



**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**PORTAFOLIO DE  
SERVICIOS**

# QUIENES SOMOS



La Atención al Ciudadano es el punto fundamental de interacción entre el usuario y el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, el cual nos permite responder de forma efectiva los trámites, necesidades y solicitudes de los pensionados. En la medida que las entidades han tenido que atender las solicitudes y expectativas adicionales de los ciudadanos se ha incrementado la necesidad de mejorar el servicio de atención, con el fin de buscar soluciones donde se puedan integrar diferentes escenarios en los cuales los ciudadanos y el punto de atención puedan interactuar con la entidad y dar gestión a sus requerimientos.

Adicionalmente, la Oficina de Atención al Ciudadano como proceso Misional y punto de contacto entre los ciudadanos y la entidad permite brindar orientación, virtual, presencial en trámites y consultas.





## MISION

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia como establecimiento público del orden Nacional, adscrito al Ministerio de Salud y Protección Social, reconoce prestaciones económicas legales y convencionales a los extrabajadores, pensionados y beneficiarios de las liquidadas empresas Ferrocarriles Nacionales de

Colombia y ALCALIS. Así mismo, administramos los servicios de salud a los pensionados y beneficiarios de la empresa liquidada Ferrocarriles Nacionales y Puertos de Colombia. Contamos con la infraestructura tecnológica y el talento humano calificado y comprometido para brindar una excelente prestación de nuestros servicios con calidad y transparencia.



## VISION

Dado que contamos con la infraestructura adecuada, recurso humano calificado, experiencia y bajos costos en la prestación de los servicios de reconocimiento y pago de las prestaciones económicas y la administración de servicios de salud con transparencia en la gestión; nuestro reto es consolidarnos como la entidad líder que asuma los compromisos que por mandato legal y/o reglamentario le sean asignados, contribuyendo con las políticas de gestión pública, para el cumplimiento de los fines esenciales del estado en el sector de la seguridad social.



## OBJETIVO



Brindar de forma oportuna y veraz la información solicitada por los usuarios, de tal manera que permita orientarlos para la realización de trámites y/o uso de los servicios que presta la entidad; como también controlar la adecuada atención de las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios y promover los mecanismos de participación ciudadana.





# NUESTRA ENTIDAD

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia es una Entidad ADAPTADA a efectos de la prestación de servicios

de salud, quien actúa dentro del régimen contributivo de seguridad social en salud, de conformidad con lo establecido en el artículo 236 inciso 3 de la ley 100 de 1993, y de lo regulado para ellas en el Decreto 1890 de 1995 capítulo II; y garantiza la prestación de los servicios de salud a los pensionados de la extintas Puertos de Colombia y



Ferrocarriles Nacionales de Colombia y su grupo familiar, que hayan decidido permanecer afiliados a esta entidad; es además, un Establecimiento Público del Orden Nacional, adscrito al del Ministerio de Salud y la Protección Social.

Adicionalmente el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia es un establecimiento público del nivel

nacional, creado mediante el Decreto Ley 1591 de 1989, que funciona como Entidad Adaptada en Salud, de conformidad con el Decreto 489 de 1996, en virtud de lo dispuesto en el artículo 236 de la Ley 100 de 1993 y de acuerdo con lo reglamentado por el Decreto 1890 de 1995.

El servicio de salud se fundamental en la atención integral a cada individuo en los niveles de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, curación y rehabilitación de las secuelas. En la áreas de promoción y prevención es deber del

pensionado y sus beneficiarios ser partícipes de los programas que al respecto adelanten las entidades contratadas.

Los pensionados de Ferrocarriles Nacionales que son la razón de ser de esta entidad y posteriormente los pensionados de Puertos de Colombia, han consolidado una verdadera familia con el mayor sentido de permanencia y con una participación constante en todas las actividades administrativas del Fondo, lo cual los hace merecedores al máximo reconocimiento, pues sin su apoyo habría sido imposible alcanzar las metas que hemos logrado. Su actitud comprometerá siempre nuestro afecto y nuestro reconocimiento.

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia cuenta con puntos de atención a nivel nacional para servir a nuestros ciudadanos, donde prestamos los siguientes servicios:



## **AFILIACIÓN Y CARNETIZACIÓN**

- Carnet
- Afiliaciones
- Traslado de Historias Clínicas
- Traslados de punto de Atención u otras divisiones.
- Renovación de Carnet de Salud
- Afiliación de Libranza.
- Verificación de Adres.
- Reporte de Novedades al proceso de afiliación.
- Trámites de Servicios de Salud.
- Traslados de Historias Clínicas.
- Revisión de los requisitos de trámite y servicios que solicitan ante el FPS-FNC

## **PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES**

- Información al ciudadano sobre trámites referentes a temas de prestaciones económicas y sociales, sobre todos los tramites de la entidad.
- Entrega al ciudadano sobre desprendibles de pago, certificaciones de ingresos y retenciones, certificación de pensión.
- Verificación de acuerdo al formulario único de prestaciones económicas (si los documentos presentados por el ciudadano están completos para dar paso a la radicación).
- Realización de la presentación personal de la documentación para trámites de prestaciones económicas en caso de que no venga autenticado.
- Entrega de libranzas.
- Entrega de los listados de nómina de los pensionados ferrocarriles y san juan de dios.
- Realización de cuadernillos para darle formalidad a los tramites y se envía a prestaciones económicas para que resuelvan el trámite.
- Carnet de pensionados

## **RADICACIONES DE CORRESPONDENCIA**

- Verificación de documentos a radicar para ingreso al programa de correspondencia.
- Radicar solicitud presentada por el usuario.
- Solicitud de datos personales para su actualización en la base de datos del programa de correspondencia.
- Digitalización de programa de correspondencia externa.
- Verificación de la solicitud de Salud y Pensión se encuentren en el formato establecido.

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD

Pueden ser presentadas de la siguiente forma:



- **Presencial:** Punto de Atención al Ciudadano Calle 13 # 18 – 24 Estación de la Sabana (Bogotá – Colombia).
- **Telefónico:** Línea Gratuita de Quejas y Reclamos: Gratuita Nacional: 01 8000 912 206 o para Bogotá 2 47 67 75 Comunicarse con la Oficina del Fondo de su lugar de residencia o más cercana a él.
- **Virtual:** Sitio Web, o nuestro Chat virtual <http://www.fps.gov.co/inicio/> el cual se encuentra en la página web, donde uno de nuestros asesores responderá sus inquietudes o bien pueden utilizar el formulario electrónico ingresando por:
  - Información al Ciudadano
  - Transparencia y Acceso a la Información.
  - Formulario Electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
  - Diligencie su formulario para la Solicitud PQRSD.

**Twitter:** Fondo\_pasivo

**Facebook:** Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

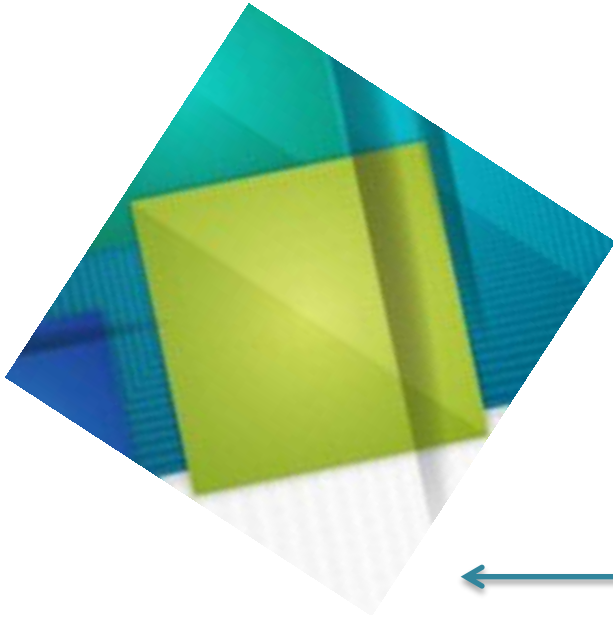
- **Por escrito:** Remitiendo a la oficina del FONDO PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA de su División un oficio en el cual especifique claramente el o los servicios en que se presenta la queja, la situación que la genera o el motivo de la misma, el funcionario involucrado (si es del caso) e incluir su dirección para respuesta o información adicional. De igual manera, deberá adjuntar los documentos soporte de la queja presentada.

Si usted quiere el FONDO PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA cuenta con un formato para presentación de quejas y reclamos que puede descargar en ingresando a la página del Fondo <http://www.fps.gov.co/inicio/> y diligenciar completamente, anexando la documentación soporte.



**Por correo electrónico:** Dirigiendo un mensaje de correo electrónico en el cual especifique claramente el o los servicios en que se presenta la queja, la situación que la genera o el motivo de la misma, el funcionario involucrado (si es del caso) e incluir su dirección de correo electrónico para respuesta o información adicional, a la siguiente dirección de correo electrónico [quejasyreclamos@fps.gov.co](mailto:quejasyreclamos@fps.gov.co). o [Comunicaciones@fps.gov.co](mailto:Comunicaciones@fps.gov.co)

Por la página web de la entidad: Ingresando a la página web <http://www.fps.gov.co/Quejas> y Reclamos, diligenciando el formulario dispuesto en línea.



## TERMINOS PARA RESPONDER DISTINTAS MODALIDADES DE PQRSD



**De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011 son los siguientes:**

**Las quejas y peticiones, se resolverán dentro de los (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo.**

**Las peticiones de documentos se resolverán dentro de los (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo.**

- Cuando las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo se resolverán dentro de los (30) días hábiles siguientes a la fecha de recibo.
- Para las quejas de la Superintendencia Nacional de Salud existen dos tipos de quejas que se radican desde el aplicativo.  
La petición, queja, reclamo, para que dentro del término perentorio e improrrogable de (5) días hábiles a partir del recibo de la comunicación se responda directamente al peticionario. De acuerdo al Decreto 2462 de 2013 y específicamente las asignadas al Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud SIS de la Superintendencia Nacional de Salud Resolución 284 del 2014, se requiere la gestión URGENTE y PRIORITARIA de la denuncia radicada, deberá dar respuesta de fondo al usuario en el término de (2) día hábil contado a partir del día siguiente del recibo de esta comunicación.
- Se debe tener en cuenta que los tiempos de respuesta establecidos por las Leyes antes mencionadas, para cada tipo de PQRS-D, comienzan a contar a partir del siguiente día hábil a la recepción del mismo.

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia cuenta con 9 puntos administrativos, los cuales prestas sus servicios en un horario de atención de 7:30 am a 4:30pm de lunes a viernes.

Una sede principal en la ciudad de Bogotá ubicada en Calle 13 No. 18-24 Estación de la Sabana (Bogotá-Colombia).

**Puntos Administrativos:**

**Antioquia:** Carrera 55 N°. 40ª-20 oficina 412

**Magdalena:** Carrera 4 N°.26-40 Oficina 507 Ciudadela Comercial Prado Plaza

**Buenaventura:** Carrera 3B N°. 8-47Oficina 1 Edificio Antigua Normal

**Santander:** Calle 22 N°. 23-45 Barrio Alarcón

**Cartagena:** Avenida Pedro de Heredia Centro Médico Los Ejecutivos Sector T

**Barranquilla:** Carrera 43 N°. 84-12 Local 102

**Cali:** Calle 25 Norte N°. 4 Norte - 28

**Tumaco:** Calle Mosquera Soubleth Local N°. 9