BOGOTÁ | CAPITAL SALUD EPS - S

Bogotá, 12 de noviembre de 2025

CS-2025-2-100061

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

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

RREFERENCIA: DERECHO DE PETICIÓN
EXIGENCIA DE RESPUESTA A QUEJA
RADICADO # CS-2025-1-082019

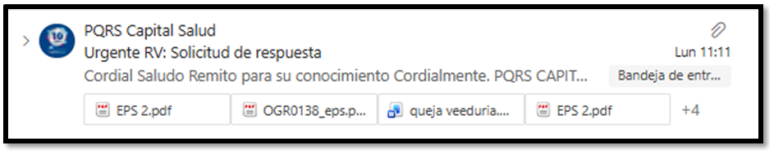
Estimados Señores:

En respuesta a la petición anónima, radicada a Capital Salud EPS, por correo electrónico el día 10 de noviembre de 2025, en la cual manifestó *"(…) Solicito de manera respetuosa y en los términos legales, se me brinde respuesta clara, completa y de fondo a la queja presentada el día 02/09/2025 relacionada con Denuncias por el mal funcionamiento de la EPS en el Meta. El día 02/09/2025 radique una queja ante su EPS, la cual hasta la fecha no ha sido respondida, incumpliendo los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015. (…)".*

De manera atenta nos permitimos informar que una vez conocida su solicitud se realizó acercamiento con el área encargada, respondieron en los siguientes términos

Frente a la petición inicial, nos permitimos informar que Capital Salud EPS-S no tuvo conocimiento ni fue notificada a través de ninguno de los canales oficiales establecidos para la radicación de solicitudes o peticiones en el mes de septiembre de 2025.

Se realizó una búsqueda exhaustiva en el correo electrónico de salida de correspondencia del área PQRD Sucursal Meta, sin obtener resultados de notificación; solo hasta el **10/11/2025** fuimos notificados desde la cuenta de correo electrónico marihana_1989@outlook.es:



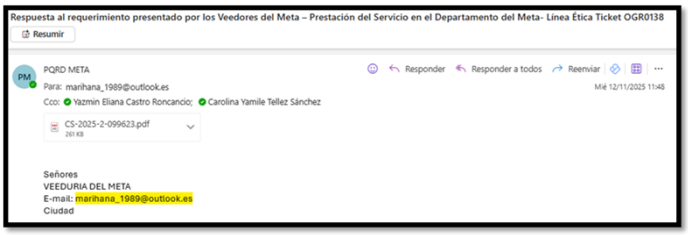
Asimismo, se observó que en el escrito inicial con fecha **01/09/2025** no se registró información de contacto o datos de notificación, lo cual no hubiera permitido realizar una gestión o respuesta oportuna dentro de los términos establecidos.

Adicionalmente, se informa que el oficio inicial tampoco cuenta con sello de recibido, el cual permitiría constatar su radicación formal en el PAU o en la Oficina de Capital Salud EPS-S, de manera que no es posible verificar su trámite por los canales oficiales.

Por lo anterior, hasta la fecha 12 de noviembre de 2025 se procedió a notificar la respuesta al

BOGOTÁ | CAPITAL SALUD EPS - S

correo electrónico aportado en el presente escrito, dando así cumplimiento al trámite correspondiente:


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

Resumir

PM PQRD META

Responder | Responder a todos | Reenviar

Mié 12/11/2025 11:48

Para: marihana_1989@outlook.es

Cco: Yazmin Eliana Castro Roncancio; Carolina Yamile Tellez Sánchez

CS-2025-2-099623.pdf
261 KB

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

De igual manera, agradecemos que para próximas oportunidades se haga uso de los canales oficiales establecidos por Capital Salud EPS-S para la radicación de solicitudes o peticiones, con el fin de garantizar una atención oportuna y adecuada.

Finalmente, se ofrecen sinceras disculpas por los inconvenientes causados en esta oportunidad, compartiéndole que nos sentimos cada día más comprometidos con nuestros usuarios y entidades clientes, enfocando todos los esfuerzos posibles hacia el mejoramiento continuo en la prestación de nuestro servicio, reiterando que poseemos canales de comunicación que siempre están abiertos a cualquier solicitud, inquietud, insatisfacción o sugerencia, las que atenderemos de manera oportuna.

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

Cordialmente,

capitalsalud eps-s

EQUIPO PQRDS CAPITAL SALUD EPS-S
Coordinación de PQRDS

BOGOTÁ | CAPITAL SALUD EPS - S

	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 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.

JOB