

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E. IMSALUD	Código: TIC-04-M-03-F-15 Versión: 02
	COMUNICACIÓN EXTERNA	Fecha: 01/06/2023



Radicado:

Salida

San Jose de Cucuta, 27 de Octubre de 2025

Señor
ANONIMO

Asunto: CONTESTACION QUEJA

Respuesta a Radicado 20253300273942

Lamentamos sinceramente los inconvenientes presentados durante su visita al servicio de laboratorio, en la cual manifiesta haber llegado a las 5:00 a.m. y no haber recibido atención oportuna hasta las 8:00 a.m.

Entendemos la molestia que esta situación le generó y ofrecemos disculpas por la demora y la percepción de mala atención. Hemos informado al personal del área sobre el caso y se revisarán los procedimientos de asignación y priorización de turnos para evitar que esta situación se repita.

Nuestro compromiso es brindarle un servicio eficiente, humanizado y de calidad. Agradecemos su observación, la cual contribuye al mejoramiento continuo de nuestros procesos.

Recuerde que como usuario de la E.S.E. IMSALUD, tiene derecho: a recibir un trato digno, obtener información clara, calidad sin barreras, el manejo de una historia clínica confidencial y a realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) cuando considere necesario. Como también llevar a cabo unos deberes: al fortalecer los hábitos de vida saludables, amar nuestra E.S.E. IMSALUD, poseer legalidad en su actuar, ofrecer un trato digno y a entregar información oportuna y suficiente.

De parte de nuestra unidad reiteramos que estamos siempre atentos a resolver cualquier inquietud y prestos a resolver cualquier percance acorde a nuestra

Av. Libertadores No. 0-124 Barrio Blanco, San José de Cúcuta
Norte de Santander-Colombia, Teléfono (7) 5784980
<http://www.imsalud.gov.co>

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E. IMSALUD	Código: TIC-04-M-03-F-15 Versión: 02
	COMUNICACIÓN EXTERNA	Fecha: 01/06/2023

competencia. Toda manifestación recibida se convierte en una oportunidad de mejora, para nuestros procesos, con el fin de prestar un mejor servicio, teniendo en cuenta los pilares de la E.S.E. IMSALUD, continuidad, integridad, seguridad, oportunidad y pertinencia.

Para finalizar, esperamos haber dado respuesta a su felicitación, sin otro particular.
Cordialmente

YORLEY QUINTERO LOZANO

Profesional Universitario Coordinador de UBA
UBA LA LIBERTAD



Aprobo :YORLEY QUINTERO LOZANO - Profesional Universitario Coordinador de UBA

Proyectó :YORLEY QUINTERO LOZANO - Profesional Universitario Coordinador de UBA

Av. Libertadores No. 0-124 Barrio Blanco, San José de Cúcuta
Norte de Santander-Colombia, Teléfono (7) 5784980
<http://www.imsalud.gov.co>