



Libertad y Orden

# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO



## Respetados Ciudadanos y Ciudadanas:

En el Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo - FONADE estamos comprometidos con la atención y servicio al ciudadano.

### Sus derechos:

Nuestro compromiso hacia ustedes, es reconocer sus derechos y generar confianza hacia nuestra Entidad; es por esto que en FONADE garantizamos su derecho a:

- Recibir un trato digno y respetuoso.
- Que sus inquietudes sean escuchadas.
- Recibir información clara y veraz.
- Que sus consultas sean atendidas en forma oportuna.
- Que sus peticiones, quejas y reclamos, sean recibidos en forma amable.
- Ser informado sobre la gestión realizada respecto de su solicitud.

Las áreas de FONADE trabajan en el fortalecimiento de la relación entre los ciudadanos y la administración y se ocupan de atender sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, con orientación a la atención y solución de cada requerimiento, dentro de los tiempos estipulados por la Ley.

### Sus medios de contacto:

FONADE cuenta con un equipo de personas dispuesto a ofrecer un servicio que cumpla con sus expectativas frente a los trámites y servicios que ofrece la Entidad. Es por esto que ha dispuesto los siguientes canales de comunicación:

#### Atención Personalizada

Centro especializado en donde se pueden realizar los siguientes trámites:

- Radicación de documentos.
- Radicación de solicitudes de desembolso de funcionamiento y derivados de convenios.
- Legalización de contratos.

Se brinda información a través del personal dispuesto para este propósito, según el nivel de consulta, solicitud, queja o reclamo.

#### Lugar: **CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Calle 26 No. 13-19 Primer piso  
Bogotá – Colombia

**Horario:** Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



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

PBX. 5940407 - Fax 5949925 - Línea Transparente 01 800 09 14502

Calle 26 No. 13 - 19, Pisos 1, 19 a 22, 25, 26, 28, 29 y 30

Bogotá, D.C., Colombia





Libertad y Orden



### Atención Telefónica

Se brinda información y orientación sobre los trámites y servicios que ofrece FONADE.

<b>Local:</b>	(1)5940407
<b>Fuera de Bogotá:</b>	Línea transparente 01 8000 914502
<b>Fax</b>	(1)5949925
<b>Horario</b>	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua.

### Portal Web

En el sitio Web encuentra toda la información relacionada con FONADE. Allí los ciudadanos pueden registrar sus consultas, peticiones, quejas o reclamos en el vínculo **Información al ciudadano**, en la opción **peticiones, quejas y reclamos**.

<b>Dirección Web:</b>	<a href="http://www.fonade.gov.co">www.fonade.gov.co</a>
<b>Horario:</b>	El portal se encuentra activo las 24 horas. Los requerimientos registrados por este medio, se gestionan de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua.

### Correo Electrónico

A través de las siguientes cuentas de correo, los ciudadanos pueden enviar sus consultas, sugerencias, quejas, reclamos y en general, cualquier requerimiento relacionado con nuestras funciones.

<b>Cuentas:</b>	<a href="mailto:quejasyreclamos@fonade.gov.co">quejasyreclamos@fonade.gov.co</a> <a href="mailto:sugerencias@fonade.gov.co">sugerencias@fonade.gov.co</a>
<b>Horario:</b>	Los requerimientos pueden ser registrados las 24 horas. Los requerimientos registrados por este medio se gestionan de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua.

### Redes Sociales

A través de las siguientes redes, los ciudadanos pueden interactuar con la Entidad y conocer las noticias más importantes, relacionadas con nuestra Misión.

<b>Facebook:</b>	<a href="https://www.facebook.com/pages/FONADE/219219454836896">https://www.facebook.com/pages/FONADE/219219454836896</a>
<b>Twitter:</b>	<a href="https://twitter.com/fonadecolombia">https://twitter.com/fonadecolombia</a>

  
**NATALIA ARIAS ECHEVERRY**  
 Gerente General   
 FONADE

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

