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

308-067

**Radicado 20263300056162**

San José de Cúcuta 25 de marzo 2026

Señora

**LUZ MILA SANDOVAL CARREÑO**

41626467

**CLL 2 # 12 - 39 BARRIO CARORA**

3208547157


**Asunto:** INCONFORMIDAD CON LA ATENCION DE LA PROFESIONAL DEL SIAU DE LA UBA LOMA DE BOLIVAR- MARIA FERNANDA

Cordial Saludo

**DESDE LA ESE IMSALUD, UNIDAD BÁSICA LOMA DE BOLIVAR**, agradecemos a su acción presentada a través de nuestros canales de atención al usuario, con la finalidad de seguir mejorando cada día más la calidad del servicio, es de aclarar que cualquier acción que se presente dentro de la **UNIDAD BÁSICA LOMA DE BOLIVAR ESE IMSALUD Y SUS IPS ASIGNADAS**, es debidamente ajustada en derecho, brindando garantías al debido proceso (ley estatutaria de salud 1751 del 2015 y 1755 del 2015) y así poder escuchar a las partes inmersas en la situación presentada y ser garantes en el mejoramiento de la calidad del servicio con excelencia y humanización. Tomando acciones y medidas para que estos hechos no se presenten, (si llegado el caso es un hecho particular).

En atención a la queja presentada respecto a la atención recibida por la profesional del SIAU relacionada con presunta inadecuada prestación del servicio, se informa que desde la Coordinación se activó la ruta institucional conforme a los protocolos de calidad y seguridad del paciente.

Se realizó un análisis interno del caso, verificando el cumplimiento de los procedimientos establecidos y brindando la retroalimentación correspondiente al equipo asistencial y administrativo. Como resultado, se fortalecieron acciones de capacitación y sensibilización, enfocadas en las líneas estratégicas de humanización: respeto, buen trato y garantía de derechos.

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

La Coordinación mantiene puertas abiertas para atender cualquier inquietud o sugerencia que contribuya a mejorar la experiencia de nuestros usuarios.

Igualmente queremos reiterarle que la ESE IMSALUD presta servicios de urgencias y consulta externa de manera integral a todos nuestros usuarios, a través de cualquiera de nuestras seis (6) Unidades Básicas de Atención (UBA) y treinta y siete (37) IPS que conforman nuestra red de prestación de servicios; por lo anterior, extendemos nuestra invitación a continuar haciendo uso de los servicios que ofrece la entidad, los cuales se brindan de **MANERA INTEGRAL Y TOTALMENTE GRATUITA** en cualquiera de nuestras UBAS e IPS de la red.

La atención puede ser solicitada a través de los siguientes canales:


- ✓ Presencialmente en nuestras sedes
- ✓ Página web: <https://www.imsalud.gov.co/web/atencion-al-usuario/solicitud-de-citas/>
- ✓ WhatsApp Citas: **314 364 4500** (Horario de atención: 7:00 a.m. a 3:00 p.m.)
- ✓ Videollamada 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>