



FONDECÚN

FONDO DE DESARROLLO DE
PROYECTOS DE CUNDINAMARCA



CARTA de TRATO DIGNO

CUNDINAMARCA
¡REGIÓN
Que Progresa!

Gobernación de
Cundinamarca



CARTA de TRATO DIGNO

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, **EL FONDO DE DESARROLLO DE PROYECTOS DE CUNDINAMARCA**, se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes:



CANALES DE COMUNICACIÓN

PRESENCIAL: En nuestras oficinas ubicadas en la ciudad de Bogotá en la Avenida Carrera 10 No 28-49 torre A piso 21, en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.

TELEFÓNICO: Línea de atención (601) 2432328 de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 4:30 p.m, Con el fin de brindar información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del fondo



CANALES DE COMUNICACIÓN



VIRTUAL: Aplicativo página web: <https://fondecun.gov.co/>, Para realizar una petición de forma virtual, el ciudadano puede ingresar a la página Web, a través del enlace Atención al Ciudadano, y luego al enlace Quejas y Reclamos (PQRS), el portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.

***Redes sociales:** Facebook, Instagram y Twitter: @Fondecunoficial

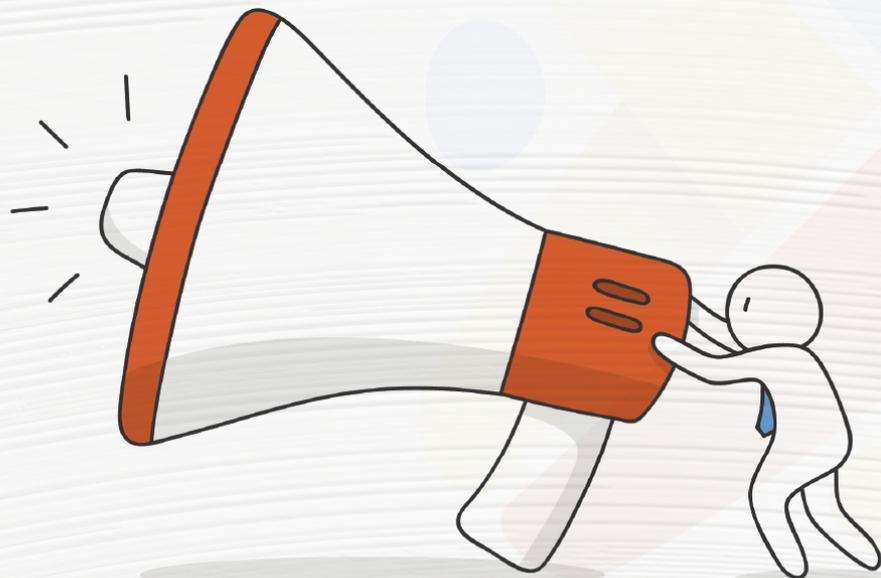
ESCRITO: A través de la ventanilla de recepción de documentos ubicada en la Avenida Carrera 10 No 28-49 torre A piso 21, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, en jornada continua de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

Igualmente por el **correo electrónico:** quejasyreclamos@fondecun.gov.co reciben solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias respecto a temas competentes y propios del fondo o diligenciando el “Formulario de PQRS” disponible en nuestro portal <https://fondecun.gov.co/>

CANALES DE COMUNICACIÓN

Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse vía correo postal o utilizando el buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de FONDECUN

Las denuncias por actos de corrupción podrán presentarse en la **línea anticorrupción (601) 2432328 EXT 205**, a través de los canales de atención antes mencionados y/o en el correo quejasyreclamos@fondecun.gov.co



DERECHOS DE LAS PERSONAS

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Obtener información y orientación sobre los temas y trámites necesarios.
3. Presentar actuaciones por cualquier canal de atención.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.

Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:

- a) Derecho de petición entre autoridades: 15 días hábiles.
- b) Petición de copias: 10 días hábiles.
- c) Certificaciones: 15 días hábiles.





DERECHOS DE LAS PERSONAS

6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.

7. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado

8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente

GRACIAS



FONDECÚN
FONDO DE DESARROLLO DE
PROYECTOS DE CUNDINAMARCA

CUNDINAMARCA
¡REGIÓN
Que Progresa!

Gobernación de
Cundinamarca

