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

308-037

Radicado 20263300032372

San José de Cúcuta 23 de febrero 2026

Señor

ANÓNIMO

CUCUTA- NORTE DE SANTANDER

Asunto: QUEJA FORMAL POR TRATO INAPROPIADO Y CONDUCTA DE LA AUXILIAR DE ASEO Y LIMPIEZA IPS RODEO

Cordial Saludo

Desde la **ESE IMSALUD – UNIDAD BÁSICA LOMA DE BOLÍVAR**, agradecemos la acción presentada a través de nuestros canales de Atención al Usuario, la cual nos permite fortalecer los procesos institucionales y continuar mejorando la calidad en la prestación de los servicios de salud, es importante precisar que cualquier situación que se presente en la **UNIDAD BÁSICA LOMA DE BOLÍVAR Y SUS IPS ASIGNADAS** es abordada conforme al marco normativo vigente, garantizando el debido proceso y los derechos de las partes involucradas, en concordancia con lo establecido en la Ley Estatutaria de Salud 1751 de 2015 y la Ley 1755 de 2015, en este sentido, la institución adelanta las actuaciones correspondientes, escuchando a las partes inmersas en la situación presentada, con el fin de analizar objetivamente los hechos y adoptar las acciones de mejora que correspondan. En caso de tratarse de un hecho particular, se implementarán las medidas preventivas y correctivas necesarias para evitar su recurrencia, siempre en el marco del mejoramiento continuo, la excelencia y la humanización del servicio.


Agradecemos la instauración de su inconformidad relacionada con el presunto trato inapropiado y conducta inadecuada por parte de la auxiliar de aseo y limpieza de la IPS Rodeo.

Su manifestación es fundamental para fortalecer los procesos de seguimiento, control y mejora continua en la prestación de los servicios, así como para garantizar el cumplimiento de los principios de trato digno, respeto y calidad institucional.

No obstante, teniendo en cuenta que la queja fue presentada de manera anónima y no se cuenta con información detallada sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar, se dificulta adelantar una verificación específica del caso. Por tal motivo, en caso de ser posible, se solicita aportar información adicional que permita realizar el análisis correspondiente conforme a los protocolos internos y al debido proceso.

La Coordinación de la Unidad básica reitera su compromiso con la revisión objetiva de las situaciones reportadas y con la adopción de las acciones a que haya lugar, en el marco de la normativa vigente y los lineamientos institucionales.

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

Lo anterior se desarrolla en coherencia con el enfoque de **IMSALUD EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**, orientado a la gestión del mejoramiento continuo de la salud, centrada en las necesidades y satisfacción del paciente, su familia y cuidadores, en los ámbitos físico, emocional, espiritual, intelectual y social, así mismo, valoramos y respetamos las opiniones y sugerencias recibidas, como parte del compromiso institucional de garantizar el debido proceso y contribuir permanentemente al mejoramiento de la calidad del servicio, desde **LA UNIDAD BÁSICA LOMA DE BOLÍVAR**, ofrecemos disculpas de manera formal si en algún momento sintió que sus derechos fueron vulnerados.

Igualmente le recordamos que La **ESE IMSALUD** brinda los servicios de urgencias y consulta externa a todos nuestros usuarios de manera integral en cualquiera de nuestras **6 UBAS y sus 37 IPS** de nuestra **RED**

1. UBA MATERNO INFANTIL LA LIBERTAD y sus IPS ASCRITAS
2. UBA COMUNEROS y sus IPS ASCRITAS
3. UBA PUENTE BARCO LEONES y sus IPS ASCRITAS
4. UBA POLICLINICO y sus IPS ASCRITAS
5. UBA AGUA CLARA y sus IPS ASCRITAS
6. UBA LOMA DE BOLIVAR y sus cuatro IPS ASCRITAS las cuales son: **Ips Belén**
Ips Rodeo, Ips Divina Pastora, Ips Cundinamarca

En este sentido extendemos nuestra invitación a que pueda seguir disfrutando de los servicios que ofrece la ESE IMSALUD, en consulta de urgencias y consulta externa a todos nuestros usuarios de **MANERA INTEGRAL Y TOTALMENTE GRATUITA**, en cualquiera de nuestras UBAS e IPS de nuestra RED, atención que puede ser solicitada


- ✓ **Presencial**
- ✓ **Página Web** <https://www.imsalud.gov.co/web/atencion-al-usuario/solicitud-de-citas/>
- ✓ **WhatsApp Citas** 3143644500 - Horario de atención 7:00 am a 03:00 pm
- ✓ **Video Llamada** para personas en condición de discapacidad auditiva

Por lo anteriormente expuesto, **LA COORDINACIÓN DE LA UNIDAD BASICA LOMA DE BOLIVAR ADSCRITA A LA ESE IMSALUD EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**, obra en derecho, de buena fe y apegados a la normatividad vigente, damos cabal cumplimiento en responder de forma **CLARA, CONCRETA Y DE FONDO**

Atentamente,



YELITZA SUSANA ACEVEDO ROJAS
Profesional Universitario Coordinador de UBA Loma de Bolívar
E.S.E IMSALUD

Proyecto: Mayerly Alexandra González - Apoyo Administrativo UBA 
Revisó: Yelitza Susana Acevedo Rojas - Coordinadora UBA
Aprobó: Yelitza Susana Acevedo Rojas - Coordinadora UBA

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