

AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

CARTA al trato digno 2025

¡Fortaleciendo el legado!



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



FONCEP**Estimada ciudadanía:**

Para el Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones – FONCEP 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 la ciudadanía.
4. Ser tratado o tratada con respeto y consideración debida a la dignidad de las personas 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 personas 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 situación administrativa; y que estos 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. » Respetar la Constitución y las leyes. » Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de dilatar los procesos, de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas. » Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes inviables. » Tener un trato respetuoso con las personas de la entidad.

9. Emitir respuesta a las solicitudes de la ciudadanía o de diferentes entidades, en lenguaje claro, sencillo y comprensible.

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

a. Canales presenciales de atención

Sede Principal

Carrera 6 # 14 - 98, Torre A 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 4:30 p.m.

Sábados: 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

CADE Toberín

Carrera 21 # 169 - 62

Centro Comercial Stuttgart, 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 4:30 p.m.

CADE Tunal

Carrera 24c # 48 - 94 Sur

Centro Comercial Ciudad Tunal, entrada 1
locales 68, 69 y 86

Horario de atención

Días hábiles de lunes a viernes

7:00 a.m. a 12:00 p.m.

1:00 p.m. a 4:30 p.m.

Super CADE Suba

AC 145 # 103 B – 90

Horario de atención

Días hábiles de lunes a viernes

7:00 a.m. a 1:00 p.m.

2:00 p.m. a 4:30 p.m.

Sábados: 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

b. Canales no presenciales de atención

Telefónico

Línea gratuita nacional: 01 8000 11 29 23

En Bogotá: +57 (601) 307 62 00

Horario de atención

Días hábiles de lunes a viernes – Jornada
continua

7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Sábados: 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Correo electrónico

•servicioalciudadano@foncep.gov.co

•anticorrupcion@foncep.gov.co

•defensoralciudadano@foncep.gov.co

Trámites o servicios para entidades

•cesantias@foncep.gov.co

•libranzas@foncep.gov.co

•bonosycuotapartes@foncep.gov.co

•notificacionesart197@foncep.gov.co
(solo para notificaciones judiciales).

c. Sitio web

www.foncep.gov.co

d. Redes sociales

•Red X: @FONCEP

•Youtube: @FONCEP.BOGOTÁ