

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



Radicado: 20253300139831

## Salida

San Jose de Cucuta, 06 de Noviembre de 2025

Señor

**USUARIO ANONIMO UBA LA LIBERTAD**

Correo electrónico: SIAU.LIB@IMSALUD.GOV.CO

Ciudad: CUCUTA

Asunto: RESPUESTA QUEJA ANONIMA

Respuesta a Radicado 20253300268172

Yurley Amparo Duarte Duarte, identificada con la cédula de ciudadanía No. 60.450.638 de Cúcuta, en calidad de jefe de Información y Atención al Usuario (SIAU), nombrada mediante Resolución 190 del 16 de abril de 2024 y posesionada mediante Acta No. 945 del 17 de abril de 2024, me permito avocar la queja presentada contra promotor de salud (SIAU), en los siguientes términos:

### ANTECEDENTES

Primero: La E.S.E. IMSALUD fue creada mediante el Acuerdo 087 del 29 de enero de 1999, emanado del Honorable Concejo Municipal de San José de Cúcuta. Es una entidad pública descentralizada de orden municipal, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio.

Segundo: La E.S.E. IMSALUD es una institución prestadora de servicios de salud de baja complejidad (primer nivel).

Tercero: Aunque la E.S.E. IMSALUD presta sus servicios a los afiliados del régimen subsidiado de las EPS NUEVA EPS-S, COMFANORTE EPS-S y COOSALUD EPS-S, también tiene la responsabilidad de atender las quejas anónimas presentadas cuando evidencian fallas de funcionarios adscritos a las UBAS – IPS, que

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

obstaculizan la adecuada prestación de los servicios de salud contratados, o que constituyen un riesgo para la adecuada prestación del servicio de salud.

## DE LA QUEJA

“se deja en observación esta queja en nombre del Siau, el señor Laureano considera ser dueño de la unidad, esta para ayudar y no para dar problemas, persona no acta para ese servicio, ínsita a pacientes a quejarse del personal, no considero que sea un buen elemento. ”

## ACTUACIONES DE LA ENTIDAD

Una vez radicada la queja, se procedió a su estudio y análisis. En ella, el personal del Siau, considera que el señor Laureano Gutiérrez, contratista de la E.S.E. IMSALUD, quien se desempeña como promotor de salud en la Unidad Básica la Libertad, no es una persona apta para prestar un servicio de salud porque consideran que no es un buen elemento e incita a los pacientes a quejarse del personal.


La E.S.E. IMSALUD informa que todo el personal contratado cumple con los requisitos establecidos por la normativa vigente que regula la contratación pública y privada, en donde reciben continuas capacitaciones caracterizadas con la prestación de un servicio de información y atención al usuario con un trato digno, humanizado y el uso mediante un lenguaje claro, en consonancia con el objetivo principal del Plan de Desarrollo 2024-2027: “Lo que debe hacerse, requiere ser bien hecho.”

## RESPUESTA

La E.S.E. IMSALUD, conforme a las consideraciones anteriores, se permite responder de fondo a la queja presentada:

Todo nuestro personal (Promotores Siau), son aptos para trabajar en el sector salud luego de que reúnen las calidades, la experiencia y habilidades blandas necesarias para prestar un servicio seguro, humanizado en cualquiera de las IPS o UBAS que integran la red prestadora de servicios de salud en el área rural y urbana del municipio de San José de Cúcuta.

Es por eso que tenemos la misión de prestar servicios de salud sin barreras, y de calidad contribuyendo a la promoción y mantenimiento de la salud en todo el

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

municipio, bajo los principios de vocación de servicio, solidaridad y trabajo en equipo, con los valores pertinentes como la diligencia y la justicia.

Por tanto, la E.S.E IMSALUD avoca la presente queja anónima, en la cual la supervisora de los contratos de prestación de servicio del personal promotor (Siau), realizará seguimiento al cumplimiento de las obligaciones generales y/o específicas suscritas con la E.S.E. IMSALUD, lo cual permitirá tomar las acciones correspondientes de conformidad con las normas legales vigentes.

## CONCLUSIÓN

La E.S.E. IMSALUD, se compromete bajo los principios estratégicos, en el desarrollo de estrategias tendientes al fortalecimiento del trato interpersonal entre compañeros de trabajo, que mejore las condiciones del ambiente laboral y así puedan prestar un servicio de calidad, enfocado en el bienestar del usuario.

Atentamente,

**YURLEY AMPARO DUARTE DUARTE**  
Jefe de Información y Atención al Usuario  
SIAU



*Anexos: Copia formato de queja diligenciado.*

Aprobo :YURLEY AMPARO DUARTE DUARTE - Jefe de Información y Atención al Usuario

Revisado :YURLEY AMPARO DUARTE DUARTE - Jefe de Información y Atención al Usuario

Proyectó :FRANKLIN LAGOS MELENDEZ - APOYO JURIDICO EXTERNO EN LA ESE IMSALUD