



INFORME DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS RENDICIÓN DE CUNETAS VIGENCIA 2024

JULIO 2025

 **Línea nacional:** 018000111446

 **Correo:** contacto@cajacopieps.com

 **www.cajacopieps.com**

Contenido

1. **PROPOSITO** 5
2. **MARCO DE REFERENCIA** 6
3. **DESARROLLO** 7
- 3.1 **CAPITULO** 18
4. **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES** 22

 **Línea nacional:** 018000111446

 **Correo:** contacto@cajacopieps.com

 **www.cajacopieps.com**

LISTADO DE TABLAS

 **Línea nacional:** 018000111446

 **Correo:** contacto@cajacopieps.com

 **www.cajacopieps.com**

LISTADO DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1 Respuesta a pregunta No. 1	12
Ilustración 2 Respuesta a pregunta No.2	12
Ilustración 3 Respuesta a pregunta No. 3	13
Ilustración 4 Respuesta a pregunta No. 4	13
Ilustración 5 Respuesta a pregunta No. 5	14
Ilustración 6 Respuesta a pregunta No. 6	14
Ilustración 7 Respuesta a pregunta No. 7	15
Ilustración 8 Respuesta a pregunta No. 8	15
Ilustración 9 Respuesta a pregunta No. 9	16
Ilustración 10 Respuesta a pregunta No. 10	16
Ilustración 11 Respuesta a pregunta No. 11	17
Ilustración 12 Respuesta a pregunta No. 12	17
Ilustración 13 Respuesta a pregunta No. 13	18
Ilustración 14 Respuesta a pregunta No. 14	18
Ilustración 15 Respuesta a pregunta No. 15	19
Ilustración 16 Respuesta a pregunta No. 16	19
Ilustración 17 Respuesta a pregunta No. 17	20
Ilustración 18 Respuesta a pregunta No. 18	20
Ilustración 19 Respuesta a pregunta No. 19	21
Ilustración 20 Respuesta a pregunta No. 20	21
Ilustración 21 Respuesta a pregunta No. 21	22

1. PROPOSITO

En el marco de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, CAJACOPI EPS reafirma su compromiso con la transparencia institucional, presentando ante nuestros afiliados, Entes de Control, Prestadores de Servicios de Salud, Entes Territoriales, Veedurías Ciudadanas, Asociaciones de Usuarios y demás actores del sistema, los avances y resultados obtenidos en el cumplimiento de sus obligaciones. Esta actividad constituye un ejercicio de responsabilidad social, en el que se expone la gestión realizada en términos de calidad, oportunidad en la atención y satisfacción de los usuarios.

El presente informe tiene como propósito evidenciar el seguimiento y cumplimiento del Plan Anual de Rendición de Cuentas, conforme al documento “Formato Cronograma de Rendición de Cuentas” RU-FR-15, el cual forma parte integral del Sistema de Gestión de Calidad. Asimismo, se incluyen las respuestas a las inquietudes formuladas por los participantes durante el desarrollo de la audiencia, tanto en modalidad virtual como presencial, fortaleciendo así el diálogo y la participación ciudadana.

2. MARCO DE REFERENCIA

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas constituye un espacio estratégico para la divulgación de los avances institucionales, sustentado en un marco de referencia que incluye el cumplimiento de normativas y regulaciones vigentes, indicadores de gestión, políticas internas, planes de mejora continua, participación activa de los usuarios y una gestión financiera transparente. Estos elementos permiten evaluar de manera integral el desempeño de la EPS y ofrecer una visión clara y completa de las acciones ejecutadas y los resultados obtenidos.

En concordancia con lo establecido por la Superintendencia Nacional de Salud, mediante la Circular 008 de 2018, la Rendición de Cuentas se reconoce como una herramienta de control social orientada a fortalecer el ejercicio de la participación ciudadana. En este contexto, las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios deben socializar la gestión realizada durante el periodo evaluado. La misma circular, en el literal d del numeral 1.2.3 “Desarrollo y Contenido”, establece que:

“...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, CAJACOPI EPS presenta los resultados de la gestión realizada en el marco de este ejercicio de participación, incluyendo las respuestas a las preguntas formuladas por los asistentes, tanto en modalidad virtual como presencial, en cumplimiento de los lineamientos establecidos por el ente de control.

3. DESARROLLO

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2024 se llevó a cabo el día 23 de julio de 2025. En esta jornada se contó con la participación presencial de 75 asistentes y se logró un alcance significativo de 8,1 mil visualizaciones a través de la transmisión en vivo realizada por la fan page oficial de Facebook de CAJACOPI EPS SAS.

Con el fin de garantizar la participación activa de los asistentes presenciales, se dispuso del formato **RU-FR-18 “Formato de Preguntas u Observaciones – Rendición de Cuentas”**, mediante el cual los participantes tuvieron la oportunidad de formular preguntas, expresar observaciones y contribuir al fortalecimiento del ejercicio de transparencia institucional.

	FORMATO DE PREGUNTAS U OBSERVACIONES – RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: RU-FR-18 Versión: 03
	DOCUMENTO DE REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Fecha: septiembre 2024

Fecha:

Departamento: _____ Municipio: _____

INFORMACIÓN DE DATOS BÁSICOS

Nombre Completo: _____

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

Afiliado: _____ Representante Gubernamental: _____ Representante IJS: _____

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:

3.1 RESPUESTAS A PREGUNTAS RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2024

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

Pregunta 1: Mildred Ramos: ¿Qué mecanismos utiliza la EPS para hacerle seguimiento a los servicios de salud que reciben los afiliados?

R/ Doctora, Ingrid Lesser: Buenos días, le quiero comentar a nuestra usuaria y a todos ustedes, que contamos en la EPS con un equipo de prestación efectiva tanto Nacional como Regional. Este equipo, se encarga de hacer seguimiento a todas esas autorizaciones generadas y valida que efectivamente el servicio se ha prestado de igual manera, aquellas atenciones donde no media una autorización hacemos llamados aleatorios a los usuarios que reportan las IPS como realmente atendidos, para validar que la oportunidad de la cita corresponder para validar que efectivamente el usuario asistió y validar cuales fueron las barreras que impidió que el usuario pudiera acceder a ese servicio. Adicionalmente a las PQR esta es la etapa preventiva. Pero ya cuando desafortunadamente se materializa en una PQR o en una tutela, tenemos otro equipo que valida caso a caso si efectivamente al usuario le cumplimos la promesa de servicio que le dimos al cerrar la PQR y se le materializó la tutela. Es decir, nosotros hoy no estamos dejando al usuario libre con un documento que se puede convertir en un documento si soporte. No, hoy te estamos acompañando, para validar con la red que efectivamente te de el servicio que ustedes merecen.

R/ Doctor, Roberto Solano: Al mismo tiempo, estamos pendiente después de que sale la autorización que se le asigne la cita. Para efectos de poder garantizar la satisfacción de ese Usuario

Ingrid Lesser: así es Doctor, es la parte preventiva de prestación efectiva.

Pregunta 2: Norma Tovar, ¿Qué impacto ha tenido el seguimiento de la Supersalud en las decisiones financieras de la EPS?

R/ José Mario Morales: Bueno, de nuevo buenos días. El impacto quiero decirles que es 100% positivo cada visita que recibimos de la Superintendencia de Salud o de cualquier ente de control, nos lleva a hacer una revisión profunda de los procesos que tenemos en la compañía, y gracias al acompañamiento, la auditoria y todos los hallazgos que se puedan evidenciar en el proceso, logramos siempre una mejora

continúa en cada proceso y eso se refleja en una mejora continua en la atención que le podamos dar a cada uno de nuestros usuarios

R/ Doctor. Roberto Solano: La verdad es que somos extremadamente receptivos de las visitas de los organismos de control, en estos momentos tenemos una medida especial de vigilancia de parte de la Superintendencia en cabeza de la Doctora Mónica Ortega que está aquí vigilante del proceso de rendición de cuentas, pero recibimos continuamente por lo menos cada dos meses recibimos una visita de la Superintendencia de Salud que nos audita diferentes procesos, pero al mismo tiempo tenemos acabamos de salir de una auditoría de la Contraloría Distrital de Barranquilla que vigiló el tema de Barranquilla que es la ciudad donde más afiliados tenemos cerca de 145,000 y también ahora mismo inició el día de ayer hicimos la presentación de otra visita de la Contraloría General de la República que va a durar hasta el mes de Diciembre, vigilando todos los aspectos de la empresa. Entonces, nosotros estamos siempre vigilados en todo momento por diferentes organismos de control.

Pregunta 3: Rocío Dorado ¿Qué estrategias financieras han desarrollado para cumplir con las obligaciones de la EPS y sus afiliados?

R/ José Mario Morales: Listo, a su respuesta querida usuaria le quiero decir o le voy a mostrar 3 estrategias puntuales. La primera, realizamos un ejercicio de proyección mensual de flujos de efectivo el cual todos los meses validamos la ejecución real y tomamos acciones. Dos, conciliamos cuentas periódicamente puede ser mensuales o trimestrales con la red prestadora de servicios de salud, logrando tener cifras claras y conciliadas en una buena comunicación entre las partes y tres, que la vemos en la presentación, seguiremos garantizando el flujo oportuno de recursos a toda la red pública y privada para que con esto la red siempre se mantenga abierta y disposición para poder atender a todos los usuarios.

R/ Roberto Solano: nosotros no nos quedamos con un solo peso del giro. Nosotros el 100% del giro lo distribuimos nos gastamos 5,3 en lo administrativo y el resto se coloca en la red.

Pregunta 4: Sandra Jiménez Yo no he podido actualizar mis SISBEN, ¿dónde puedo solicitar la actualización de la encuesta del SISBEN?

R/ Yonis Alvarez: Bueno esta inquietud es muy buena porque es importante que nuestros afiliados mantengan actualizada su ficha de SISBEN. En este caso en particular el ciudadano puede acercarse a las sedes del SISBEN de cada uno de sus municipio o también puede hacerlo de forma virtual a través del portal,

portaldelciudadano.sisben.gov.co ahí de manera virtual el ciudadano puede actualizar o mas bien solicitar la actualización de su ficha de SISBEN y podrá hacerle seguimiento a la visita.

R/ Roberto Solano: hay un tema que es el común de la gente asocia SISBEN con salud y SISBEN no es solamente salud. El SISBEN es una herramienta es un sistema metodológico estadístico que sirve para medir una cantidad de cosa. Por eso continuamente hablamos de SISBEN salud – SISBEN salud el SISBEN es un sistema de información básico municipal con el cual se tienen una serie de temas como la parte de condiciones de vivienda, condición socioeconómicas el tema de salud también sirve para el tema de prestar el servicio militar, para el tema escolar una gran cantidad de temas se utiliza. Por eso es importante mantenerlo actualizado con base a esa actualización es que en lo municipios se efectúan las políticas para poder solucionar las circunstancias que salen deficitarias y al mismo tiempo esa información sube a planeación nacional y con eso es que se construyen los elementos de planeación y el plan nacional de desarrollo para satisfacer esas necesidades. Ahí preguntan si la persona tiene agua potable, si tiene alcantarillado si tiene saneamiento básico. Hay una cantidad de preguntas que están incluidas en esa herramienta por eso es importante ese tema de la actualización.

Pregunta 5: Blanca Aparicio: Si me mudo para Bucaramanga, será que Cajacopi me sigue atendiendo?

R/ Yonis Alvarez: Bueno doctor, precisamente como lo estuvimos mencionando al principio de nuestra intervención, nuestros usuarios de portabilidad, pueden acceder

R/ Roberto Solano: Un momentico Yonis ahí viene la primera cuestión si me mudo para Bucaramanga, listo. Cajacopi en Bucaramanga no tiene servicio de afiliación, por lo tanto el usuario tiene dos opciones, la primera pedir una portabilidad para estar en Bucaramanga, la segunda es cambiarse de EPS. Lo que sucede es que a veces por el desconocimiento se trasladan a otras ciudades y no hay la portabilidad y es mas difícil realizar la atención, pero si es obligación de la EPS hacerlo. Continúa Yonis.

R/ Yonis Alvarez: precisamente la persona puede ya sea actualizar su ficha SISBEN en el municipio destino y hacer el traslado y cambio de EPS de su elección en ese municipio pero también las EPS en Colombia en aplicación del decreto 1683

R/ Roberto Solano: Específicamente una persona que esta en un plan de un tratamiento hace parte de un programa de gestión del riesgo y no quiere interrumpir su tratamiento entonces pide esa portabilidad.

R/ Yonis Alvarez: Así es y precisamente con el decreto 1683 y el decreto 780 las EPS en Colombia deben garantizar el acceso a los servicios de salud en el municipio donde de manera temporal o permanente se traslade el afiliado. Entonces en este caso puntual, CAJACOPI EPS dispone de unos mecanismos para que la persona pueda solicitar su portabilidad puede hacerlo de manera virtual a través de nuestra página puede hacerlo a través de nuestra línea 018000111446 recibiremos su solicitud y en tiempo no máximo o no superior a los 10 días hábiles le daremos respuesta a su solicitud de portabilidad.

Pregunta 5: Estos espacios como la rendición de cuentas son importantes para la participación de la ciudadanía, que otros espacios tiene la eps para la participación de los afiliados, líderes de la comunidad y ciudadanía en general?

R/ Ing. Claudia Lamprea: Bueno realmente para nosotros es importante que la comunidad participe y por eso hemos ampliado muchos espacios entre ellos los encuentros que se hacen con las alianzas de usuarios a todos los invitamos a que participen a que se junten con nosotros y que ustedes también hagan parte de estas asociaciones a nivel nacional. También recuerden que estamos viajando a los municipios a realizar encuentros con los usuarios para que nos puedan contar cuales son las necesidades en la población, pero también algo más importante es que ustedes también se formen, hagan parte de nuestro diplomado y sean multiplicadores y embajadores en cada uno de sus municipios.

R/ Roberto Solano: también importante recordarles a todos los que están conectados a vincularse a nuestras redes sociales, la información que fluye ahí es una información total de la empresa. Ahí no le hacemos publicidad a absolutamente a nadie, solamente temas que tengan que ver con el aseguramiento en salud de parte de CAJACOPI EPS y al mismo tiempo también, mostramos nuestra red de prestadores de servicios y les mostramos también los servicios que prestan estas mismas entidades

Pregunta 6: Jorge Piña: ¿Qué hacen ustedes para garantizar un servicio de salud efectivo?

R/ Ingrid Lesser: Bueno, en consonancia con la respuesta anterior que es lo de prestación efectiva, pues también garantizamos una red de prestadores que sea suficiente con una capacidad instalada necesaria y suficiente para la población atender el monitoreo y seguimiento que le hacemos también a esa red para que efectivamente no tenga barreras de acceso. De igual manera, nosotros tenemos otros mecanismos

A continuación se relacionan las Preguntas recibidas a través del link de inscripción a través de la página WEB, el cual fue divulgado por mensajes de textos.

Pregunta 1: SOLO QUIERO MANIFESTAR MI AGRADECIMIENTO A CAJACOPI, POR LA ATENCION QUE HE RECIBIDO Y POR QUE SIEMPRE ME PRESTAN LOS SERVICIOS QUE NECESITO, DIOS LOS BENDIGA

Respuesta 1:

RESPUESTA A COMENTARIOS RENDICIÓN DE CUENTAS CAJACOPI EPS

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
Para: adelita473@gmail.com
CC: Claudia Lamprea GMAIL
Lun 28/07/2025 11:31

Recibimos su comentario "SOLO QUIERO MANIFESTAR MI AGRADECIMIENTO A CAJACOPI, POR LA ATENCION QUE HE RECIBIDO Y POR QUE SIEMPRE ME PRESTAN LOS SERVICIOS QUE NECESITO, DIOS LOS BENDIGA." y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S vigencia 2024.

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 1 Respuesta a pregunta No. 1

Pregunta 2: ME GUSTARÍA SABER SI TENGO UNA PORTABILIDAD EN BOGOTÁ

Respuesta 2:

RESPUESTA A COMENTARIOS RENDICIÓN DE CUENTAS CAJACOPI EPS

1002304249.pdf
268 KB

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
Para: ec9392931@gmail.com
CC: Claudia Lamprea GMAIL
Lun 28/07/2025 10:49

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S vigencia 2024.

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 "ME GUSTARÍA SABER SI TENGO UNA PORTABILIDAD EN BOGOTÁ" lo invitamos a ingresar al portal genesis <https://genesis.cajacopieps.com/index.html#%2Finicio>. Adjunto, encontrará certificado de movilidad registrado en nuestro sistema.

Ilustración 2 Respuesta a pregunta No.2

 **Línea nacional:** 018000111446

 **Correo:** contacto@cajacopieps.com

 **www.cajacopieps.com**

Pregunta 3: POR QUE EL SERVICIO DE CAJACOPI EN EL MUNICIPIO ESTÁ PESADO VA UNO A SOLICITAR UNA AUTORIZACIÓN Y LAS FUNCIONARIAS NUNCA AY INTERNET O SE ACABA EL SISTEMA O SE ACABARON LOS FICHOS SI EN OTRAS EPS ATIENDEN A LOS USUARIOS SIN FICHÓ

Respuesta 3:

RESPUESTA A COMENTARIOS RENDICIÓN DE CUENTAS CAJACOPI EPS

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
Para: fs7102775@gmail.com
CC: Claudia Lamprea GMAIL
Lun 28/07/2025 14:45

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S vigencia 2024.

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 EL SERVICIO DE CAJACOPI EN EL MUNICIPIO ESTÁ PESADO VA UNO A SOLICITAR UNA AUTORIZACIÓN Y LAS FUNCIONARIAS NUNCA AY INTERNET O SE ACABA EL SISTEMA O SE ACABARON LOS FICHOS SI EN OTRAS EPS ATIENDEN A LOS USUARIOS SIN FICHÓ" Cajacopi EPS, autoriza los servicios a nuestros usuarios de manera permanente y no genera ningún tipo de restricción 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 ngr@cajacopiyps.co, donde con gusto tramitaremos su solicitud.

¡Gracias!

Ilustración 3 Respuesta a pregunta No. 3

Pregunta 4: NECESITAMOS. QUÉ LAS CITAS. CON ESPECIALISTAS, NO SALGAN MÁS RÁPIDO Y NO ESPERAR TANTO TIEMPO, GRACIAS

Respuesta 4:

RESPUESTA A COMENTARIOS RENDICIÓN DE CUENTAS CAJACOPI EPS

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
Para: marthahelena5195@gmail.com
CC: Claudia Lamprea GMAIL
Lun 28/07/2025 11:00

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S vigencia 2024.

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 "NECESITAMOS. QUÉ LAS CITAS. CON ESPECIALISTAS, NO SALGAN MÁS RÁPIDO Y NO ESPERAR TANTO TIEMPO, GRACIAS" Cajacopi 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.

Ilustración 4 Respuesta a pregunta No. 4

Pregunta 5: LA ATENCIÓN QUE RECIBO POR LA EPS ES BUENA. SIEMPRE ME ATIENDEN Y NO TENGO PROBLEMA EN MIS CITAS .

Respuesta 5:

RESPUESTA A COMENTARIOS RENDICIÓN DE CUENTAS CAJACOPI EPS

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
Para: marthahero20@gmail.com
CC: Claudia Lamprea GMAIL
Lun 28/07/2025 11:08

Respondar Responder a todos Reenviar

Recibimos su comentario "LA ATENCIÓN QUE RECIBO POR LA EPS ES BUENA. SIEMPRE ME ATIENDEN Y NO TENGO PROBLEMA EN MIS CITAS ." y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de CAJACIPI EPS S.A.S vigencia 2024.

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 5 Respuesta a pregunta No. 5

Pregunta 6: BUEN SERVICIO Y RAPIDEZ EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS EN RÉGIMEN CONTRIBUTIVO.

Respuesta 6:

RESPUESTA A COMENTARIOS RENDICIÓN DE CUENTAS CAJACOPI EPS

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
Para: tovarsieramillersmith@gmail.com
CC: Claudia Lamprea GMAIL
Lun 28/07/2025 11:11

Respondar Responder a todos Reenviar

Recibimos su comentario "BUEN SERVICIO Y RAPIDEZ EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS EN RÉGIMEN CONTRIBUTIVO." y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de CAJACIPI EPS S.A.S vigencia 2024.

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 6 Respuesta a pregunta No. 6

Pregunta 7: MI PREGUNTA ES PORQUE CAMBIARON EL HORARIO DE ATENCIÓN DE USUARIOS DE LA DROGUERÍA SIKUANY

Respuesta 7:

RESPUESTA A COMENTARIOS RENDICIÓN DE CUENTAS CAJACOPI EPS

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
 Para: marlensl656@gmail.com
 CC: Claudia Lamprea GMAIL
 Lun 28/07/2025 15:48

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S vigencia 2024.

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 "MI PREGUNTA ES PORQUE CAMBIARON EL HORARIO DE ATENCIÓN DE USUARIOS DE LA DROGUERÍA SIKUANY " Cajacopi EPS, se encuentra realizando seguimineto 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 algun pendientes, le solicitamos amablemente hacernos llegar los respectivos soportes al correo qr@cajacopi.eps.co, donde con gusto tramitaremos su solicitud.

¡Gracias!

Ilustración 7 Respuesta a pregunta No. 7

Pregunta 8: TENEMOS FALLAS EN TRASPORTES, AGENDAMIENTO DE CITAS Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Respuesta 8:

RESPUESTA A COMENTARIOS RENDICIÓN DE CUENTAS CAJACOPI EPS

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
 Para: az322848942@gmail.com
 CC: Claudia Lamprea GMAIL
 Lun 28/07/2025 11:21

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S vigencia 2024.

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 "TENEMOS FALLAS EN TRASPORTES, AGENDAMIENTO DE CITAS Y 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 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 qr@cajacopi.eps.co, donde con gusto tramitaremos su solicitud.

¡Gracias!

Ilustración 8 Respuesta a pregunta No. 8

Pregunta 9: NECESITO UN CERTIFICADO DE AFILIACION

Respuesta 9:

RESPUESTA A COMENTARIOS RENDICIÓN DE CUENTAS CAJACOPI EPS

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
 Para: karenmelisajimenezleon@gmail.com
 Lun 28/07/2025 11:36

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S vigencia 2024.

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.cajacopieps.com/index.html#%2Finicio>

Cajacopi EPS - Portal Genesis
 Acepto que he leído la carta de derechos y deberes de los afiliados
genesis.cajacopieps.com

donde podrá descargar el certificado de afiliación.

¡Gracias!

Ilustración 9 Respuesta a pregunta No. 9

Pregunta 10: PORQUE HAY MEDICO QUE NO PONE EL DIAGNOSTICO EN LA FORMULA Y CUANDO EL USUARIO VA ALA FARMACIA ES EL INCONVENIENTE PORQUE POR ESO NO ENTREGA LA FORMULA

Respuesta 10:

RESPUESTA A COMENTARIOS RENDICIÓN DE CUENTAS CAJACOPI EPS

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
 Para: Sarmiento Hereira Carmen Rosa <rosarmiento18@hotmail.com>
 CC: Claudia Lamprea GMAIL
 Lun 28/07/2025 13:46

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S vigencia 2024.

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 "PORQUE HAY MEDICO QUE NO PONE EL DIAGNOSTICO EN LA FORMULA Y CUANDO EL USUARIO VA ALA FARMACIA ES EL INCONVENIENTE PORQUE POR ESO NO ENTREGA LA FORMULA" Cajacopi 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 qr@cajacopieps.co, donde con gusto tramitaremos su solicitud.

¡Gracias!

Ilustración 10 Respuesta a pregunta No. 10

Pregunta 11: POR QUÉ DEMORA LA CONSULTA CON ESPECIALISTAS ?

Respuesta 11:

RESPUESTA A COMENTARIOS RENDICIÓN DE CUENTAS CAJACOPI EPS

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
 Para: anisalgado1953@gmail.com
 CC: Claudia Lamprea GMAIL
 Lun 28/07/2025 13:55

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S vigencia 2024.

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 DEMORA LA CONSULTA CON ESPECIALISTAS ?" Cajacopi 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.

¡Gracias!

Ilustración 11 Respuesta a pregunta No. 11

Pregunta 12: MEJORAR UN POCO CON LOS PENDIENTES Y LAS CITAS SON MUY LEJOS GRACIAS BENDICIONES PARA TODOS USTEDES FELIZ DÍA ¿

Respuesta 12:

RESPUESTA A COMENTARIOS RENDICIÓN DE CUENTAS CAJACOPI EPS

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
 Para: Mariaaleydaquinterorosas@gmail.com <mariaaleydaquinterorosas@gmail.com>
 CC: Claudia Lamprea GMAIL
 Lun 28/07/2025 13:58

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S vigencia 2024.

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 UN POCO CON LOS PENDIENTES Y LAS CITAS SON MUY LEJOS GRACIAS BENDICIONES PARA TODOS USTEDES FELIZ DÍA " Cajacopi 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 rg@cajacopieps.co, donde con gusto tramitaremos su solicitud.

¡Gracias!

Ilustración 12 Respuesta a pregunta No. 12

Pregunta 13: SOLICITO LAS AUTORIZACIÓN ES PARA LAS ORDENES MEDICAS QUE RADIQUE HACE 10 DÍAS HÁBILES

Respuesta 13:

RESPUESTA A COMENTARIOS RENDICIÓN DE CUENTAS CAJACOPI EPS

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
Para: angelicahernandez3007@gmail.com
CC: Claudia Lamprea GMAIL
Lun 28/07/2025 14:07

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S vigencia 2024.

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 "SOLICITO LAS AUTORIZACIÓN ES PARA LAS ORDENES MEDICAS QUE RADIQUE HACE 10 DÍAS HÁBILES " Cajacopi EPS, autoriza los servicios a nuestros usuarios de manera permanente y no genera ningún tipo de restricción 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.

¡Gracias!

Ilustración 13 Respuesta a pregunta No. 13

Pregunta 14: ES IMPORTANTE TENER EN CUENTA A LAS LIGAS DE USUARIOS MUNICIPALES DE LAS EPS CAJACOPI YA QUE SANTA BARBARA DE PINTO TENEMOS LIGA DE USUARIOS

Respuesta 14:

RESPUESTA A COMENTARIOS RENDICIÓN DE CUENTAS CAJACOPI EPS

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
Para: nerlyanaya20@gmail.com
CC: Claudia Lamprea GMAIL
Lun 28/07/2025 14:09

Recibimos su comentario "ES IMPORTANTE TENER EN CUENTA A LAS LIGAS DE USUARIOS MUNICIPALES DE LAS EPS CAJACOPI YA QUE SANTA BARBARA DE PINTO TENEMOS LIGA DE USUARIOS" y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S vigencia 2024.

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 a pregunta No. 14

Pregunta 15: COMO GARANTIZAN TRANSPORTE A LOS USUARIOS DE LOS CORREGIMIENTOS

Respuesta 15:

RESPUESTA A COMENTARIOS RENDICIÓN DE CUENTAS CAJACOPI EPS

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
Para: torogomezandrapatricia@gmail.com
CC: Claudia Lamprea GMAIL
Lun 28/07/2025 14:34

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S vigencia 2024.

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 GARANTIZAN TRANSPORTE A LOS USUARIOS DE LOS CORREGIMIENTOS" Cajacopi EPS, autoriza los servicios a nuestros usuarios de manera permanente y no genera ningún tipo de restricción ni barreras de acceso para ninguno de los servicios de salud. En caso de contar con medicamentos pendientes, le solicitamos amablemente hacernos llegar los respectivos soportes al correo ppr@cajacopiens.co, donde con gusto tramitaremos su solicitud.

¡Gracias!

Ilustración 15 Respuesta a pregunta No. 15

Pregunta 16: QUE NOS HAGAN CLARIDAD PORQUE HAY HOSPITALES QUE NO DAN CITAS Y SE ESTÁ PAGANDO EL SERVICIO.Y PORQUE NO SALEN MUCHAS AUTORIZACIONES SINO POQUITAS GRACIAS

Respuesta 16:

RESPUESTA A COMENTARIOS RENDICIÓN DE CUENTAS CAJACOPI EPS

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
Para: clauromer1994@gmail.com
CC: Claudia Lamprea GMAIL
Lun 28/07/2025 14:36

Recibimos su comentario y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S vigencia 2024.

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

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

Para darle **respuesta** a lo manifestado "QUE NOS HAGAN CLARIDAD PORQUE HAY HOSPITALES QUE NO DAN CITAS Y SE ESTÁ PAGANDO EL SERVICIO.Y PORQUE NO SALEN MUCHAS AUTORIZACIONES SINO POQUITAS GRACIAS" Cajacopi EPS, autoriza los servicios a nuestros usuarios de manera permanente y no genera ningún tipo de restricción 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.

¡Gracias!

Ilustración 16 Respuesta a pregunta No. 16

Pregunta 17: FELICITAR AL EQUIPO CAJACOPI, BUEN SERVICIO

Respuesta 17:

RESPUESTA A COMENTARIOS RENDICIÓN DE CUENTAS CAJACOPI EPS

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
Para: donde21@hotmail.com
Lun 28/07/2025 15:46

Recibimos su comentario "FELICITAR AL EQUIPO CAJACOPI, BUEN SERVICIO:" y queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por su participación en la Rendición de Cuentas de CAJACOPI EPS S.A.S vigencia 2024.

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 17 Respuesta a pregunta No. 17

Pregunta 18: BUENAS TARDES ESTÁN LLEGANDO LE UNOS MENSAJES DONDE NOS ESTÁN INVITANDO A UNA AFILIACIÓN A OTRA EPS. QUISIERA SABER CAJACOPI CONTINÚA. MÁS DE UN USUARIO ME ESCRIBIÓ PARA COMENTARME DE ESOS MENSAJES..GRACIAS

Respuesta 18:

RESPUESTA RENDICIÓN DE CUENTAS

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
Para: patigomes1212@gmail.com
Mié 06/08/2025 16:11

Recibimos su comentario "BUENAS TARDES ESTÁN LLEGANDO LE UNOS MENSAJES DONDE NOS ESTÁN INVITANDO A UNA AFILIACIÓN A OTRA EPS . QUISIERA SABER CAJACOPI CONTINÚA . MÁS DE UN USUARIO ME ESCRIBIÓ PARA COMENTARME DE ESOS MENSAJES..GRACIAS"

¡Buenas tardes! Gracias por compartir su inquietud que es también la de otros usuarios. Le confirmo que Cajacopi EPS continúa garantizando todos los servicios a sus afiliados.

Hemos sido informados sobre la circulación de mensajes que invitan a una afiliación a otra EPS, y queremos aprovechar para invitarle a que no realice ningún trámite a través de personas no autorizadas o inescrupulosas. Es importante que toda la información y los trámites los realice directamente con nuestros canales oficiales o personal debidamente identificado de Cajacopi EPS para evitar cualquier inconveniente o fraude.

Si tiene más dudas o quiere verificar alguna información, no dude en contactarnos por nuestros canales oficiales. ¡Estamos para servir!

Ilustración 18 Respuesta a pregunta No. 18

 Línea nacional: 018000111446

 Correo: contacto@cajacopieps.com

 www.cajacopieps.com

Pregunta 19: QUE PASA CON EL DINERO QUE HE APORTADO A CAJA COPI, Y NO ESTOY EN RÉGIMEN CONTRIBUTIVO?

Respuesta 19:

RESPUESTA RENDICIÓN DE CUENTAS

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
Para: perarcia@gmail.com Mié 06/08/2025 16:13

Recibimos su comentario "QUE PASA CON EL DINERO QUE HE APORTADO A CAJA COPI Y NO ESTOY EN RÉGIMEN CONTRIBUTIVO?"

Es importante aclarar que las personas que generan contribución a través de sus aportes son los afiliados al Régimen Contributivo. Ellos son quienes realizan las cotizaciones mensuales para el sistema de salud.

Dado que menciona no estar en el Régimen Contributivo, para poder darle una respuesta más precisa y entender su situación particular, le solicitamos amablemente que amplíe su solicitud y nos envíe más detalles al correo electrónico pgi@cajacopieps.co. De esta manera, podremos revisar su caso específico y brindarle la información que necesita.

Ilustración 19 Respuesta a pregunta No. 19

Pregunta 20: PARA EL 2025 Y 2026 QUE NOVEDADES O MEJORAS TENDRA LA EPS A FAVOR DE LA GARANTIA DEL SERVICIO

Respuesta 20:

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
Para: dera0510@gmail.com Mié 06/08/2025 16:15

Recibimos su comentario " PARA EL 2025 Y 2026 QUE NOVEDADES O MEJORAS TENDRA LA EPS A FAVOR DE LA GARANTIA DEL SERVICIO?"

Le comento que Cajacopi EPS está en continuo cambio y planes de mejora constantes con el objetivo de brindar la mejor atención posible a nuestros usuarios. Trabajamos día a día para optimizar nuestros procesos y servicios.

Le invitamos cordialmente a que nos siga en nuestras redes sociales. Nos encuentra en X, Facebook e Instagram como @cajacopieps. Allí compartimos todas las novedades, información sobre nuestras jornadas de atención, noticias de interés y los avances que estamos implementando. Igualmente le invitamos a que consulte nuestro canal de youtube en donde encontrará nuestro informativo "Así cuidamos de ti".

Será la mejor manera de que este al tanto de todas las mejoras que estamos preparando para usted y todos nuestros usuarios.

Ilustración 20 Respuesta a pregunta No. 20

Línea nacional: 018000111446

Correo: contacto@cajacopieps.com

www.cajacopieps.com

Pregunta 21: QUISIERA QUE ME ENVIARAN INFORMACIÓN PERIÓDICA POR MENSAJE DE TEXTO O CORREO ELECTRÓNICO DE CUÁL ES LA IPS PRIMARIA

Respuesta 21:

RESPUESTA RENDICIÓN DE CUENTAS

Oneida Samira Marquez Narvaez - PARTICIPACION CIUDADANA
Para: wadith_06@hotmail.com

Recibimos su comentario "QUISIERA QUE ME ENVIARAN INFORMACIÓN PERIÓDICA POR MENSAJE DE TEXTO O CORREO ELECTRÓNICO DE CUÁL ES LA IPS PRIMARIA"

Le invitamos cordialmente a que nos siga en nuestras redes sociales. Nos encuentra en X, Facebook e Instagram como @cajacopieps. Allí compartimos todas las novedades, información sobre nuestras jornadas de atención, noticias de interés y los avances que estamos implementando. Igualmente le invitamos a que consulte nuestro canal de youtube en donde encontrará nuestro informativo "Así cuidamos de ti".

Será la mejor manera de que este al tanto de todas las mejoras que estamos preparando para usted y todos nuestros usuarios.

En cuanto a la consulta de su IPS y otros trámites, le invitamos realizarlos desde la comodidad de su hogar ingresando a la oficina virtual <https://genesis.cajacopieps.com/>

Ilustración 21 Respuesta a pregunta No. 21

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El ejercicio de Rendición de Cuentas no solo ha sido una plataforma para exponer los avances y resultados de CAJACOPI EPS, sino que también ha fortalecido el diálogo directo con nuestros afiliados y demás actores del sistema. La transparencia y el compromiso con la mejora continua son los pilares que guían nuestra labor diaria.

A lo largo de este informe, hemos abordado de manera detallada cada una de las inquietudes planteadas por nuestros usuarios, demostrando el valor que le damos a sus preguntas y su participación activa. Las respuestas proporcionadas no solo buscan resolver las dudas, sino también generar un mayor entendimiento sobre los procesos, servicios y desafíos que enfrentamos.

Reafirmamos nuestra dedicación para seguir construyendo una salud de calidad, basada en la confianza mutua. Continuaremos implementando los ajustes necesarios para mejorar la experiencia de cada uno de nuestros afiliados. Su voz es fundamental para el crecimiento de CAJACOPI EPS y seguiremos escuchándola en cada oportunidad.

Cordialmente,


Claudia Milena Lamprea
Coordinadora Nacional de Atención a usuarios y Participación Social
Oneida Márquez Narváez
Asistente Nacional SIAU

 **Línea nacional:** 018000111446

 **Correo:** contacto@cajacopieps.com

 **www.cajacopieps.com**