



CARTA DE TRATO DIGNO

La carta de trato digno, está regulada en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, con el fin de especificar los derechos de los usuarios y los canales de atención puestos a disposición por el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República.

CANALES DE ATENCIÓN

- ❖ Oficinas y Punto de Atención: Carrera 10 No 24 – 55 Edificio World Service Piso 2. Código Postal 110311
 - ❖ Conmutador (57) 601 3415566 Exts. 2011 - 2012
- ❖ Solicite doble asesoría y asesoría virtual al correo: afiliados@fonprecon.gov.co
- ❖ Líneas celulares y WhatsApp Lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm 3174637146 – 3153456245 WhatsApp afiliados y asesoría virtual: 3134125975
- ❖ Página Web: www.fonprecon.gov.co
- ❖ Chat página Web
- ❖ Correo Electrónico institucional: atencionalusuario@fonprecon.gov.co

DERECHOS DEL USUARIO:

1. Ser tratado con respeto y consideración
2. Obtener información y orientación sobre temas que son competencia de Fonprecon.
3. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en condición de discapacidad.
4. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbales o escritas, o por cualquier otro medio idóneo, sin necesidad de apoderado.
5. Conocer el estado de las peticiones, solicitudes, quejas o reclamos presentados, así como obtener respuesta oportuna y eficaz, conforme a la Constitución Política y la Ley.
6. Recibir asesoría necesaria para tomar decisiones conscientes en el caso que el ciudadano solicite traslado de régimen pensional.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. Exponer argumentos, aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa dentro de debido proceso, en el cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta en el momento de decidir.
9. Cualquier otro derecho que reconozca la Constitución Política y la Ley

DEBERES DEL USUARIO

1. Cumplir la Constitución y la Ley
2. 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 o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Tener en cuenta las instrucciones y recomendaciones que brinda Fonprecon en el manejo de sus trámites.
4. Leer y revisar cuidadosamente los términos y condiciones de la afiliación al Régimen de Prima Media con Prestación Definida en Fonprecon
5. Contribuir con la seguridad de la Información suministrada por Fonprecon
6. Mantener un trato respetuoso con los Servidores de Fonprecon