 2026

SEÑORES
IPS LITOTRICA
E.S.D

Respetado (a) Doctor (a)

PROTEGER EPS se complace en invitarlos a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en la que se presentará el informe de gestión del programa de salud correspondiente a la vigencia del año 2025

FECHA: 25 de junio de 2026.
HORA: 10:00 am.
LUGAR: Hotel Tativan y transmisión en vivo Facebook live PROTEGER EPS.
DIRECCIÓN: Calle 16A No 9 – 50 Valledupar, Cesar.

El objetivo de esta Audiencia Pública es brindar información sobre la gestión realizada durante la vigencia en mención, relacionada con el Aseguramiento, Gestión Presupuestal, Financiera y Administrativa, Prestación de los Servicios de Salud a nuestros afiliados, contratación y satisfacción al usuario, así como los avances y logros obtenidos durante el año 2025

Para participar en la audiencia pública de rendición de cuentas, podrá realizar una inscripción el mismo día del evento. Estamos seguros de que su participación es un pilar importante para seguir construyendo una EPS con calidad. Esperamos su puntual asistencia.

Cordialmente,


ANUAR DAVID ARANA CANO
GERENTE REGIONAL BOLIVAR.

*Johnny G.
20 mayo 2026*

Regional Boyacá:

	FORMATO DE CONVOCATORIA RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: RU-FR-18
	DOCUMENTO DE REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: marzo 2026

Tunja, 14 de mayo de 2026

SEÑORES
ELIANA MARCELA SORACIPA
Presidente Asoc. Usuarios
Ciudad

Respetado (a) Doctor (a) ELIANA MARCELA SORACIPA:

PROTEGER EPS se complace en invitarlos a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en la que se presentará el informe de gestión del programa de salud correspondiente a la vigencia del año 2025.

FECHA: 25 de junio de 2026.
HORA: 10:00am.
LUGAR: Hotel Tativan y transmisión en vivo Facebook live PROTEGER EPS.
DIRECCIÓN: Calle 16A No 9 – 50 Valledupar, Cesar.

El objetivo de esta Audiencia Pública es brindar información sobre la gestión realizada durante la vigencia en mención, relacionada con el Aseguramiento, Gestión Presupuestal, Financiera y Administrativa, Prestación de los Servicios de Salud a nuestros afiliados, contratación y satisfacción al usuario, así como los avances y logros obtenidos durante el año 2025.

Para participar en la audiencia pública de rendición de cuentas, podrá realizar una inscripción el mismo día del evento. Estamos seguros de que su participación es un pilar importante para seguir construyendo una EPS con calidad. Esperamos su puntual asistencia.

Cordialmente,


LAYDY ADRIANA GUTIERREZ REYES
GERENTE REGIONAL BOYACA

*Eliana Soracipa
14 mayo 2026*

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN		Código: GC-FR-01
			Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS		Fecha: marzo 2026

Regional Cesar:

	FORMATO DE CONVOCATORIA RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: RU-FR-16
	DOCUMENTO DE REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: marzo 2026

Valledupar, 19 de mayo de 2026

SEÑORES
CLINICA SANTO TOMAS SALUD IPS S.A.S
DR(A). NEREIDA MARGARITA OLIVARES
GERENTE
VALLEDUPAR

Respetado DR(A) NEREIDA MARGARITA OLIVARES

PROTEGER EPS se complace en invitarlos a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en la que se presentará el informe de gestión del programa de salud correspondiente a la vigencia del año 2025

FECHA: 25 de junio de 2026.
HORA: 10:00 am.
LUGAR: Hotel Tatvan y transmisión en vivo Facebook live PROTEGER EPS.
DIRECCIÓN: Calle 16A No 9 – 50 Valledupar, Cesar.

El objetivo de esta Audiencia Pública es brindar información sobre la gestión realizada durante la vigencia en mención, relacionada con el Aseguramiento, Gestión Presupuestal, Financiera y Administrativa, Prestación de los Servicios de Salud a nuestros afiliados, contratación y satisfacción al usuario, así como los avances y logros obtenidos durante el año 2025

Para participar en la audiencia pública de rendición de cuentas, podrá realizar una inscripción el mismo día del evento. Estamos seguros de que su participación es un pilar importante para seguir construyendo una EPS con calidad. Esperamos su puntual asistencia.

Cordialmente,

Regional Córdoba:

	FORMATO DE CONVOCATORIA RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: RU-FR-16
	DOCUMENTO DE REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: marzo 2026

Montería, 15 de mayo de 2026

ALCALDÍA DE VALENCIA
Radicado: 2026-2-059/19 de mayo, 03:58 p. m.)
Remite: PROTEGER EPS.
Receptor: CARMEN ARRIETA PAYARES
Asunto: INVITACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS
AL CONTESTAR ENUNCIAR ESTE RADICADO

SEÑORES
SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL
VALENCIA

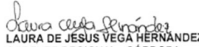
PROTEGER EPS se complace en invitarlos a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en la que se presentará el informe de gestión del programa de salud correspondiente a la vigencia del año 2025

FECHA: 25 de junio de 2026.
HORA: 10:00 am.
LUGAR: Hotel Tatvan y transmisión en vivo Facebook live PROTEGER EPS.
DIRECCIÓN: Calle 16A No 9 – 50 Valledupar, Cesar.

El objetivo de esta Audiencia Pública es brindar información sobre la gestión realizada durante la vigencia en mención, relacionada con el Aseguramiento, Gestión Presupuestal, Financiera y Administrativa, Prestación de los Servicios de Salud a nuestros afiliados, contratación y satisfacción al usuario, así como los avances y logros obtenidos durante el año 2025

Para participar en la audiencia pública de rendición de cuentas, podrá realizar una inscripción el mismo día del evento. Estamos seguros de que su participación es un pilar importante para seguir construyendo una EPS con calidad. Esperamos su puntual asistencia.

Cordialmente,

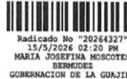

LAURA DE JESUS VEGA HERNANDEZ
GERENTE REGIONAL - CORDOBA

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN		Código: GC-FR-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS		Versión: 01
			Fecha: marzo 2026

Regional La Guajira:

	FORMATO DE CONVOCATORIA RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: RU-FR-16
	DOCUMENTO DE REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: marzo 2026

Riohacha, 14 de mayo de 2026



SEÑORES
GOBERNACION DE LA GUAJIRA
Atte. Dr (a). JAIRO ALFONSO AGUILAR DELUQUE
GOBERNADOR DE LA GUAJIRA
Calle 1 No. 6 - 05 Centro Administrativo Departamental, Riohacha

Respetado Doctor Aguilar:

PROTEGER EPS se complace en invitarlos a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en la que se presentará el informe de gestión del programa de salud correspondiente a la vigencia del año del año 2025.

FECHA: 25 de junio de 2026.
HORA: 10:00 am.
LUGAR: Hotel Tativan y transmisión en vivo Facebook live PROTEGER EPS.
DIRECCIÓN: Calle 16A No 9 – 50 Valledupar, Cesar.

El objetivo de esta Audiencia Pública es brindar información sobre la gestión realizada durante la vigencia en mención, relacionada con el Aseguramiento, Gestión Presupuestal, Financiera y Administrativa, Prestación de los Servicios de Salud a nuestros afiliados, contratación y satisfacción al usuario, así como los avances y logros obtenidos durante el año 2025.

Para participar en la audiencia pública de rendición de cuentas, podrá realizar una inscripción el mismo día del evento. Estamos seguros de que su participación es un pilar importante para seguir construyendo una EPS con calidad. Esperamos su puntual asistencia.

Cordialmente,



JAIME JOSE MEJÍA RAMÍREZ
GERENTE REGIONAL LA GUAJIRA.

Regional Magdalena:

	FORMATO DE CONVOCATORIA RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: RU-FR-16
	DOCUMENTO DE REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Fecha: marzo 2026

Santa Marta 14 de mayo del 2026

SEÑORES
PERSONERÍA MUNICIPAL
Atte. Dr (a). EDGARDO RAFAEL ACUÑA
PERSONERO
Santa Ana- Magdalena

Respetado (a) Doctor (a) ACUÑA

PROTEGER EPS se complace en invitarlos a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en la que se presentará el informe de gestión del programa de salud correspondiente a la vigencia del año 2025.

FECHA: 25 de junio de 2026.
HORA: 10:00 am.
LUGAR: Hotel Tativan y transmisión en vivo Facebook live PROTEGER EPS.
DIRECCIÓN: Calle 16A No 9 – 50 Valledupar, Cesar.

El objetivo de esta Audiencia Pública es brindar información sobre la gestión realizada durante la vigencia en mención, relacionada con el Aseguramiento, Gestión Presupuestal, Financiera y Administrativa, Prestación de los Servicios de Salud a nuestros afiliados, contratación y satisfacción al usuario, así como los avances y logros obtenidos durante el año 2025.

Para participar en la audiencia pública de rendición de cuentas, podrá realizar una inscripción el mismo día del evento. Estamos seguros de que su participación es un pilar importante para seguir construyendo una EPS con calidad. Esperamos su puntual asistencia.

Cordialmente,



BIBIAM GÓMEZ ROMERO
GERENTE REGIONAL MAGDALENA
PROTEGER EPS

PERSONERÍA MUNICIPAL
Santa Ana Magdalena
Recibido por: [Signature]
Fecha: 16/05/2026 Hora: 3:42 PM

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: marzo 2026

Regional Meta:

	FORMATO DE CONVOCATORIA RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: RU-FR-16
	DOCUMENTO DE REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: marzo 2026

Villavicencio, 13 de mayo de 2026

SEÑORES

USUARIOS PROTEGER EPS

Acacías, Meta.

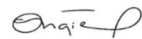
PROTEGER EPS se complace en invitarlos a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en la que se presentará el informe de gestión del programa de salud correspondiente a la vigencia del año 2025.

FECHA: 25 de junio de 2026.
HORA: 10:00 am.
LUGAR: Hotel Tativan y transmisión en vivo Facebook live PROTEGER EPS.
DIRECCIÓN: Calle 16A No 9 – 50 Valledupar, Cesar.

El objetivo de esta Audiencia Pública es brindar información sobre la gestión realizada durante la vigencia en mención, relacionada con el Aseguramiento, Gestión Presupuestal, Financiera y Administrativa, Prestación de los Servicios de Salud a nuestros afiliados, contratación y satisfacción al usuario, así como los avances y logros obtenidos durante el año 2025.

Para participar en la audiencia pública de rendición de cuentas, podrá realizar una inscripción el mismo día del evento. Estamos seguros de que su participación es un pilar importante para seguir construyendo una EPS con calidad. Esperamos su puntual asistencia.

Cordialmente,



ANGELIC SUÁREZ MAESTRE
GERENTE REGIONAL META.

Proyectó: Juan Sebastian Barreto
Asistente Regional de SIAU

Fecha: 19-Mayo-2026
Hora: 1:44 pm
Recibido: 

Regional Sucre:

	FORMATO DE CONVOCATORIA RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: RU-FR-16
	DOCUMENTO DE REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: marzo 2026

Sincalejo Sucre, 13 de Mayo de 2026

SEÑORES

ALCALDIA

Atte. Dr (a). JORGE SALCEDO MARTINEZ

ALCALDE

TOLUVIEJO

Respetado (a) Doctor (a) MARTINEZ

PROTEGER EPS se complace en invitarlos a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en la que se presentará el informe de gestión del programa de salud correspondiente a la vigencia del año 2025.

FECHA: 25 de junio de 2026.
HORA: 10:00 am.
LUGAR: Hotel Tativan y transmisión en vivo Facebook live PROTEGER EPS.
DIRECCIÓN: Calle 16A No 9 – 50 Valledupar, Cesar.

El objetivo de esta Audiencia Pública es brindar información sobre la gestión realizada durante la vigencia en mención, relacionada con el Aseguramiento, Gestión Presupuestal, Financiera y Administrativa, Prestación de los Servicios de Salud a nuestros afiliados, contratación y satisfacción al usuario, así como los avances y logros obtenidos durante el año 2025.

Para participar en la audiencia pública de rendición de cuentas, podrá realizar una inscripción el mismo día del evento. Estamos seguros de que su participación es un pilar importante para seguir construyendo una EPS con calidad. Esperamos su puntual asistencia.

Cordialmente,



ANA MILENA MUNIVE CACERES
GERENTE REGIONAL SUCRE



	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: marzo 2026

Nacional:

	FORMATO DE CONVOCATORIA RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: RU-FR-16
	DOCUMENTO DE REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: marzo 2026

Barranquilla, 14 de mayo de 2026

SEÑORES
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL
Atte. Dr (a). GUILLERMO ALFONSO JARAMILLO MARTÍNEZ
SUPERINTENDENTE NACIONAL DE SALUD
Carrera 13 No 32-76, Bogotá D.C.

Respetado Doctor Jaramillo:

PROTEGER EPS se complace en invitarlos a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en la que se presentará el informe de gestión del programa de salud correspondiente a la vigencia del año 2025

FECHA: 25 de junio de 2026.
HORA: 10:00 am.
LUGAR: Hotel Tativan y transmisión en vivo Facebook live PROTEGER EPS.
DIRECCIÓN: Calle 16A No 9 – 50 Valledupar, Cesar.

El objetivo de esta Audiencia Pública es brindar información sobre la gestión realizada durante la vigencia en mención, relacionada con el Aseguramiento, Gestión Presupuestal, Financiera y Administrativa, Prestación de los Servicios de Salud a nuestros afiliados, contratación y satisfacción al usuario, así como los avances y logros obtenidos durante el año 2025

Para participar en la audiencia pública de rendición de cuentas, podrá realizar una inscripción el mismo día del evento. Estamos seguros de que su participación es un pilar importante para seguir construyendo una EPS con calidad. Esperamos su puntual asistencia.

Cordialmente,



CLAUDIA MILENA LAMPREA TRIANA
COORDINADORA NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL.

Publicación en página web



	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 01
		Fecha: marzo 2026

Publicación en medios de amplia circulación Nacional



Publicación en Redes Sociales

<https://www.instagram.com/reel/DZvkmyYuoWF/>




protegereps • Seguir


protegereps 3 sem


Te invitamos a nuestra Rendición de Cuentas 2025

Conoce los avances, resultados y logros de nuestra gestión. Te esperamos el próximo 25 de junio, a partir de las 10:00 a.m.

- Modalidad presencial: Calle 16 A #9-50. Hotel Tativan - Valledupar, Cesar.
- Modalidad virtual: Transmisión en vivo a través de nuestra página de Facebook.

Tú derecho es nuestro deber. ❤️



	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 01
		Fecha: marzo 2026



- 3. Forma como se garantizó la participación de la ciudadanía:** La voz de nuestros afiliados es importante. Por eso, compartimos por diferentes medios un enlace para que pudieran registrarse fácilmente y dejarnos sus dudas, felicitaciones o comentarios. Además, tomamos muy en cuenta todo lo que nos escribieron en el chat durante la transmisión en vivo y las preguntas enviadas a

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: marzo 2026

través de nuestro "Formato de Preguntas u Observaciones - Rendición de Cuentas RU-FR-18" dispuesto en el Sistema de Gestión de Calidad. Así, nos aseguramos de que este espacio fuera una conversación abierta, clara y pensada para toda la comunidad.



Enlace <https://www.protegereps.com/rendicion-de-cuentas-encuesta/>

protegereps.com/rendicion-de-cuentas-encuesta/

INICIO EMPRESA AFILIADOS RED DE SERVICIOS SERVICIOS VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA PORTABILIDAD MOVILIDAD NORMATIVIDAD

GENESIS
Gestión Integral de Servicios de Salud

Tipo de Usuario *

SELECCIONAR

DATOS PERSONALES

Tipo de Documento *

SELECCIONAR

Documento *

Documente su documento para consultar...

CONSULTAR

Nombres *

Apellidos *

Celular *

Correo *

Departamento *

SELECCIONAR

Municipio *

SELECCIONAR

A continuación podrá realizar sus comentarios , preguntas o sugerencias (Opcional)

CANCELAR REGISTRAR

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 01
		Fecha: marzo 2026

	FORMATO DE PREGUNTAS U OBSERVACIONES – RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: RU-FR-18
	DOCUMENTO DE REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01 Fecha: marzo 2026

Fecha:

Departamento: _____ Municipio: _____

INFORMACIÓN DE DATOS BÁSICOS

Nombre Completo: _____

Género: M F Edad: _____ Doc. Identidad: _____

Afiliado: _____ Representante Gubernamental: _____ Representante IPS: _____

Otro: _____ ¿Cuál?: _____

DATOS DE CONTACTO:

Correo Electrónico: _____ Teléfono: _____

Dirección: _____

PREGUNTA U OBSERVACIÓN:

Indique a continuación, su pregunta u observación, respecto a la rendición de cuentas:

4. **Desarrollo de la audiencia:** Siendo las 10 de la mañana del día 25 de Junio de 2026, se da inicio a la Audiencia Pública de Rendición de cuentas de PROTEGER EPS, vigencia 2025. Dicho evento, tuvo lugar en el salón principal del hotel Tativan en la Ciudad de Valledupar. Nuestro Gerente General, da unas palabras de bienvenida y agradecimiento.



Show translation

A esta hora comenzamos nuestra audiencia pública de rendición de cuentas para la vigencia 2025. Los invitamos a que se conecten en nuestro Facebook live para seguir todo lo que acontece. Dale clic al enlace e ingresa. facebook.com/share/1EA2PsAS...



X.com



X.com

En 2025, Proteger EPS cerró con 1.367.903 afiliados en 9 departamentos y 283 municipios del país. Además, registró 63.613 nuevos afiliados durante la vigencia.



	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: marzo 2026

Intervención del Ingeniero Yonis Álvarez, Subgerente Nacional de Operaciones:



Proteger EPS

@ProtegerEPS

X.com

La caracterización de la población afiliada muestra 686.437 hombres y 681.466 mujeres, reflejando una distribución equilibrada entre géneros. Informo el subgerente de Operaciones de Proteger EPS, Yonis Álvarez.





Proteger EPS

@ProtegerE...

25/06/26

Durante 2025 se gestionaron 67.798 procesos de movilidad y 116.552 traslados, garantizando la continuidad en la afiliación de los usuarios.

1

21



Proteger EPS

@ProtegerE...

25/06/26

A través del mecanismo de portabilidad se gestionaron 32.140 solicitudes, de las cuales 30.661 se realizaron por la web, 1.471 de manera presencial y 8 por vía telefónica.

1

18



Proteger EPS

@ProtegerE...

25/06/26

En 2025 se gestionaron 13.482 prestaciones económicas por un valor superior a \$8.234 millones. De estas, 12.446 correspondieron a incapacidades por enfermedad general y 1.036 a licencias de maternidad y paternidad.

Intervención de José Babilonia, Jefe de Oficina de Contratación:



Proteger EPS

@ProtegerEPS

X.com

En 2025 se gestionaron 13.482 prestaciones económicas por un valor superior a \$8.234 millones. De estas, 12.446 correspondieron a incapacidades por enfermedad general y 1.036 a licencias de maternidad y paternidad. Informó el jefe nacional de Contratación de Salud, José Babilonia.





Proteger EPS

@ProtegerE...

25/06/26

La EPS contó con 1.871 contratos vigentes en 2025 para garantizar la prestación de servicios de salud en su red de atención.

1

17



Proteger EPS

@ProtegerE...

25/06/26

La red de prestación alcanzó cobertura en 267 municipios de los departamentos donde opera la EPS, fortaleciendo el acceso a los servicios de salud.

9



	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: marzo 2026

Intervención de la Subgerente General, Atenais Cervantes.

**Proteger EPS**
@ProtegerEPS

Show translation

Nuestra subgerente general, Atenais Cervantes, hizo un recuento de lo que fue el 2025 en materia de servicios de salud. Es ella quien tiene la responsabilidad de alinear la ejecución operativa, administrativa y financiera de Proteger EPS para garantizar la prestación de los servicios de salud.



**Proteger EPS** · 25/06/26

Replying to @ProtegerEPS

Durante 2025 se solicitaron 2.539.042 fórmulas médicas, de las cuales 2.468.594 fueron entregadas oportunamente, alcanzando un cumplimiento del 97,2 %, superior a la meta del 2024 que fue del 96,06 %.



**Proteger EPS** · 25/06/26

Replying to @ProtegerEPS

La proporción de tamización para VIH en gestantes alcanzó el 95,73 % en 2025, mientras que el 100 % de las gestantes diagnosticadas con VIH recibieron tratamiento antirretroviral.



**Proteger EPS** · 25/06/26

Replying to @ProtegerEPS

Entre los programas de alto costo se atendieron 9.223 pacientes con cáncer, 5.085 con VIH, 1.957 con artritis, 1.095 con enfermedad renal y 575 con enfermedades huérfanas.



**Proteger EPS** · 25/06/26

Replying to @ProtegerEPS

Durante 2025, los programas de alto costo realizaron seguimiento a 18.263 usuarios, frente a 16.524 registrados en 2024.



Su intervención fue complementada por parte del Subgerente de Salud, Fernando López

**Proteger EPS**
@ProtegerEPS

Show translation

Los programas de gestión del riesgo beneficiaron a 163.729 usuarios durante 2025 mediante estrategias de promoción, prevención y seguimiento en salud. Informó el subgerente de Salud de Proteger EPS, Fernando López.



**Proteger EPS** · 25/06/26

El programa "Al Ritmo de tu Corazón" atendió a 94.363 usuarios, consolidándose como una de las principales estrategias de gestión del riesgo de la EPS.



**Proteger EPS** · 25/06/26

Los tiempos de oportunidad en consulta se mantuvieron por debajo de las metas establecidas: medicina general 0,99 días, odontología 0,82 días y pediatría 2,2 días.



**Proteger EPS** · 25/06/26

Replying to @ProtegerEPS

La efectividad de las referencias alcanzó el 91,16 %, superando la meta establecida del 91,4 % de 2024



**Proteger EPS** · 25/06/26

Replying to @ProtegerEPS

En 2025 se gestionaron 43.183 referencias de pacientes, superando las 42.092 registradas en 2024.



	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: marzo 2026

Seguidamente, tuvimos la intervención de José Mario Morales, Subgerente Administrativo y Financiero.



Proteger EPS

@ProtegerE...

· 25/06/26

X

Durante 2025 la EPS registró ingresos por \$2,2 billones, con costos en salud de \$2,07 billones, es decir, un 94,2 % del total de los ingresos para garantizar la atención de más de 1,3 millones de afiliados. Informó el subgerente Administrativo y Financiero, Mario Morales.



1

1

66



Proteger EPS

@ProtegerE...

· 25/06/26

Los pagos a la red de servicios de salud alcanzaron cerca de \$1,9 billones en 2025, de los cuales el 92 % se realizó mediante giro directo.

Finalmente, tuvimos la intervención de la Ingeniera Claudia Lamprea, Coordinadora de Atención al Usuario y Participación Sociales



A través de los canales de atención se registraron 952.308 turnos durante 2025, con un tiempo promedio de atención en oficina de 22 minutos y una atención efectiva del 100 %. Informó la coordinadora nacional de Atención a Usuarios y Participación Social, Claudia Lamprea.



2

1

90



Proteger EPS

@ProtegerE...

· 25/06/26

La satisfacción global de los usuarios alcanzó el 88,78 %, con más de 91.102 encuestas realizadas durante la vigencia.

3

29



Proteger EPS

@ProtegerE...

· 25/06/26

La Política de Participación Social en Salud desarrolló 23 líneas de acción, 86 metas y 131 actividades durante la vigencia 2025.



Proteger EPS

@ProtegerEPS

X.com

Show translation

El 95,95 % de los usuarios manifestó que recomendaría los servicios de la EPS y solo el 1,62 % afirmó haber pensado en cambiarse de entidad.

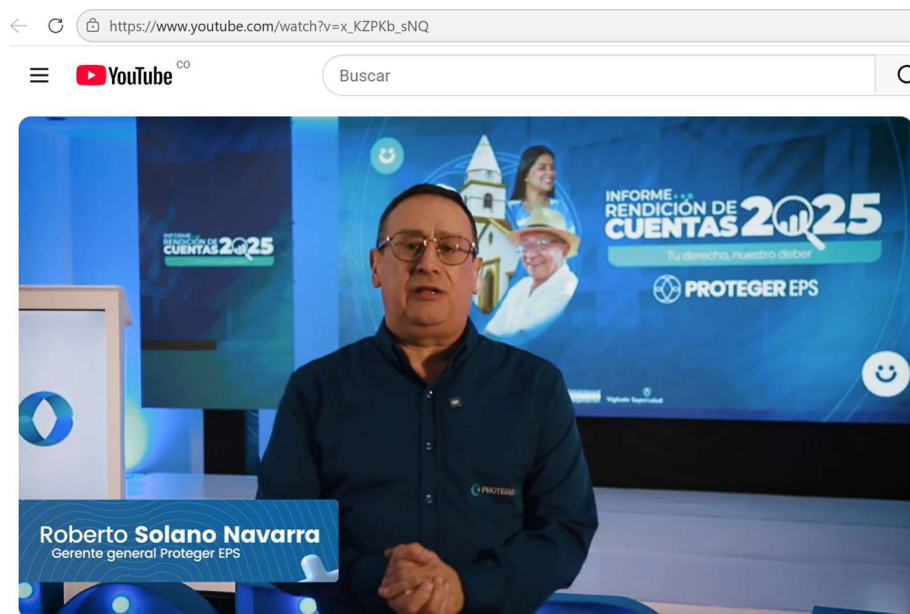
	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 01
		Fecha: marzo 2026

La transmisión se hizo extensiva a través de diferentes medios de comunicación:



PROTEGER EPS realizó un resumen de la audiencia pública de rendición de cuentas, que se publicó a través de youtube:

[Resumen de nuestra rendición de cuentas 2025](#)



Resumen de nuestra rendición de cuentas 2025

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: marzo 2026

https://www.youtube.com/watch?v=x_KZPKb_sNQ



Resumen de nuestra rendición de cuentas 2025

- 5. Relación de autoridades, grupos u organizaciones asistentes:** El pasado 25 de junio, se llevó a cabo la Audiencia pública de Rendición de Cuentas, un espacio creado para compartir con transparencia los resultados y logros de nuestra gestión. Durante el desarrollo de la actividad, la cual se transmitió en vivo a través de la página oficial de Facebook de PROTEGER EPS, contamos con la participación de 133 presentes en el auditorio, quienes registraron su asistencia a través del “FORMATO DE PLANTILLA DE CONTROL DE ASISTENCIA – REDICIÓN DE CUENTAS RU-FR-17”. Esta gran respuesta nos demuestra el enorme interés de nuestra comunidad por conocer de cerca cómo trabajamos y cómo cuidamos el bienestar de todos nuestros afiliados.

Tipo de Actor	Presencial
Usuarios o Ciudadanía en General	83
Ente Territorial o de Vigilancia y Control	2

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN		Código: GC-FR-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS		Versión: 01
			Fecha: marzo 2026

Prestadores de Servicio de Salud	48
Total	133

Por otra parte, 1.664 personas se inscribieron a través del link dispuesto en nuestra página web, cuya participación fue la siguiente:

REGIONAL	ENTE TERRITORIAL / ORGANISMO DE VIGILANCIA Y CONTROL	PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD	USUARIO / CIUDADANIA EN GENERAL	Total general
ATLANTICO	2	17	305	324
BOLIVAR			146	146
BOYACA	3	1	103	107
CESAR	9	28	437	474
CÓRDOBA	4	4	135	143
LA GUAJIRA		2	68	70
MAGDALENA	1	21	183	205
META	3		45	48
SUCRE	4	4	139	147
Total general	26	77	1561	1664

La transmisión tuvo un número total de 5.200 reproducciones, 382 reacciones, 691 comentarios, y fue compartido 15 veces:



6. Preguntas y respuestas: Durante el desarrollo del evento, se respondieron las respuestas realizadas por los usuarios tanto de manera audiovisual, presencial a través del FORMATO DE PREGUNTAS U OBSERVACIONES – RENDICIÓN DE CUENTAS RU-FR-18, y también las preguntas recibidas a través del link de inscripción, las cuales se respondieron a de manera virtual por medio de correo electrónico.

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: marzo 2026

PREGUNTAS AUDIOVISUALES:

Pregunta 1 del señor Libardo Villalobos: A diario escuchamos sobre la crisis del sistema de salud, ¿qué garantías tenemos los usuarios de proteger EPS para que nuestros servicios de salud no se vean afectados?

R/ José Mario Morales: Querido usuarios quiero decirte sobre esta inquietud, que Proteger EPS participa activamente en todas las mesas de conciliación realizadas por los entes de control. Mensualmente también realiza conciliaciones y acuerdos con toda la red de prestadores de servicios, los cuales los venimos cumpliendo a cabalidad, lo vimos reflejado dentro de la presentación donde hablábamos del tema de pagos y el comportamiento sobre esto es adecuado, ellos reciben los recursos, de esta manera hoy, no tenemos red prestadora de servicio cerrada, por el contrario, la red está totalmente abierta y disponible para seguir atendiéndolos en todo lo que necesiten

R/ Roberto Solano: Además, los flujos de pago en muchas ocasiones son concertados con los mismos prestadores. Nos ponemos de acuerdo de cuánto va a ser el flujo del giro y de esa forma tratando de que nos alcance a nosotros y que puedan ellos subsistir también en la prestación del servicio sea lo necesario para prestarlo, mientras se van buscando soluciones. El nuevo gobierno, nos habla de que va a hacer una inyección de 10 billones de pesos para solucionar deudas anteriores, ya empezamos a tener conversaciones con las personas encargadas de eso, la idea es que serían dos giros, uno entre el mes de septiembre y octubre y otro en el mes de diciembre, que serían vía ADRES y que serían no por incremento de UPC actual, sino reajustes de UPC anteriores, y al mismo tiempo de esa forma, poder inyectarle unos dineros a la red tanto pública como privada para que el sistema se vuelva a reactivar. Ya eso es un hecho que es bastante cierto y yo venía conversando con Mario en el vehículo cuando nos veníamos, para ver como lo hacíamos todo para que todo el mundo recibiera y que pudiéramos estabilizar a un número de días las carteras para todos, que sea que todos quedemos por igual. Así de esa forma, el que más cartera tiene, más recurso recibiría, el que menos cartera tiene, menos recurso recibiría así de esa forma buscamos una equidad para que todos puedan estar mucho mejor. Entonces todo esto es un tema de dinero para que el sistema funcione y la idea es que el nuevo gobierno entendió que esa era la fórmula.

Pregunta 2 del señor Mateo Molina: ¿Qué debo hacer si me mudo con mi familia a otro lugar donde ustedes no tienen atención en salud?

R/ Yonís Álvarez: Bueno, esta inquietud es una muy buena inquietud porque todos nos preocupamos por la atención de nuestra salud. A nuestro usuario le respondemos que si su estancia es temporal, puede acudir al mecanismo de portabilidad donde se le garantiza el acceso en el Municipio destino donde se encuentre. Para ello, puede hacer a través de nuestros canales de comunicación que ya estuvimos socializando. La segunda opción que tiene es que si su estancia es definitiva, pues debe acudir a la EPS de su preferencia y realizar el trámite de traslado. Puedo hacerlo también en la oficina de la EPS de su preferencia o puede hacerlo también a través de la página del ministerio www.miseguridadsocial.gov.co

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: marzo 2026

Pregunta 3 de la señora Yeidi Tirado: ¿ Qué están haciendo ustedes para asegurar la salud de los afiliados y prevenir las enfermedades?

R/ Fernando López: Bueno, inicialmente como lo comentamos durante la exposición que tuvimos en salud, estamos haciendo muchas campañas de promoción, prevención, todas estas IPS especializadas en gestión del riesgo con eso vamos garantizando todo lo que es la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y la gestión del riesgo como tal de los pacientes con esas patologías. Pero lo primero es garantizar que el paciente tenga un acceso a los servicios de salud y esto es las asignaciones que estamos realizando o que realizamos con la población a unas IPS de atención básica, garantizando ese primer acceso. Adicionalmente a eso, lo mencionamos al final de la presentación de salud, hablamos de esa actividad que realizamos de mañanas de bienestar, con eso también vamos haciendo acercamientos o vamos yendo a los sitios que tengamos difícil acceso a la población para que tengamos estos servicios de salud.

R/ Roberto Solano: Gracias Fernando, para complementar la respuesta de Fernando, nuestro modelo de salud se basa en tres pilares, un tema de salud preventiva, predictiva y resolutive. Bajo este esquema, hacemos la atención primaria, lo que son las mañanas de bienestar, el tema lo que son los equipos básicos en salud que tenemos que están funcionando en muchas regiones, de esa forma estamos llegando todos los días a las zonas más apartadas con estos equipos. ¿por qué? Porque la idea no es concentrarnos en las grandes ciudades sino llegar a donde no está la capacidad de la prestación del servicio y al mismo tiempo también hacemos el proceso de caracterización, a través de la atención primaria vamos conociendo que es lo que hacen nuestros afiliados, cuáles son sus patologías de base y el tema también de la atención a la población sana y después la vinculación a una red de servicios.

PREGUNTAS REALIZADAS A TRAVÉS DEL LINK DE INSCRIPCIÓN:

A continuación se relacionan las Preguntas recibidas a través del link de inscripción dispuesto en la página WEB, y el cual también fue divulgado por mensajes de difusión de WhatsApp, correo electrónico, redes sociales, entre otros. En primer lugar, a todos los usuarios que realizaron un comentario positivo sin pregunta, como "Felicitaciones", "Excelente", "Me parece muy buena"; entre otros, se envió una respuesta general agradeciendo la participación en la audiencia pública:

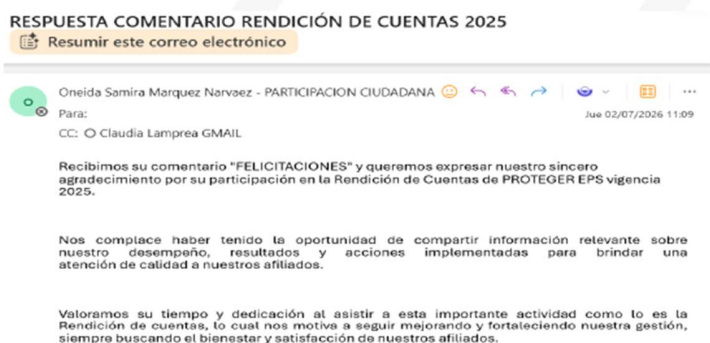


Ilustración 2 Respuesta comentario 1 Audiencia Pública

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 01
		Fecha: marzo 2026

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS 2025

 Resumir este correo electrónico

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA       ...

Para: Jue 02/07/2026 11:16

CC: O Claudia Lamprea GMAIL

Recibimos su comentario "EXCELENTE" y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

Ilustración 3 Respuesta comentario Audiencia Pública

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS 2025

 Resumir este correo electrónico

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA       ...

Para: Jue 02/07/2026 11:46

CC: O Claudia Lamprea GMAIL

Recibimos su comentario "ME PARECE MUY BUENA" y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

Ilustración 4 Respuesta comentario Audiencia Pública

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

 Resumir este correo electrónico

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA       ...

Para: Vie 03/07/2026 10:18

CC: O Claudia Lamprea GMAIL

Recibimos su comentario "MUY BUENA PRESTACIÓN DE SERVICIOS" y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

¡Gracias!

Ilustración 5 Respuesta comentario Audiencia Pública

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

 Resumir este correo electrónico

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA       ...

Para: Jue 02/07/2026 13:50

CC: O Claudia Lamprea GMAIL

Recibimos su comentario "BUENAS GRACIAS POR LA ATENCIÓN" y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

¡Gracias!

Ilustración 6 Respuesta comentario Audiencia Pública

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN		Código: GC-FR-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS		Versión: 01
			Fecha: marzo 2026

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025 Resumir este correo electrónico

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para:
CC: O Claudia Lamprea GMAIL

Recibimos su comentario "EXCELENTE LABOR" y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

¡Gracias!

Ilustración 7 Respuesta comentario Audiencia Pública

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025 Resumir este correo electrónico

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para:
CC: O Claudia Lamprea GMAIL

Recibimos su comentario "ESTOY EN REPRESENTACIÓN DE LA DIRECCIÓN LOCAL DE SALUD DEL MUNICIPIO DE MONTELIBANO," y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

¡Gracias!

Ilustración 8 Respuesta comentario Audiencia Pública

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025 Resumir este correo electrónico

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para:
CC: O Claudia Lamprea GMAIL

Recibimos su comentario "EXCELENTE SERVICIO" y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

¡Gracias!

Ilustración 9 Respuesta comentario Audiencia Pública

A continuación se relacionan las respuestas a las solicitudes puntuales, realizadas por el mismo link de inscripción dispuesto en la página WEB mencionado anteriormente:

Pregunta 1

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

 Resumir este correo electrónico

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para:
CC: O Claudia Lamprea GMAIL

Recibimos su comentario "EXCELENTE" y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

Para darle respuesta a lo manifestado "NECESITO UNAS AUTORIZACIONES" PROTEGER EPS, autoriza los servicios a nuestros usuarios de manera permanente y no genera restricciones ni barreras de acceso para ninguno de los servicios de salud. En caso de tener servicios pendientes, le solicitamos amablemente realizar el trámite a través de nuestros canales digitales, en este caso la oficina virtual o de manera presencial en las oficinas de atención al usuario de su municipio.

Si tiene alguna otra solicitud, envíarla al correo qr@protegeres.co, donde con gusto tramitaremos su solicitud.

¡Gracias!

Ilustración 10 Respuesta pregunta1

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN		Código: GC-FR-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS		Versión: 01
			Fecha: marzo 2026

Pregunta 2

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025 [Resumir este correo electrónico](#)

Onaida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA

Para: O Claudia Lamprea OMAIL

Jue 02/07/2026 14:41

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

Para darle respuesta a lo manifestado "QUE DEBO HACER PARA QUE ME AUTORIZEN UNA ORDEN CON NEUROPSICOLOGIA" PROTEGER EPS, autoriza los servicios a nuestros usuarios de manera permanente y no genera restricciones ni barreras de acceso para ninguno de los servicios de salud. En caso de tener servicios pendientes, le solicitamos amablemente realizar el trámite a través de nuestros canales digitales, en este caso la oficina virtual o de manera presencial en las oficinas de atención al usuario de su municipio.

Si tiene alguna otra solicitud, envíela al correo at@protegerps.co, donde con gusto tramitaremos su solicitud.

¡Gracias!

Ilustración 11 Respuesta pregunta 2

Pregunta 3

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025 [Resumir este correo electrónico](#)

Onaida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA

Para: O Claudia Lamprea OMAIL

Jue 02/07/2026 14:25

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

Para darle respuesta a lo manifestado "SI MI HIJO TIENE SU TUTELA PORQUE NO LE DAN EL TRATO QUE SE MERECE ES UNA SOLA PELLADRA PARA O LE DEN LAS SITAS OTRA COSA YEO Y AUN ALO ESPERANDO LAS APLICACIONES PARA UNAS TONINAS EL SERVICIO DE TERAPIAS TERRIBLE" PROTEGER EPS, se encuentra realizando seguimiento permanente a nuestra Red de servicios con el fin de garantizar la atención oportuna y de calidad de todos nuestros usuarios.

¡Gracias!

Ilustración 12 Respuesta pregunta 3

Pregunta 4

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025 [Resumir este correo electrónico](#)

Onaida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA

Para: O Claudia Lamprea OMAIL

Jue 02/07/2026 14:31

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

Para darle respuesta a lo manifestado "MEJORAR EL SERVICIO CON CLÍNICA SAN SEBASTIÁN " PROTEGER EPS, se encuentra realizando seguimiento permanente a nuestra Red de servicios y operadores logísticos de medicamentos, con el fin de garantizar la atención oportuna y de calidad de todos nuestros usuarios. En caso de contar con algún pendiente, le solicitamos amablemente hacernos llegar los respectivos soportes al correo at@protegerps.co, donde con gusto tramitaremos su solicitud.

¡Gracias!

Ilustración 13 Respuesta pregunta 4

Pregunta 5

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025 [Resumir este correo electrónico](#)

Onaida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA

Para: O Claudia Lamprea OMAIL

Vie 03/07/2026 8:35

Recibimos su comentario "TODO BIEN CON LAS AUTORIZACIONES CON EL SERVICIO DE GINECOLOGIA EN NUESTRA IPS. GRACIAS." y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

¡Gracias!

Ilustración 14 Respuesta pregunta 5

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: marzo 2026

Pregunta 6

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025 [Resumir este correo electrónico](#)



Onaida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA

Para: [Claudia Lamprea GMAIL](#)

Via 03/07/2026 8:45

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

Para darle respuesta a lo manifestado "LA VERDAD ESTOY INCONFORME CON LA EPS NO ME SOLUCIONAN AUTORIZACIÓN Y HASTA LAS ÓRDENES SE ME VENCEN Y LA VERDAD ESTÁ MUY MALA" PROTEGER EPS, autoriza los servicios a nuestros usuarios de manera permanente y no genera restricciones ni barreras de acceso para ninguno de los servicios de salud. En caso de tener servicios pendientes, le solicitamos amablemente realizar el trámite a través de nuestros canales digitales, en este caso la oficina virtual o de manera presencial en las oficinas de atención al usuario de su municipio.

Si tiene alguna otra solicitud, envíarla al correo por@protegereps.co, donde con gusto tramitaremos su solicitud.

¡Gracias!

Ilustración 15 Respuesta pregunta 6

Pregunta 7

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025 [Resumir este correo electrónico](#)



Onaida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA

Para: [Claudia Lamprea GMAIL](#)

Via 03/07/2026 9:00

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

Para darle respuesta a lo manifestado "NECESITO UN CERTIFICADO DE AFILIACIÓN" lo invitamos a ingresar al portal genesis <https://genesis.protegereps.com/index.html#%2Finicio> donde podrá descargar el certificado de afiliación.

¡Gracias!

Ilustración 16 Respuesta pregunta 7

Pregunta 8

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025 [Resumir este correo electrónico](#)



Onaida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA

Para: [Claudia Lamprea GMAIL](#)

Via 03/07/2026 9:24

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

Para darle respuesta a lo manifestado "PARA AUTORIZAR EN LÍNEA" PROTEGER EPS, autoriza los servicios a nuestros usuarios de manera permanente y no genera restricciones ni barreras de acceso para ninguno de los servicios de salud. En caso de tener servicios pendientes, le solicitamos amablemente realizar el trámite a través de nuestros canales digitales, en este caso la oficina virtual o de manera presencial en las oficinas de atención al usuario de su municipio.

Si tiene alguna otra solicitud, envíarla al correo por@protegereps.co, donde con gusto tramitaremos su solicitud.

¡Gracias!

Ilustración 17 Respuesta pregunta 8

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: marzo 2026

Pregunta 9

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

[Resumir este correo electrónico](#)


 Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
 Para:
 CC: Claudia Lamprea UNIMIL

Vie 03/07/2026 9:55

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

Para darle respuesta a lo manifestado "NECESITO AUTORIZAR UNA ORDEN DE PSIQUIATRIA" PROTEGER EPS, autoriza los servicios a nuestros usuarios de manera permanente y no genera restricciones ni barreras de acceso para ninguno de los servicios de salud. En caso de tener servicios pendientes, le solicitamos amablemente realizar el trámite a través de nuestros canales digitales, en caso la oficina virtual o de manera presencial en las oficinas de atención al usuario de su municipio.

Si tiene alguna otra solicitud, envíela al correo pat@protegeresps.co, donde con gusto tramitaremos su solicitud.

¡Gracias!

Ilustración 18 Respuesta pregunta 9

Pregunta 10

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

[Resumir este correo electrónico](#)


 Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
 Para:
 CC: Claudia Lamprea GMAIL

Vie 03/07/2026 10:03

Recibimos su comentario "PROTEGER ES LA MEJOR EPS QUE HE PODIDO CONOCER Y SER CLIENTE DE SUS SERVICIOS" y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

¡Gracias!

Ilustración 19 Respuesta pregunta 10

Pregunta 11

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

[Resumir este correo electrónico](#)


 Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
 Para:
 CC: Claudia Lamprea GMAIL

Vie 03/07/2026 10:11

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

Para darle respuesta a lo manifestado "POR QUE Y PARA QUE ESTO" es un espacio de interlocución entre la EPS, la ciudadanía, Entes de Vigilancia y Control y Prestadores de Servicios de Salud. Tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza, garantizando el ejercicio del control social ante los actores del Sistema General de Seguridad Social, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

¡Gracias!

Ilustración 20 Respuesta pregunta 11

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: marzo 2026

Pregunta 12

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025 [Resumir este correo electrónico](#)

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA

Para:
CC: Claudia Lamprea GMAIL

Via 01/07/2026 10:27

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

Para darle respuesta a lo manifestado "SUGIERO QUE TENGA MÁS RESPONSABILIDAD AL MOMENTO DE LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS PORQUE ESCASAMENTE ENTREGA. UNA FORMULA COMPLETA" PROTEGER EPS, se encuentra realizando seguimiento permanente a nuestra Red de servicios y operadores logísticos de medicamentos, con el fin de garantizar la atención oportuna y de calidad de todos nuestros usuarios. En caso de contar con medicamentos pendientes, le solicitamos amablemente hacernos llegar los respectivos soportes al correo pgp@protegereps.co, donde con gusto tramitaremos su solicitud

Ilustración 21 Respuesta pregunta 12

Pregunta 13

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025 [Resumir este correo electrónico](#)

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA

Para:
CC: Claudia Lamprea GMAIL

Via 01/07/2026 10:31

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

Para darle respuesta a lo manifestado "QUIERO CONOCER LA ULTIMA RENDICION DE CUENTAS" queremos invitarlo a que consulte nuestro micrositio <https://www.protegereps.com/micrositio-circular-008/> donde podrá encontrar los informes de Rendición de cuentas anuales y trimestrales.

Ilustración 22 Respuesta pregunta 13

Pregunta 14

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

7 de julio de 2026 a las 9:09

PAR NACIONAL <pgp@protegereps.co>

Para:
Cc: Claudia Mena Lamprea Triana <claudia.lamprea@protegereps.co>, Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA <participacion.ciudad@protegereps.co>

Buenos días

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

Para darle respuesta a lo manifestado "EL TRANSPORTE CORE POR CUENTA MIA O HAY ASESILIO DE TRANSPORTE" agradecemos amablemente ampliar su solicitud a través de nuestros canales presenciales o no presenciales, con el fin de establecer si el transporte que requiere obedece al traslado para asistir a un servicio de salud. De ser así es importante informar que PROTEGER EPS garantiza el transporte de acuerdo con la normativa vigente y en los municipios donde se tenga cobertura por dispensación geográfica.

Recordamos nuestros canales de atención:
Oficinas de atención al usuario <https://www.protegereps.com/oficinas-de-atencion/>
Línea gratuita nacional 01800011446
Chat en línea www.protegereps.com
Correo pgp@protegereps.co

¡Gracias!

Ilustración 23 Respuesta pregunta 14

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN		Código: GC-FR-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS		Versión: 01
			Fecha: marzo 2026

Pregunta 15

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

1 mensaje

POR NACIONAL <por@protegereps.co>

7 de julio de 2025 a las 9:13

Para:

Cc: Claudia Milena Lamprea Triana <claudia.lamprea@protegereps.co>, Onaida Samira Marquez Navarez - PARTICIPACION CIUDADANA <participacion.ciudad@protegereps.co>

Buenos días

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

Para darle respuesta a lo manifestado "QUISIERA SABER LO DE VIÁTICOS" agradecemos amablemente ampliar su solicitud a través de nuestros canales presenciales o no presenciales, con el fin de establecer si los viáticos que requiere obedecen a un traslado para asistir a un servicio de salud. De ser así es importante informar que PROTEGER EPS garantiza el transporte de acuerdo con la normativa vigente y en los municipios donde se tenga cobertura por dispersión geográfica.

Recordamos nuestros canales de atención:

Oficinas de atención al usuario <https://www.protegereps.com/oficinas-de-atencion/>

Línea gratuita nacional 018000111446

Chat en línea www.protegereps.com

Correo por@protegereps.co

¡Gracias!

Ilustración 24 Respuesta pregunta 15

Pregunta 16

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

1 mensaje

POR NACIONAL <por@protegereps.co>

7 de julio de 2025 a las 9:19

Para:

Cc: Claudia Milena Lamprea Triana <claudia.lamprea@protegereps.co>, Onaida Samira Marquez Navarez - PARTICIPACION CIUDADANA <participacion.ciudad@protegereps.co>

Buenos días

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

Para darle respuesta a lo manifestado "POR SIENDO DE BOYACÁ NO NOS PRESENTAN LOS SERVICIOS EN BOYACÁ Y NOS ENVÍAN A BOGOTÁ" le informamos que de acuerdo con el servicio ordenado por el médico tratante, se establece la red de servicios que garantiza la atención en salud requerida, incluyendo prestadores de servicios de salud fuera del departamento, cuando en el mismo no existe red de atención con el nivel de complejidad conforme a lo ordenado por el médico o personal asistencial.

Le recordamos nuestros canales de atención, por medio de los cuales puede realizar trámites para el acceso de los servicios de salud:

Oficinas de atención al usuario <https://www.protegereps.com/oficinas-de-atencion/>

Línea gratuita nacional 018000111446

Chat en línea www.protegereps.com

Correo por@protegereps.co

¡Gracias!

Ilustración 25 Respuesta pregunta 16

Pregunta 17

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

1 mensaje

POR NACIONAL <por@protegereps.co>

7 de julio de 2025 a las 9:23

Para:

Cc: Claudia Milena Lamprea Triana <claudia.lamprea@protegereps.co>, Onaida Samira Marquez Navarez - PARTICIPACION CIUDADANA <participacion.ciudad@protegereps.co>

Buenos días

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

Para darle respuesta a lo manifestado "POR QUE CUANDO HAY UN PACIENTE DE TRASLADO DE VILLAVICENCIO A OTRO NIVEL 3 O 4 DE ATENCIÓN DE ACUERDO A SU PATOLOGÍA LOS ACOMPAÑANTES NO LES DAN APOYO OPORTUNO DE ALBERGUE EN VARIOS OCASIONES SE PRESENTAN ESTÁ PECULIARIDAD POR LA EPS PROTEGER" agradecemos amablemente ampliar su solicitud a través de nuestros canales presenciales o no presenciales, con el fin de dar una respuesta oportuna a su solicitud.

Recordamos nuestros canales de atención:

Oficinas de atención al usuario <https://www.protegereps.com/oficinas-de-atencion/>

Línea gratuita nacional 018000111446

Chat en línea www.protegereps.com

Correo por@protegereps.co

¡Gracias!

Ilustración 26 Respuesta pregunta 17

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 01
		Fecha: marzo 2026

Pregunta 18

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

1 mensaje

POR NACIONAL <pq@protegerps.com>

7 de julio de 2026 a las 9:28

Para:

Cc: Claudia Milena Lamprea Triana <claudia.lamprea@protegerps.com>, Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA <participacion.ciudad@protegerps.com>

Buenos días

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

Para darle respuesta a lo manifestado "QUIERO CONOCER LA ÚLTIMA RENDICIÓN DE CUENTAS" le invitamos a consultar nuestros informes de rendición de cuenta tanto trimestrales como anuales, a través del micrositio <https://www.protegerps.com/micrositio-circular-008/>. Así mismo, aunque la transmisión de la audiencia pública se hizo en vivo, puede visualizar la misma a través del siguiente enlace: <https://www.facebook.com/share/1EA2P5ASVW/>

Gracias

Ilustración 27 Respuesta pregunta 18

Pregunta 19

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

1 mensaje

POR NACIONAL <pq@protegerps.com>

7 de julio de 2026 a las 9:38

Para:

Cc: Claudia Milena Lamprea Triana <claudia.lamprea@protegerps.com>, Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA <participacion.ciudad@protegerps.com>

Buenos días

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

Para darle respuesta a lo manifestado "SUGIERO A LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE TRANSPORTE CONTRATADA NO ESPERAR EL DÍA DE LA CITA PARA ENVIAR EL DINERO PARA PODER VIAJAR, YA QUE ESTÁS HASTA DOCE HORAS DE VIAJE GRACIAS" agradecemos amablemente ampliar su solicitud a través de nuestros canales presenciales o no presenciales, con el fin de dar una respuesta oportuna a su solicitud.

Recomendamos nuestros canales de atención:

Oficinas de atención al usuario <https://www.protegerps.com/voficinas-de-atencion/>

Línea gratuita nacional 018000111446

Chat en línea www.protegerps.com

Córeo pqr@protegerps.com

¡Gracias!

Ilustración 28 Respuesta pregunta 19

Pregunta 20

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

1 mensaje

POR NACIONAL <pq@protegerps.com>

7 de julio de 2026 a las 9:41

Para:

Cc: Claudia Milena Lamprea Triana <claudia.lamprea@protegerps.com>, Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA <participacion.ciudad@protegerps.com>

Buenos días

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

Para darle respuesta a lo manifestado "BUENOS DÍAS ME COMUNICO CON USTED PARA REPORTAR QUE LA EMPRESA DE TRANSPORTE TRAXPORMAR NO ME HA ECHO LA DEVOLUCIÓN DE UNOS VIÁTICOS DE UNAS CITAS MÉDICAS INCLUSO ENVÍE EVIDENCIA COLOCO QUE UNA QUEJIA Y NADA QUE RESPONDEN GRACIAS QUEDÓ ATENTA A SU RESPUESTA" le informamos que de acuerdo con lo normado mediante la Resolución 5261 de 1994, para el reconocimiento de reembolso es necesario que la solicitud sea realizada en los quince (15) días siguientes posterior a la prestación del servicio, anexando original de las facturas, certificación por un médico de la ocurrencia del hecho y de sus características y copia de la historia clínica. Ante lo anterior le solicitamos amablemente realice la solicitud junto con los soportes mencionados, cuya radicación debe realizarse en las Oficinas de Atención al Usuario. Una vez haya sido radicada la solicitud, o en su defecto ya se haya realizado el procedimiento anteriormente descrito, será remitido al área de auditoría para evaluación conforme a las disposiciones legales.

Esperamos haber dado respuesta a su solicitud.

Feliz día

Ilustración 29 Respuesta pregunta 20

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: marzo 2026

Pregunta 21

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

1 mensaje

POR NACIONAL <por@protegereps.com>

7 de julio de 2026 a las 9:43

Para:

Cc: Claudia Milena Lamprea Triana <claudia.lamprea@protegereps.com>, Onaida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA <participacion.ciudad@protegereps.com>

Buenos días

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

Para darle respuesta a lo manifestado "MEJORAR EL SERVICIO DE LOS TRANSPORTES DE LOS USUARIOS CUANDO NOS TOQUE CITA CON ESPECIALISTA" agradecemos amablemente ampliar su solicitud a través de nuestros canales presenciales o no presenciales, con el fin de dar una respuesta oportuna a su solicitud.

Recordamos nuestros canales de atención:

Oficinas de atención al usuario <https://www.protegereps.com/oficinas-de-atencion/>

Línea gratuita nacional 01800011446

Chat en línea www.protegereps.com

Correo por@protegereps.com

[Gracias]

Ilustración 30 Respuesta pregunta 21

Pregunta 22

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

1 mensaje

POR NACIONAL <por@protegereps.com>

7 de julio de 2026 a las 9:48

Para:

Cc: Claudia Milena Lamprea Triana <claudia.lamprea@protegereps.com>, Onaida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA <participacion.ciudad@protegereps.com>

Buenos días

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

Para darle respuesta a lo manifestado "COMO VA SER EL MODELO DE ATENCION DE LA EPS CON EL NUEVO PRESIDENTE ELECTO" le informamos que PROTEGER EPS continuará garantizando la atención en salud conforme a lo dispuesto en las normativas vigentes, y cumpliendo nuestro papel de garante y asegurador de los servicios de salud. Le invitamos a seguir nuestras redes sociales, y estar enterado de las noticias de interés en salud. Nos encuentra en X, Instagram y Facebook como @protegereps.

[Gracias]

Ilustración 31 Respuesta pregunta 22

Pregunta 23

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

1 mensaje

POR NACIONAL <por@protegereps.com>

7 de julio de 2026 a las 9:51

Para:

Cc: Claudia Milena Lamprea Triana <claudia.lamprea@protegereps.com>, Onaida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA <participacion.ciudad@protegereps.com>

Buenos días

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.

Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.

Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

Para darle respuesta a lo manifestado "BUENAS TARDES DOY UNA QUEJA SOBRE LOS TRANSPORTES QUE NO PAGAN HACE 5 MESES FUI A UNA CITA Y ES LA HORA QUE NO ME CANCELAN" le informamos que de acuerdo con lo normado mediante la Resolución 5261 de 1994, para el reconocimiento de reembolso es necesario que la solicitud sea realizada en los quince (15) días siguientes posterior a la prestación del servicio, anexando original de las facturas, certificación por un médico de la ocurrencia del hecho y de sus características y copia de la historia clínica. Ante lo anterior le solicitamos amablemente realice la solicitud junto con los soportes mencionados, cuya radicación debe realizarse en las Oficinas de Atención al Usuario. Una vez haya sido radicada la solicitud, o en su defecto ya se haya realizado el procedimiento anteriormente descrito, será remitido al área de auditoría para evaluación conforme a las disposiciones legales.

Esperamos haber dado respuesta a su solicitud.

Feliz día

Ilustración 32 Respuesta pregunta 23

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: marzo 2026

PREGUNTAS REALIZADAS DE MANERA PRESENCIAL DURANTE LA AUDIENCIA PÚBLICA:

A continuación se relacionan las Preguntas realizadas por medio del formato Preguntas y Observaciones, durante la audiencia pública de Rendición de Cuentas:

PROTEGER	FORMATO DE PREGUNTAS Y OBSERVACIONES - RENDICIÓN DE CUENTAS DOCUMENTO DE REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: RU-FR-18 Versión: 01 Fecha: marzo 2026
----------	--	--

Fecha:

Departamento: Cesar Municipio: Valledupar

INFORMACIÓN DE DATOS BÁSICOS

Nombre Completo: María Mercedes Morales

Género: M F X Edad: 21 Doc. Identidad:

Afiliado: X Representante Gubernamental Representante IPS:

Otro: ¿Cuál?

DATOS DE CONTACTO:

Correo Electrónico: Teléfono:

Dirección: Conjunta la Mesa

PREGUNTA U OBSERVACIÓN:

Indique a continuación, su pregunta u observación, respecto a la rendición de cuentas:

¿Cómo podemos los usuarios participar en las diferentes actividades que ustedes realizan?

Ilustración 33 Pregunta 1 – presencial

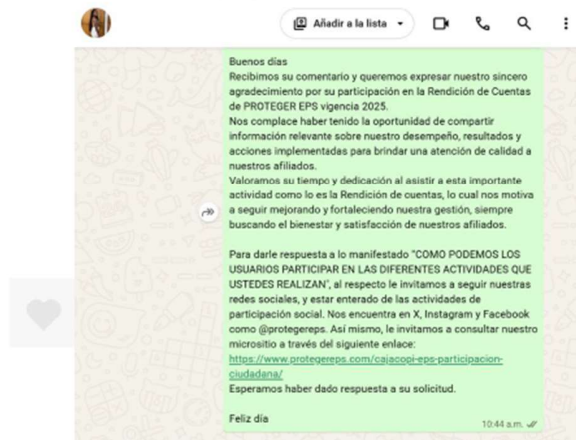


Ilustración 34 Respuesta Pregunta 1 – presencial

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: marzo 2026

	FORMATO DE PREGUNTAS U OBSERVACIONES -	Código: RU-FR-11
	RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
	DOCUMENTO DE REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Fecha: marzo 2026

Fecha:

Departamento: Cesar Municipio: Valledupar

INFORMACIÓN DE DATOS BÁSICOS

Nombre Completo: Sancho Beltrán Bermúdez

Género: M X F Edad: 21 Doc. Identidad:

Afiliado: X Representante Gubernamental: Representante IPS:

Otro: ¿Cuál?:

DATOS DE CONTACTO:

Correo Electrónico: no tiene Teléfono:

Dirección:

PREGUNTA U OBSERVACIÓN:

Indique a continuación, su pregunta u observación, respecto a la rendición de cuentas:

Como esta financieramente la eps
Nuestros servicios están garantizados

Ilustración 35 Respuesta Pregunta 2 – presencial

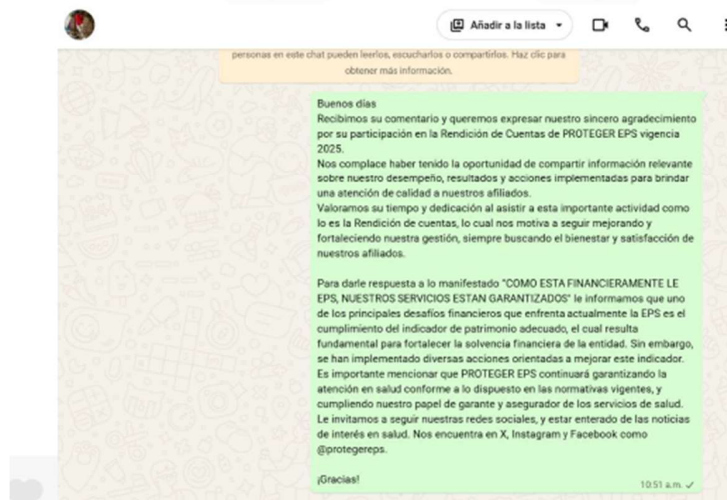


Ilustración 36 Respuesta Pregunta 2 – presencial

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: marzo 2026

	FORMATO DE PREGUNTAS U OBSERVACIONES -	Código: RU-FR-18
	RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
	DOCUMENTO DE REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Fecha: marzo 2026

Fecha: 25 06 2026

Departamento: Cesar Municipio: Valle de par

INFORMACIÓN DE DATOS BÁSICOS

Nombre Completo: Emilio Riano

Género: M ☒ F ☐ Edad: 66 Doc. Identidad: _____

Afiliado: ☒ Representante Gubernamental: _____ Representante IPS: _____

Otro: _____ ¿Cuál?: _____

DATOS DE CONTACTO:

Correo Electrónico: _____ Teléfono: _____

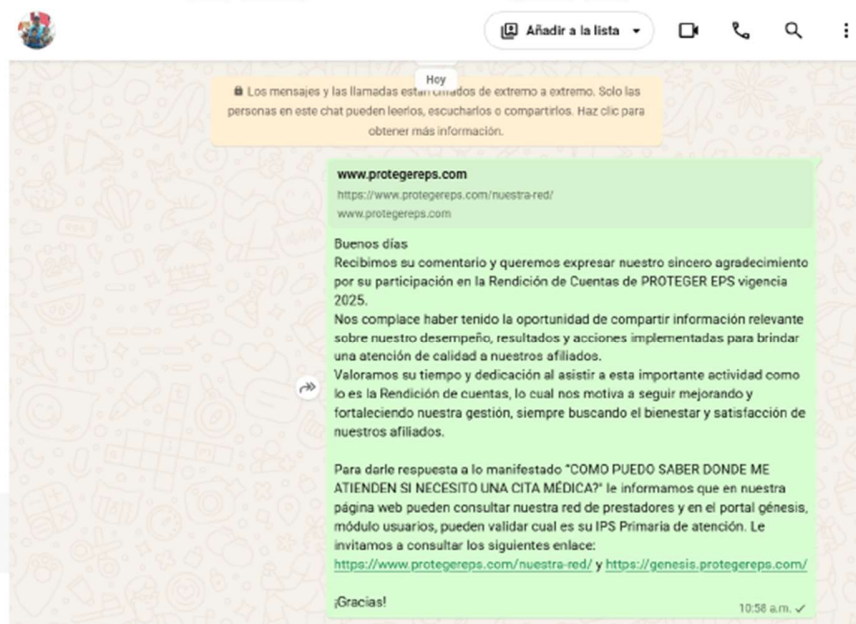
Dirección: San Diego

PREGUNTA U OBSERVACIÓN:

Indique a continuación, su pregunta u observación, respecto a la rendición de cuentas:

¿Cómo puedo saber dónde me atienden si necesito una cita médica?

Ilustración 37 Respuesta Pregunta 3 – presencial



Los mensajes y las llamadas están cifrados de extremo a extremo. Solo las personas en este chat pueden leerlos, escucharlos o compartirlos. Haz clic para obtener más información.

www.protegereps.com
<https://www.protegereps.com/nuestra-red/>
www.protegereps.com

Buenos días
 Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de PROTEGER EPS vigencia 2025.
 Nos complace haber tenido la oportunidad de compartir información relevante sobre nuestro desempeño, resultados y acciones implementadas para brindar una atención de calidad a nuestros afiliados.
 Valoramos su tiempo y dedicación al asistir a esta importante actividad como lo es la Rendición de cuentas, lo cual nos motiva a seguir mejorando y fortaleciendo nuestra gestión, siempre buscando el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados.

Para darle respuesta a lo manifestado "COMO PUEDO SABER DONDE ME ATIENDEN SI NECESITO UNA CITA MEDICA?" le informamos que en nuestra página web pueden consultar nuestra red de prestadores y en el portal génesis, módulo usuarios, pueden validar cual es su IPS Primaria de atención. Le invitamos a consultar los siguientes enlace:
<https://www.protegereps.com/nuestra-red/> y <https://genesis.protegereps.com/>

¡Gracias!

10:58 a.m. ✓

Ilustración 38 Respuesta Pregunta 3 – presencial

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: marzo 2026

7. Compromisos adquiridos: PROTEGER EPS consolida su modelo de gestión mediante la entrega de resultados medibles y el cumplimiento de sus compromisos de transparencia frente a los grupos de interés. Como evidencia de este desempeño, garantizamos el acceso público y permanente a nuestros informes anuales y trimestrales a través del micrositio el cual puedes encontrar en la página web <https://www.protegereps.com/micrositio-circular-008/>. De este modo, proporcionamos a usuarios, autoridades y aliados las herramientas necesarias para evaluar la efectividad y el impacto real de nuestra gestión en salud.

8. Fecha de publicación de informes de Rendición de Cuentas: En cumplimiento del cronograma establecido para Rendición de Cuentas, se definieron las siguientes fechas para la publicación de los informes trimestrales y del informe anual.

Informes trimestrales:

- **IV trimestre de 2025: 20 de enero de 2026**
- **I trimestre de 2026: 20 de abril de 2026**
- **II trimestre de 2026: 18 de julio de 2026**
- **III trimestre de 2026: 20 de octubre de 2026**
- **Informe anual 2025: 25 de mayo de 2026**

A la fecha, se han publicado los informes del cuarto trimestre de 2025, primer trimestre de 2026 e informe anual de la vigencia 2025, dando cumplimiento a las fechas dispuestas en el cronograma.



Para conocer nuestro Reglamento de Rendición de Cuentas haga clic aquí e ¡infórmese!

2026

1. Primer Trimestre - Clic Para Visualizar

2025

1. Primer Trimestre - Clic Para Visualizar

2. Segundo Trimestre - Clic Para Visualizar

3. Tercer Trimestre - Clic Para Visualizar

4. Cuarto Trimestre - Clic Para Visualizar

5. Informes Anuales - Clic Para Visualizar

6. Respuestas y Preguntas - Clic Para Visualizar

9. Evaluación de la audiencia pública: Con el fin de medir el nivel de satisfacción y comprensión de la información divulgada en Rendición de Cuentas, proceso de convocatoria, publicación de informe, respuestas a las preguntas realizadas, la ejecución de planes de mejora y sugerencias o recomendaciones, se procedió a generar formulario por medio de la herramienta **Google Forms**, en el cual

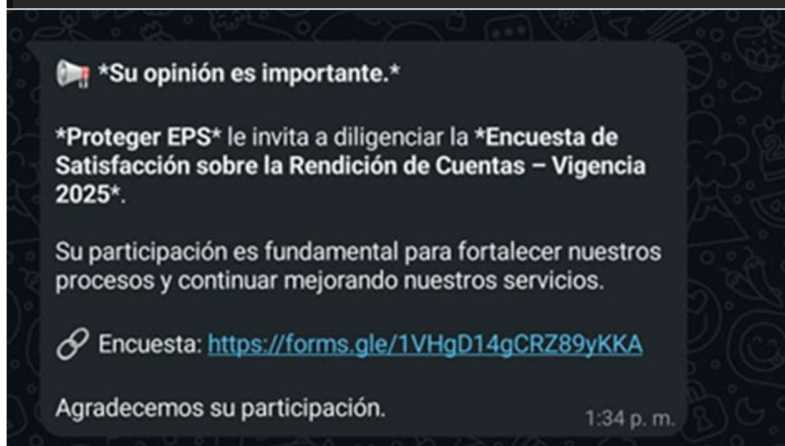
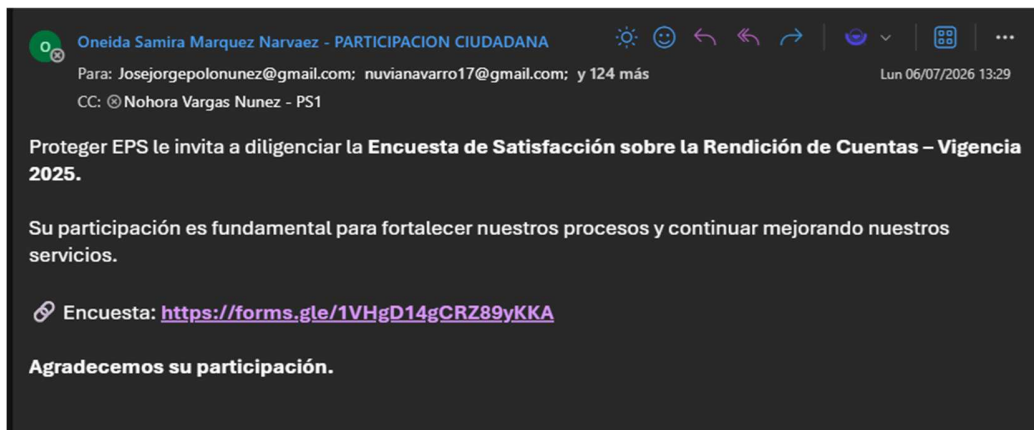
	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: marzo 2026

se formularon las siguientes preguntas:

1. De 1 a 5 ¿Cómo califica la información divulgada por medio de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta?
2. ¿Por cuál de estos medios se enteró de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas? Escoja una o más opciones.
3. ¿Tiene conocimiento del informe de rendición de cuentas de la vigencia anterior publicado en la página WEB de la EPS?
4. ¿Realizó alguna pregunta durante la transmisión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas?
5. ¿Recibió respuesta a su pregunta?
6. ¿La respuesta recibida fue satisfactoria?
7. ¿Considera que PROTEGER EPS ha implementado planes de mejora posterior a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas?
8. En caso de tener alguna sugerencia u observación frente a la Audiencia Pública, por favor indíquela en el siguiente espacio.

EVIDENCIA DE LA INFORMACIÓN

Se procedió a remitir el formulario vía correo electrónico y vía WhatsApp con el siguiente mensaje, a quienes asistieron a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas tanto virtual como presencial:



	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: marzo 2026

RESULTADO DE LA ENCUESTA

En la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, asistieron **133** personas de manera presencial. Además, se logró un alcance virtual de **5.200** personas. De estas, recibimos **691** comentarios. A los participantes se les solicitó completar una encuesta a través de dos canales: correo electrónico y WhatsApp . En total, se obtuvieron **193** respuestas.

Divulgación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

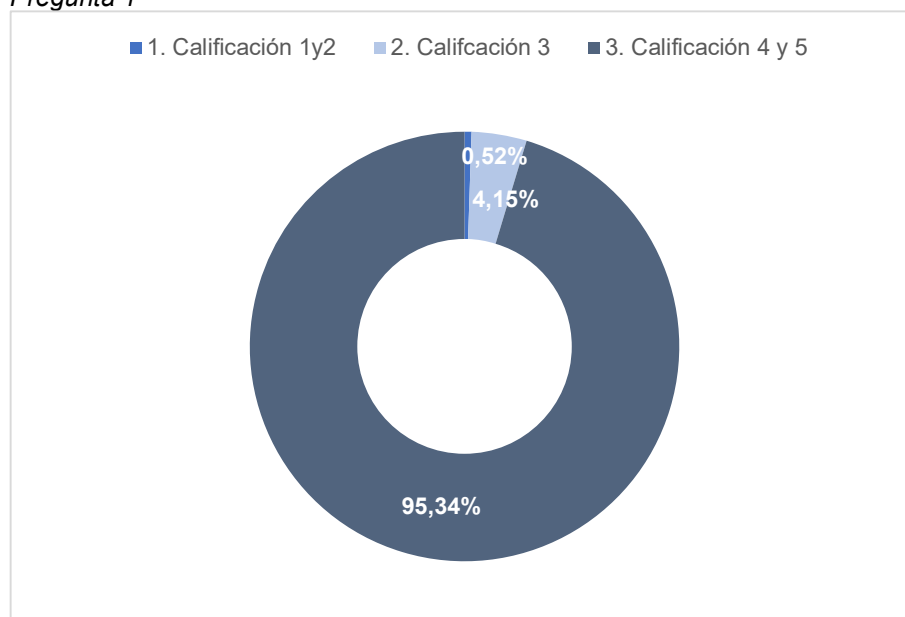
En relación con la primera pregunta *De 1 a 5 ¿Cómo califica la información divulgada por medio de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, siendo 1 la calificación más baja y 5 las más alta?*, de las **193** personas encuestadas Las respuestas se distribuyeron de la siguiente manera:

Calificaciones 1 y 2: Un total de **1 persona** seleccionó estas opciones, lo que representa aproximadamente el **0,52%** del total de la muestra.

Calificación 3: **8 personas** respondieron con esta calificación, que se considera neutra, lo que equivale al **4,15%** del total.

Calificaciones 4 y 5: **184 personas** eligieron estas calificaciones, lo que corresponde al **95,34%** del total.

Pregunta 1



Fuente: Google Forms

Pregunta 1

CALIFICACIÓN	RESPUESTAS	%
1 Y 2	1	0,52%
3	8	4,15%
4 Y 5	184	95,34%
CALIFICACIÓN GENERAL	193	100,0%

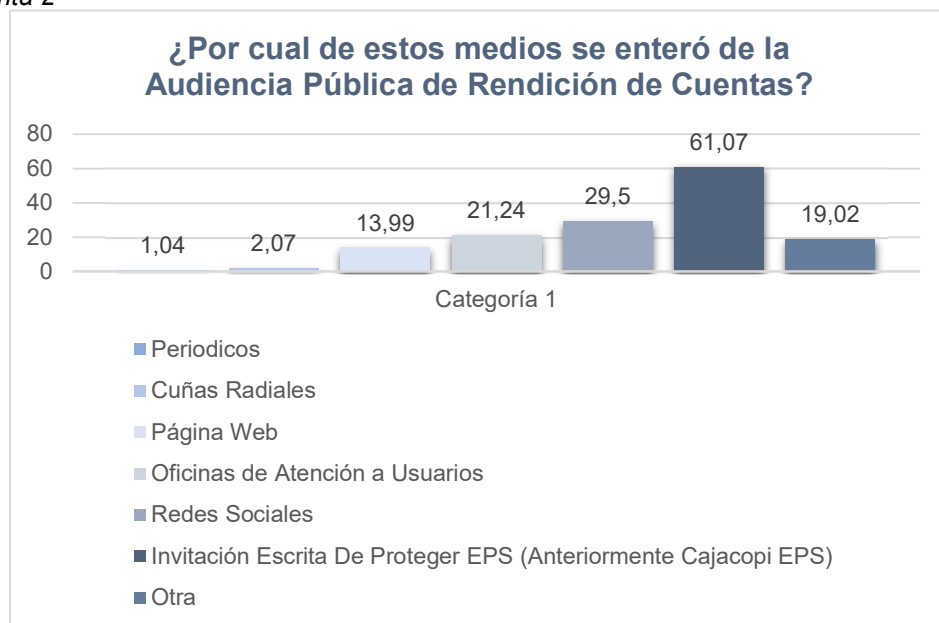
Fuente: Google Forms

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: marzo 2026

Medios por los cuales el usuario se enteró de la Audiencia Pública

En relación con la segunda pregunta *¿Por cuál de estos medios se enteró de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas? Escoja una o más opciones*, de las 193 personas encuestadas, **119** personas manifestaron haberse enterado a través de invitación escrita por parte de Cajacopi EPS, (**Hoy Proteger EPS**) lo que corresponde al **61,07%** siendo este el medio con mayor volumen de respuestas, seguido de Invitación por medio de redes sociales **57** personas que representan el **29,5%**, y en tercer lugar la con **37** respuestas de personas que manifestaron haberse enterado por otros medios, lo que corresponde al **19,2%**. Los medios con menor respuesta fueron periódico, mensajes de texto y cuñas radiales.

Pregunta 2



Fuente: Google Forms

Pregunta 2

CANAL DE DIVULGACIÓN	TOTAL DE RESPUESTAS
Periódicos	2
Cuñas Radiales	4
Página Wéb	27
Oficina de Atención a Usuarios	41
Redes Sociales	57
Invitación Escrita de Proteger EPS (Anteriormente Cajacopi EPS)	119
Otra	37

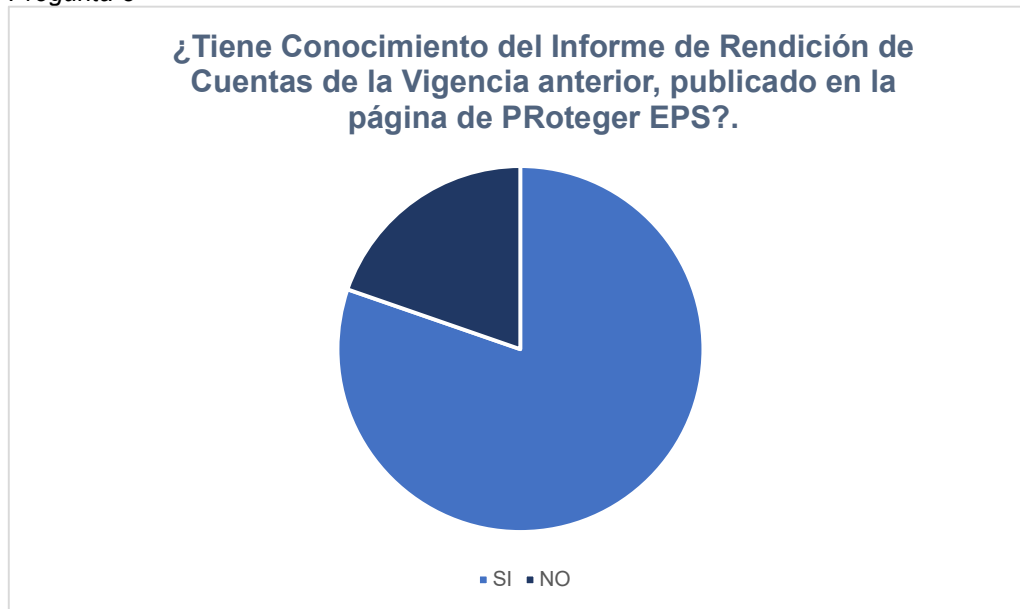
Fuente: Google Forms

Conocimiento del informe de Rendición de Cuentas

En relación con la tercera pregunta *¿Tiene conocimiento del informe de rendición de rendición cuentas de la vigencia anterior publicado en la página WEB de la EPS?*, de las **193** personas encuestadas, **155** es decir el **80,31%** contestaron que si tienen conocimiento del documento en referencia, mientras que **38** personas, es decir el **19,69%** manifestaron no conocer el mismo.

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: marzo 2026

Pregunta 3



Fuente: Google Forms

Preguntas durante la audiencia pública de Rendición de Cuentas

En relación con la cuarta pregunta **¿Realizó alguna pregunta durante la transmisión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas?**, de las 193 personas encuestadas, 7 es decir el 3,63% indicaron haber hecho alguna pregunta durante la transmisión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas:

Pregunta 4



Fuente: Google Forms

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: marzo 2026

En relación con la quinta pregunta **¿Recibió respuesta a su pregunta?**, de las 7 personas que indicaron haber realizado alguna pregunta, 3 manifestó que no recibió respuesta, mientras que 4 indicaron si haber recibido la misma, a quienes a su vez al indagar si la respuesta fue satisfactoria, todos, es decir 4, contestaron de forma positiva

Pregunta 5



Fuente: Google Forms

Pregunta 6



Fuente: Google Forms

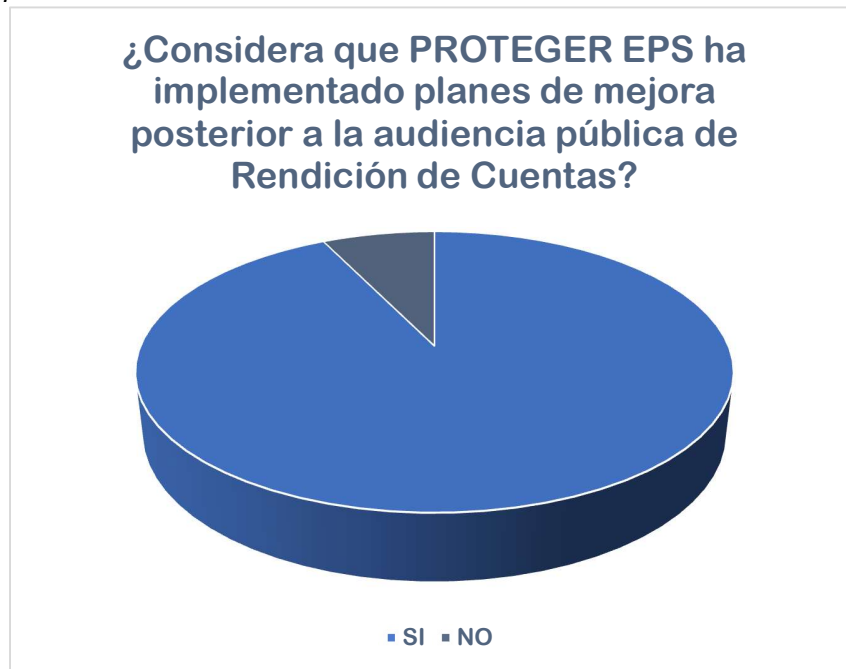
Implementación de planes de mejora

En relación con la séptima pregunta **¿Considera que PROTEGER EPS, ha implementado planes de mejora posterior a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas?**, de las 193 personas encuestadas, 179 es decir el 92,75% manifestaron que PROTEGER EPS ha implementado planes de mejoramiento posterior a la Audiencia Pública, mientras que 14 usuarios es decir el 7,25% contestaron

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: marzo 2026

de forma negativa ante la pregunta mencionada.

Pregunta 7



Fuente: Google Forms

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con base en los resultados de la encuesta aplicada a **193 personas** que participaron en la encuesta de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se concluye lo siguiente:

- ✧ **184 personas** calificaron positivamente la información presentada durante la audiencia, otorgando una puntuación de **4 o 5**, en una escala donde 1 es la más baja y 5 la más alta.
- ✧ **Todos los encuestados (193)** manifestaron haber tenido conocimiento de la audiencia pública gracias a los canales de difusión utilizados por **PROTEGER EPS** durante el proceso de convocatoria.
- ✧ **155 personas** indicaron que conocían el informe de rendición de cuentas.
- ✧ **7 asistentes** realizaron preguntas durante la audiencia; de ellas, **todas las personas** señalaron que recibieron respuesta.
- ✧ **179 personas** afirmaron que **PROTEGER EPS** implementó planes de mejora luego de la audiencia.
- ✧ En resumen, se puede concluir que, en promedio, **179 personas** expresaron satisfacción con los resultados, el informe presentado y su participación en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN	Código: GC-FR-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: marzo 2026

COMPROMISOS					
No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO		
1	Publicar acta de la audiencia pública de Rendición de Cuentas	Claudia Milena Lamprea Triana	17	07	2026
			DD	MM	AAAA
			DD	MM	AAAA
			DD	MM	AAAA
			DD	MM	AAAA