



Bogotá, 9 de noviembre de 2025

CS-2025-2-099052



Señor (a)
ANONIMO (A)
Ciudad

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

REFERENCIA: RESPUESTA REQUERIMIENTO BUZÓN DE SUGERENCIAS AGILSALUD CS-2025-1-077715

Cordial Saludo.

En respuesta a su petición, radicada a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, en la cual manifestó: *"inconformidad por la atención prestada en el punto de Capital Salud EPS-S."* Capital Salud EPS-S ofrece disculpas por los inconvenientes causados, en esta oportunidad le informamos que una vez se tuvo conocimiento de los hechos presentados se procedió a realizar gestión y seguimiento con la Dirección de servicio al Cliente con el fin de tomar los correctivos necesarios y propender por el compromiso en la atención de todos los afiliados.

Así mismo, para Capital Salud EPS-S es muy importante su opinión, teniendo en cuenta su declaración lamentamos las molestias ocasionadas por el personal de línea de frente.

Estamos trabajando para garantizar el cumplimiento del personal de línea de frente y poder garantizar una atención oportuna y rápida, sin embargo, lo invitamos a utilizar nuestros canales virtuales no presenciales con los que cuenta la entidad para realizar sus trámites ante la EPS-S.

Para esto puede ingresar al siguiente enlace de la página web <https://www.capitalsalud.gov.co/afiliados/>



Finalmente, se reiteró a los funcionarios responsables de los Puntos de Atención al Usuario PAU el deber de priorizar la atención teniendo en cuenta las condiciones de salud y física de los afiliados para que sean atendidos en las filas de atención prioritaria que se tienen diseñadas, dando así un trato eficiente y calificado a los afiliados.

Para notificar al interesado se fija por el término de diez (10) días el presente documento en la cartelera del Punto de Atención al Usuario Tunal de Capital Salud EPS-S.



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:	NIDIA MIRENA ROJAS BAEZ / 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			

CC. PAU Tunal - Cl. 48 Sur #25-12

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.