

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



Radicado: 20263070004351

## Salida

San Jose de Cucuta, 16 de Enero de 2026

Señora

**ALBANIS MILAGROS BRETT**

Asunto: CONTESTACION DE QUEJA

Respuesta a Radicado 20263300006582

En atención a su comunicación relacionada con la cita de pediatría programada, nos permitimos manifestarle que comprendemos la situación presentada y lamentamos los inconvenientes que esta circunstancia pudo haberle generado a usted y a su menor.

De manera respetuosa, nos permitimos informarle que, a nivel institucional y con el fin de fortalecer los procesos de agendamiento, confirmación y oportunidad en la atención, desde el pasado 4 de noviembre del 2025, se implementó una nueva herramienta tecnológica para la gestión de citas médicas.

Dicha herramienta realiza, de forma automática y previa al cumplimiento de la cita, el envío de un mensaje al número de contacto registrado en nuestra base de datos, mediante el cual el usuario debe confirmar de manera inmediata, su asistencia.

En caso de no recibirse dicha confirmación dentro del tiempo establecido por el sistema, este interpreta que el usuario no podrá asistir y procede a liberar el cupo, con el objetivo de asignarlo a otro paciente y así optimizar la disponibilidad de la agenda médica. Esta medida corresponde a una acción de mejora implementada por la institución para fortalecer el cumplimiento efectivo de las citas y reducir los tiempos de espera de otros usuarios.

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

Adicionalmente, para futuras oportunidades, agradecemos de manera atenta que, al momento de presentarse alguna novedad con la confirmación de su cita, pueda dirigirse al personal de SIAU de la institución, quienes se encuentran disponibles para brindarle orientación y apoyo inmediato de manera personal, con el fin de verificar su programación y evitar inconvenientes en la atención.

Agradecemos su manifestación, la cual contribuye al mejoramiento continuo de nuestros procesos. Reiteramos nuestro compromiso con la prestación de servicios de salud bajo criterios de calidad, oportunidad y trato humanizado.

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 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 Queja, sin otro particular.

Cordialmente

**ANYELLA MARCELA QUINTERO LEMUS**  
Profesional Universitario Coordinador de UBA  
UBA LA LIBERTAD



	<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

Aprobo :ANYELLA MARCELA QUINTERO LEMUS - Profesional Universitario Coordinador de UBA

Revisado :ANYELLA MARCELA QUINTERO LEMUS - Profesional Universitario Coordinador de UBA

Proyectó :ANYELLA MARCELA QUINTERO LEMUS - 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>