

Estimados ciudadanos y usuarios:

El Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones - FONCEP le presenta un saludo especial, aquí trabajamos por atender sus solicitudes con oportunidad y amabilidad.

Para nosotros la transparencia, el respeto, la honestidad y su bienestar son lo más importante, por ello conformamos un equipo de trabajo capacitado dispuesto a atender sus solicitudes en materia de prestaciones económicas.

En cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, nos comprometemos a brindarle un trato **equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna**, garantizando sus derechos a:

1. Presentar derechos de petición en cualquiera de sus modalidades: verbal, escrita, o por cualquier medio idóneo; conocer el estado del trámite de los derechos de petición presentados, así como obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos.
2. Obtener información y orientación sobre los requisitos de derecho de petición que establezcan las disposiciones vigentes.
3. Conocer la información que repose en los registros y archivos de FONCEP, así como solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva legal, al respecto, la Entidad mantiene la confidencialidad de los datos de acuerdo con la normatividad vigente, para preservar la confianza de los ciudadanos.
4. Ser tratado con respeto y consideración debida a la dignidad de la persona y exigir de los funcionarios y/o colaboradores de FONCEP el cumplimiento de sus responsabilidades.

5. Recibir atención especial y preferente a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, tal como lo establece el artículo 13 de la Constitución Política Colombiana. Para tal efecto, los funcionarios y/o colaboradores de FONCEP atenderán a dichos usuarios en forma prioritaria.

6. Aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que esté interesado; y a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir.

7. A que le informen el resultado de su participación en el proceso correspondiente.

8. Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia.

De igual manera, nos resulta importante divulgar los deberes de los ciudadanos, según establece el artículo 6° de la ley 1437 de 2011:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos ni hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Tener un trato respetuoso con los servidores públicos.

9. Las comunicaciones y respuestas a las solicitudes de la ciudadanía o de diferentes entidades, deben ser entregadas en lenguaje claro, sencillo y comprensible.

En caso de que requiera comunicarse con nosotros, a continuación, relacionamos los canales habilitados:



Canales presenciales de atención

Sede Principal

Carrera 6 # 14 - 98 Piso 2
Edificio Condominio Parque Santander

Horario de Atención
Días hábiles de Lunes a Viernes
7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Jornada continua

Buzón de sugerencias
(Ubicado en la sede principal)

Sede CADE

Carrera 30 # 25 - 90, Módulo 38

Horario de Atención
Días hábiles de Lunes a Viernes
7:00 a.m. a 1:00 p.m.
2:00 p.m. a 5:00 p.m.



Canales no presenciales de atención

Telefónico

Línea gratuita nacional
01 8000 11 99 29

En Bogotá
+57 (1) 307 62 00
ext: 212 - 214 - 411 - 774 - 514 - 518

Horario de Atención
Días hábiles de Lunes a Viernes
7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Jornada continua

Correo electrónico

servicioalciudadano@foncep.gov.co
notificacionesjudicialesart197@foncep.gov.co
anticorrupcion@foncep.gov.co

Página web

www.foncep.gov.co

Redes sociales

 **FONCEP.BOGOTA**

 **@Foncep**

El presente documento fue elaborado y aprobado por el Asesor de la Dirección y revisado metodológicamente por el jefe de la Oficina Asesora de Planeación.