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

Radicado 20263300137422

San José de Cúcuta 02 de junio 2026

Señor

ANONIMO

siau.sev@imsalud.gov.co

NORTE DE SANTANDER

CUCUTA

Asunto: LA FACTURADORA ES MALGENIADA, GROSERA Y ATIENDE DE MALA GANA A LOS USUARIOS - IPS SEVILLA

Cordial saludo,

Desde la **ESE IMSALUD – Unidad Básica Comunerros**, agradecemos la manifestación 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 Comunerros** 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 involucradas 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.

Respecto a la inconformidad presentada por la atención recibida por parte de la auxiliar de facturación de la IPS, nos permitimos informar que, desde la coordinación, se activó la ruta institucional de protocolos y cuidado del paciente, con el propósito de socializar y retroalimentar al equipo asistencial y administrativo mediante charlas, talleres de trabajo y procesos de capacitación.

Estas acciones tienen como objetivo fortalecer nuestras tres líneas de humanización: respeto, buen trato y garantía de derechos, promoviendo una interacción adecuada entre los colaboradores de la salud y los pacientes.

Lo anterior se desarrolla en coherencia con el enfoque de **IMSALUD Empresa Social del Estado**, orientado a la gestión del mejoramiento continuo en salud, centrado en las necesidades y satisfacción del paciente, su familia y cuidadores, en los ámbitos físico, emocional, espiritual, intelectual y social.

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, 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 Comuneros y la IPS Sevilla**, 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 37 IPS de la red**:

1. UBA Materno Infantil La Libertad y sus IPS adscritas
2. UBA Puente Barco Leones y sus IPS adscritas
3. UBA Policlínico y sus IPS adscritas
4. UBA Agua Clara y sus IPS adscritas
5. UBA Loma de Bolívar y sus cuatro IPS adscritas
6. UBA Comuneros y sus IPS adscritas: **IPS Aeropuerto, IPS Ermita, IPS Claret, IPS Ospina Pérez, IPS Toledo Plata e IPS Sevilla**

En este sentido, extendemos nuestra invitación a continuar haciendo uso de los servicios que ofrece la ESE IMSALUD, en consulta de urgencias y consulta externa, **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:

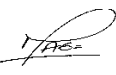
- ✓ **Presencial**
- ✓ **Página web:** <https://www.imsalud.gov.co/web/atencion-al-usuario/solicitud-de-citas/>
- ✓ **WhatsApp Citas:** 314 364 4500 (Horario de atención: 7:00 a. m. a 3:00 p. m.)
- ✓ **Video llamada para personas con discapacidad auditiva**

Por lo anteriormente expuesto, la Coordinación de la **Unidad Básica Comuneros**, adscrita a la **ESE IMSALUD Empresa Social del Estado**, obra en derecho, de buena fe y en apego a la normatividad vigente, dando cabal cumplimiento al deber de responder de manera clara, concreta y de fondo.

Atentamente,



YELITZA SUSANA ACEVEDO ROJAS
Profesional Universitario Coordinador de UBA
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>