

No	FECHA DE RECEPCION	FUENTE O RED SOCIAL	No de Comunicación	NOMBRE REMITENTE	ENTIDAD	TELEFONO REMITENTE	CORREO ELECTRONICO	OBSERVACIÓN, INQUIETUDES Y/O SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN DE LOS USUARIOS Y DEMÁS PARTES INTERESADAS	RESPONSABLE DE ALIMENTAR LA RESPUESTA	RESPUESTA POR PROCESO - No de oficio de respuesta
1	15/05/24	Correo electrónico - Etapa Participación Ciudadana	N/A	Rodrigo Monsalve Porras	unión de pensionados ferroviarios de Santander UNIPENFERSANDER	6076749193	unipenfersander_14@hotmail.com>	<p>Desde el año 2024, en la administración como director el Dr. Jaime Luis Lacouture, en una reunión manifestó que los pensionados que tuvieran derechos, podían reclamar indemnización de la primera mesada, de acuerdo al decreto 985, liquidados con la tabla del 56 y que cuando cumplieran los 50 años le llevaban al 75% del valor de la mesada pensional.</p> <p>Como el señor director Jaime Luis Lacouture no le cumplió a los pensionados con el derecho, nombraron un abogado; y en este momento después de 9 años, ya le han cancelado a varios pensionados: le envió listado de los que no le han cancelado</p>	Dra. Heidi Sánchez Dra. Mariana Botina	<p>En respuesta a la solicitud presentada por la Unión de pensionados ferroviarios de Santander- UNIPENFERSANDER, nos permitimos señalar que este establecimiento mediante oficio No. 202403100081391 de fecha 19 de junio de 2024 remitió respuesta a la solicitud relacionada con la indexación de la primera pensional e informó que el objetivo de la indexación tiene por objetivo que el ingreso base de liquidación de la pensión mantenga su valor real y de esta manera lograr un verdadero poder adquisitivo (artículos 48 y 53 de la Constitución Nacional; 14, 36 y 116 de la Ley 100 de 1993).</p> <p>Por lo anterior, con el fin de determinar si es procedente o no la indexación en el porcentaje solicitado, se hace menester solicitar concepto jurídico a la oficina asesora de la entidad, con el fin de determinar su viabilidad; puesto que las causales para la indexación de la primera mesada pensional se encuentran taxativamente en la ley.</p>
2	06/06/24	Correo electrónico - Etapa Participación Ciudadana	-	Iván Darío Remón Moran	Sociedad de Pensionados Ferroviarios de Ciénaga y Corregimientos - SOPEFECON			<p>DIBANKA: En atención a este tema nuevamente insistimos y solicitamos a la nueva administración tener en cuenta nuestra petición en el sentido que el Fondo pasivo Social se creó para atender las necesidades de los pensionados y sustitutos de los antiguos ferrocarriles, pero se ha querido darle otra finalidad por las administraciones pasadas que nos dejaron este adeudo jurídico, que tienen que buscarle todos los medios jurídicos para cancelar esta concesión, perjudicial para el FPS por los altos costos para su funcionamiento, cuando el Dr. John Mauricio manifestó que este adeudo no tendría costos para el Fondo, lo cual fue una total mentira, hoy maneja todos los hilos del Fondo, con todo respeto EL FPS con todo su organigrama desde la organización para su funcionamiento</p>	Dra. Heidi Sánchez Dra. Mariana Botina	<p>El Fondo Pasivo de Ferrocarriles de Colombia suscribió convenio con DidiBanka, el cual tiene como propósito permitir la autogestión del pensionado, permitiendo que este pueda escoger libremente el monto del crédito, el operador de libranza y el valor de la cuota; sin embargo debido a las constantes quejas de los pensionados en la plataforma, este establecimiento se encuentra evaluando la funcionalidad que trae para los pensionados el convenio en mención.</p>
3	06/06/24	Correo electrónico - Etapa Participación Ciudadana	-	Iván Darío Remón Moran	Sociedad de Pensionados Ferroviarios de Ciénaga y Corregimientos - SOPEFECON			<p>Se nos informe cuanto ha sido el costo de este nefasto contrato de concesión a DIBANKA, por cuanto ha generado un costo multimillonario al FPS, el cual amerita su cancelación.</p>	Dra. Heidi Sánchez Dra. Mariana Botina	<p>Dada su naturaleza jurídica, el convenio suscrito con la corporación Dibanka no estipula el pago como contraprestación al servicio prestado, el convenio es concebido con la finalidad de permitir la autogestión de los pensionados en la plataforma, con el fin de acceder a los diferentes libranzas que se oferten.</p>
								<p>Medicamentos: Sobre este tema nos permitimos planearle la necesidad de revisar minuciosamente el desabastecimiento de medicamentos en Colombia, que está poniendo en riesgo la continuidad de tratamientos de alto riesgo, en nuestro caso el Fondo debe definir con el actual contrato el abastecimiento de las farmacias a nivel nacional, conociendo los tipos de enfermedades de nuestra población de tipo catastrófico y de tratamientos por enfermedades generales, los términos de referencia y contra referencia no se cumple por parte del operador. Las farmacias de apoyo no funcionan en el costa norte, Éicos Serrano y Droguería La Economía, no se encuentran los medicamentos que no tienen las farmacias institucionales, esto está generando graves problemas a los usuarios que tenemos que comprar los medicamentos sin la posibilidad de que estos sean reembolsado. Continuidad: El desabastecimiento de 12 medicamentos en Colombia, entre esos están la Albumina humana en solución, Amoxicilina, Metoprolol y Acetaminofén, inyectable, al Insulina Humana. La escasez de medicamentos para la salud mental, Amoxicilina Clavulonato, suspensión oral 400mg; Clobazam tableta 200 mg, Fenitoina capsula 100 mg; Immonoglobulina Humana, inyectable 50 mg; Insulina Humana, Queteamina 100 mg. Como evitar el desabastecimiento: 1) Fijar un nivel de existencia. 2) Mantener un stock de respaldo. 3) Supervisar y gestionar los plazos de entrega. 4) Llevar un inventario Diario.</p>		

No	FECHA DE RECEPCION	FUENTE O RED SOCIAL	No de Comunicación	NOMBRE REMITENTE	ENTIDAD	TELEFONO REMITENTE	CORREO ELECTRONICO	OBSERVACIÓN, INQUIETUDES Y/O SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN DE LOS USUARIOS Y DEMÁS PARTES INTERESADAS	RESPONSABLE DE ALIMENTAR LA RESPUESTA	RESPUESTA POR PROCESO - No de oficio de respuesta
4	06/06/24	Correo electrónico - Etapa Participación Ciudadana	-	Iván Darío Remón Moran	Sociedad de Pensionados Ferroviarios de Ciénaga y Corregimientos - SOPEFECON			<p>Ante esta situación el Fondo Pasivo Social debe organizar oportunamente acciones que permitan el abastecimiento de medicamentos en las farmacias institucionales y funcionamiento de la farmacia. El Fondo Pasivo Social debe implementar la medicina alternativa holística, que se basa en la sanación del organismo, al igual que los tejidos inspeccionan con los medicamentos y tratamientos naturales autorizados por el INVIMA. El Fondo Pasivo Social debe a través de resoluciones de integración al operador para que comience a funcionar con todos los medicamentos y especialistas, la formulación de medicamentos naturales para el mejoramiento de la salud de los usuarios, aplicar tratamientos holísticos para la salud mental, terapia holística es un tipo de tratamiento que se ocupa de la salud del individuo en su totalidad. Transporte y Estadía: 4.15.1 Plan de atención convencional al Fondo Pasivo Nacional. 4.15 Otros transportes Referente a este tema nos permitimos tener en cuenta, primero la población que somos usuarios y beneficiarios de más de 70 años, producto de ello hemos perdido todas nuestras cédulas motrices, tanto para movernos de un sitio a otro, tenemos que ir con acompañante, para podemos movilizar en las grandes ciudades donde prestan el servicio de alto nivel, enfermedades crónicas, que no prestan en los sitios de atención donde provenimos. Hemos insistido en este tema por cuanto el contratista cuando el usuario ordenado por el médico tratante el traslado de un servicio especializado no existe, en el punto de atención lo primero que le manifiestan al usuario, es que tiene que reunir los vales, esto se está presentando a miembros en Ciénaga, Santa Marta, Bosconia, Fundación y en todo el Territorio Nacional, contrariando los términos de referencia y contra referencia y contrariando las sentencias de la Corte Suprema sobre que las EPS e IPS están en la obligación de cancelar los gastos de transporte y estadía de los pacientes cuando sus trasladados a otros sitios de atención. Sentencia T-101-21 Corte Constitucional 1) Derecho Fundamental de la salud. II) Servicio de Transporte y Estadía. III) El usuario y su familia tienen los recursos económicos necesarios para cubrir los gastos. Sentencia T-760 de 2008.</p> <p>Libre escogencia en salud, es el derecho de todo usuario a escoger libremente las entidades encargadas de garantizar el servicio de salud fundamental. Sentencia 970-2012. T-122-21 Corte Constitucional de Colombia. Transporte Intermunicipal y Estadía de pacientes y un acompañante para asistir a consulta medica presente. Sentencia ST2-0093-2022. Derecho a la salud, Transporte y Alimentación. Sentencia 0158-2022. Jurisprudencia Colombiana del 13 de febrero de 2024. Cobertura de los servicios de transporte y alimentación de pacientes ambulatorios y un acompañante. Sentencia T-568- de 2014 Corte Constitucional de Colombia. Solicitamos al Fondo Pasivo Social, corregir a través de los mecanismos adecuados los numerales que en los términos de referencia sobre transporte y estadía, para que el operador o contratista asuma como debe ser, cambiando todo el contenido de los numerales: 4.15 Otros transportes. 4.15.1 Plan Atención convencional Ferrocarriles. Como lo emana las sentencias de la Corte Suprema sobre el tema de transporte, estadía y alimentación.</p>	<p>Dirección General - DRA. SAMIRA ELJACH Dra. Heidy Yuli Sánchez González – Dra. Luz Elena Gutiérrez</p>	<p>El desabastecimiento de medicamentos es un tema ajeno a la administración del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, las moléculas o principios activos desabastecidos se tratan de reemplazar por otro fármaco de igual o similar acción, las acciones propuestas no mitigan el desabastecimiento ya que no se sabe cuando una molécula estará desabastecida, la única acción a realizar es reemplazar el medicamento por otro.</p>

No	FECHA DE RECEPCION	FUENTE O RED SOCIAL	No de Comunicación	NOMBRE REMITENTE	ENTIDAD	TELEFONO REMITENTE	CORREO ELECTRONICO	OBSERVACIÓN, INQUIETUDES Y/O SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN DE LOS USUARIOS Y DEMÁS PARTES INTERESADAS	RESPONSABLE DE ALIMENTAR LA RESPUESTA	RESPUESTA POR PROCESO - No de oficio de respuesta
5	06/06/24	Correo electrónico - Etapa Participación Ciudadana	-	Iván Darío Remón Moran	Sociedad de Pensionados Ferroviarios de Ciénaga y Corregimientos - SOPEFECON			<p>Gestión Prestaciones Económicas: Sobre este tema, seamos bien claro, Prestaciones Económicas del Fondo Pasivo Social es la columna vertebral de la entidad, sin olvidarnos de las otras dependencias, se ha manejado con transparencia y eficacia, lo cual no debió ser remplazada por DIBANKA, tenemos que restablecer todos los servicios como anteriormente se hizo, por los medios presenciales y electrónicos, frente a las diferentes solicitudes de sustitución, auxilios funerarios, sentencias judiciales y otros, que fueron resueltos a través de esos canales administrativos, que tanta demora. Se utiliza correspondencia@FPS.gov.co dan el radicado y aparece DIBANKA más tarde llamando o solicitando que se tiene que llenar por el sistema que ellos manejan, es una cuestión paralela que está perjudicando a los usuarios y a las entidades particulares que solicitan los trámites ante el Fondo Pasivo Social. DIBANKA cuanto se gana, cuanto se le paga el fondo mensualmente por usar sus servicios, recursos que le sirven al Fondo para su administración y devolverle al Fondo su legitimidad para lo cual fue creado atender a los Pensionados Ferroviarios.</p>	<p>Dra. Heidy Sanchez Dra. Mariana Botina</p>	<p>El Fondo Pasivo de Ferrocarriles de Colombia suscribió convenio con Didibanka, el cual tiene como propósito permitir la autogestión del pensionado, permitiendo que este pueda escoger libremente el monto del crédito, el operador de libranza y el valor de la cuota; sin embargo debido a las constantes quejas de los pensionados en la plataforma, este establecimiento se encuentra evaluando la funcionalidad que trae para los pensionados el convenio en mención.</p>
6	13/06/24	Correo electrónico - Etapa Participación Ciudadana	202402200174162	Jesús Alberto Mendoza Vargas	Colectivo de Pensionados Ferroviarios ACONALFERROS	2433998		<p>Amplia explicación sobre los CDP (Certificados de Disponibilidad Presupuestal) solicitados por el FPS y expedidos por el Ministerio de Hacienda, publicados en la página oficial del SECOP II, con objeto " Contratación de Prestación de Servicios profesional uy de apoyo a la gestión para la ejecución", por valor de \$ 1.000 millones de pesos uno, y otro por valor de \$ 500 millones de pesos, para la contratación de personal que figuran en la página de SECOP en el periodo de agosto a diciembre de 2023 aproximadamente de 150 a 180 personas, esta es una nómina paralela en un periodo preelectoral.</p>	<p>Dra. Samira Eljach Dr. Nicolas Ortega Dr. Rubén Darío Montenegro</p>	<p>Para atender la solicitud, se procedió a revisar el Sistema Integrado de Información Financiera SIF – Componente Presupuestal, encontrando que para el periodo de agosto a diciembre de 2023 por el rubro de A-02-02-008-003 "SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS (EXCEPTO LOS SERVICIOS DE INVESTIGACIÓN, URBANISMO, JURÍDICOS Y DE CONTABILIDAD)" se expidieron 4 Certificados de Disponibilidad Presupuestal por valor total de \$ 2.695 millones, sin embargo, se evidencia que no tuvieron ejecución, es decir que, no hubo compromisos con cargo a dichos CDP's. De otra parte, y para aclarar el tema de nómina paralela, se informa que, de conformidad con lo establecido en el artículo 4to del Decreto 1591 de fecha 16 de julio de 1989, en lo relacionado con la prestación de los servicios que le corresponde atender al Fondo y que dicha prestación deberá ser prestada a través de contratos celebrados con terceros. Es así, que en el anteproyecto de presupuesto para la Vigencia 2023, la entidad sustenta ante el Ministerio de Hacienda la necesidad de contratar Otros Servicios Profesionales Científicos y Técnicos, bajo el siguiente argumento: "El Fondo durante los años 2019 y 2020, gestionó ante el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP- y el Ministerio de Salud y Protección Social, la reforma de estructura y planta de personal –rediseño institucional-, proceso que se encuentra en trámite; por tanto, y teniendo en cuenta las funciones adicionales recibidas por la entidad, se debe recurrir a contratistas para apoyo a la gestión supliendo la necesidad de personal. Ante la insuficiencia de personal de planta de la entidad con la idoneidad y experiencia requerida, se tiene la necesidad de contratar a través de personas naturales la Prestación de Servicios profesionales y de apoyo a la gestión, con el fin de dar cumplimiento a las actividades formuladas en los distintos planes, programas y proyectos del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, y así garantizar la continuidad en la prestación de los siguientes servicios durante la vigencia 2023". Con base en el argumento, para la vigencia 2023, de acuerdo con el Decreto Liquidación del Presupuesto 2590 del 23-12-2022 se aprobaron recursos para la entidad por el rubro de Adquisición de Bienes y Servicios para atender las diferentes necesidades de servicio de la entidad y cumplir con el objeto misional que le fue encargado. La Ejecución Presupuestal para la vigencia 2023 se encuentra publicada en nuestra página web www.fps.gov.co donde puede ser consultada.</p>
7	13/06/24	Correo electrónico - Etapa Participación Ciudadana	202402200174162	Jesús Alberto Mendoza Vargas	Colectivo de Pensionados Ferroviarios ACONALFERROS	2433998		<p>Si el anterior punto no se compeade con la realidad, ¿por qué estas administraciones no solicitaron un CDP para poder pagar prestaciones económicas? Sustituciones pensionales, reliquidación de pensiones, indexación de pensiones, inclusión de nuevos pensionados en nómina, pago de reembolsos y auxilios funerarios.</p>	<p>Dra. Heidy Sanchez Dra. Mariana Botina</p>	<p>Durante la vigencia 2023 se tramitaron un total de 5.300 solicitudes que se recibieron por diferentes conceptos prestacionales entre las más destacadas están SUSTITUCIÓN PENSIONAL / PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES, AUXILIO FUNERARIO, RELIQUIDACIÓN/ REAJUSTE O INDEXACIÓN DE PENSIÓN, DERECHOS DE PETICIÓN Y LIBRANZA, dando respuesta de fondo a cada petición en los plazos estipulados.</p>

No	FECHA DE RECEPCION	FUENTE O RED SOCIAL	No de Comunicación	NOMBRE REMITENTE	ENTIDAD	TELEFONO REMITENTE	CORREO ELECTRONICO	OBSERVACIÓN, INQUIETUDES Y/O SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN DE LOS USUARIOS Y DEMÁS PARTES INTERESADAS	RESPONSABLE DE ALIMENTAR LA RESPUESTA	RESPUESTA POR PROCESO - No de oficio de respuesta
8	13/06/24	Correo electrónico - Etapa Participación Ciudadana	202402200174162	Jesus Alberto Mendoza Vargas	Colectivo de Pensionados Ferroviarios ACONALFERROS	2433998		En la página de SECOP II sale publicada como enajenación directa de bienes inmuebles de propiedad del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles, aclarando que enajenación es vender o ceder propiedad de algo u otros derechos, no son bienes mestrencos y debió haber salido en la página de SECOP como subasta pública.	Dr. José Alberto Pumarejo Medina – Dr Luis Alberto Segura	A través del Decreto 1591 de 1989 se ordenó la creación del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, como Establecimiento Público del Orden Nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, y de la misma manera en el Decreto en mención, literal b) del artículo 2 y literal d) del artículo 3, se determina que este establecimiento público organizará y administrará las prestaciones asistenciales a que tengan derecho los empleados y los pensionados de la empresa Ferrocarriles Nacionales de Colombia en Liquidación, y efectuará el reconocimiento y pago de las demás prestaciones sociales de los empleados de la empresa Ferrocarriles Nacionales de Colombia. El citado Decreto, en su Artículo 3º, Literal I), establece que una de las funciones del Fondo es "Administrar los bienes del Fondo. Para dicho efecto podrá entre otras funciones, adquirir, enajenar, arrendar y gravar tanto los muebles como los inmuebles". Esta función fue ratificada por el Decreto 1435 de 1990 (5 de Julio), mediante el cual se aprueban los Estatutos Internos del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, que establece: "Artículo 4º. En desarrollo de su objeto el Fondo cumplirá las siguientes funciones: I) Administrar los bienes del Fondo. Para dicho efecto entre otras funciones, adquirir, enajenar, arrendar y gravar tanto los muebles como los inmuebles." El Fondo de Pasivo Social de los Ferrocarriles Nacionales de Colombia en estricto acatamiento del decreto 1082 de 2015, Artículo 2.2.1.2.2.2, realizó y ha venido realizando la enajenación o comercialización de los bienes inmuebles de la Entidad mediante subasta pública. El artículo mencionado establece lo siguiente: ARTICULO 2.2.1.2.2.2. Enajenación directa a través de subasta pública. La Entidad Estatal que enajene bienes con el mecanismo de subasta pública debe seguir el procedimiento establecido en el artículo 2.2.1.2.2 del presente decreto, teniendo en cuenta que el bien debe ser adjudicado al oferente que haya ofrecido el mayor valor a pagar por los bienes objeto de enajenación y en consecuencia, el Margen Mínimo debe ser al alza. En este sentido, a la Entidad le corresponde efectuar la enajenación por "subasta inversa", lo cual también está consagrado en el artículo 2.2.1.2.2.3 del mencionado decreto 1082 de 2015. Finalmente, se aclara que la expresión "enajenación directa" publicada en el sistema SECOP obedece a que la norma aplicable en este caso emplea dichas palabras, pero no porque el procedimiento se haya tramitado de manera directa, es decir, sin agotar la subasta.
9	13/06/24	Correo electrónico - Etapa Participación Ciudadana	202402200174162	Jesus Alberto Mendoza Vargas	Colectivo de Pensionados Ferroviarios ACONALFERROS	2433998		Caso concreto, terrenos de propiedad del FPS donde está ubicada la Corporación Club Social y Deportivo de los Pensionados Ferroviarios de Colombia, el cual se vendió con el avalúo del Instituto Agustí Codazzi con la denominación de enajenación que se debió venderse como lo contempla la Ley (subasta pública), por este motivo el Colectivo ACONALFERROS presentó la denuncia ante la Contratoría General de la Nación, donde se inició una investigación encontrando hallazgos fiscales y de esto se puso en conocimiento a la Fiscalía y a la Procuraduría General de la Nación	Dr. José Alberto Pumarejo Medina – Dr Luis Alberto Segura	El Fondo entiende que el peticionario está precisando uno de los inmuebles enajenados que son de su interés, de la misma manera que está poniendo de presente algunas denuncias interpuestas por el Colectivo ACONALFERROS. En ese sentido, dado que no aparece una pregunta directamente formulada a esta entidad, no parece posible darle respuesta de fondo. En todo caso, con el fin de ofrecer una respuesta, se informa que este inmueble, de acuerdo con la respuesta anterior, se enajenó mediante "subasta pública". Asimismo, en cuanto a las denuncias que al parecer se presentaron, le corresponde a las autoridades competentes dar el trámite que corresponda según las leyes aplicables.
10	13/06/24	Correo electrónico - Etapa Participación Ciudadana	202402200174162	Jesus Alberto Mendoza Vargas	Colectivo de Pensionados Ferroviarios ACONALFERROS	2433998		Los pensionados Ferroviarios necesitan saber el estado de los convenios para la contratación de una firma de abogados para investigar a los pensionados y sustitutas si han cumplido con el trámite respectivo para adquirir la pensión. Este grupo de profesionales sin conocimiento de las convenciones colectivas de los ferrocarriles acreditaron ficticiamente este convenio sin haberlos ejecutado realmente	Dra. Heidy Sanchez Dra. Mariana Botina	El Fondo Pasivo de Ferrocarriles de Colombia había contratado a la empresa COSINTEC para llevar a cabo investigaciones y recopilar elementos de prueba relacionados con el reconocimiento y pago de pensiones de sobrevivientes o sustituciones pensionales. Sin embargo, el contrato con COSINTEC llegó a su término. A pesar de esto, es importante destacar que el proceso de análisis de la información no se detuvo, ya que el área de prestaciones económicas cuenta con profesionales del derecho que continúan realizando un estudio jurídico de la documentación proporcionada por los solicitantes. Estos profesionales evalúan si procede o no el reconocimiento de la prestación solicitada, ya sea una pensión de sobrevivientes u otra requerimiento relacionado con el área.
11	13/06/24	Correo electrónico - Etapa Participación Ciudadana	202402200174162	Jesus Alberto Mendoza Vargas	Colectivo de Pensionados Ferroviarios ACONALFERROS	2433998		El Colectivo ACONALFERROS rechazó enfáticamente el contrato suscrito con DIBANKA, este contrato ha afectado enormemente a los pensionados ejerciendo un control inoficioso, pues esta labor corresponde al sistema bancario	Dra. Heidy Sanchez Dra. Mariana Botina	En resumen, aunque COSINTEC ya no está involucrada, el proceso de evaluación y análisis jurídico de las solicitudes de pensiones sigue siendo realizado por el personal especializado del Fondo Pasivo de Ferrocarriles de Colombia.
12	13/06/24	Correo electrónico - Etapa Participación Ciudadana	202402200174162	Jesus Alberto Mendoza Vargas	Colectivo de Pensionados Ferroviarios ACONALFERROS	2433998		Desde la última firma para la contratación de los servicios médicos, clínicos y hospitalarios que se hizo efectivo partir de junio de 2023 por un monto de 838.000 millones de pesos, con vigencia hasta el año 2026, en cabeza de la Dra. Martha Rueda, representante de MAISFEN, no ha hecho presencia en ningún debate público con los pensionados ferroviarios para conocer la deficiencia y a sido ajena ante la problemática por el incumplimiento de los servicios médicos en todo el país	Dra. Samira Julieth Ejlach Durante Dra. Heidy Yuli Sánchez González –	Si bien la Representante Legal de la UT Salud Integral Maisfen es la cabeza de la misma, no está directamente obligada a asistir a las reuniones con los usuarios ya que no existe tal obligación en las cláusulas del contrato, sin embargo en el comité regional de la División Central asistió la Dra. Elvia Esperanza Castro quien es la Representante Legal suplente de la UT Salud Integral Maisfen

No	FECHA DE RECEPCION	FUENTE O RED SOCIAL	No de Comunicación	NOMBRE REMITENTE	ENTIDAD	TELEFONO REMITENTE	CORREO ELECTRONICO	OBSERVACIÓN, INQUIETUDES Y/O SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN DE LOS USUARIOS Y DEMÁS PARTES INTERESADAS	RESPONSABLE DE ALIMENTAR LA RESPUESTA	RESPUESTA POR PROCESO - No de oficio de respuesta
13	13/06/24	Correo electrónico - Etapa Participación Ciudadana	202402200174162	Jesus Alberto Mendoza Vargas	Colectivo de Pensionados Ferroviarios ACONALFERROS	2433998		Tema crítico, la falta de información y la implementación de las redes para los servicios médicos, las cartillas no están actualizadas con los datos reales como la información que necesitan los pensionados	Dra. Heidy Yuli Sánchez González – Dra Luz Elena Gutierrez	Las Cartillas contienen información que cambia durante la ejecución del contrato, como direcciones de prestadores, teléfonos etc., los cuales son socializados a través de los diferentes mecanismos de comunicación, sin embargo las cartillas se encuentran en revisión y actualización por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano.
14	13/06/24	Correo electrónico - Etapa Participación Ciudadana	202402200174162	Jesus Alberto Mendoza Vargas	Colectivo de Pensionados Ferroviarios ACONALFERROS	2433998		Por la importancia que tiene la convocatoria para reunión de Consejo Directivo del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, solicitamos respetuosamente se realicen con carácter estrictamente presencial	Dr. José Alberto Pumarejo Medina –	Las Cartillas contienen información que cambia durante la ejecución del contrato, como direcciones de prestadores, teléfonos etc., los cuales son socializados a través de los diferentes mecanismos de comunicación, sin embargo las cartillas se encuentran en revisión y actualización por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano.
15	27/06/24	Youtube	-	Alfredo Tabares	-	-	-	El Fondo de Pasivo Social maneja MIPRES?, existen pacientes con requerimiento de pañales y alimentos suplementarios	Dra. Heidy Yuli Sánchez González – Dra Luz Elena Gutierrez	El FPS FCN maneja Mipres, el cual es directamente generado por el profesional tratante. Durante el año anterior se han venido entregando pañales y suplementos de acuerdo a solicitud y pertinencia de los mismos
16	27/06/24	Youtube	-	Alfredo Tabares	-	-	-	Como controla la oferta si en su gran mayoría no hay agendas o no atienden por falta de pago	Dra. Heidy Yuli Sánchez González – Dra Luz Elena Gutierrez	El seguimiento a la oportunidad de citas se realiza a través de la auditoría de la firma interventora, la oportunidad está definida por la cita más cercana con el profesional ofertado, si el usuario requiere una cita con un profesional específico se condiciona la oportunidad a la agenda del mismo y es cuando se presentan demoras ya que el usuario no quiere la cita más cercana sino una específica
16	27/06/24	Youtube	-	COMITÉ DE SALUD PENSIONADOS FERROVIARIOS	-	-	-	Quien controla y hace esos seguimiento de asignación de citas, si a nivel nacional la queja es constante NUNCA HAY AGENDA	Dra. Heidy Yuli Sánchez González – Dra Luz Elena Gutierrez	2. La oferta se controla a través de la red prestadora reportada a la cual se le hace seguimiento de forma mensual, no hay pagos pendientes a red prestadora
17	27/06/24	Youtube	-	Alfredo Tabares	-	-	-	Los pacientes con consultas domiciliarias pierden el derecho a que los especialistas los vuelvan a ver, ya que no tienen servicio de ambulancia, transporte especial ni nada y son pacientes postrados	Dra. Heidy Yuli Sánchez González – Dra Luz Elena Gutierrez	Las ambulancias no son medio de transporte para citas y/o procedimientos salvo necesidad explícita dada por las condiciones del usuarios, las mismas solo pueden ser solicitadas por el médico tratante. Así mismo para cualquier otro medio de transporte especial
18	27/06/24	Youtube	-	Alfredo Tabares	-	-	-	Dra. nos gustaría saber ¿por qué el fondo se demora en reconocer una sustitución pensional con el debido acogimiento as ley 1204, personas esperando hasta 6 meses o un año un derecho ya adquirido?	Dra. Heidy Yuli Sánchez González	En respuesta a su pregunta, nos permitimos informar que desde la Subdirección de Prestaciones Sociales y la coordinación de GIT de Prestaciones Económica se han adelantado todas las acciones con el fin de tramitar en debida forma y de fondo todas las peticiones presentadas por nuestros usuarios, sin embargo, existen circunstancias que en ocasiones retrasan la operación, no obstante, el Fondo, realiza todas las gestiones pertinentes para cumplir dentro del término establecido en la Ley.
19	27/06/24	Youtube	-	Alfredo Tabares	-	-	-	Para cuando tienen pronosticado funcionen los teléfonos del call center? nunca contestan	Dra. Yaneth Farfán	Mediante Circular No. 202401200000734 del 04 de julio de 2024, se recodó a los colaboradores del Fondo a nivel nacional la obligatoriedad del uso de los teléfono, medio de contacto efectivo con los usuarios, antes de control y regulación. Y se establecieron puntos de control para garantizar que se contesten las llamadas. se adjunta la circular.
20	27/06/24	Youtube	-	Alfredo Tabares	-	-	-	¿Qué compañía realiza las encuestas de calidad y satisfacción a los usuarios? o son los mismos funcionarios del fondo quienes hacen esa gestión, si es así no es creíble lo q dice la Dra. de atención al ciudadano	Dra. Nury Navarro	La percepción de satisfacción reportada en los informes y presentada en la rendición de cuentas, es el producto de una serie de encuestas desarrolladas, principalmente por los ciudadanos que hacen uso de los trámites pensionales y de los servicios de salud ofrecidos por la Entidad. Este, es un ejercicio que se realiza en conjunto, por una parte, los usuarios que recurren a la Entidad cuentan con los mecanismos a través de los canales virtuales y presenciales de la Entidad para emitir su opinión y percepción respecto a los servicios recibidos. Adicionalmente, en aras de mantener criterios de calidad de la información y la atención que se brinda, la Entidad también aplica instrumentos de medición de satisfacción.

No	FECHA DE RECEPCION	FUENTE O RED SOCIAL	No de Comunicación	NOMBRE REMITENTE	ENTIDAD	TELEFONO REMITENTE	CORREO ELECTRONICO	OBSERVACIÓN, INQUIETUDES Y/O SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN DE LOS USUARIOS Y DEMÁS PARTES INTERESADAS	RESPONSABLE DE ALIMENTAR LA RESPUESTA	RESPUESTA POR PROCESO - No de oficio de respuesta
21	27/06/24	Facebook	-	Maria Eugenia Arenas Perez	Organizacion Pensionados Ferrovianos Santander	-	-	Doctora los retroactivos demasiada demora mas de un año sin respuesta , lo mismo los pagos a mesadas a herederos año y medio y no han cancelado estos dineros	Dra. Heidy Yuli Sánchez González	Respecto del pago de retroactivos por concepto de sentencias, esto obedece a que los recursos asignados para la vigencia en la cual radican la solicitud de pago, son insuficientes, por tal razón se debe esperar a que en la siguiente vigencia asignen recursos suficientes para este concepto, dentro del decreto de liquidación del presupuesto para la Entidad. Referente al reconocimiento y pago de mesada a herederos, se están realizando las verificaciones y el procedimiento interno, donde se han llevado mesas de trabajo y se han concertado unas actividades urgentes, para subsanar la demora y poder dar respuesta de forma clara y concreta y su efectivo pago en caso que haya lugar.
22	27/06/24	Youtube	-	Alfredo Tabares	-	-	-	Dr. Nicolas ¿por que las mesadas no cobradas, medadas a herederos después de un año y hasta dos años no han regresado esos dineros? y la gente esperando sin respuesta	Dr. Nicolas Ortega Dra. Mariana Botina Dra. Ximena Diaz	El Git de prestaciones económicas se encuentra realizando la verificación y trámite de estas mesadas a herederos para proceder a ser enviadas para trámite financiero, a la fecha se están adelantando las gestiones respectivas.
25	27/06/24	Youtube	-	Alfredo Tabares	-	-	-	Dra. ¿ese comodato a quien se lo adjudicaron?	Dra. Andrea Aldana	El comodato fue adjudicado mediante CPS 569 - 2023, el cual se celebro con la Cruz Roja Colombiana seccional Cauca.
26	27/06/24	Foro	-	Rafael Gonzalez	-	-	-	Buenos días, Dra. Samira y Luz helena que prestador de salud tan malo nos dejo el Dr. Marín, que gestión están haciendo ustedes para cambiar el prestador de salud y que a los pensionados se les preste un mejor servicio.	Dra Luz Elena Gutierrez Dra. Samira Juliethe Eljach Durante	El prestador actual de los servicios es la UT Salud Integral Maisfen, al cual se le hace seguimiento a través de los mecanismos de auditoria internos y de la firma interventora, se viene realizando seguimiento a los servicios prestados por la UT en virtud del contrato vigente.
27		Escrita	-	Anselmo Gómez Presidente Federación Portuaria	-	-	-	Cuánto se ha pagado por el Fondo por concepto de pagos sin incentivos por cumplimiento de indicadores y cuanto se ha pagado por pagos incentivos por cumplimientos de indicadores.	Dra. Samira Eljach Dra. Heidy Sánchez Dra. Luz Elena	El área de pagos se debe verificar con jurídica o el área de afiliaciones o quien autorice el pago
28		Escrita	-	Anselmo Gómez Presidente Federación Portuaria	-	-	-	Cuántos usuarios recibió el actual contratista UT MAISFEN y cuántos usuarios tiene y se están pagando a la fecha precisar cuantos fallecidos son portuarios y cuántos fallecidos son Ferrovianos	Dra. Samira Eljach Dra. Heidy Sánchez Dra. Maritza Salinas	Usuarios Inicio del Contrato UTMaisfen 1 de junio 2023 31.935 Usuarios a 31 de mayo de 2024 30.531 Fallecidos a 31 de diciembre de 2023 1.092 (cotizantes y Beneficiarios) Puertos de Colombia 529 Ferrocarriles Nacionales de Colombia 563
29	27/06/24	Youtube	-	Jesus Patarroyo	-	-	-	Por que la atención a los usuarios y la actual IPS solo cuenta con una sola cede para toda la familia Ferroviaria muy incomodo en un solo sitio la fundación contaba con cede. para atender las citas prioritarias	Dra Luz Elena Gutierrez	No queda claro de que IPS ni Localidad geográfica están solicitando información para poder ampliar la misma.
30	27/06/24	Escrita	-	Tomás Salomón Roncancio Fundación Nacional de pensionados	-	-	-	De dónde saca las estadísticas la Coordinadora Nacional de Salud, ya son totalmente contrarias a la realidad. Ejemplo: Citas de especialistas están a tres meses o más	Dra Luz Elena Gutierrez	El seguimiento a la oportunidad de citas se realiza a través de la auditoría de la firma interventora, la oportunidad está definida por la cita más cercana con el profesional ofertado, si el usuario requiere una cita con un profesional específico se condiciona la oportunidad a la agenda del mismo y es cuando se presentan demoras ya que el usuario no quiere la cita más cercana sino una específica
31	27/06/24	Escrita	-	Tomás Salomón Roncancio Fundación Nacional de pensionados	-	-	-	Qué petición el Fondo en cuanto a las reformas de la salud y qué acciones se están tomando	Dra Luz Elena Gutierrez	La reforma a la salud y sus normativas son definidas por el Ministerio de Salud y la Presidencia de la Republica, hasta tanto no hayan directrices claras en la misma (que aun no ha sido aprobada ni debatida) no se generan acciones.
32	27/06/24	Escrita	-	Lorenzo Moreno Camacho	-	-	-	Solicitamos nos den respuesta de fondo en cuanto a la Dirección: Solicitamos la necesidad de un coordinador en Bogotá para los trámites de órdenes médicas Reliquidación Pensional y Resoluciones Administrativas que sean incluidos en nómina mes de junio y Sentencias	Dra. Samira Eljach Dra, Heidy Sánchez Dra. Mariana Botina	El fondo cuenta con médicos coordinadores y auditores en las capitales de: Cartagena, Bogotá, Bucaramanga, Santa Marta, Medellín y Cali.

No	FECHA DE RECEPCION	FUENTE O RED SOCIAL	No de Comunicación	NOMBRE REMITENTE	ENTIDAD	TELEFONO REMITENTE	CORREO ELECTRONICO	OBSERVACIÓN, INQUIETUDES Y/O SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN DE LOS USUARIOS Y DEMÁS PARTES INTERESADAS	RESPONSABLE DE ALIMENTAR LA RESPUESTA	RESPUESTA POR PROCESO - No de oficio de respuesta
33	27/06/24	Escrita	-	Lorenzo Moreno Camacho	-	-	-	Hemos insistido llamando al Fondo al tel. 60131817171 y no responden	Dra. Monica Manrique	Se ha presentado intermitencia en el servicio por fallas de orden técnico en el sector donde se ubica la sede central, sin embargo, desde el FPS se adelantan las acciones correctivas del caso
34	27/06/24	Youtube	-	Abelardo chacon tochez	-	-	-	Es pésimo la supervisión de ferrocarriles al contrato de la regional pacífico Aparece una IPS que MAISFEN , que no tiene infraestructura, ni ninguna sede en la regional pacífico.	Dra Luz Elena Gutierrez	Si bien no se conoce a través de la solicitud la IPS a la que hacen mención, se realizara validación de la red prestadora en Pacífico a través de nuestros médicos en la zona y la firma interventora
35	27/06/24	Youtube	-	Abelardo chacon tochez	-	-	-	Que pasa con su administración que ni siquiera la farmacia de apoyo se la han exigido a la IPS Cosमित.	Dra. Samira Julieth Eijach Durante Dra. Heidi Sánchez	Todos los miembros de la UT cuentan con exigencia de Farmacia de apoyo en las localidades
36	27/06/24	Escrita	-	Manuel Rubiano	-	-	-	Donde se ubicara la nueva sede del fondo, que acciones ha tomado el fondo por la presentación de documentos de propiedad de esta entidad por otras negociaciones del sector salud como Fomag y fudipervisora	Dra. Samira Julieth Eijach Durante Dr. José Alberto Pumarejo	Frente a la nueva ubicación del Fondo se esta adelantando los estudios y la gestión pertinente a fin de conseguir nueva sede que brinde mejor atención a nuestros usuarios. Respecto a la segunda inquietud planteada es de conocimiento que el fondo es una entidad publica y por lo tanto la información y los documentos son de dominio publico y son puestos a disposición de los interesados a travez de los canales digitales y plataformas existente para ello.
37	27/06/24	Escrita	-	Manuel Rubiano	-	-	-	Un asesor puede costar 12 mil millones de pesos y que acciones en pro de la anticorrupción ha tomado el fondo	Dra. Samira Julieth Eijach Durante Dr. José Alberto Pumarejo	Actualmente en la entidad no reposa un contrato cuya cuantía sea por 12 millones de pesos destinado como objeto asesorías por lo tanto el fondo frente a este pregunta no puede ninguna acción toda vez que no existe causa para ello.
38	27/06/24	Youtube	-	COMITÉ DE SALUD PENSIONADOS FERROVIARIOS	COMITÉ DE SALUD PENSIONADOS FERROVIARIOS	-	-	Solicitamos más compromiso de parte del Fondo pasivo para que SUMIMEDICAL cumpla con lo pactado en el contrato aquí en Bucaramanga	Dra Luz Elena Gutierrez	Se realizara seguimiento a la prestación de servicios en la zona Santander de acuerdo al contrato 280 de 2023