



Bogotá, 8 de octubre de 2025

CS-2025-2-090171

Señor
ANONIMO ANONIMO
Ciudad



ASUNTO: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN CS-2025-1-061671

¡Queremos mejorar para ti!
Escanea y califica la respuesta recibida de la
PQRSD

Cordial Saludo:

En respuesta a su petición radicada a través de la página web, en la cual manifiesta *"inconformidad por demora en la atención en punto de atención al usuario sede Misericordia"* Capital Salud EPSS ofrece disculpas por los inconvenientes causados, en esta oportunidad le informamos que si solicitud se trasladó al área correspondiente donde informan lo siguiente:

Reciba un cordial saludo.

Para Capital Salud EPS-S es muy importante su opinión, teniendo en cuenta su manifestación lamentamos las molestias ocasionadas por el personal de línea de frente, vamos a investigar el problema y tomaremos la acción más apropiada para nuestro personal a cargo. Es importante que sepa que nuestro personal cuenta con un programa de capacitación. El cual cuenta con un proceso de humanización donde involucramos a todo el personal de la EPS-S, finalmente en nombre de Capital Salud EPS-S agradecemos sus comentarios en pro me mejorar y continuar con una mejor prestación de servicio para todos nuestros afiliados, Por último, la invitamos a utilizar nuestros canales virtuales, para que de esta manera pueda ahorrar tiempo en las transacciones que solicitante la EPS-S



Por medio de la pagina: <https://www.capitalsalud.gov.co/afiliados/>

De acuerdo a lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, la presente respuesta se publicará en la página electrónica de Capital Salud EPS-S <https://www.capitalsalud.gov.co/> y en la cartelera del Punto de Atención al Usuario de Capital Salud EPS-S, en razón a que corresponde a una petición anónima y no se cuentan con datos de contacto con el fin de ampliar la información y confirmar datos de correspondencia.

Agradecemos el haberse puesto en contacto con nosotros ya que su petición constituye una oportunidad de mejoramiento para la EPS.

Cordialmente,



EQUIPO PQRDS CAPITAL SALUD EPS-S

Coordinación de PQRDS

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectado Por:	JISSELA VARGAS MURILLO / DAU		
Revisado Por:	EQUIPO PQRDS CAPITAL SALUD EPS-S / DAU	Coordinadora PQRD	
Aprobado Por:	EQUIPO PQRDS CAPITAL SALUD EPS-S / DAU	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.