



# ATENCIÓN AL CIUDADANO

---



FONDO DE PASIVO SOCIAL  
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA

# CANALES DE ATENCIÓN

## Dirección

Calle 19 No 14 - 21 piso 1  
Edificio CUDECOM (Bogota-Colombia)

## Horarios de Atención Presencial

08:00 a.m. a 04:30 p.m., de lunes a viernes.

## Orientación telefónica

**6013817171 ext. 1900** en jornada continua día hábiles.

## Línea de Atención 24 horas, (COVID-19), Urgencias

**6012088339 - 018000111322**

## Atención PQRSD de Salud, Línea de Atención 24/7, Nacional

**018000111322**



# CANALES DE ATENCIÓN



## CHAT EN LÍNEA

<https://www.fps.gov.co/inicio>

## Horarios de Atención Virtual

08:00 a.m. a 04:30 p.m. **jornada continua días hábiles.**

**[correspondencia@fps.gov.co](mailto:correspondencia@fps.gov.co)**

## E-mail Notificaciones judiciales:

**[notificacionesjudiciales@fps.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@fps.gov.co)**

## E-mail Notificaciones actos administrativos:

**[notificacionce@fps.gov.co](mailto:notificacionce@fps.gov.co)**

## E-mail Denuncias por hechos de Corrupción:

**[soy.transparente@fps.gov.co](mailto:soy.transparente@fps.gov.co)**

## Correo Electrónico Atención de Urgencias 24 horas

**[fps@enlazamos.com](mailto:fps@enlazamos.com)**

# CONTAMOS CON 9 OFICINAS DE ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL

## Horarios de Atención

08:00 a.m. a 04:30 p.m. **jornada continua días hábiles.**

### OFICINA ANTIOQUIA

#### Oficina Principal MEDELLÍN

Kra 55 # 40A - 20

Oficina 912

Edificio Nuevo Centro

Alpujarra



6044840515

6044840454

[antioquia@fps.gov.co](mailto:antioquia@fps.gov.co)

### OFICINA SANTANDER

#### Oficina Principal BUCARAMANGA

Calle 22 # 23 - 45

Barrio Alarcón



3817171 ext 1992

[santander@fps.gov.co](mailto:santander@fps.gov.co)

### OFICINA CENTRAL

#### Oficina Principal BOGOTÁ D.C.

Calle 19 No 14 - 21 piso 1,

Edificio CUDECOM



601 3817171 ext. 1949

[central@fps.gov.co](mailto:central@fps.gov.co)

# CONTAMOS CON 9 OFICINAS DE ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL

## Horarios de Atención

08:00 a.m. a 04:30 p.m. **jornada continua días hábiles.**

### OFICINA CARTAGENA

#### Oficina Principal

Avenida Pedro Heredia  
SECTOR ESCALLONVILLA CLL  
31 No. 58-38

Centro Medico los  
Ejecutivos OFICINA S-4



6056610856



3003435724

[cartagena@fps.gov.co](mailto:cartagena@fps.gov.co)

### OFICINA BARRAQUILLA

#### Oficina Principal

Kr 43 N° 84 - 12  
local 102



6053598469

605 3817171 ext 1995

[barranquilla@fps.gov.co](mailto:barranquilla@fps.gov.co)

### OFICINA SANTA MARTA

#### Oficina Principal

Carrera 4 No. 26 - 40  
Oficina 507 - Ciudadela  
Comercial Prado Plaza.



6054215064

6054317454

3146507045

[magdalena@fps.gov.co](mailto:magdalena@fps.gov.co)

# CONTAMOS CON 9 OFICINAS DE ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL

## Horarios de Atención

08:00 a.m. a 04:30 p.m. **jornada continua días hábiles.**

### OFICINA CALI

#### Oficina Principal

Calle 25 Norte N°. 4 N- 28



6687751 ext. 1990  
6678000 ext. 1990

[pacifico@fps.gov.co](mailto:pacifico@fps.gov.co)

### OFICINA BUENAVENTURA

#### Oficina Principal

Carrera 3B N° 8 - 47

Oficina I

Edificio Antiguo Normal



6022404257

[buenaventura@fps.gov.co](mailto:buenaventura@fps.gov.co)

### OFICINA TUMACO

#### Oficina Principal

Calle Mosquera Souvleth  
Local N°. 9



6027276977

[tumaco@fps.gov.co](mailto:tumaco@fps.gov.co)

# NUESTRA RED DE PRESTADORES DE SALUD



*DIVISIÓN ANTIOQUIA  
DIVISIÓN SANTANDER*



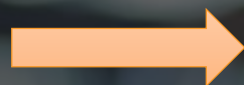
*DIVISIÓN CENTRAL*



*DIVISIÓN PACÍFICO*



*DIVISIÓN MAGDALENA*



<https://www.fps.gov.co/servicios/servicios-de-salud/44>

# IPS SUMIMEDICAL

## LÍNEAS DE ATENCIÓN DIVISIÓN ANTIOQUIA Y SANTANDER

CITAS:

USUARIOS DE ANTIOQUIA

 3206555361

USUARIOS DE SANTANDER

 3226163778

Contac center  
**018000413704**

### Puntos de atención Presencial

Sede Apoyo terapéutico Medellín: Calle 45E # 73 – 40

Sede Puerto Berrio: Calle 45 # 6 -12

Sede Copacabana: Calle 53 # 56 – 34

Sede Bello: Carrera 50 # 46-146

Sede Bucaramanga: Calle 54 # 31-122

**Lunes a Viernes** 8:00 am. -12:30 p.m. y 2:00 p.m. – 4:00 p.m.




**sumi**  
medical

[web.www.sumimedical.com](http://web.www.sumimedical.com)



# IPS COSMITET

## LÍNEAS DE ATENCIÓN DIVISIÓN PACIFICO

 3009124728

**Fijo:** 6024850268

**Celular:** 3103157140

Contac Center  
**018000189863**

### DAGUA

COSMITET CENTRO MEDICO DAGUA

Calle 8 No. 12-52

(602)2450553

### ARMENIA

COSMITET LTDA SEDE AVENIDA BOLÍVAR No. 1-23

3156992197



web. <https://www.cosmitet.net/Cosmitet/>

# IPS COSMITET

## CALI FERROCARRILES

COSMITET Cra 40 # 5c-80  
(602)5185000 Ext. 2484

## BUENAVENTURA

CLINICA SANTA SOFIA DEL PACIFICO LDTA.  
Carrera 47 no. 04-02 barrio bellavista  
(602)2421880 ext. 3056

## CALI PUERTOS

COSMITET Cra 40 # 5c-80  
(602)5185000 Ext 2252

## PEREIRA

COSMITET Cra 14B # 10-17 B/ LOS ALPES  
(606)3400359

## POPAYAN

COSMITET Calle 4 No. 1-26 Barrio La Pamba  
(602)8325073 ext. 2075

Contac Center  
**018000189863**



web. <https://www.cosmitet.net/Cosmitet/>

# IPS COSMITET

## TULUA

COSMITET Calle 26 # 39-20 2° Piso B/ Alvernia  
(602) 2317430 EXT 4450-4043

## PASTO

Calle 14 34-24 IPS PROINSALUD  
Teléfono: (602)7296470

## ZARZAL

COSMITET CALLE 9 No. 7-44 B/ El Quindío  
Teléfono (602)2207096

## YUMBO

COSMITET CRA 4 No. 3-23 B/ Belalcázar  
(602)6588563

## CARTAGO

COSMITET CRA 1N No 15-81 BARRIO EL PRADO  
(602)2141332

Contac Center  
**018000189863**



web. <https://www.cosmitet.net/Cosmitet/>

# IPS COSMITET

## MANIZALES

COSMITET EDIFICIO PARQUE MÉDICO PROPIEDAD HORIZONTAL  
Cra 23 No. 65a-41- Sector Cable - Tercer Piso  
(606)7359448

## BUGA

COSMITET Cra 16 # 7-25 B/ José María Cabal  
Teléfono (602)2263624 ext. 2740

## TUMACO

COSMITET CALLE MOSQUERA FRENTE PARQUE COLON  
3155824245 - (092)7271525

Contac Center  
**018000189863**



web. <https://www.cosmitet.net/Cosmitet/>

# IPS UT FERRONORTE

## LÍNEAS DE ATENCIÓN

### Puntos de atención

#### BARRANQUILLA

CALLE 59 N 50-10  
605 3020922 EXT 13124  
3007449726

[tsocial\\_puertosatl@clinicageneraldelnorte.com](mailto:tsocial_puertosatl@clinicageneraldelnorte.com)  
[pacallcenterl\\_puertosa@clinicageneraldelnorte.com](mailto:pacallcenterl_puertosa@clinicageneraldelnorte.com)

Contac center Barranquilla  
605 3091690  
EXT 1 OPC 2

#### SANTA MARTA

AVENIDA LIBERTADOR N 13-12 BARRIO CUNDI  
6054366111 EXT 141  
3013158046

[mmsiau@clinicageneraldelnorte.com](mailto:mmsiau@clinicageneraldelnorte.com)  
[callcenterpesmagl@clinicageneraldelnorte.com](mailto:callcenterpesmagl@clinicageneraldelnorte.com)

Contac center Santa Marta  
605 4366111 - 3116486909



# IPS UT FERRONORTE

## LÍNEAS DE ATENCIÓN

### Puntos de atención

#### CARTAGENA

Chipre calle 31 Mz C – Lote 26. Piso I

6056940125 EXT 3

Celular 3138756571

[pbtsocial@clinicageneraldelnorte.com](mailto:pbtsocial@clinicageneraldelnorte.com)

**Contac center Cartagena**  
**6056945252 EXT 122**



web. <https://utferronorte.com>

# IPS EMCOSALUD

## LÍNEAS DE ATENCIÓN DIVISIÓN CENTRAL

### Puntos de atención

#### BOGOTÁ

CARRERA 16 A N°85-29  
601-3905418 – 3187126397  
[citasemcosaludpsq.ips@gmail.com](mailto:citasemcosaludpsq.ips@gmail.com)

#### FACATATIVÁ

CALLE 15 No 9 - 56 - Barrio: PENNSILVANIA  
3115533970 - 6016210910 - 6018901362 - 6018900710 - 6018902000

#### GIRARDOT

CALLE 20A No 8-48  
3219068336

#### ZIPAQUIRÁ

Calle 3 D # 13 – 78  
6018813821- 6018829226 - 6018829224

Contac center  
**018000182041**



# IPS EMCOSALUD

## LÍNEAS DE ATENCIÓN DIVISIÓN CENTRAL

### Puntos de atención

#### VILLETA

Calle 5 No. 6 -51  
6018445213 – 3107593090

#### CHOCONTA

Calle 6 No. 3 – 80  
6018562256

#### LA MESA

Calle 4 A No. 27-85  
6018470994

#### GUADUAS

Carrera 9 N 7-26 Barrio Carlos Lleras  
3144722756 / 3124695799

Contac center  
**018000182041**



EMCO  
**SALUD**  
Grupo Empresarial



# IPS EMCOSALUD

## LÍNEAS DE ATENCIÓN DIVISIÓN CENTRAL

### Puntos de atención

#### FUSAGASUGÁ

CALLE 18 # 11-33  
6018958006 – 3212144494

#### CACHIPAY

Calle 4 A No. 27-85  
6018470994

#### UTICA

Calle 5 No. 6 -51  
6018445213 – 6018444283 – 6018445318

#### LA DORADA

Calle 11 No 3-48 Centro  
3186733608 - 6068576985

Contac center  
**018000182041**



EMCO  
**SALUD**  
Grupo Empresarial

# IPS EMCOSALUD

## LÍNEAS DE ATENCIÓN DIVISIÓN CENTRAL

### Puntos de atención

#### IBAGUE

CARRERA 8 # 17-10  
3105679731

#### MARIQUITA

CALLE 8 N. 4-50  
3164728805

#### HONDA

CARRERA 20 N°9-97 Cuesta padilla  
6082512066

#### AMBALEMA

CARRERA 5 # 2-89 BARRIO CAMPOALEGRE  
3156519175

Contac center  
**018000182041**



# IPS EMCOSALUD

## LÍNEAS DE ATENCIÓN DIVISIÓN CENTRAL

### Puntos de atención

#### NATAGAIMA

CALLE 6 CARRERA 11 Esquina  
6082269829 - 3164740149

#### TUNJA

CARRERA 11 # 11-51  
3227678916

#### CHIQUINQUIRA

CALLE 19 # 9-12  
3132623711 – 3118546589

#### SOGAMOSO

CALLE 9a N°13-39  
6087722714 – 6087703039 - 3134643026 – 3153495845 -  
3159254497

Contac center  
**018000182041**



EMCO  
**SALUD**  
Grupo Empresarial

# IPS EMCOSALUD

## LÍNEAS DE ATENCIÓN DIVISIÓN CENTRAL Puntos de atención

### MONQUIRA

CALLE 8 N° 8-53 BARBOSA – SANTANDER  
6087482822

### DUITAMA

CARRERA 17 #13-19  
6087651205 – 3138783548 - 3174302959

### PUENTE NACIONAL

CARRERA 6 # 8-61  
3182545922

### VILLAVICENCIO

CARRERA 40 A # 40-32  
6086706810

### NEIVA

Calle 17A # 6-51 Barrio Quirinal  
6088755572

Contac center  
**018000182041**



## CALENDARIO DE EVENTOS FPS

---

- ✓ Buscando mantener informados a nuestros usuarios de todos los aspectos importantes de la Entidad, los eventos como la Rendición Cuentas y los Comités Regionales del FPSFNC (Prestaciones Económicas y Servicios de Salud), se pueden encontrar en el siguiente link.



<https://www.fps.gov.co/sala-de-prensa/eventos/I20>

# DERECHOS DE LOS USUARIOS

- ✓ Algunos de los derechos que tienen los usuarios del Fondo son:
- ✓ Recibir los servicios definidos en la ley, en la forma y condiciones definidas en los manuales de procedimientos y las guías de atención integral.
- ✓ Que se le garantice un manejo confidencial de toda la información que reciba o genere la institución durante su proceso de atención.
- ✓ Recibir una atención en salud con calidad, prestada por un equipo altamente preparado y comprometido.
- ✓ A ser escuchado y obtener respuesta a sus reclamos, sugerencias e inquietudes.

Y muchos más que puedes encontrar en el documento "Carta de derechos y deberes" en Página web del FPSFNC

# DEBERES DE LOS USUARIOS

Adicionalmente, en aras de brindarle atención completa e integral a nuestros usuarios, algunos de sus deberes son:

- ✓ Procurar el cuidado integral de su salud, la de su familia y la de su comunidad, cumplir con el tratamiento, recomendaciones e instrucciones del personal de salud.
- ✓ Tratar a los funcionarios del Fondo y de las IPS contratistas y a los demás usuarios con amabilidad y respeto.
- ✓ Afiliar al sistema de seguridad social a todo el núcleo familiar e informar sobre cualquier cambio que surja.
- ✓ Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

Y muchos más que puedes encontrar en el documento “Carta de derechos y deberes” en Página web del FPSFNC



# CARTA DEL TRATO DIGNO

EL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA cumpliendo su función de “Proteger los derechos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud mediante la inspección, vigilancia, control y el ejercicio de la función jurisdiccional y de conciliación, de manera transparente y oportuna”, debe darle un trato respetuoso, cálido y considerado, a través de los funcionarios y colaboradores de la entidad. En atención a lo anterior, y de conformidad con lo establecido en el numeral 5º del artículo 7º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), EL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA, permite informar los derechos de sus usuarios y los canales de comunicación.

Para mas información ingresa al siguiente Link:

[https://fps.gov.co/aym\\_images/files/CartaTratoDignoCiudadano.pdf](https://fps.gov.co/aym_images/files/CartaTratoDignoCiudadano.pdf)





# NUESTROS DIRECTIVOS RESPONSABLES DE RESPUESTA A PQR



Para mas información ingresa al siguiente Link:  
<https://fps.gov.co/corporativo/nuestros-directivos/191>

# TRAMITES ADMINISTRATIVOS

Desde nuestra Ventanilla Única de tramites, podrás descargar:

Boletines de pago en línea

Certificaciones de  
Retención en la fuente

Certificaciones de Pensión

Certificaciones de Servicios  
de Salud



<https://fps.gov.co/tramites-y-servicios/ventanilla-virtual/55>

# PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

## RENDICIÓN DE CUENTAS ANUALES

<https://fps.gov.co/quienes-somos/rendicion-de-cuentas/67>

## GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

<https://fps.gov.co/planeacion-gestion-y-control/plan-de-participacion-ciudadana/73>

## INFORMES DE GESTIÓN Y CONTROL

<https://fps.gov.co/corporativo/planeacion-gestion-y-control/53>

## PLANES Y PROGRAMAS INSTITUCIONALES

<https://fps.gov.co/planeacion-gestion-y-control/plan-de-accion/64>

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

<https://fps.gov.co/planeacion-gestion-y-control/plan-de-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/74>

# CANALES DE ATENCIÓN PARA PONER UNA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO

**FORMULARIO  
WEB PQR**

*Ferrocarriles nacionales de Colombia -  
Peticones (fps.gov.co)*

**CORREO  
ELECTRONICO**

[correspondencia@fps.gov.co](mailto:correspondencia@fps.gov.co)

**CORRESPONDENCIA  
EN SEDE  
PRINCIPAL**

Sede Principal: Calle 19 No 14 - 21 piso 1,  
Edificio CUDECOM (Bogotá D.C)

**CORREOS  
ELECTRONICO  
DE LOS PUNTOS DE  
ATENCIÓN FPS-FNC**

- CENTRAL**  
[central@fps.gov.co](mailto:central@fps.gov.co)
- ANTIOQUIA**  
[antioquia@fps.gov.co](mailto:antioquia@fps.gov.co)
- BARRANQUILLA**  
[barranquilla@fps.gov.co](mailto:barranquilla@fps.gov.co)
- BUENAVENTURA**  
[buenaventura@fps.gov.co](mailto:buenaventura@fps.gov.co)
- PACIFICO**  
[pacifico@fps.gov.co](mailto:pacifico@fps.gov.co)
- CARTAGENA**  
[cartagena@fps.gov.co](mailto:cartagena@fps.gov.co)
- SANTANDER**  
[santander@fps.gov.co](mailto:santander@fps.gov.co)
- MAGDALENA**  
[magdalena@fps.gov.co](mailto:magdalena@fps.gov.co)
- TUMACO**  
[tumaco@fps.gov.co](mailto:tumaco@fps.gov.co)

# CANALES DE ATENCIÓN PARA SABER COMO VA MI PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO

Consulte como va su PQRSD con el Número de Radicado o Cedula de ciudadanía



**A traves de la Línea de Atención 24/7**

01-8000-111322

601 208 83 39



**A traves de la Página web:**

<https://fps.gov.co/atencion-al-usuario/consulta-de-solicitudes/10>

Diligencie el Formato Consulta de Solicitudes



# SÍGUENOS A TRAVÉS DE NUESTRAS REDES SOCIALES



**@fondo\_pasivo**



**@FondodePasivoSocial  
FerrocarrilesNacionale  
sdeColombia**



**@fondo\_pasivo**



# TIPS SALUDABLES

---



**FONDO DE PASIVO SOCIAL**  
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA

# SABIAS QUE:



Reducir el consumo de SAL ayuda a prevenir la Hipertensión y enfermedades Cardiovasculares



# SABIAS QUE:



Salir a dar un paseo, ayudará a romper con la sensación de aislamiento.

- ✓ Toma aire fresco.
- ✓ Ver otras personas.
- ✓ Caminar, en caso de que pueda hacerlo.

# SABIAS QUE:

Consumir 3 frutas y 2 verduras de diferentes colores diariamente, mejora su salud y su nutrición.





La salud  
es de todos

Minsalud

*¿**Todos los colombianos**  
**están obligados a aplicarse**  
**la vacuna contra la COVID-19?***



*Cada persona podrá decidir  
si se aplica la vacuna contra  
la COVID-19. **Nadie será**  
**obligado a recibirla.***

**#VerdadDeLaVacunaCOVID19**

# ¿CÓMO SE TRANSMITE LA VIRUELA SÍMICA?

## CONTACTO DIRECTO:

- **Lesiones en la Piel** o Fluidos de una persona positiva para viruela
- **Objetos, Telas, ropa de cama y Superficies Contaminadas** con el virus
- **Secreciones respiratorias**

## RELACIONES ÍNTIMAS:

- **Abrazos, besos.**
- **Contacto prolongado cara a cara**
- **Sexo oral, vagina, anal o tocando los genitales** de una persona positiva para viruela símica



# NOTA IMPORTANTE

## Toma medicamentos de forma segura



- Sigue cuidadosamente las **instrucciones** entregadas por el profesional de la salud.
- **No alteres las dosis medicadas**
- Ten una lista actualizada de todos los medicamentos que **tomas y compártela** con el profesional de la salud que te atiende.
- Revisa la **fecha de vencimiento** de manera regular.
- Conserva los medicamentos en un **lugar fresco** y fuera del alcance de los niños y mascotas.
- Desecha los **medicamentos vencidos** en puntos de recolección autorizados.
- Si tienes **alguna duda** sobre tu medicación, compártela con un profesional de la salud.

#Medicación  
**SinDaño**



La salud  
es de todos

Minsalud