

**S-CO-SSP-APSS-2026-17112**

Manizales, lunes 01 de junio de 2026

A QUIEN PUEDA INTERESAR**ASUNTO:** Respuesta a petición anónima radicada bajo el número E-CO-2026-12616.

La Secretaría de Salud Pública de Manizales, en cumplimiento de su deber de proteger la salud de la comunidad y en ejercicio de las competencias de Inspección y Vigilancia conferidas por la Ley 715 de 2001 y el Decreto 780 de 2016, da respuesta a la petición anónima radicada con el número del asunto, mediante la cual se exponen presuntas fallas en la programación de consulta especializada de la IPS HORISOES, prestador de servicios para afiliados de la EPS Sura, en la sede de la Carrera 23 #70A - 40 B de esta ciudad.

En el marco del derecho fundamental a la salud, consagrado en la Ley Estatutaria 1751 de 2015, esta Secretaría tiene la responsabilidad de velar por que los servicios se presten bajo los principios de oportunidad, calidad, eficiencia y continuidad. Por lo anterior, y en atención directa a su solicitud, se adelantaron las siguientes actuaciones:

El pasado 14 de mayo de 2026, desde el área de Calidad de la Secretaría de Salud Pública, se estableció contacto con el Coordinador Nacional de Calidad y Seguridad del paciente de la IPS HORISOES, con el propósito de verificar la disponibilidad y funcionamiento de las líneas habilitadas para la asignación de citas médicas. Frente a lo anterior, se informó lo siguiente

1. Líneas de atención habilitadas:

Línea PBX nacional: (601) 329 81 33, distribuida por EPS, con las siguientes opciones:

- Opción 1: Coosalud
- Opción 2: FOMAG
- Opción 3: Famisanar
- Opción 4: Nueva EPS
- Opción 5: Otras EPS y particulares

2. ChatBot de WhatsApp: 1 329 81 33, con las siguientes opciones:

- Opción 1: FOMAG
- Opción 2: Famisanar
- Opción 3: Nueva EPS
- Opción 4: Otras EPS y particulares

La Unidad de Aseguramiento y Prestación de Servicios de Salud de la Secretaría de Salud Pública continuará realizando el seguimiento riguroso a la prestación de los servicios de salud de los Manizaleños.

Atentamente,

Ana María Toro A.

Ana María Toro Aristizábal

Contratista

Unidad de aseguramiento y prestaciones de servicios de salud