

Bogotá 09 de septiembre del 2025

Señor (a)  
**ANONIMO**  
Ciudad**ASUNTO: RESPUESTA TICKET DTH0067**

Cordial Saludo:

En respuesta a su petición radicada a través de Línea Ética en la cual manifiesta: *"En la sede de Capital Salud, ubicada cerca de Mundo Aventura, el guarda de seguridad y los funcionarios nos negaron la entrada"*, nos permitimos informar que, una vez se tuvo conocimiento de los hechos presentados, se procedió a realizar la gestión y el seguimiento correspondiente con la Dirección de Servicio al Cliente, con el fin de tomar los correctivos necesarios y reforzar el compromiso con la atención de todos nuestros afiliados.

En relación con la situación ocurrida en el Punto de Atención al Usuario de Kennedy lamentamos profundamente los inconvenientes que ha experimentado al intentar acceder a nuestras instalaciones. Entendemos lo frustrante que puede ser enfrentar barreras inesperadas cuando se busca acceder a servicios esenciales, y le aseguramos que estamos comprometidos en mejorar la calidad de atención y la experiencia de nuestros usuarios.

Hemos tomado nota de su reporte y estamos llevando a cabo una revisión de lo ocurrido. Este proceso incluirá conversaciones con los funcionarios y el personal de seguridad involucrado, con el fin de entender las circunstancias que llevaron a esta negativa de entrada y garantizar que situaciones similares no se repitan en el futuro. Además, estamos reforzando nuestras capacitaciones y protocolos internos para asegurar que todo el personal mantenga una actitud de cordialidad, respeto y disposición hacia los usuarios, garantizando un ambiente seguro y accesible para todos.

Nuestro objetivo es ofrecerle la mejor atención posible, y agradecemos sinceramente su paciencia mientras trabajamos en mejorar nuestros procesos.

Quedamos atentos a cualquier otra inquietud o sugerencia que pueda tener, y le agradecemos nuevamente por ayudarnos a seguir creciendo y ofreciendo un mejor servicio.

Cordialmente,



CAROLINA YAMILE TELLEZ SANCHEZ

Coordinadora PQRD  
CAPITAL SALUD EPS-S

|                                                                                                                                                                | Nombre        | Cargo             | Firma |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------|-------|
| Proyectado Por:                                                                                                                                                | NATALIAAS     | Técnico PQRD      |       |
| Revisado Por:                                                                                                                                                  | Yamile Tellez | Coordinadora PQRD |       |
| Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y por lo tanto lo presentamos para la firma |               |                   |       |

Es nuestra obligación informarle que, frente a cualquier desacuerdo en la decisión tomada por la entidad, puede realizar consulta ante la Superintendencia Nacional de Salud, a la Dirección de Salud que le corresponda, ya sea departamental, distrital o local. Circular Externa 047 de 2007 (Circular Única) de la Superintendencia Nacional de Salud.