

Bogotá D.C., 7 de octubre de 2026

CIRCULAR EXTERNA No. 16 DE 2026

DE: Vicepresidencia del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG.

PARA: Afiliados y beneficiarios del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG.

ASUNTO: Canales oficiales para la radicación de peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes relacionadas con la prestación de servicios de salud.

CONSIDERANDO:

Que, con el propósito de garantizar la adecuada recepción, radicación, trazabilidad y gestión de las comunicaciones relacionadas con la prestación de los servicios de salud, resulta necesario recordar a los afiliados y beneficiarios del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG los canales dispuestos para la radicación de sus solicitudes.

Que la utilización de los canales oficiales permite realizar el registro y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes presentadas por los usuarios.

Que, en consecuencia, se imparten las siguientes directrices:

PRIMERO. RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DEMÁS SOLICITUDES DE SALUD.

Las peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes relacionadas con la prestación del servicio de salud deberán ser radicadas a través de la plataforma SUIM-HORUS, dispuesta para tal fin:

SEGUNDO. COMUNICACIONES REMITIDAS POR CORREO ELECTRÓNICO.

Las comunicaciones que sean dirigidas mediante correo electrónico a la Entidad deberán remitirse al buzón institucional:

radcomviacorreofiduprevisora.com.co

Este canal deberá ser utilizado para la recepción de las comunicaciones que se remitan por correo electrónico, con el fin de garantizar su adecuada radicación y trazabilidad.

TERCERO. CORREOS ELECTRÓNICOS DE LOS FUNCIONARIOS.

Se informa a los afiliados y beneficiarios que los funcionarios de Fiduprevisora S.A. y del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG no se encuentran autorizados para recibir, tramitar ni responder, a través de sus correos electrónicos individuales, peticiones, quejas, reclamos o demás solicitudes de los usuarios.

En consecuencia, se solicita abstenerse de remitir este tipo de comunicaciones directamente a los correos electrónicos de los funcionarios y utilizar exclusivamente los canales oficiales señalados en la presente Circular.

CUARTO. USO DE LOS CANALES OFICIALES.

La utilización de los canales establecidos permite garantizar la radicación, trazabilidad, seguimiento y adecuada gestión de las solicitudes presentadas por los afiliados y beneficiarios del FOMAG.

Por lo anterior, se invita a todos los usuarios a utilizar los canales señalados en la presente Circular para las comunicaciones relacionadas con la prestación de los servicios de salud.

