



Bogotá, 11 de noviembre de 2025

CS-2025-2-099623

Señores
VEEDURIA DEL META
E-mail: marihana_1989@outlook.es
Ciudad



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

REFERENCIA: Respuesta al requerimiento presentado por los Veedores del Meta – Prestación del Servicio en el Departamento del Meta- Línea Ética Ticket OGR0138

RADICADO # CS-2025-1-082017

Estimados Señores:

En atención al requerimiento recibido en Capital Salud EPS-S, presentado en nombre de los Veedores del Meta, mediante el cual se pone en conocimiento las dificultades relacionadas con la prestación de los servicios por parte de la Entidad Promotora de Salud Subsidiada (EPSS) en el departamento del Meta, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

En el marco de la Mesa Preventiva de Salud liderada por la Procuraduría General de la Nación, realizada el pasado 28 de octubre de 2025, con la participación de la Secretaría de Salud Departamental, Secretaría Municipal de Salud, Personería, Defensoría del Pueblo, aseguradores, prestadores y veedores, se acordó la programación de mesas de trabajo entre los Veedores del Meta y cada una de las aseguradoras, en cumplimiento de dicho compromiso, Capital Salud EPS-S programó su encuentro para el jueves 6 de noviembre de 2025 a las 2:00 p.m.

Durante el desarrollo de la reunión se presentó la PQRD allegada por ustedes, con el fin de dar respuesta a las inconformidades manifestadas. No obstante, los representantes de las veedurías informaron no haber interpuesto ninguna PQRD, manifestando que su labor se centra en interceder ante las barreras de acceso que enfrentan los usuarios, y que siempre han recibido respuesta por parte de los funcionarios de la entidad. Indicaron, que de requerir interponer una queja lo hacen de manera formal mediante la firma del representante legal de la Veeduría del Meta, aclarando que no radican quejas anónimas como la que fue recibida.

Con el propósito de fortalecer la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud a la población afiliada, se acordó a partir de la fecha realizar mesas de trabajo periódicas con los veedores del departamento.

Es importante precisar que Capital Salud EPS-S realiza seguimiento permanente a las IPS mediante el área de Calidad y la supervisión del contrato. Adicionalmente, la entidad desarrolla capacitaciones en humanización del servicio, dirigidas a los funcionarios de las líneas de atención al usuario.

En caso de que se cuente con soportes que evidencien mala atención o barreras de acceso en



CAPITAL SALUD EPS - S

la prestación del servicio, agradecemos remitirlos a través de los canales oficiales de Capital Salud EPS-S, establecidos para la radicación de PQRD.

Finalmente, informamos que se dio traslado interno a las áreas competentes con el fin de validar posibles falencias y adelantar las acciones necesarias para mejorar la calidad en la prestación del servicio, en caso de que se confirme alguna irregularidad.

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:	Jennifer Osorio	Tecnico PQR	
Revisado Por:	Ligia Mendoza	Profesional Universitario	
Aprobado 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 informar 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.

