

### Apreciado pensionado y tercero

Reciba un cordial saludo por parte del Consorcio FOPEP, nuestro propósito es garantizar tanto a los pensionados como a los terceros una atención respetuosa, oportuna, eficiente, equitativa, honesta y sin distinción alguna; por tanto, contamos con personal altamente capacitado, confiable y dispuesto para atender diferentes tipos de solicitudes a través de los siguientes canales de atención:

#### Presencial:

En nuestra única sede ubicada en la Cra. 13 No. 27 – 00 Oficina 811 Edificio Bochica del Centro Internacional en Bogotá, de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.

#### Telefónico:

Comuníquese con nuestros Asesores en Bogotá al (601) 422 74 22 de lunes a viernes en horario de 8 a.m. a 6 p.m. en jornada continua.

#### Virtual:

A través de nuestra página web [www.fopep.gov.co](http://www.fopep.gov.co) mediante las siguientes opciones:

- 1. Contáctenos PQRSD:** el cual se encuentra ubicado en la opción Servicios en Línea. Recuerde que usted podrá realizar el seguimiento a su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia a través de la opción “Consultar PQRSD”. Disponible para radicación todos los días de la semana en jornada continúa.
- 2. Chat Bot:** Se encuentra disponible en la página inicial del Consorcio FOPEP las 24 horas del día.
- 3. Llamada Virtual:** se encuentra disponible en servicios en línea/Canales de Atención/ Llamada Virtual. Atención de lunes a viernes en horario de 8 a.m. a 6 p.m. en jornada continúa.

### Escrito:

A través de la ventanilla de recepción de documentos, ubicada en única sede Cra. 13 No. 27 – 00 Oficina 811 Edificio Bochica del Centro Internacional en Bogotá, de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.

### Redes Sociales:

Facebook: Consorcio Fopep  
Twitter: @fopep.co  
LinkedIn: Ministerio Del Trabajo de Colombia  
YouTube: MinTrabajo Co

De igual forma, le recordamos que según la Ley 1755 de 2015 las solicitudes radicadas a través del formulario Contáctenos PQRSD, o de manera física en la sede de FOPEP, tienen un término de 15 días hábiles para su respuesta, contados a partir del día hábil siguiente de la fecha de radicación.

## Deberes y Derechos De Los Ciudadanos

En cumplimiento de lo establecido en el nuevo 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 los siguientes derechos a:

1. Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbal, por escrito, o por cualquier medio idóneo, así como obtener información y orientación acerca de los requisitos de las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
2. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
3. Ser tratado con respeto y consideración debida a la dignidad de la persona humana.
4. 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.



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

Así mismo, según con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, divulgamos los deberes de los ciudadanos:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
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. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Para el caso del Consorcio FOPEP, con los Asesores que brindan atención por los diferentes canales de atención.

***¡Gracias por confiar en nosotros!***