



INFORME DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023

JULIO DE 2024

 Línea nacional: 018000111446

 Correo: contacto@cajacopieps.com

 www.cajacopieps.com

Contenido.....	2
1. PROPOSITO.....	5
2. MARCO DE REFERENCIA	5
3. DESARROLLO	6
3.1 RESPUESTAS A PREGUNTAS RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023	7
3.2 PARTICIPACIÓN DE USUARIOS DURANTE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	11
3.3 PARTICIPACIÓN DE USUARIOS QUE SE CONECTARON DE FORMA VIRTUAL.....	22

Ilustración 1 Formato de preguntas u observaciones	6
Ilustración 2 Pregunta Usuario 1.....	11
Ilustración 3 Respuesta Usuario 1.....	12
Ilustración 4 Pregunta Usuario 2.....	12
Ilustración 5 Respuesta Pregunta 2.....	13
Ilustración 6 Pregunta Usuario 3.....	13
Ilustración 7 Respuesta Pregunta 3.....	14
Ilustración 8 Pregunta Usuario 4.....	15
Ilustración 9 Respuesta Usuario 4.....	16
Ilustración 10 Pregunta Usuario 5.....	17
Ilustración 11 Respuesta Usuario 5.....	18
Ilustración 12 Pregunta Usuario 6.....	19
Ilustración 13 Respuesta Usuario 6.....	20
Ilustración 14 Pregunta Usuario 7.....	21
Ilustración 15 Respuesta Usuario 7.....	21
Ilustración 16 Agradecimiento por la Participación en la Audiencia Pública	22
Ilustración 17 Respuesta Comentario Correo Electrónico 1.....	23
Ilustración 18 Respuesta Comentario Correo Electrónico 2.....	23
Ilustración 19 Respuesta Comentario Correo Electrónico 3.....	24
Ilustración 20 Respuesta Comentario Correo Electrónico 4.....	24
Ilustración 21 Respuesta Comentario Correo Electrónico 5.....	25
Ilustración 22 Respuesta Comentario Correo Electrónico 6.....	25
Ilustración 23 Respuesta Comentario Correo Electrónico 7.....	26
Ilustración 24 Respuesta Comentario Correo Electrónico 8.....	26
Ilustración 25 Respuesta Comentario Correo Electrónico 9.....	27
Ilustración 26 Respuesta Comentario Correo Electrónico 10.....	27
Ilustración 27 Respuesta Comentario Correo Electrónico 11.....	28
Ilustración 28 Respuesta Comentario Correo Electrónico 12.....	29



Ilustración 29 Respuesta Comentario Correo Electrónico 13	29
Ilustración 30 Respuesta Comentario Correo Electrónico 14	30
Ilustración 31 Respuesta Comentario Correo Electrónico 15	30
Ilustración 32 Respuesta Comentario Correo Electrónico 16	31
Ilustración 33 Respuesta Comentario Correo Electrónico 17	31
Ilustración 34 Respuesta Comentario Correo Electrónico 18	32
Ilustración 35 Respuesta Comentario Correo Electrónico 19	32
Ilustración 36 Respuesta Comentario Correo Electrónico 20	33



Línea nacional: 018000111446



Correo: contacto@cajacopieps.com



www.cajacopieps.com

1. PROPOSITO

Con el desarrollo de la actividad de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se pretende brindar transparencia y mostrar a todos nuestros afiliados, Entes de Control, Prestadores de Servicios de Salud, Entes Territoriales, Veedurías Ciudadana, Asociaciones de Usuarios, demás actores del sistema y comunidad en general, como ha sido la gestión por parte de la EPS en el cumplimiento de sus obligaciones, así como los resultados obtenidos en términos de calidad, atención y satisfacción de los usuarios.

Por medio del presente informe se pretende evidenciar el seguimiento y cumplimiento del plan anual de rendición de cuentas documentado en el “formato cronograma de rendición de cuentas” RU-FR-15 que se encuentra en el Sistema de Gestión de Calidad. En el desarrollo de este, se dará respuesta a las preguntas recibidas durante el desarrollo de la actividad tanto de forma virtual como presencial.

2. MARCO DE REFERENCIA

Nuestro marco de referencia se basa en normativas y regulaciones vigentes, indicadores de gestión establecidos, políticas, planes de mejora, participación activa de los usuarios y una gestión financiera transparente que son divulgados mediante la Audiencia Pública. Estos elementos nos permiten evaluar nuestro desempeño de manera integral y brindar una visión completa de nuestras acciones y resultados.

Por otra parte, la Superintendencia Nacional de Salud a través de la circular 008 de 2018, define la Rendición de Cuentas como una herramienta de control social para promover y fortalecer el ejercicio de la participación ciudadana, donde las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios socializan la gestión realizada durante un periodo. Así mismo, la Circular mencionada establece en el literal d del numeral 1.2.3. Desarrollo y Contenido, lo siguiente:

“...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...”

A través del presente informe, buscamos informar la gestión realizada por CAJACOPI EPS frente al espacio de participación y las respuestas a las preguntas generadas.

 Línea nacional: 018000111446

 Correo: contacto@cajacopieps.com

 www.cajacopieps.com

La Rendición de Cuentas de la vigencia 2023 se llevó a cabo el día 10 de julio de 2024, en la cual se contó con una asistencia de 94 personas que participaron de manera presencial y se logró un alcance de 5.333 personas a través de la transmisión en vivo por la fan Page de Facebook de CAJACOPI EPS SAS.

A los actores que asistieron de forma presencial, se les dispuso del formato RU-FR-18 FORMATO DE PREGUNTAS U OBSERVACIONES - RENDICIÓN DE CUENTAS, para que participaran, realizando preguntas u observaciones de la audiencia.

	FORMATO DE PREGUNTAS U OBSERVACIONES – RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: RU-FR-18
	DOCUMENTO DE REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 02
		Fecha: febrero 2024

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

Por otra parte, se dispuso del link <https://bit.ly/3aYpsUU>, para que las personas que se conectaran de forma virtual participaran realizando preguntas u observaciones referente a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, observando un registro de 909 personas

3.1 RESPUESTAS A PREGUNTAS RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023

Antes de iniciar el evento de Rendición de Cuentas, los siguientes usuarios realizaron preguntas, las cuales fueron contestadas durante la Audiencia Pública.

Pregunta 1. Carmen Bauza: Yo vivo acá en Barranquilla y escuché de que CAJACOPI se retira ¿eso me afecta a mí y a mi familia?

R/ Doctor, Roberto Solano: Bueno, esa la voy a responder yo porque en verdad el responsable de ese proceso de retiro voluntario soy yo. A ver, CAJACOPI no se retira CAJACOPI continua, CAJACOPI lo que esta es solicitando retiro voluntario en aquellos municipios donde tienen menos de 100 afiliados. Hace más de un mes, hicimos una visita donde el Superintendente de salud y le manifestamos una inquietud que teníamos, que había muchos municipios donde tenía 1,2,3,5 afiliados, 10 afiliados y teníamos al lado en ese mismo municipio otra EPS o existía otra EPS que tenía más del 90% de la población o había una EPS que era la que tenía el mayor porcentaje de la población. Prestar servicios a 1,2,3,5 afiliados en un municipio, es bastante compleja la operación, es bastante difícil sobre todo porque hay que garantizar tener un gestor al mismo tiempo hay que garantizar tema de transporte, hay que garantizar una red de prestación de servicios, hay que garantizar una gran cantidad de cosas y al mismo tiempo todos los programas de gestión del riesgo, al mismo tiempo toda la parte administrativa, toda la parte de la prestación de servicios de salud y al mismo tiempo acuérdense que el gobierno nacional está hablando de la política de la territorialización de las EPS. Por lo tanto ¿qué hicimos?, hicimos un muestreo de aquellos municipios donde teníamos pocos afiliados, le solicitamos a la super el retiro voluntario en esos municipios. Por ejemplo, en el Departamento del Atlántico nos vamos a retirar de tres municipios específicamente: Usiacurí, Candelaria y Suan. Entre los tres municipios tenemos 14 afiliados en total, es muy difícil la operación, pero si así lo empezamos a ver, en muchos estamos de esa forma pero ¿qué es lo que estamos haciendo?, tratando de concentrar la mejor calidad del servicio en los municipios donde tenemos la mayor cantidad de población, dándole la oportunidad a nuestros hoy afiliados que son también usuarios del sistema de salud que tengan el acceso a todos los servicios con la EPS predominante en cada uno de estos lugares. Entonces, nosotros no nos salimos del sistema, nosotros tenemos hoy 1.468.000 afiliados en el proceso si nos aprueba la superintendencia el retiro voluntario dejaríamos de tener 7.367 afiliados eso equivale 0.5% quedaríamos con 1.460.000 afiliados



Pregunta 2. Inés Cabarique: ¿CAJACOPI EPS ofrece algún servicio para la población indígena?

R/ Doctor, Roberto Solano: Bueno la verdad si claro, nosotros tenemos aquí ese tema diferencial pero vamos a decirle a nuestro jefe de contratación José Babilonia que nos explique ese tema que él ha venido trabajando esos aspectos de la población Indígena.

R/ José Babilonia: Muy buenos días para todos, importante esta pregunta. Cajacopi de las 9 regionales, en casi todas tenemos población indígena inclusive aquí en el Atlántico tenemos una población Mokana. Tenemos una garantía de prestación diferencial para esta población y es así que le damos cumplimiento a una normatividad que nos lo exigen como es en La Guajira que hay 4 municipios que tienen una condición especial y debemos garantizarle los servicios a esta población en el lugar de su comunidad. Es por eso, que hemos realizado una contratación especial con ellos, una capita ampliada, es decir, no media autorización para nuestros servicios y a través de nuestras IPS indígenas, se trasladan directamente hasta su territorio ingresando, penetrando esta región y le llevan los servicios como lo son ginecológica, pediatría, nutrición y psicología. Muchas gracias.

R/ Doctor, Roberto Solano: efectivamente lo que dice Jose lo refuerzo con esto, CAJACOPI tradicionalmente, viene trabajando con poblaciones indígenas y se ha fortalecido con las mismas, a tal punto que hoy en La Guajira somos la segunda EPS más grande del territorio y también en las comunidades del Cesar, también en Córdoba, en Sucre, en el Atlántico, nuestra población indígena es bastante numerosa y nuestros planes de atención para la misma son con el enfoque diferencial que exige ese tipo de población. De la misma forma, también estamos abiertos a otros programas con otros tipos de poblaciones en Colombia y en cada una de ella realizaremos, ejecutaremos un programa de atención diferencial.

Pregunta 3. Kelly Martínez: ¿Qué hacen con las utilidades que da la EPS?

R/ Doctor, Roberto Solano: Bueno esa es una pregunta importante. Mario, contesta por favor esa pregunta y yo complemento el tema.

R/ Mario Morales: Las utilidades son 100% capitalizadas como reservas técnicas para fortalecer el patrimonio de la compañía. De esta manera logramos mantenernos cumpliendo con los indicadores financieros y de solvencia que nos exige la superintendencia nacional de salud.

R/ Doctor, Roberto Solano: ¿Como la voy a complementar? No obstante que somos una S.A.S una empresa privada, las utilidades no son de nosotros, las utilidades pasan al patrimonio, pero el 100% de nuestras acciones son de la caja de compensación CAJACOPI que es una entidad sin ánimo de lucro por lo tanto aquí no hay ningún beneficiario personal de las utilidades de la empresa.

Pregunta 4. Alfredo Sanjuán: *¿En qué consisten las mañanas de bienestar?*

R/ Doctor, Roberto Solano: Ingrid, tú que tocaste el tema compleméntanos esa respuesta por favor.

R/ Ingrid Lesser: Bueno, así como lo mencionamos las mañanas de bienestar es una estrategia para llevar a aquellos municipios donde es más difícil el acceso a algunos servicios, nuestra población pueda llegar y no solamente en este 2024 va a ser salud donde llevábamos todo lo que mencionó el doctor del tema de planificación, citologías, mamografías, sino también los otros servicios que ofertamos en nuestra empresa.

Pregunta 5. Ana Gabriel Ahumada: *¿Qué documentos necesito para ingresar al programa de atención?*

R/ Ingrid Lesser: Para ingresar a nuestros programas, lo único que tienen que hacer es acercarse a la IPS que tiene asignada en su municipio de residencia y el personal de salud hará la inscripción y las actividades que corresponda a su curso de vida.

R/ Doctor, Roberto Solano: Te la complemento, en los próximos días cuando tengamos la App desde la App podrán hacerlo todo, ya podrán también acudir al punto ya les va a decir donde tienen que hacerlo y pueden interactuar directamente con los canales de comunicación de la empresa porque eso fue algo que se nos olvidó decir, Augusto, de que la App va a tener una interactividad con nuestro canales de comunicación, entonces a través de la App podremos hacer muchas cosas.

Pregunta 6. Lucila Abella Romero: *¿Cómo puedo ser parte de la Asociación de Usuarios?*

R/ Doctor, Roberto Solano: Bueno, aquí esta respuesta nos la va a responder Claudia Lamprea que es el alma y vida de nuestros programas con las asociaciones de usuarios.

R/ Claudia Lamprea: Bueno, es una buena pregunta, realmente esto demuestra el interés de nuestras alianzas o de los usuarios en general en querer participar en estas alianzas de usuarios, por su puesto pueden hacerlo una vez se encuentren en convocatoria, pueden consultar las convocatoria a través de nuestras redes sociales o en la página web. Importante que sepan que por normatividad vigente nuestras alianzas tienen vigencia de dos años pero 60 días antes de su vencimiento



iniciamos todo el proceso de convocatoria y son nuestros afiliados quienes se postulan a ser parte de nuestras alianzas de usuarios, también son nuestros usuarios quienes eligen a nuestros representantes a través del derecho al voto. Recordemos que dentro de los usuarios que representan estas alianzas de usuarios en sus diferentes municipios hace parte una junta directiva que es un presidente, secretario, tesorero diferentes actores ante el sistema como son los representantes ante los servicios de salud, representantes ante la secretaria, COPACOS y demás actores y por supuesto todos usuarios nuestros. En estos momentos tenemos 7 alianzas en convocatorias todas de Boyacá para nuestros usuarios los invitamos a que se postulen a través del correo electrónico participacion.ciudadana@cajacopieps.com o al WhatsApp 3164250914 las alianzas que hoy tenemos en convocatoria son de Boyacá como ya lo mencioné, esta San Pablo de Borbur, Santana, Saboyá, Muzo, Macanal entre otros.

R/ Doctor, Roberto Solano: Gracias Claudia. Siguiente pregunta.

Pregunta 7. Elianyeliz Hernández: Yo no he podido actualizar mi Sisbén, ¿dónde lo puedo hacer?

R/ Doctor, Roberto Solano: Bueno vamos a llamar a Yonis Álvarez de operaciones para que nos responda esa inquietud.

R/ Yonis Álvarez: Bueno realmente esta es una pregunta muy importante porque a través del Sisbén recordando que el Sisbén es el mecanismo mediante el cual el Estado identifica la población vulnerable, es muy importante que los datos se mantengan actualizados, entonces, ahí la recomendación es ingresar a la página www.sisben.gov.co dirigirse al ente territorial de su municipio con esto mantendrán sus datos actualizados. El hecho de que mantengan sus datos actualizados les permitirá acceder a todos los beneficios que ofrece el Estado a toda la población vulnerable. Muchas gracias.

R/ Doctor, Roberto Solano: Siguiente pregunta.

Giselle Barceló: Así es doctor Solano tenemos por supuesto otras preguntas pero por temas de tiempo solamente vamos a responder alguna de ellas.

En el auditoría nuestro afiliado **Jaime José Gerónimo** pregunta **¿cuál es la oportunidad de un afiliado del régimen contributivo al servicio de urgencias en Puerto Colombia y cuando la ESE debe solicitar autorización para la atención?**

R/ Doctor, Roberto Solano: Bueno, no soy el experto en el tema pero en todas las ESE municipales tenemos contratado el servicio de urgencias y la primera instancia de urgencias es en la ESE de la localidad y el tema de autorización, no se requiere autorización para el servicio de urgencias. La urgencia es cuando la persona lo necesite y para eso está contratada con las ESE municipales.



3.2 PARTICIPACIÓN DE USUARIOS DURANTE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Fueron siete usuarios quienes participaron durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, diligenciando el formato RU-FR-18 FORMATO DE PREGUNTAS U OBSERVACIONES - RENDICIÓN DE CUENTAS, tal como se observa a continuación, cuyos datos de identificación, correos electrónicos, teléfonos y dirección se ocultan, con el fin de garantizar la protección de datos personales:

EPS Cajacopi S.A.S. Cajacopi	FORMATO DE PREGUNTAS U OBSERVACIONES - RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: RU-FR-18
	DOCUMENTO DE REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 02
		Fecha: febrero 2024

Fecha:

DD	MM	AA
10	07	24

Departamento: Arauca Municipio: Galambo

INFORMACIÓN DE DATOS BÁSICOS

Nombre Completo: Fra Patricia Garzón Samper

Género: M F Edad: 40 Doc. Identidad: _____

Afiliado: Representante Gubernamental: _____ Representante IPS: _____

Otro: ¿Cuál?: Asociación de Usuarios

DATOS DE CONTACTO:

PREGUNTA U OBSERVACIÓN:

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

hable' con la doctora ingri y le comente' que tengo 2 cirugías pendiente las cuales se venieron porque nunca me dieron la cita en las clínicas que me asignaron.
La atención en la oficina de Galambo es muy depreciable.

Doctora : Ingrid prioridad

Ilustración 2 Pregunta Usuario 1

GRACIAS POR PARTICIPAR EN NUESTRA RENDICIÓN DE CUENTAS 2023 CAJACOPI EPS S.A.S

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
 Paper: avranstricinasmoncomanar@hotmail.com
 CC: Claudia Lamprea GMAIL
 escaneo_participacion.ciudad... 60 KB

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S. vigencia 2023.
 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 trámite a lo solicitado, pedimos por favor enviar los soportes pertinentes por este medio.
 Su presencia y contribución fueron de gran valor para nosotros.
 ¡Gracias!

ONEIDA SAMIRA MARQUEZ NARVAEZ
 Asistente Nacional De SIAU
 participacion.ciudadana@cajacopieps.com
 PBX: 318 6930 - 386 0032 Ext. 174
 Línea gratuita nacional 01 8000 111 446
 Calle 44 # 46-16 / Barranquilla, Atl.

Ilustración 3 Respuesta Usuario 1

	FORMATO DE PREGUNTAS U OBSERVACIONES – RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: RU-FR-18
	DOCUMENTO DE REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 02
		Fecha: febrero 2024

Fecha:

Departamento: Atlántico Municipio: B/quilla

INFORMACIÓN DE DATOS BÁSICOS

Nombre Completo: Galens de la Rosa

Género: M F Edad: 55 Doc. Identidad: _____

Afiliado: Representante Gubernamental: Representante IPS:

Otro: ¿Cuál?: _____

DATOS DE CONTACTO:

PREGUNTA U OBSERVACIÓN:

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

La usuaria informa que le solicitado una resonancia magnética desde mayo y a la fecha no le han me han programado. (converse con la doctora Ingrid)

Línea nacional: 018000111446

Correo: contacto@cajacopieps.com

www.cajacopieps.com

Ilustración 4 Pregunta Usuario 2

O Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA

 Responder Responder a todos Reenviar

Para: CC: Claudia Lamprea GMAIL Jun 11/07/2024 14:02

Descargado

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S. vigencia 2023.

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 trámite a lo solicitado, pedimos por favor enviar los soportes pertinentes por este medio. Su presencia y contribución fueron de gran valor para nosotros.

¡Gracias!

ONEIDA SAMIRA MARQUEZ NARVAEZ
 Asistente Nacional De SIAU
 participacion.ciudadana@cajacopieps.com
 PBX: 319 6930 - 396 0032 Ext. 174
 Línea gratuita nacional 01 8000 111 446
 Calle 44 # 46-16 / Barranquilla, Atl.

Ilustración 5 Respuesta Pregunta 2

	FORMATO DE PREGUNTAS U OBSERVACIONES – RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: RU-FR-18
	DOCUMENTO DE REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 02
		Fecha: febrero 2024

Fecha:

Departamento: Atlántico Municipio: B/quilla

INFORMACIÓN DE DATOS BÁSICOS

Nombre Completo: Josue David Carvajal de la Rosa
 Género: M F Edad: 16 Doc. Identidad:
 Afiliado: Representante Gubernamental: Representante IPS:
 Otro: ¿Cuál?:

DATOS DE CONTACTO:

PREGUNTA U OBSERVACIÓN:

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

Infante que mi hijo no puede ver, es un niño con
discapacidad y a la fecha no le han autorizado los
checos lentes, niño con tutela

Ilustración 6 Pregunta Usuario 3

Línea nacional: 018000111446

Correo: contacto@cajacopieps.com

www.cajacopieps.com

GRACIAS POR PARTICIPAR EN NUESTRA RENDICIÓN DE CUENTAS 2023 CAJACOPI EPS S.A.S

Onaida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
Para: Jasiel Ananelsy Efron Silveira
CC: Brenda Piedad Martinez Reyes
Jun 11/07/2024 15:42

4 archivos adjuntos (15 MB) Descargar todo

ONIDA SAMIRA MARQUEZ NARVAEZ
Asistente Nacional De SBAU
participacion.ciudadana@cajacopiEPS.com
PSX: 318 5900 - 386 0032 Ext: 174
Línea gratuita regional 01 8000 111 446
Calle 44 # 46-16 / Barranquilla, Atl.

GLENYS DEL CARMEN DE LA ROSA
Hola buenas tarde bendiciones las envío los soporte En Jueves, 11 de julio de 2024, 14:01:18 GMT-5, Onaida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA <participacion.ciudadana@cajacopiEPS.com> escribió: Recibimos su c...
Jun 11/07/2024 14:47

Onaida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
Para: Claudia Lamprea GMAIL
CC: escaneo_participacion.ciudad...
Descargado
Jun 11/07/2024 14:01

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de cuentas de CAJACOPIEPS S.A.S. vigencia 2023.

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 trámite a lo solicitado, pedimos por favor enviar los soportes pertinentes por este medio.
Su presencia y contribución fueron de gran valor para nosotros.

¡Gracias!

Ilustración 7 Respuesta Pregunta 3

Línea nacional: 018000111446

Correo: contacto@cajacopiEPS.com

www.cajacopiEPS.com

EPS Cajacopi	FORMATO DE PREGUNTAS U OBSERVACIONES - RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: RU-FR-18
	DOCUMENTO DE REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 02
		Fecha: febrero 2024

Fecha: 10 / 07 / 2024

Departamento: Atlántico Municipio: Puerto Colombia

INFORMACIÓN DE DATOS BÁSICOS

Nombre Completo: Jaime José Yerinimo Silva

Género: M F Edad: 65 Doc. Identidad: _____

Afiliado: Representante Gubernamental: Representante IPS:

Otro: ¿Cuál?: _____

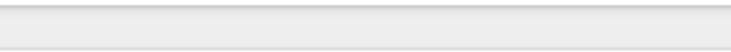
DATOS DE CONTACTO:

PREGUNTA U OBSERVACIÓN:

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

Qual es la Oportunidad que tiene un afiliado Contributivo al Servicio de Migración en Pto Col, cuando la ESE debe enviar a la EPS Cajacopi, para ser autorizada su atención

Qual es la accesibilidad al Servicio de Imagenología y Otro, de la EPS Cajacopi, si los envían a HISS Imagenología en la Calle 45 Km 9F. Siendo el Usuario de Puerto Colombia



En el programa Subsidiado puede igual, si el usuario maximización envía para Optrometria para Salud.

Ilustración 8 Pregunta Usuario 4

GRACIAS POR PARTICIPAR EN NUESTRA RENDICIÓN DE CUENTAS 2023 CAJACOPI EPS S.A.S

o Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA 6

Para: Mar 16/07/2024 10:44

CC: Claudia Lamprea GMAIL

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S. vigencia 2023.

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, nos permitimos informar que, para la atención de servicios posteriores a la urgencia, en las IPS la oportunidad de respuesta con la autorización requerida por la misma es de 2 días, teniendo en cuenta los soportes y lo estipulado en la resolución 3047 de 2008 Su presencia y contribución fueron de gran valor para nosotros.

¡Gracias!

ONEIDA SAMIRA MARQUEZ NARVAEZ
Asistente Nacional De SIAU
participacion.ciudadana@cajacopieps.com
PBX: 318 5930 - 386 0032 Ext. 174
Línea gratuita nacional 01 8000 111 446
Calle 44 # 46-16 / Barranquilla, Atl.

www.cajacopieps.com

Ilustración 9 Respuesta Usuario 4

Línea nacional: 018000111446

Correo: contacto@cajacopieps.com

www.cajacopieps.com

EPS Cajacopi <small>Cuida de ti</small>	FORMATO DE PREGUNTAS U OBSERVACIONES – RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: RU-FR-18
		Versión: 02
	DOCUMENTO DE REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Fecha: febrero 2024

6

Fecha:

DD	MM	AA
10	07	24

Departamento: Atlántico Municipio: Melambo

INFORMACIÓN DE DATOS BÁSICOS

Nombre Completo: JUDIS INES CARMARCO MORENO

Género: M F Edad: 61 Doc. Identidad:

Afiliado: Representante Gubernamental: Representante IPS:

Otro: ¿Cuál?: Presidenta de la Asociación de usu copi en Melambo

DATOS DE CONTACTO:

PREGUNTA U OBSERVACIÓN:

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

Fidelencia de medicamentos la entrega
no es oportuna, para algunos usuarios
igual quejas por cirugías así la represent...te
del equipo de Asociación de Usuarios. (1) de
los tantos quejas.
Barro

Ilustración 10 Pregunta Usuario 5

0 Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA

Para: -

CC: Claudia Lamprea GMAIL

escaneo_participacion.ciudad...
60 KB

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S. vigencia 2023.

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, en Nuestro Manual de Autorizaciones se define los tiempos de respuesta así:

Tiempos de Respuesta

Los tiempos de respuestas a las solicitudes de autorización de servicios por parte de Cajacopi EPS SAS son los definidos de acuerdo con la normatividad legal vigente.

- Servicios Electivos Prioritarios: dos días calendarios.
- Servicios Electivos No Prioritarios: cinco días calendarios.

En caso de existir un caso puntual, debe ser remitido a la gerencia Regional, para la revisión del caso.

¡Muchas gracias!

  www.cajacopieps.com

ONEIDA SAMIRA MARQUEZ NARVAEZ
Asistente Nacional De SIAU
participacion.ciudadana@cajacopieps.com
PBX: 316 5930 - 396 0032 Ext. 174
Línea gratuita nacional 01 8000 111 446
Calle 44 # 46-16 / Barranquilla, Atl.

Ilustración 11 Respuesta Usuario 5

 Línea nacional: 018000111446

 Correo: contacto@cajacopieps.com

 www.cajacopieps.com

EPS Cajacopi <small>Cajacopi de S</small>	FORMATO DE PREGUNTAS U OBSERVACIONES – RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: RU-FR-18
	DOCUMENTO DE REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 02
		Fecha: febrero 2024

Fecha:

Departamento: Atlixco Municipio: Balamquillo

INFORMACIÓN DE DATOS BASICOS

Nombre Completo: Daniel Nieto

Género: M F Edad: 64 Doc. Identidad: _____

Afiliado: _____ Representante Gubernamental: _____ Representante IPS: _____

Otro: _____ ¿Cuál?: Padre de afiliado

DATOS DE CONTACTO:

PREGUNTA U OBSERVACIÓN:

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

Realmente hay atención preferencial en la sede Plurillo?
Porque he visto a usuarios mayores y discapacitados
sin atención exclusiva.

Ilustración 12 Pregunta Usuario 6

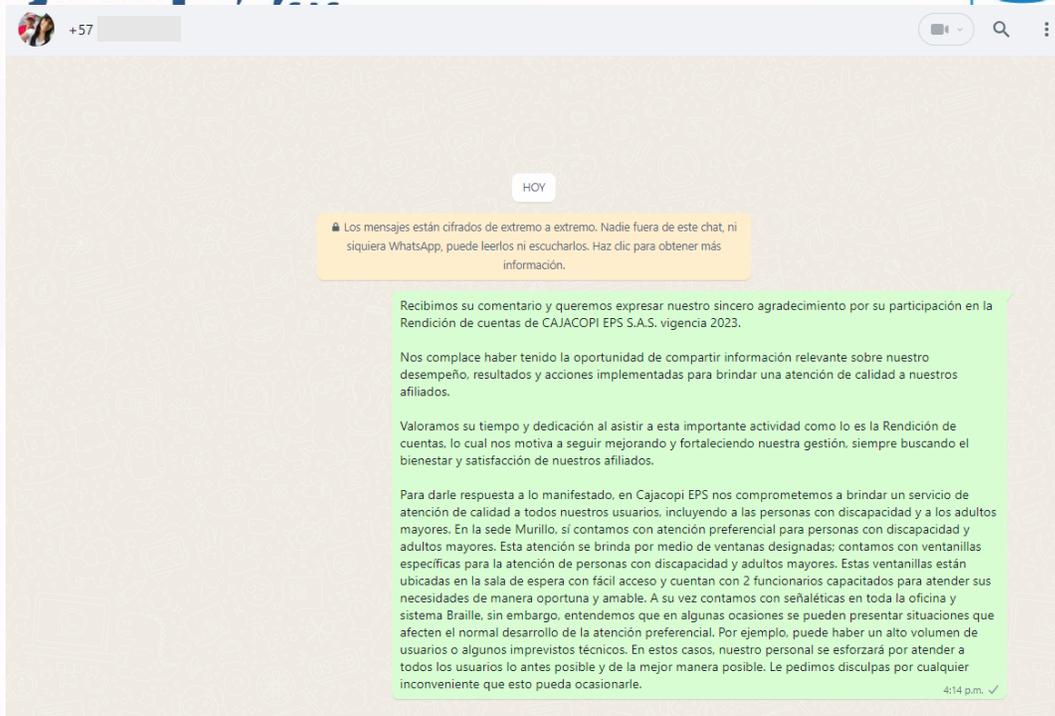


Ilustración 13 Respuesta Usuario 6

 Línea nacional: 018000111446

 Correo: contacto@cajacopieps.com

 www.cajacopieps.com

EPS Cajacopi Calidad de vida	FORMATO DE PREGUNTAS U OBSERVACIONES - RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: RU-FR-18
	DOCUMENTO DE REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 02
		Fecha: febrero 2024

SC-2000356

Fecha: 16 / 7 / 2024
 Departamento: Adiuticia Municipio: San Andrés

INFORMACIÓN DE DATOS BASICOS

Nombre Completo: Jaqueline Estela Alvarado
 Género: M F Edad: 50 Doc. Identidad: _____
 Afiliado: Representante Gubernamental: _____ Representante IPS: _____
 Otro: _____ ¿Cuál?: _____

DATOS DE CONTACTO:

PREGUNTA U OBSERVACIÓN:

Indique a continuación, su pregunta u observación, respecto a la rendición de cuentas:
porque los medicos
ginecologos esta limitado
a recibir solo a los
recidos para las vasculares
a las usuarias de pautas

Ilustración 14 Pregunta Usuario 7

GRACIAS POR PARTICIPAR EN NUESTRA RENDICIÓN DE CUENTAS 2023 CAJACOPI EPS S.A.S

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
 Para: Responder Responder a todos Reenviar Jun 18/07/2024 15:56

CC: Claudia Lamprea GMAIL

escaneo_participacion.ciudad...
57 KB

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S. vigencia 2023.

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, Cajacopi EPS no niega ningún tipo de servicio. Lo invitamos a enviar los documentos pertinentes para tramitar su solicitud al correo pqr@cajacopieps.co De igual manera, puede hacer uso de nuestros canales virtuales de atención como la línea 018000111446 y nuestra oficina virtual.

ONEIDA SAMIRA MARQUEZ NARVAEZ
 Asistente Nacional De SIAU
 participacion.ciudadana@cajacopieps.com
 PBX: 318 5930 - 398 0032 Ext. 174
 Línea gratuita nacional 01 8000 111 446
 Calle 44 # 46-16 / Barranquilla, Atl.

VIGILADO Supersalud

Ilustración 15 Respuesta Usuario 7

Línea nacional: 018000111446

Correo: contacto@cajacopieps.com

www.cajacopieps.com

3.3 PARTICIPACIÓN DE USUARIOS QUE SE CONECTARON DE FORMA VIRTUAL

Se dispuso del link <https://bit.ly/3aYpsUU>, para que las personas que se conectaran de forma virtual participaran realizando preguntas y observaciones referente a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, observando registro de 909 personas, de quienes encontramos 72 observaciones, 34 generales como OK o NINGUNO o mencionando el nombre de la persona que participó, 17 se relacionan a comentarios de agradecimiento y felicitaciones del evento, y 21 preguntas, solicitudes o inquietudes. Es de mencionar que el 11 de julio la EPS remitió mensaje vía correo electrónico a los usuarios que se contaban el mismo y se inscribieron por medio del link, agradeciendo la participación del espacio:



Ilustración 16 Agradecimiento por la Participación en la Audiencia Pública

En relación a las 21 preguntas, solicitudes o inquietudes fueron gestionadas, por lo que a continuación se pronuncia a cada una de ellas de la siguiente manera:

1. Yenci Amaya de Turmequé - Boyacá comenta:

BUENAS TARDES QUISIERA SABER PORQUE NO ESTÁN AUTORIZANDO LAS ÓRDENES MEDICAS COMO SON CITAS CON ESPECIALISTAS Y LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS, APARTE DE ESO ME HAN ANULADO VARIAS ÓRDENES MEDICAS

 Línea: [318 5930](tel:3185930)

 Correo: contacto@cajacopieps.com

 www.cajacopieps.com

GRACIAS POR PARTICIPAR EN NUESTRA RENDICIÓN DE CUENTAS 2023 CAJACOPI EPS S.A.S

1 mensaje

Claudia Milena Lamprea Triana <claudia.lamprea@cajacopieps.co>
 Para:

19 de julio de 2024, 11:10

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S. vigencia 2023.

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, Cajacopi EPS autoriza los servicios a nuestros usuarios de manera permanente y no genera ningún tipo de restricción ni barrera de acceso para ninguno de los servicios de salud. En caso de tener servicios pendientes, le solicitamos amablemente enviar los soportes correspondientes al correo electrónico pqr@cajacopieps.co o realizar el trámite de manera presencial por medio de nuestra oficina de atención al usuario:

#	Ubicación	Dirección	Teléfonos	Horario de Atención
1	TURMEQUE	CLL 4 # 2 - 19	(316) 018 - 1759	Lunes a Viernes de 7:00 AM a 12:00 PM y de 1:00 PM a 3:00 PM

Adicionalmente, Le invitamos a descargar su certificado, solicitar o consultar sus autorizaciones y otros servicios a través de nuestra Oficina Virtual: <https://genesis.cajacopieps.com/>.

Cordialmente,

Ilustración 17 Respuesta Comentario Correo Electrónico 1

2. Carmen Rosa Sarmiento de Barranquilla - Atlántico comenta:

QUE LA FARMACIA NO TENGA TANTOS PENDIENTES

Respuesta:

GRACIAS POR PARTICIPAR EN NUESTRA RENDICIÓN DE CUENTAS 2023 CAJACOPI EPS S.A.S

1 mensaje

Claudia Milena Lamprea Triana <claudia.lamprea@cajacopieps.co>
 Para:

19 de julio de 2024, 11:14

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S. vigencia 2023.

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, Cajacopi EPS se encuentra realizando seguimiento permanente a nuestra red de servicios y operadores logísticos de medicamentos, con el fin de garantizar atención oportuna y de calidad a nuestros usuarios. En caso de contar con medicamentos pendientes le solicitamos amablemente hacemos llegar los respectivos soportes al correo pqr@cajacopieps.co, donde con gusto tramitaremos su solicitud.

Cordialmente,

Ilustración 18 Respuesta Comentario Correo Electrónico 2

3. Tony Pacheco de Barranquilla - Atlántico comenta:

CUAL HA SIDO LA INTERVENCION QUE DESDE CAJACOPI EPS, SE HA EFECTUADO PARA LA POBLACION EN CONDICION DE DISCAPACIDAD PARA LA PRIORIZACION DE SERVICIOS Y ATENCION PREVENTIVA DESDE EL MODELO DE SALUD ACTUAL.

GRACIAS POR PARTICIPAR EN NUESTRA RENDICIÓN DE CUENTAS 2023 CAJACOPI EPS S.A.S

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
 Para: Responder Responder a todos Reenviar
Jun 18/07/2024 16:08

Recibimos su comentario "CUAL HA SIDO LA INTERVENCIÓN QUE DESDE CAJACOPI EPS, SE HA EFECTUADO PARA LA POBLACION EN CONDICION DE DISCAPACIDAD PARA LA PRIORIZACION DE SERVICIOS Y ATENCION PREVENTIVA DESDE EL MODELO DE SALUD ACTUAL" y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S. vigencia 2023.

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, En Cajacopi EPS nos comprometemos a brindar un servicio de atención de calidad a todos nuestros usuarios, incluyendo a las personas con discapacidad y a los adultos mayores.

En todas las oficinas a nivel nacional contamos con atención preferencial para personas con discapacidad y adultos mayores. Esta atención se brinda por medio de ventanillas designadas, contamos con ventanillas específicas para la atención de personas con discapacidad y adultos mayores. Estas ventanillas están ubicadas en la sala de espera con fácil acceso y cuentan con funcionarios capacitado para atender sus necesidades de manera oportuna y amable.

A su vez contamos con señalizaciones en toda la oficina y sistema Braille, Sin embargo, entendemos que en algunas ocasiones se pueden presentar situaciones que afecten el normal desarrollo de la atención preferencial. Por ejemplo, puede haber un alto volumen de usuarios o algunos imprevistos técnicos.

En estos casos, nuestro personal se esforzará por atender a todos los usuarios lo antes posible y de la mejor manera posible. Le pedimos disculpas por cualquier inconveniente que esto pueda ocasionarle.

¡Muchas gracias!

ONEIDA SAMIRA MARQUEZ NARVAEZ
 Asistente Nacional De SIAU
 participacion.ciudadana@cajacopieps.com
PEX: 318 5930 - 386 0032 Ext. 174
 Línea gratuita nacional 01 8000 111 446
 Calle 44 # 46-16 / Barranquilla, Atl.

Ilustración 19 Respuesta Comentario Correo Electrónico 3

4. Olga Osorio de Montería – Córdoba comenta:

PARTICIPAR EN RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

Respuesta:

GRACIAS POR PARTICIPAR EN NUESTRA RENDICIÓN DE CUENTAS 2023 CAJACOPI EPS S.A.S

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
 Para: Responder Responder a todos Reenviar
 CC: Claudia Lamprea GMAIL Jun 11/07/2024 10:40

Recibimos su comentario " PARTICIPAR EN RENDICIÓN DE CUENTAS 2023" y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S. vigencia 2023.

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.

Su presencia y contribución fueron de gran valor para nosotros.

¡Gracias!

Ilustración 20 Respuesta Comentario Correo Electrónico 4

Línea nacional: 018000111446

Correo: contacto@cajacopieps.com

www.cajacopieps.com

TENGO MUCHO INTERÉS EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE CAJACOPI EPS.

Respuesta:

GRACIAS POR PARTICIPAR EN NUESTRA RENDICIÓN DE CUENTAS 2023 CAJACOPI EPS S.A.S

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
Para:
CC: Claudia Lamprea GMAIL
Jun 11/07/2024 11:31

Responder Responder a todos Reenviar

Recibimos su comentario "TENGO MUCHO INTERÉS EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE CAJACOPI EPS." y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S. vigencia 2023.

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.

Su presencia y contribución fueron de gran valor para nosotros.

¡Gracias!



www.cajacopieps.com
ONEIDA SAMIRA MARQUEZ NARVAEZ
Asistente Nacional De SIAU
participacion.ciudadana@cajacopieps.com
PEBX: 318 5930 - 388 0032 Ext: 174
Línea gratuita nacional 01 8000 111 446
Calle 44 # 46-16 / Barranquilla, Atl.

Ilustración 21 Respuesta Comentario Correo Electrónico 5

6. Yasmin Gómez de Montería - Córdoba comenta:

INSCRIPCIÓN PARA PARTICIPAR EN RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

Respuesta:

GRACIAS POR PARTICIPAR EN NUESTRA RENDICIÓN DE CUENTAS 2023 CAJACOPI EPS S.A.S

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
Para:
CC: Claudia Lamprea GMAIL
Jun 11/07/2024 11:32

Responder Responder a todos Reenviar

Recibimos su comentario "INSCRIPCIÓN PARA PARTICIPAR EN RENDICIÓN DE CUENTAS 2023" y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S. vigencia 2023.

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.

Su presencia y contribución fueron de gran valor para nosotros.

¡Gracias!



A LA EXPECTATIVA DE LA REFORMA DE LA SALUD

Respuesta:

GRACIAS POR PARTICIPAR EN NUESTRA RENDICIÓN DE CUENTAS 2023 CAJACOPI EPS S.A.S

 Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
Para: Vie 12/07/2024 16:01

Recibimos su comentario "A LA EXPECTATIVA DE LA REFORMA DE LA SALUD" y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S. vigencia 2023.

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.

Su presencia y contribución fueron de gran valor para nosotros.

¡Gracias!



Ilustración 23 Respuesta Comentario Correo Electrónico 7

8. Olga Osorio de Montería – Córdoba comenta:

PARTICIPAR EN RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

Respuesta:

GRACIAS POR PARTICIPAR EN NUESTRA RENDICIÓN DE CUENTAS 2023 CAJACOPI EPS S.A.S

 Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
Para: Jue 11/07/2024 10:40
CC: Claudia Lamprea GMAIL

Recibimos su comentario " PARTICIPAR EN RENDICIÓN DE CUENTAS 2023" y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S. vigencia 2023.

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.

Su presencia y contribución fueron de gran valor para nosotros.

¡Gracias!

Ilustración 24 Respuesta Comentario Correo Electrónico 8

PARTICIPACIÓN

Respuesta:



SC-2000356



GRACIAS POR PARTICIPAR EN NUESTRA RENDICIÓN DE CUENTAS 2023 CAJACOPI EPS S.A.S

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA                      

11. Ana Gómez de Villavicencio - Meta comenta:

TRABAJAR MÁS POR NUESTROS USUARIOS DEL META

Respuesta:

GRACIAS POR PARTICIPAR EN NUESTRA RENDICIÓN DE CUENTAS 2023 CAJACOPI EPS S.A.S

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
Para:
CC: Claudia Lamprea GMAIL
Vie 12/07/2024 16:17

Recibimos su comentario "TRABAJAR MÁS POR NUESTROS USUARIOS DEL META" y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S. vigencia 2023.

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.

Su presencia y contribución fueron de gran valor para nosotros.

Con respecto a su comentario, queremos comentarle que en el Departamento contamos con 19 asociaciones de usuarios con quienes trabajamos conjuntamente en diferentes actividades para el fortalecimiento y empoderamiento de nuestros afiliados en temas de interés en salud a través de charlas y actividades lúdico educativas.

Para más información, favor comunicarse al correo participacion.ciudadana@cajacopieps.com

¡Gracias!

 
www.cajacopieps.com
ONEIDA SAMIRA MARQUEZ NARVAEZ
Asistente Nacional De SIAU

Ilustración 27 Respuesta Comentario Correo Electrónico 11

12. Zonia Gallo de Boavita - Boyacá comenta:

PORQ SE DEMORAN TANTO LAS AUTORIZACIONES Y UNO SABE Q SON LAS MISMAS Q A OTRAS PERSONAS SI LE SALEN?

 Línea nacional: 018000111446

 Correo: contacto@cajacopieps.com

 www.cajacopieps.com

GRACIAS POR PARTICIPAR EN NUESTRA RENDICIÓN DE CUENTAS 2023 CAJACOPI EPS S.A.S

1 mensaje

Claudia Milena Lamprea Triana <claudia.lamprea@cajacopieps.co>
Para:

19 de julio de 2024, 11:27

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S. vigencia 2023.

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, Cajacopi EPS autoriza los servicios a nuestros usuarios de manera permanente y no genera ningún tipo de restricción ni barrera de acceso para ninguno de los servicios de salud. En caso de tener servicios pendientes, le solicitamos amablemente enviar los soportes correspondientes al correo electrónico pqr@cajacopieps.co o realizar el trámite de manera presencial por medio de nuestra oficina de atención al usuario:

#	Ubicación	Dirección	Teléfonos	Horario de Atención
1	BOAVITA	CLL 6 # 5 - 87	(318) 098 - 0036	Lunes a Viernes de 7:00 AM a 3:00 PM - Jornada Continua -

Adicionalmente, Le invitamos a descargar su certificado, solicitar o consultar sus autorizaciones y otros servicios a través de nuestra Oficina Virtual: <https://genesis.cajacopieps.com/>.

Cordialmente,

Ilustración 28 Respuesta Comentario Correo Electrónico 12

13. Nathaly Ramos de Cartagena - Bolívar comenta:

QUE PLANES HAN ESTABLECIDO PARA MEJORAR LOS TIEMPOS EN LAS AUTORIZACIONES

Respuesta:

GRACIAS POR PARTICIPAR EN NUESTRA RENDICIÓN DE CUENTAS 2023 CAJACOPI EPS S.A.S

1 mensaje

Claudia Milena Lamprea Triana <claudia.lamprea@cajacopieps.co>
Para:

19 de julio de 2024, 11:37

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S. vigencia 2023.

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, le informamos que CAJACOPI EPS S.A.S ha generado estrategia de comunicación tanto presenciales como virtuales, con el fin de garantizar los trámites incluida la solicitud de autorizaciones de servicios, esto con el fin de facilitar que los usuarios realicen los trámites desde la comodidad de su hogar. Los canales que ofrecemos a nuestros afiliados son los siguientes:

- Oficinas de atención al usuario que puede consultar a través del siguiente enlace: <https://www.cajacopieps.com/oficinas-de-atencion/>
- Oficinas virtual a la cual puede ingresar a través del siguiente link: <https://genesis.cajacopieps.com/>
- Correo pqr@cajacopieps.co.
- Redes sociales: X, facebook e instagram, nos encuentran como [epscajacopi](https://www.facebook.com/epscajacopi).
- Chat dispuesto por medio de nuestra página web: www.cajacopieps.com.

Cordialmente,

Ilustración 29 Respuesta Comentario Correo Electrónico 13

14. Andrés Pacheco de Soledad - Atlántico comenta:

ASISTIR RENDICIÓN DE CUENTAS

 Línea nacional: 018000111446

 Correo: contacto@cajacopieps.com

 www.cajacopieps.com



Ilustración 30 Respuesta Comentario Correo Electrónico 14

15. Iris Barón de Guacamayas - Boyacá comenta:
OPCIONES DE CAMBIO DE EPS DE MANERA VIRTUAL

Respuesta:



Ilustración 31 Respuesta Comentario Correo Electrónico 15

16. Karolay García de San Pablo - Bolívar comenta:
SE DEBE MEJORAR EL SERVICIO DE LAS AUTORIZACIÓN GRACIAS

Línea nacional: 018000111446

Correo: contacto@cajacopieps.com

www.cajacopieps.com

GRACIAS POR PARTICIPAR EN NUESTRA RENDICIÓN DE CUENTAS 2023 CAJACOPI EPS S.A.

1 mensaje

Claudia Milena Lamprea Triana <claudia.lamprea@cajacopieps.co>
 Para:

19 de julio de 2024, 11:47

Recibimos su comentario "SE DEBE MEJORAR EL SERVICIO DE LAS AUTORIZACIÓN GRACIAS" y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S. vigencia 2023.

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, Cajacopi EPS autoriza los servicios a nuestros usuarios de manera permanente y no genera ningún tipo de restricción ni barrera de acceso para ninguno de los servicios de salud. En caso de tener servicios pendientes, le solicitamos amablemente enviar los soportes correspondientes al correo electrónico pqr@cajacopieps.co o realizar el trámite de manera presencial por medio de nuestra oficina de atención al usuario:

#	Ubicación	Dirección	Teléfonos	Horario de Atención
1	SAN PABLO	KR 8 # 15 -46	(318) 712 - 2705	Lunes a Viernes de 7:00 AM a 12:00 PM y de 1:00 PM a 5:00 PM - 

Adicionalmente, le invitamos a descargar su certificado, solicitar o consultar sus autorizaciones y otros servicios a través de nuestra Oficina Virtual: <https://genesis.cajacopieps.com/>.

Cordialmente,

Ilustración 32 Respuesta Comentario Correo Electrónico 16

17. Erik Rodríguez de San Sebastian Buenavista - Magdalena comenta:

LAS ATENCIONES SIGUEN NORMAL EN EL MUNICIPIO

Respuesta:

GRACIAS POR PARTICIPAR EN NUESTRA RENDICIÓN DE CUENTAS 2023 CAJACOPI EPS S.A.S.

1 mensaje

Claudia Milena Lamprea Triana <claudia.lamprea@cajacopieps.co>
 Para:

19 de julio de 2024, 11:52

Recibimos su comentario "NORMAL EN EL MUNICIPIO" y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S. vigencia 2023.

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, le informamos que CAJACOPI EPS S.A.S opera en el municipio de San Sebastián de Buenavista en el departamento de Magdalena, para lo cual cuenta con una Oficina de atención al usuario, cuyos datos de contacto y horario son los siguientes:

#	Ubicación	Dirección	Teléfonos	Horario de Atención
1	SAN SEBASTIAN BUENAVISTA	CL 6 # 4 - 25	(318) 354 - 5954	Lunes a Viernes de 7:00 AM a 12:00 PM y de 1:00 PM a 3:00 PM - 

Por otra parte, hemos generado estrategias de comunicación virtuales, con el fin de garantizar los trámites incluida la solicitud de autorizaciones de servicios, esto con el fin de facilitar que los usuarios realicen los trámites desde la comodidad de su hogar. Los canales no presenciales que ofrecemos a nuestros afiliados son los siguientes:

- Oficinas virtual a la cual puede ingresar a través del siguiente link: <https://genesis.cajacopieps.com/>
- Correo pqr@cajacopieps.co.
- Redes sociales: X, facebook e instagram, nos encuentran como epscajacopi.
- Chat dispuesto por medio de nuestra página web: www.cajacopieps.com.

Cordialmente,

Ilustración 33 Respuesta Comentario Correo Electrónico 17

18. Nelvis Rangel de San Martín de Loba - Bolívar comenta:

CUANDO ES LA RENDICIÓN DE CUENTAS

GRACIAS POR PARTICIPAR EN NUESTRA RENDICIÓN DE CUENTAS 2023 CAJACOPI EPS S.A.S

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACIÓN CIUDADANA
 Para: Claudia Lamprea GMAIL
 CC: Claudia Lamprea GMAIL
 Jue 11/07/2024 13:37

Respondar, Responder a todos, Reenviar

Recibimos su comentario "CUANDO ES LA RENDICIÓN DE CUENTAS" y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S. vigencia 2023.

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.

Su presencia y contribución fueron de gran valor para nosotros.

¡Gracias!

Ilustración 34 Respuesta Comentario Correo Electrónico 18

19. Leonardo Rojas de San Sebastian Buenavista - Magdalena comenta:

POR Q NO SE APLICA LA NORMATIVA EN CUANTO A LA EFICIENCIA DE ENTREGAS DE MEDICAMENTOS Y AUXILIO DE TRANSPORTE EN UN 100%

Respuesta:

GRACIAS POR PARTICIPAR EN NUESTRA RENDICIÓN DE CUENTAS 2023 CAJACOPI EPS S.A.S.
 1 mensaje

Claudia Milena Lamprea Triana <claudia.lamprea@cajacopieps.co>
 Para: 19 de julio de 2024, 13:30

Recibimos su comentario "POR Q NO SE APLICA LA NORMATIVA EN CUANTO A LA EFICIENCIA DE ENTREGAS DE MEDICAMENTOS Y AUXILIO DE TRANSPORTE EN UN 100%" y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S. vigencia 2023.

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, Cajacopi EPS autoriza los servicios a nuestros usuarios de manera permanente y no genera ningún tipo de restricción ni barrera de acceso para ninguno de los servicios de salud. En caso de tener servicios pendientes, le solicitamos amablemente enviar los soportes correspondientes al correo electrónico pqr@cajacopieps.co o realizar el trámite de manera presencial por medio de nuestra oficina de atención al usuario:

#	Ubicación	Dirección	Teléfonos	Horario de Atención
1	SAN SEBASTIAN BUENAVIST	CL 6 # 4 - 25	(318) 354 - 5954	Lunes a Viernes de 7:00 AM a 12:00 PM y de 1:00 PM a 3:00 PM Abierto

Adicionalmente, le invitamos a descargar su certificado, solicitar o consultar sus autorizaciones y otros servicios a través de nuestra Oficina Virtual: <https://genesis.cajacopieps.com/>.

En relación con la entrega de medicamentos, Cajacopi EPS se encuentra realizando seguimiento permanente a nuestra red de servicios y operadores logísticos de medicamentos, con el fin de garantizar atención oportuna y de calidad a nuestros usuarios. En cuanto al suministro de transporte, es necesario informar que existen normativas vigentes incluidas en el Plan de Beneficios de Salud, le invitamos a consultar nuestra Carta de Deberes y Derechos: <https://www.cajacopieps.com/wp-content/uploads/CARTA-DE-DEBERES-Y-DEBERES-DEL-AFIILIADO.pdf>

Cordialmente,

Ilustración 35 Respuesta Comentario Correo Electrónico 19

20. Arelis Díaz de El Retén - Magdalena comenta:

Q PUNTAJE TENGO EN EL SISBEN

Respuesta:

- Línea nacional: 018000111446
- Correo: contacto@cajacopieps.com
- www.cajacopieps.com

GRACIAS POR PARTICIPAR EN NUESTRA RENDICIÓN DE CUENTAS 2023 CAJACOPI EPS S.A.S

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
Para:
CC: Claudia Lamprea GMAIL
Vie 12/07/2024 16:32

Recibimos su comentario "Q PUNTAJE TENGO EN EL SISBEN" y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S. vigencia 2023.

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.

Su presencia y contribución fueron de gran valor para nosotros.

Con relación a su comentario, lo invitamos a Ingresar a la página web: www.sisben.gov.co y seguir las indicaciones.

¡Gracias!



Ilustración 36 Respuesta Comentario Correo Electrónico 20

21. Carlos Rodríguez de Chiquinquirá - Boyacá comenta:

ME PERMITAN UNA INTERVENCIÓN CORTA , COMO PRESIDENTE DE LA VEEDURIA NACIONAL DE SALUD.

En relación con la observación 21, no fue posible enviar respuesta puntual debido a que en el registro no se incluyó correo electrónico, y no fue posible comunicación dado que en el dato de teléfono consigno su número de cédula, sin embargo ofrecemos los siguientes contactos a la ciudadanía para lo relacionado con participación social:

Participacion.ciudadana@cajacopieps.com

WhatsApp 3164250914

Estas respuestas fueron notificadas vía correo electrónico tal como se evidenció en el detalle de este documento.

Cordialmente,

Claudia Milena Lamprea
Coordinadora Nacional de Atención a usuarios y Participación Social

Oneida Márquez Narváez

Oneida Márquez Narváez
Asistente Nacional SIAU