

## Estimados ciudadanos y usuarios:

Desde el Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones - FONCEP les presentamos un saludo especial, asegurándoles que 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 y dispuesto a atender sus requerimientos 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 brindarles 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 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 colaboradores de FONCEP atenderán a dichos usuarios prioritariamente.

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)

### SuperCADE CAD

Carrera 30 # 25 - 90

**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.  
Sábados  
8:00 a. m. a 12:00 p.m.

### CADE Toberín

Carrera 21 # 169 - 62  
Centro Comercial Sttugar, local 118.

**Horario de atención**  
Días hábiles de lunes a viernes  
7:00 a. m. a 12:00 p. m.  
1:00 p. m. a 4:00 p. m.

### CADE Tunal

Carrera 24c # 48 - 94 Sur  
Centro Comercial Ciudad Tunal,  
entrada 1 - locales: 58, 59 y 60.

**Horario de atención**  
Días hábiles de lunes a viernes  
7:00 a. m. a 12:00 p. m.  
1:00 p. m. a 4:00 p. m.



## Canales no presenciales de atención

### Telefónico

Línea gratuita nacional  
**01 8000 11 99 29**

En Bogotá  
**+57 (601) 307 62 00** opción 2

**Horario de atención**  
Días hábiles de lunes a viernes - Jornada continua  
7:00 a. m. a 4:00 p. m.

### Correo electrónico

[servicioalciudadano@foncep.gov.co](mailto:servicioalciudadano@foncep.gov.co)  
[notificacionesjudicialesart197@foncep.gov.co](mailto:notificacionesjudicialesart197@foncep.gov.co)  
[anticorrupcion@foncep.gov.co](mailto:anticorrupcion@foncep.gov.co)

*¡Trámites o servicios para entidades!*

[cesantias@foncep.gov.co](mailto:cesantias@foncep.gov.co)  
[libranzas@foncep.gov.co](mailto:libranzas@foncep.gov.co)  
[bonoscuotaspartes@foncep.gov.co](mailto:bonoscuotaspartes@foncep.gov.co)

### Página web

[www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)

### Redes sociales

[FONCEP.BOGOTA](https://www.facebook.com/FONCEP.BOGOTA)

[@Foncep](https://twitter.com/Foncep)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

