



INFORME DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

JULIO 10 DEL 2026

Contenido

Contenido 2

1. PROPOSITO 5

2. MARCO DE REFERENCIA 6

3. DESARROLLO 7

3.1 RESPUESTAS A PREGUNTAS RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025 8

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 24



LISTADO DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1 Formato de preguntas u observaciones	7
Ilustración 2 Respuesta comentario 1 Audiencia Pública	10
Ilustración 3 Respuesta comentario Audiencia Pública	10
Ilustración 4 Respuesta comentario Audiencia Pública	11
Ilustración 5 Respuesta comentario Audiencia Pública	11
Ilustración 6 Respuesta comentario Audiencia Pública	11
Ilustración 7 Respuesta comentario Audiencia Pública	12
Ilustración 8 Respuesta comentario Audiencia Pública	12
Ilustración 9 Respuesta comentario Audiencia Pública	12
Ilustración 10 Respuesta pregunta 1	13
Ilustración 11 Respuesta pregunta 2	13
Ilustración 12 Respuesta pregunta 3	14
Ilustración 13 Respuesta pregunta 4	14
Ilustración 14 Respuesta pregunta 5	14
Ilustración 15 Respuesta pregunta 6	15
Ilustración 16 Respuesta pregunta 7	15
Ilustración 17 Respuesta pregunta 8	15
Ilustración 18 Respuesta pregunta 9	16
Ilustración 19 Respuesta pregunta 10	16
Ilustración 20 Respuesta pregunta 11	16
Ilustración 21 Respuesta pregunta 12	17
Ilustración 22 Respuesta pregunta 13	17
Ilustración 23 Respuesta pregunta 14	17
Ilustración 24 Respuesta pregunta 15	18
Ilustración 25 Respuesta pregunta 16	18
Ilustración 26 Respuesta pregunta 17	18
Ilustración 27 Respuesta pregunta 18	19
Ilustración 28 Respuesta pregunta 19	19
Ilustración 29 Respuesta pregunta 20	19
Ilustración 30 Respuesta pregunta 21	20
Ilustración 31 Respuesta pregunta 22	20
Ilustración 32 Respuesta pregunta 23	20
Ilustración 33 Pregunta 1 – presencial	21
Ilustración 34 Respuesta Pregunta 1 – presencial	21

Ilustración 35 Respuesta Pregunta 2 – presencial 22

Ilustración 36 Respuesta Pregunta 2 – presencial 22

Ilustración 37 Respuesta Pregunta 3 – presencial 23

Ilustración 38 Respuesta Pregunta 3 – presencial 23



1. PROPOSITO

PROTEGER EPS consolida su principio de transparencia corporativa mediante el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Este escenario permite exponer ante afiliados, organismos de control, la red de prestadores, entes territoriales y las diversas expresiones de participación social, los hitos y resultados alcanzados en el ejercicio de sus funciones. Este proceso se fundamenta en la responsabilidad social, visibilizando una gestión enfocada en optimizar los estándares de calidad, la oportunidad en la atención y la experiencia del usuario.

Este documento formaliza el monitoreo y la ejecución del Plan Anual de Rendición de Cuentas, alineándose estrictamente con el componente "Formato Cronograma de Rendición de Cuentas" (RU-FR-15) del Sistema de Gestión de la Calidad. De igual manera, recopila los pronunciamientos y respuestas a las dudas planteadas por los asistentes en los entornos virtual y presencial, quienes consolidaron sus preguntas a través del formato (RU-FR-18) "Formato de preguntas u observaciones- rendición de cuentas".



2. MARCO DE REFERENCIA

La Superintendencia Nacional de Salud, en su Circular 008 de 2018, explica que la Rendición de Cuentas es una herramienta para que los ciudadanos vigilen y participen en el sistema de salud. Por eso, las empresas encargadas de la salud de los afiliados deben mostrar públicamente lo que hicieron durante el año. Esa misma norma, en el literal d del numeral 1.2.3 “Desarrollo y Contenido”, dice textualmente:

“...Las entidades deberán garantizar que los asistentes a la Audiencia Pública tengan un espacio en el que puedan participar activamente si así lo desean, sobre lo cual deberán pronunciarse en la misma audiencia o dentro de los próximos diez (10) días hábiles a su realización a través de publicación en página web...”

Cumpliendo con esta norma y abriendo espacio a la comunidad, PROTEGER EPS entrega este informe con los resultados de su gestión. En este documento respondemos a cada una de las preguntas que hicieron los asistentes, tanto de forma virtual como presencial, siguiendo al pie de la letra lo que nos pide el ente de control.



3. DESARROLLO

El pasado 25 de junio de 2026, se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2025. Este encuentro reunió a 133 personas de manera presencial y, al mismo tiempo, tuvo un gran impacto digital al superar las 5.200 visualizaciones en la transmisión en vivo desde la página oficial de Facebook de **PROTEGER EPS SAS**.

Para que los asistentes en el sitio pudieran dar su opinión y participar activamente, les entregamos la plantilla RU-FR-18, conocida como “Formato de Preguntas u Observaciones – Rendición de Cuentas”. A través de esta herramienta, el público dejó sus dudas, comentarios y aportes, ayudándonos a consolidar un ejercicio más transparente y cercano.

	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:

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:

Ilustración 1 Formato de preguntas u observaciones

3.1 RESPUESTAS A PREGUNTAS RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

A continuación, se presentan las preguntas realizadas por los usuarios, las cuales fueron respondidas durante el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas:

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/ Yonis 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

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 tengas 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:

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS 2025

 Resumir este correo electrónico

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA       

Para: Jue 02/07/2026 11:09

CC: O Claudia Lamprea GMAIL

Recibimos su comentario "FELICITACIONES" 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 2 Respuesta comentario 1 Audiencia Pública

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:

CC:  Claudia Lamprea GMAIL

Jue 02/07/2026 11:46

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:

CC:  Claudia Lamprea GMAIL

Vie 03/07/2026 10:18

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:

CC:  Claudia Lamprea GMAIL

Jue 02/07/2026 13:50

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

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

 Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA

Para:  Claudia Lamprea GMAIL

Vie 03/07/2026 8:15

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 - PARTICIPACION CIUDADANA

Para:  Claudia Lamprea GMAIL

Vie 03/07/2026 8:17

Recibimos su comentario "ESTOY EN REPRESENTACIÓN DE LA DIRECCIÓN LOCAL DE SALUD DEL MUNICIPIO DE MONTELÍBANO," 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 - PARTICIPACION CIUDADANA

Para:  Claudia Lamprea GMAIL

Vie 03/07/2026 8:54

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 - PARTICIPACION CIUDADANA

Para:

CC:  Claudia Lamprea GMAIL

Jue 02/07/2026 11:59

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 pqr@protegereps.co, donde con gusto tramitaremos su solicitud.

¡Gracias!

Ilustración 10 Respuesta pregunta 1

Pregunta 2

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

 Resumir este correo electrónico

 Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA

Para:

CC:  Claudia Lamprea GMAIL

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 "QUÉ 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, envíarla al correo pqr@protegereps.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](#)

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA

Para: CC: Claudia Lamprea GMAIL

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 PORQ NO LEDAN EL TRATO QUE SE MERESE ES UNA SOLA PELIADERA PARA Q LE DEN LAS SITAS OTRA COSA YEVO Y AUN ALÓ ESPERANDO LAS APLICACIONES PARA UNAS TOXINAS 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](#)

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA

Para: CC: Claudia Lamprea GMAIL

Jue 02/07/2026 14:51

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 pgc@protegereps.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](#)

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA

Para: CC: Claudia Lamprea GMAIL

Vie 03/07/2026 8:35

Recibimos su comentario "TODO BIEN CON LAS AUTORIZACIONES CON EL SERVICIO DE GINECOLOGIA EN NUESTRA IPS. GRACIAA," 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

Pregunta 6

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 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, enviarla al correo pqr@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](#)



Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA

Para:

CC: Claudia Lamprea GMAIL

Vie 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](#)



Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA

Para: I

CC: Claudia Lamprea GMAIL

Vie 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, enviarla al correo pqr@protegereps.co, donde con gusto tramitaremos su solicitud.

¡Gracias!

Ilustración 17 Respuesta pregunta 8

Pregunta 9

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 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 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 par@protegereps.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

Pregunta 12

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 10:27

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 FÓRMULA 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 pqr@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

Vie 03/07/2026 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

1 mensaje

PQR NACIONAL <pqr@protegereps.co> 7 de julio de 2026 a las 9:09

Para: CC: Claudia Milena Lamprea Triana <claudia.lamprea@protegereps.co>, Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA <participacion.ciudadana@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 "EL TRASPORTE CORE POR CUENTA MÍA O HAY AOSILIO DE TRASPORTE" 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 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 pqr@protegereps.co

(Gracias)

Ilustración 23 Respuesta pregunta 14

Pregunta 15

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

1 mensaje

PQR NACIONAL <pqr@protegereps.co>

7 de julio de 2026 a las 9:13

Para:

Cc: Claudia Milena Lamprea Triana <claudia.lamprea@protegereps.co>, Oneida 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 "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 pqr@protegereps.co

¡Gracias!

Ilustración 24 Respuesta pregunta 15

Pregunta 16

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

1 mensaje

PQR NACIONAL <pqr@protegereps.co>

7 de julio de 2026 a las 9:19

Para:

Cc: Claudia Milena Lamprea Triana <claudia.lamprea@protegereps.co>, Oneida 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 "POR QUÉ 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 pqr@protegereps.co

¡Gracias!

Ilustración 25 Respuesta pregunta 16

Pregunta 17

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

1 mensaje

PQR NACIONAL <pqr@protegereps.co>

7 de julio de 2026 a las 9:23

Para:

Cc: Claudia Milena Lamprea Triana <claudia.lamprea@protegereps.co>, Oneida 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 "POR QUÉ 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 pqr@protegereps.co

¡Gracias!

Ilustración 26 Respuesta pregunta 17

Pregunta 18

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

1 mensaje

PQR NACIONAL <pqr@protegereps.co>

7 de julio de 2026 a las 9:28

Para:

Cc: Claudia Milena 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 "QUIERO CONOCER LA ULTIMA RENDICION DE CUENTAS" le invitamos a consultar nuestros informes de rendición de cuenta tanto trimestrales como anuales, a través del micrositio <https://www.protegereps.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/1EA2PsASV/k/>

Gracias

Ilustración 27 Respuesta pregunta 18

Pregunta 19

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

1 mensaje

PQR NACIONAL <pqr@protegereps.co>

7 de julio de 2026 a las 9:38

Para:

Cc: Claudia Milena 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 "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.

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 pqr@protegereps.co

¡Gracias!

Ilustración 28 Respuesta pregunta 19

Pregunta 20

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

1 mensaje

PQR NACIONAL <pqr@protegereps.co>

7 de julio de 2026 a las 9:41

Para:

Cc: Claudia Milena 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 "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 ENVIÉ 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

Pregunta 21

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

1 mensaje

PQR NACIONAL <pqr@protegereps.co>

7 de julio de 2026 a las 9:43

Para:

Cc: Claudia Milena Lamprea Triana <claudia.lamprea@protegereps.co>, Oneida 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 018000111446

Chat en línea www.protegereps.com

Correo pqr@protegereps.co

¡Gracias!

Ilustración 30 Respuesta pregunta 21

Pregunta 22

RESPUESTA COMENTARIO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

1 mensaje

PQR NACIONAL <pqr@protegereps.co>

7 de julio de 2026 a las 9:48

Para:

Cc: Claudia Milena Lamprea Triana <claudia.lamprea@protegereps.co>, Oneida 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

PQR NACIONAL <pqr@protegereps.co>

7 de julio de 2026 a las 9:51

Para:

Cc: Claudia Milena Lamprea Triana <claudia.lamprea@protegereps.co>, Oneida 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 QUEJIA SOBRE LOS TRANSPORTES QUE NO PAGAN HACE 5 MESES FUY 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

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 EPS	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: Cesar Municipio: Valledupar

INFORMACIÓN DE DATOS BÁSICOS

Nombre Completo: Nela Mercado Mancos

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

Afiado: X Representante Gubernamental: Representante IPS:

Otro: ¿Cuál?:

DATOS DE CONTACTO:

Correo Electrónico: Teléfono:

Dirección: Conchimento la Mesa

PREGUNTA U OBSERVACIÓN:

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

Como podemos los usuarios participar en las diferentes actividades que ustedes realizan.

Ilustración 33 Pregunta 1 – presencial

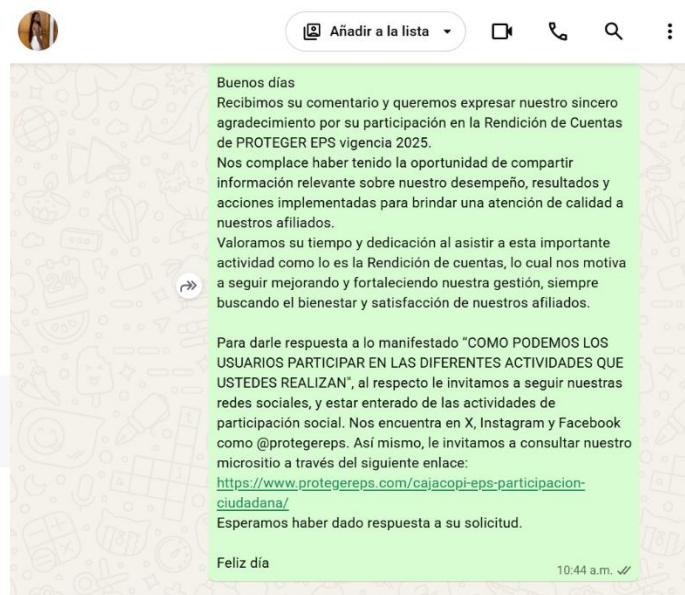


Ilustración 34 Respuesta Pregunta 1 – presencial

PROTEGER	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:

Departamento: Cesar Municipio: Valledupar

INFORMACIÓN DE DATOS BÁSICOS

Nombre Completo: Santiago Beltran Ramirez

Género: M ☒ F ☐ Edad: 21 Doc. Identidad:

Afiliado: ☒ Representante Gubernamental: ☐ Representante IPS: ☐

Otro: ¿Cuál?:

DATOS DE CONTACTO:

Correo Electrónico: no tiene Teléfono:

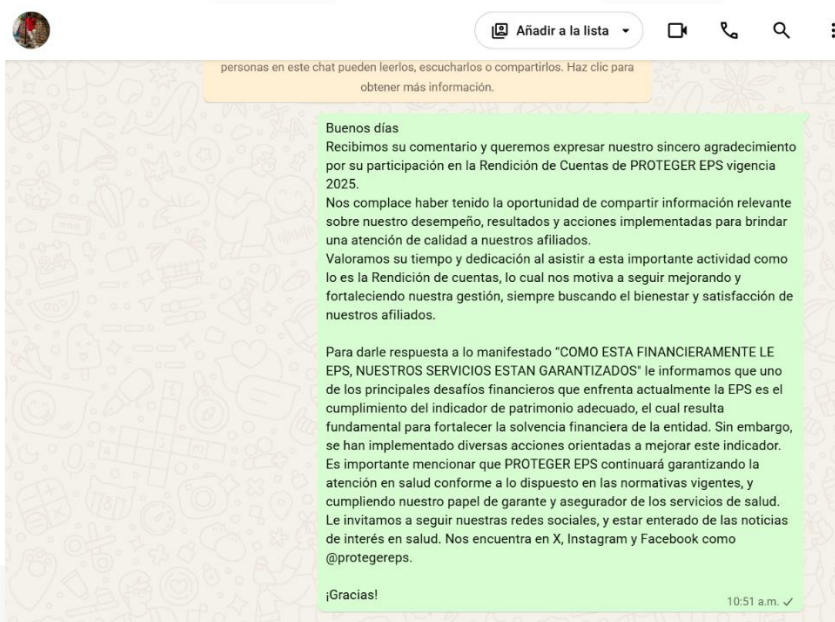
Dirección:

PREGUNTA U OBSERVACIÓN:

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

Cómo esta financieramente la eps.
Nuestros servicios están garantizados

Ilustración 35 Respuesta Pregunta 2 – presencial



personas en este chat pueden leerlos, escucharlos o compartirlos. Haz clic para obtener más información.

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 ESTA FINANCIERAMENTE LE EPS, NUESTROS SERVICIOS ESTAN GARANTIZADOS" le informamos que uno de los principales desafíos financieros que enfrenta actualmente la EPS es el cumplimiento del indicador de patrimonio adecuado, el cual resulta fundamental para fortalecer la solvencia financiera de la entidad. Sin embargo, se han implementado diversas acciones orientadas a mejorar este indicador.
Es importante mencionar 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!

10:51 a.m. ✓

Ilustración 36 Respuesta Pregunta 2 – presencial

PROTEGER EPS	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: 25 06 2026

Departamento: Cesar Municipio: Valle Dupar

INFORMACIÓN DE DATOS BÁSICOS

Nombre Completo: Emilio Ranaño

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

Afiliado: ☒ Representante Gubernamental: _____ Representante IPS: _____

Otro: _____ ¿Cuál?: _____

DATOS DE CONTACTO:

Correo Electrónico: _____ Teléfono: _____

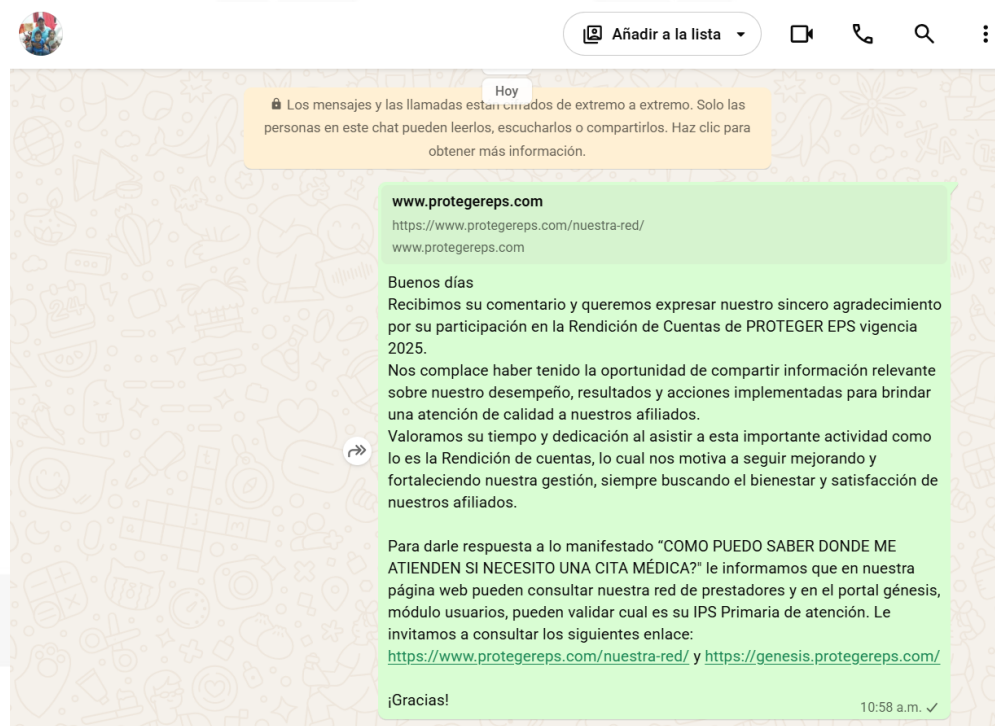
Dirección: San Diego

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



Hoy

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 MÉDICA?" 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

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El proceso de Rendición de Cuentas se ha consolidado como un espacio clave para visibilizar los logros de **PROTEGER EPS**, además de afianzar el contacto directo con los usuarios y los diversos sectores del sistema de salud. Nuestra gestión diaria se fundamenta en la transparencia y en la búsqueda constante de la excelencia en el servicio.

En el presente informe, detallamos las soluciones a las inquietudes manifestadas por la comunidad, lo cual refleja la alta relevancia que otorgamos a su participación activa. Cada aclaración ofrecida busca no solo despejar dudas, sino también profundizar en el conocimiento de nuestra operación, las prestaciones disponibles y los retos actuales.

Mantenemos firme nuestro propósito de asegurar y proteger una atención en salud digna y eficiente, respaldada por la credibilidad. Seguiremos ejecutando las mejoras indispensables para optimizar la atención de cada ciudadano. La retroalimentación de las personas es el motor de evolución para **PROTEGER EPS** y seguirá siendo nuestra prioridad en cada espacio de diálogo.

Cordialmente,



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

Elaboró: ONEIDA MÁRQUEZ – ASISTENTE NACIONAL SIAU

