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

308-084

Radicado 20263300079012

San José de Cúcuta 21 de abril 2026

Señor

Anónimo

NORTE DE SANTANDER

CUCUTA

Asunto: LA SEÑORA DE VACUNACION EL SABADO ME ATENDIO MUY GROSERA NO ME QUERIA VACUNAR LA NIÑA Y ERAN LAS 9:00 DE LA MAÑANA, MUY ALTANERA CON LOS PACIENTES QUE LA SAQUEN DEL CENTRO DE SALUD DA MALA IMAGEN

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 su inconformidad por la atención recibida en el servicio de vacunación, específicamente por la conducta del personal asistencial el día sábado en horas de la mañana, nos permitimos informarle lo siguiente:

En relación con los hechos expuestos, se informa que desde la Coordinación se activó la ruta institucional conforme a los protocolos de calidad y seguridad del paciente. En este sentido, se llevó a cabo el análisis interno del caso, la verificación del cumplimiento de los procedimientos establecidos y la respectiva retroalimentación al personal asistencial y administrativo involucrado.

Como resultado de este proceso, se fortalecieron las acciones de capacitación y sensibilización del talento humano, orientadas a las líneas estratégicas de humanización del servicio, haciendo énfasis en el respeto, el trato digno, la comunicación asertiva y la garantía de los derechos de los 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

Así mismo, se reiteraron las directrices institucionales relacionadas con la adecuada prestación del servicio de vacunación, con el fin de asegurar una atención oportuna, segura y con calidad para todos los usuarios.

Respecto a su solicitud de retiro del personal, es importante precisar que las decisiones administrativas relacionadas con el talento humano se adoptan conforme a los procesos internos y la normatividad vigente; no obstante, su observación ha sido tenida en cuenta dentro del proceso de mejora y seguimiento correspondiente.

Desde la **UNIDAD BÁSICA LOMA DE BOLÍVAR** y la **IPS RODEO**, ofrecemos disculpas de manera formal por los inconvenientes ocasionados y por cualquier situación que haya generado inconformidad o percepción de trato inadecuado durante la atención brindada.

Le recordamos 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>