

Bogotá D.C, 19 de febrero 2025

**Señor(a):**  
**MIREYA LEONOR URECHE DELUQUE**  
**Peticionario queja:** 20250320782512

**Asunto:** **Inoportunidad asignación de cita medicina especializada**  
**Peticionario queja No.** 20250320782512

Cordial saludo,

Por medio del presente, de forma respetuosa, atendiendo a la solicitud de la referencia mediante la cual manifiesta:

Petición: "HISTORIA CLINICA // Mireya Leonor Ureche D' Luque CC: No. 22.442.034"

En actualización según adjuntos del usuario se radica a la entidad #MAGISTERIO FECHA 18 de febrero de 2025.

Ante lo cual nos permitimos manifestar que para nuestra institución es fundamental la salud y bienestar de todos y cada uno de nuestros afiliados, se procede a dar respuesta de la siguiente manera:

El usuario(a) **MIREYA LEONOR URECHE DELUQUE** con cédula de ciudadanía No° 22442034 se encuentra ACTIVO en base de datos suministrada por FIDUPREVISORA en calidad de COTIZANTE PENSIONADO con punto de atención en SANTA MARTA con la entidad UNIDAD DE ATENCION AMBULATORIA MAGISTERIO MAGDALENA.

En atención a su solicitud radicada mediante la cual requiere una copia de la historia clínica, nos permitimos informarle que, para proceder con el trámite conforme a la normatividad vigente, es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

Diligenciamiento completo del formato de autorización **F-S.H.CV.001-2024** (adjunto), incluyendo firma y huella digital.

Copia del documento de identidad del usuario.

En caso de que el solicitante no sea el usuario afiliado, adjuntar autorización dirigida a la persona o entidad facultada para su entrega.

Toda esta documentación debe enviarse al correo: [lvelandiaa@fomag.gov.co](mailto:lvelandiaa@fomag.gov.co)

La historia clínica es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva. Esto significa que solo el paciente o terceros autorizados por él pueden conocerla.

Para cualquier inquietud o duda adicional, puede dirigirse presencialmente en cualquiera de nuestras oficinas de los CAU (centro de atención unificado) a nivel nacional. Lunes a jueves 8:00am a 1:00pm y 2:00pm a 5:00pm, viernes de 8:00am a 1:00pm y 2:00pm a 4: 00pm o se puede comunicar a línea nacional 01-8000-180510.

**Oficina Principal**

Calle 72 No.10-03, Bogotá D.C.

**Teléfono de servicio al cliente en Bogotá:** (601) 919042205

**Línea de Atención Nacional:** 01 8000 180510

**Líneas de Salud:** (01800) 016-0500 - (601) 9169223

**Horarios de Atención:** lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Esta información se confirmó con usuario vía comunicación telefónica al número de celular 3145224727 el día 19/02/2025. Se corroboraron datos personales. La llamada se realizó a las 12:35 pm.

Ofrecemos disculpas por los inconvenientes presentados, estamos trabajando con la finalidad de mejorar la calidad en la prestación del servicio a los usuarios afiliados al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio.

Es necesario que actualice datos, lo invitamos a utilizar nuestra plataforma HORUS del FOMAG la cual puede ingresar en el siguiente link <https://horus2.horus-health.com/> con su usuario (Nro. de NIT o Documento de identidad@fomga.com) y contraseña (Nro. NIT o documento de identidad), para radicar trámites correspondientes frente a su servicio de salud como lo son incapacidades, autorizaciones y certificados de afiliación y consultar el estado de su afiliación.

En este modelo prima el bienestar de los usuarios. Seguiremos incluyendo nuevos prestadores de salud en todo el país que permitan garantizar, no solo la continuidad en la prestación del servicio, sino una atención integral y de calidad para los docentes y sus familias. Desde Fiduprevisora S.A. estamos atendiendo y respondiendo de la mejor manera este proceso de transición".

Lamentamos los inconvenientes que ha experimentado. Agradecemos que nos haya informado sobre esta situación, ya que nos ayuda a identificar áreas de mejora. Estamos trabajando con la finalidad de mejorar la calidad en la prestación del servicio a los usuarios afiliados al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio.

Agradecemos la atención prestada y resaltamos el compromiso con el trámite a sus solicitudes, en aras de dar cumplimiento a los términos de referencia y compromisos con el Magisterio del Departamento al cual pertenece, cualquier información adicional o aclaración al respecto estaré atento.

Finalmente le indicamos señor usuario que, frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por nosotros con respecto a su solicitud, puede elevar consulta ante la Superintendencia Nacional de Salud.

En los anteriores términos se ha dado respuesta formal a su solicitud.

Atentamente,



**JANETH MOTTA MARTINEZ**  
Directora Nacional de Participación Social.  
FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO.  
Anexo soportes

**Oficina Principal**

Calle 72 No.10-03, Bogotá D.C.

**Teléfono de servicio al cliente en Bogotá:** (601) 919042205

**Línea de Atención Nacional:** 01 8000 180510

**Líneas de Salud:** (01800) 016-0500 - (601) 9169223

**Horarios de Atención:** lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.