	<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>

308-085

**Radicado 20263300093482**

San José de Cúcuta 21 de abril 2026

Señor

**Anónimo**

NORTE DE SANTANDER

CUCUTA

**Asunto: SUGERENCIA DE AMPLIAR LA POBLACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE LA CITA POR WhatsApp**


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 su comunicación, mediante la cual presenta la sugerencia de ampliar la población beneficiaria en la asignación de citas a través del Chat Center de WhatsApp, nos permitimos informarle lo siguiente:

Agradecemos su valioso aporte, el cual contribuye al fortalecimiento de nuestros procesos y a la mejora continua en la prestación de los servicios de salud.

Su sugerencia ha sido remitida a las áreas competentes para su respectivo análisis y evaluación, con el propósito de determinar la viabilidad de ampliar la cobertura de este canal, teniendo en cuenta la capacidad operativa, la oportunidad en la asignación de citas y la garantía de acceso equitativo para todos los usuarios.

	<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>

Estos mecanismos han sido implementados con el fin de brindar alternativas accesibles, incluyentes y eficientes para la población usuaria.

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.

Actualmente, la institución dispone de diversos canales para la solicitud de citas, orientados a facilitar el acceso oportuno a los servicios de salud:

- ✓ 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>