



Valores Corporativos

Respeto: Reconocer las aptitudes de otras personas y asumir una posición objetiva y conciente frente a las funciones, los compañeros y el compromiso

institucional

FI-PT-GICO-5402/10I/V2

Para responder a este documento, favor citar este número: **8037-1-0513534**

Bogotá D.C.,

Señor

Jairo Betencourt

PUBLICAR EN LA PAGINA WEB

BOGOTA , DISTRITO CAPITAL

Referencia: **Respuesta a su petición ante Saludcoop EPS Entrega 37 del 27 de octubre de 2009**

Respetado(a) Señor (a)

Me refiero a su comunicación del 15 de octubre 2009, radicada en esta Superintendencia el pasado 22 de octubre de 2009, bajo el Número Único de Radicación de Correspondencia NURC 8037-1-0513534, mediante la cual haciendo uso de su derecho de petición pone en conocimiento "*Presuntas irregularidades en la prestación del servicio*".

Sobre el particular, se precisa:

La Superintendencia Nacional de Salud, de conformidad con la competencia atribuida por la Ley 100 de 1993, la Resolución 083 de 2005, la Ley 1122 de 2007 y en especial las conferidas por el Decreto 1018 de 2007, ha fijado su proceso de atención de peticiones o reclamos presentados por usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud. contra las entidades supervisadas por ésta.

Esta entidad como máximo organismo de inspección, vigilancia y control del sistema tiene como misión "proteger los derechos de los usuarios en salud; particularmente la Delegada de Protección al Usuario y Participación Ciudadana, en ejercicio de las funciones asignadas mediante el artículo 20 del Decreto 1018 de 2007 debe "Registrar. evaluar, tramitar y direccionar las peticiones ciudadanas (reclamos, quejas, manifestaciones, consultas e información), encauzándolas hacia las dependencias correspondientes y comunicar al peticionario sobre las gestiones que adelante la entidad y su resultado".

Respecto al caso planteado por usted, resulta pertinente precisar que este ente de control no está facultado para ordenar a la EPS aclare "*Presuntas irregularidades en la prestación del servicio*", pues únicamente puede pronunciarse respecto de la responsabilidad administrativa imputable a la EPS, cuando ésta se encuentre debidamente probada conforme a un

procedimiento determinado.

De acuerdo con lo expuesto y en cumplimiento a lo consagrado en la Circular Externa número 047 de 2007, se ha procedido a trasladar su petición a la entidad mencionada con el fin de que la misma responda por escrito a la dirección registrada por usted; esa respuesta debe darse en forma clara, completa, precisa y con la aclaración de cada uno de los puntos señalados en su escrito, incluyendo los fundamentos jurídicos que sustenten la respuesta, si a ello hubiere lugar.

Es del caso precisar que la citada entidad se encuentra obligada legalmente a dar respuesta íntegra a su solicitud, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de recibo del oficio, en cumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia. Una vez se conozca por parte de esta entidad la respuesta a su solicitud y las circunstancias en las que ocurrieron los hechos objeto de su reclamo, se procederá a la evaluación correspondiente y esta entidad se pronunciará mediante comunicación dirigida a la dirección registrada por usted en su petición.

Cordialmente,

Leonor Arias Barreto
Superintendente Delegado Para La
Protección Al Usuario Y La Participación
Ciudadana

Copia externa:

Observaciones:

SIN OBSERVACIONES

No. Folios:

No. Anexos:

Elaboró:

Andrea del Pilar Medina Garces 28/10/2009 13:58:14

Proyectó:

Revisó: