

COMENTARIOS	Propuesta, recomendación u observación, duda o inquietudes y/o solicitudes de intervención de los usuarios y demás partes interesadas en la prestación de los servicios de la entidad, estas se recibirán entre el 08 y el 15 de septiembre-2020.	Fecha	Nombre Remitente	Correo Electrónico	Tratamiento Interno	SUGERENCIA	Retroalimentación o tema tratar en el evento de Rendición Evidencia de Respuesta
1	<p>Aprovecho este espacio para exigir una mejor atención en el área de la salud. En este momento la inmensa mayoría, si no todos los pensionados y beneficiarios somos adultos mayores y necesitamos una atención médica acorde a esta condición. La entidad encargada de proveer los medicamentos para tratamientos esenciales no lo hacen a su debido tiempo, obligando a que el paciente o sus familiares tengan que comprar los medicamentos. El proceso de reintegro es tedioso, y la gran mayoría no saben cómo realizarlo. Esto es inhumano. Igualmente existe un descontento general por la asignación de citas con los especialistas, la frase es "NO HAY AGENDA". Lo ignominioso de esto es que todo está reglamentado en los convenios de los contratos, ratificado en las reuniones, pero se convierte en letra muerta. Exijo un trato digno acorde a nuestra condición humana, ya que es un derecho adquirido. Gracias.</p>	8/09/2020	Marden de la Cruz Molina Pulgarín	mardenmolina@gmail.com	<p>EL 14 de sep./2020, Se remitió a Subdirector Prestaciones Sociales y a la Coordinadora de GIT Prestación de Servicios de Salud, para "su conocimiento y fines pertinentes les informo que hemos recibido la presente inquietud la cual debe ser incluida en los temas relacionados con la parte misional y/o tratar en el espacio que se defina en su momento"</p>	<p>En el evento que el señor Director, haga referencia a que como parte de la consulta que se realizó a los usuarios y ciudadanía en general sobre "Propuesta, recomendación u observación, duda o inquietudes y/o solicitudes de intervención en la audiencia pública" y que hable sobre el nuevo modelo de atención servicios de salud, mediante el cual se pretende mejorar sustancialmente la prestación del servicio</p>	<p>Los servicios médicos han tenido falencias y demoras inherentes a la prestación directa del servicio, sin embargo estos se vienen presentando de forma continua y oportuna con una cobertura y un cumplimiento mayor al 95%. Sin embargo, cuando se detecta una falla en la prestación de los servicios médicos asistenciales, de manera inmediata se realiza intervención ante el prestador para su solución inmediata. De no ser así, se incluye dentro de los planes de mejoramiento que se suscriben en forma conjunta entre el Fondo y el contratista de los servicios de salud</p>
2	<p>Buenos días... Manuel Antonio Mozo Severa 1.684 284 ferrocarriles.. Otro tema importante sería a, ser a, de la salud en cartagena,, ya que no contamos con una buena, atención oportuna emergente, y recurrente en lo que se refiere a las secuencias con las que, se dan las citas cuando el paciente requiere. con prontitud de especialistas.. Atte Elena Mozo cc 57421480 tel 3205007540 Hija...</p>	8/09/2020	Elena Mozo Martine	elemozomar@gmail.com	<p>EL 14 de sep./2020, Se remitió a Subdirector Prestaciones Sociales y a la Coordinadora de GIT Prestación de Servicios de Salud, para "su conocimiento y fines pertinentes les informo que hemos recibido la presente inquietud la cual debe ser incluida en los temas relacionados con la parte misional y/o tratar en el espacio que se defina en su momento"</p>	<p>En el evento que el señor Director, haga referencia a que como parte de la consulta que se realizó a los usuarios y ciudadanía en general sobre "Propuesta, recomendación u observación, duda o inquietudes y/o solicitudes de intervención en la audiencia pública" y que hable sobre el nuevo modelo de atención servicios de salud, mediante el cual se pretende mejorar sustancialmente la prestación del servicio</p>	<p>A través del seguimiento y evaluación a los servicios de salud, se ha detectado fallas que han sido sometidas a mejoramiento, los resultados de las mismas han sido positivos teniendo al día de hoy servicios más oportunos y de calidad para nuestros usuarios, tanto en la ciudad de Cartagena como en todo el país.</p>
3	<p>Como podrían ustedes presentar un informe de transparencia en la rendición de cuentas cuando con sus propios empleados y asociados que mantuvieron tanto tiempo a flote a los Ferrocarriles, los han sometido a atenciones médicas miserables por haber adjudicado contratos de salud a entidades que no pueden brindar una atención de salud de calidad? Solamente para favorecer a sus conocidos y amigos en estas contrataciones?</p>	8/09/2020	Ana Patricia Rodríguez	versalle@syroma.com	<p>EL 14 de sep./2020, Se remitió a Subdirector Prestaciones Sociales y a la Coordinadora de GIT Prestación de Servicios de Salud, para "su conocimiento y fines pertinentes les informo que hemos recibido la presente inquietud la cual debe ser incluida en los temas relacionados con la parte misional y/o tratar en el espacio que se defina en su momento" Es un reclamo sobre la prestación de los servicios de salud</p>	<p>En la intervención del subdirector de prestaciones Sociales al mejoramiento que se ha producido en la prestación del servicio</p>	<p>Nuestros colaboradores se encuentran adheridos al plan de política anticorrupción del gobierno Nacional, dentro del marco de la Ley 1474 de 2011 que define el estatuto anticorrupción.</p>

COMENTARIOS	Propuesta, recomendación u observación, duda o inquietudes y/o solicitudes de intervención de los usuarios y demás partes interesadas en la prestación de los servicios de la entidad, estas se recibirán entre el 08 y el 15 de septiembre-2020.	Fecha	Nombre Remitente	Correo Electrónico	Tratamiento Interno	SUGERENCIA	Retroalimentación o tema tratar en el evento de Rendición Evidencia de Respuesta
1	Aprovecho este espacio para exigir una mejor atención en el área de la salud. En este momento la inmensa mayoría, si no todos los pensionados y beneficiarios somos adultos mayores y necesitamos una atención médica acorde a esta condición. La entidad encargada de proveer los medicamentos para tratamientos esenciales no lo hacen a su debido tiempo, obligando a que el paciente o sus familiares tengan que comprar los medicamentos. El proceso de reintegro es tedioso, y la gran mayoría no saben cómo realizarlo. Esto es inhumano. Igualmente existe un descontento general por la asignación de citas con los especialistas, la frase es "NO HAY AGENDA". Lo ignominioso de esto es que todo está reglamentado en los convenios de los contratos, ratificado en las reuniones, pero se convierte en letra muerta. Exijo un trato digno acorde a nuestra condición humana, ya que es un derecho adquirido. Gracias.	8/09/2020	Marden de la Cruz Molina Pulgarín	mardenmolina@gmail.com	EL 14 de sep./2020, Se remitió a Subdirector Prestaciones Sociales y a la Coordinadora de GIT Prestación de Servicios de Salud, para "su conocimiento y fines pertinentes les informo que hemos recibido la presente inquietud la cual debe ser incluida en los temas relacionados con la parte misional y/o tratar en el espacio que se defina en su momento"	En el evento que el señor Director, haga referencia a que como parte de la consulta que se realizó a los usuarios y ciudadanía en general sobre "Propuesta, recomendación u observación, duda o inquietudes y/o solicitudes de intervención en la audiencia pública" y que hable sobre el nuevo modelo de atención servicios de salud, mediante el cual se pretende mejorar sustancialmente la prestación del servicio	Los servicios médicos han tenido falencias y demoras inherentes a la prestación directa del servicio, sin embargo estos se vienen presentando de forma continua y oportuna con una cobertura y un cumplimiento mayor al 95%. Sin embargo, cuando se detecta una falla en la prestación de los servicios médicos asistenciales, de manera inmediata se realiza intervención ante el prestador para su solución inmediata. De no ser así, se incluye dentro de los planes de mejoramiento que se suscriben en forma conjunta entre el Fondo y el contratista de los servicios de salud
4	Hola recibí su correo, nuestro tema a tratar es referente a un caso que mi padre como pensionado de ferrocarriles nacionales Manuel Antonio Mozo Severa 1684284 89 años de Santa Marta dicho caso se trata de una reliquidación de pensión que mi padre solicita, pues al ser pensionado le liquidaron 20 años., siendo que laboro durante 35 años en esta empresa.. El solicita a la empresa para que se le atienda su petición.. Gracias Atte Elena Mozo hija Cc57421480 de Aracataca mag Cel 3205007540...	8/09/2020	Elena Mozo Martine	elemozomar@gmail.com	EL 14 de sep./2020, Se remitió a Subdirector Prestaciones Sociales y a la Coordinadora de GIT Prestación de Servicios Económicas, para que se de tratamiento de reclamo del servicio "su conocimiento y fines pertinentes les informo que hemos recibido la presente inquietud la cual debe ser incluida en los temas relacionados con la parte misional y/o tratar en el espacio que se defina en su momento"		Larespuesta a la solicitante fue dada a través del correo institucional dirigiendo respuesta al correo aportado : elemozomar@gmail.com con copia acerti- email , el día 07 de octubre de 2020 y a través del memorando GPE - 20203140174061. Fecha: 04-10-2020 dirigido al señor MOZO SEVERA MANUEL ANTONIO , a la dirección MZ 1F LOTE 76 45 115 de la ciudad de CARTAGENA - BOLIVAR, en relación a la SOLICITUD RELIQUIDACIÓN DE LA PRIMERA MESADA PENSIONAL, RADICADO No. 20202200208692 DE FECHA 24-09-2020 Se aclara así mismo, que no es un tema de la rendición de cuentas debido a que es un trámite unipersonal del año 2.020 ajeno a la vigencia del año 2020.
5	En el Fondo de Pasivo social de Ferrocarriles nunca contestan al teléfono 3817171 y menos en ninguna extensión allá todos son dioses terrenales. En EMCOSALUD el trato que recibimos los usuarios dá la impresión que allí trabajarán gratis y que los usuarios no pagaremos el servicio de salud. Lo mismo pasa en SERVIMED son los mismos dioses, todos los empleados. Pero hay que reconocer que la enseñanza entra por casa el Fondo les ha dado ese ejemplo Por ello no hay de que alarmarse.	8/09/2020	RAFAEL VANEGAS	rafaelvanegas77@gmail.com	El 13/09/2020, se remitió a la coordinadora de Atención al ciudadano, "por ser de su competencia la administración de las PQR-SD, en su calidad de líder del Proceso de ATENCIÓN AL CIUDADANO de la entidad, doy traslado de la Queja radicada a través del correo dispuesto para propuestas y observaciones a tratar en la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2019.  Lo anterior, por cuanto el contenido de la comunicación no es una propuesta, recomendación u observación, duda o inquietudes y/o solicitud de intervención en el evento audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2019."	En el evento que el señor Director, haga referencia a que como parte de la consulta que se realizó a los usuarios y ciudadanía en general sobre "Propuesta, recomendación u observación, duda o inquietudes y/o solicitudes de intervención en la audiencia pública" y que hable sobre el nuevo modelo de atención servicios de salud, mediante el cual se pretende mejorar sustancialmente la prestación del servicio. y/o medidas se han tomado sobre la prestación de servicios de SERVIMED	El FPS - FNC a través de los grupos internos de trabajo de Atención al Ciudadano y Prestación de Servicios de Salud atendió la PQRSD allegada por el usuario y se inició el protocolo para la solución de ésta, sin embargo, debido a la falta de información aportada por el usuario se le solicitó ampliarla, quien nunca respondió a esa comunicación, de igual manera, se ofrecieron excusas por los inconvenientes que se hayan presentado y se le enviaron datos de contacto de funcionaria encargada de hacer seguimiento a este tipo de casos para que se contactase con ella, lastimosamente no fue posible obtener respuesta por parte del usuario.
6	Buenos días. Cordial saludo. Quisiera saber dentro de los temas de la rendición de cuentas. Como va se hace para que los servicios de salud para los pensionados sean efectivos, sin demora. Una atención oportuna pues bien es cierto es una población ya mayor que demanda muchos servicios y no cuentan con una atención en casa, un médico a cada, toma de laboratorios en casa. Una atención más exclusiva. Pero desde que cambio la salud de médicos. Todo es lento. Una demora de más de 3 meses ora la generación de una autorización para un estudio histoiuimico. No tiene presentación. Una demora en un paciente que le están estudiando diagnóstico de cáncer de colon desde marzo y hoy septiembre hasta hora recibamos el resultado del estudio y que sea remitido para oncología y clínica del dolor sin agenda y en espera. Se llama a Ferrocarriles Nacionales y la respuesta es que todo se debe manejar directamente con Emcosalud. Quienes no dan respuesta de nada y es pésimo el servicio. Pará ser régimen especial muy mala la salud de los Pnsionados. Y sería bueno que se contara con un plan comentario si es que el plan que deben prestar es insuficiente. Como pensionados se necesitan soluciones y no que por ser la población viejita nos dejen a un lado. Gracias	8/09/2020	Caterine Celis Zamora	ccelis1023@gmail.com	EL 14 de sep./2020, Se remitió a Subdirector Prestaciones Sociales y a la Coordinadora de GIT Prestación de Servicios de Salud, para "su conocimiento y fines pertinentes les informo que hemos recibido la presente inquietud la cual debe ser incluida en los temas relacionados con la parte misional y/o tratar en el espacio que se defina en su momento"	En el evento que el señor Director, haga referencia a que como parte de la consulta que se realizó a los usuarios y ciudadanía en general sobre "Propuesta, recomendación u observación, duda o inquietudes y/o solicitudes de intervención en la audiencia pública" y que hable sobre el nuevo modelo de atención servicios de salud, mediante el cual se pretende mejorar sustancialmente la prestación del servicio	Los servicios se han venido prestando de forma oportuna, las demoras mencionadas desde marzo hacen parte de 2020 y se concentran en el marco de la Pandemia durante la cual se encontraron diferidos los servicios por estricto confinamiento de la población mayor de 70 años, al día de hoy los servicios se vienen presentando de forma oportuna y continua tanto en modalidad presencial, virtual y domiciliaria.