

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



Radicado: 20263090106941

Salida

San Jose de Cucuta, 28 de Julio de 2026

Señora

Anonimo apellido

xxxxxxx@xxxxxxx.xxx

CUCUTA

Asunto: Respuesta de Queja por irregularidades en el agendamiento de citas

Respuesta a Radicado 20263300194472

Cordialsaludo.

La E.S.E. IMSALUD agradece el tiempo que se tomó para informar la situación presentada y lamenta los inconvenientes e inconformidades manifestadas frente al proceso de asignación de citas médicas en la IPS Los Olivos.

Con relación a los hechos descritos, nos permitimos informar que la institución ha iniciado las investigaciones correspondientes con el fin de verificar la situación expuesta y, de ser necesario, implementar las acciones de mejora y correctivas que garanticen la transparencia, equidad y oportunidad en el proceso de agendamiento de citas, de conformidad con los procedimientos institucionales.

La E.S.E. IMSALUD reitera su compromiso con la prestación de servicios de salud bajo los principios de igualdad de acceso, transparencia y trato digno para todos los usuarios.

Así mismo, invitamos a la comunidad a realizar la solicitud de citas únicamente a través de los **canales oficiales** habilitados por la institución, tales como el call center, los puntos de facturación de las IPS y los demás medios institucionales autorizados, evitando el uso de canales personales o no oficiales para este tipo de

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

trámites.

Agradecemos su comunicación, la cual contribuye al fortalecimiento de nuestros procesos y al mejoramiento continuo de la atención brindada a nuestros usuarios.
Atentamente,

ELIDA MARITZA SOLEDAD HERNANDEZ
profesional universitario coordinador de uba
POLICLINICO



Aprobo :ELIDA MARITZA SOLEDAD HERNANDEZ - profesional universitario coordinador de uba

Revisado :ELIDA MARITZA SOLEDAD HERNANDEZ - profesional universitario coordinador de uba

Proyectó :ELIDA MARITZA SOLEDAD HERNANDEZ - profesional universitario coordinador de uba

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