



# Reglamento de **PQRSD**

Código: **INS-EST-SCI-003**

Versión: **003**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



## Objetivo

Informar a los servidores públicos de la Entidad los deberes de atención al ciudadano frente a la gestión de PQRSD, a través del cumplimiento de la normatividad vigente y la aplicación de las reglas establecidas en el presente documento, con el fin de brindar una atención oportuna, cálida y efectiva.

## Alcance

Aplica a todos los procesos debido a que se relaciona con la atención a ciudadanos



## Definiciones

- » **Canales de atención:** son los medios o mecanismos de comunicación establecidos, a través de los cuales el cliente puede formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, o interrelacionarse con los funcionarios sobre temas de competencia de la Entidad.
- » **Canal presencial:** medio que permite el contacto directo de los ciudadanos con el personal de FONCEP, cuando acceden a las instalaciones físicas de la Entidad para obtener algunos de los productos, servicios o trámites que esta ofrece, o presentar sus peticiones.
- » **Canal escrito:** compuesto por todos los mecanismos de recepción, de peticiones, denuncias y quejas de los ciudadanos a través de documentos escritos.
- » **Canal virtual:** medio que permite la interacción entre FONCEP y los ciudadanos, a través de medios electrónicos (página web, redes sociales, etc)
- » **Corrupción:** se describe como el fenómeno que atenta contra la dignidad de una persona con la posibilidad que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia para la obtención de un beneficio particular para él o para un tercero, por ejemplo: beneficios pecuniarios, políticos, o de posición social.
- » **Denuncia:** es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.

CÓDIGO DEL FORMATO: FOR-EST-MIP-009  
VERSIÓN:006

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



- » **Derecho fundamental de petición:** aquel que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- » **Desistimiento tácito:** es una forma anormal de terminación del proceso, que se sigue como consecuencia jurídica del incumplimiento de una carga procesal a cargo de la parte que promovió un trámite, y de la cual depende la continuación del proceso, pero no la cumple en un determinado lapso.
- » **Información clasificada y reservada:** es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por el sujeto obligado, en calidad de tal, que ha sido calificada como clasificada o reservada.
- » **Notificación por aviso:** acto jurídico por el cual se comunica legalmente a una persona una resolución judicial, un acto administrativo y los actos que la ley pone a su disposición la noción de notificación, por lo tanto, está vinculada a una comunicación o un aviso.
- » **Petición:** solicitud de manera respetuosa que hace el ciudadano al FONCEP para obtener un bien o servicio que brinda la entidad.
- » **Petición oscura:** se presenta cuando no es posible establecer o comprender lo solicitado o su objeto.
- » **Petición reiterativa:** se presenta cuando no es posible establecer o comprender lo solicitado o su objeto.

CÓDIGO DEL FORMATO: FOR-EST-MIP-009  
VERSIÓN:006

#### **Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



- » **Petición análoga:** opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta.
- » **Petición anónima:** es toda solicitud de interés general o particular, que puede presentar una persona que no desea identificarse o ser identificada.

CÓDIGO DEL FORMATO: FOR-EST-MIP-009  
VERSIÓN:006

### **Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



## Contenido

Introducción .....	7
1. Deberes de la Entidad en la atención al público .....	10
2. Términos para resolver las peticiones.....	11
2.1 Peticiones entre autoridades .....	14
3. Presentación y radicación de peticiones .....	17
3.1 Peticiones verbales.....	17
3.2 Peticiones escritas.....	19
3.3 Contenido de las peticiones.....	19
4. Lineamientos y trámites especiales.....	20
5. Denuncias por actos de corrupción .....	26
6. Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y su trámite interno .....	27
6.1 Generalidades del registro de peticiones.....	27
6.2 Canales de atención .....	29
6.3 Del derecho al turno .....	30
6.4 Atención especial y prelación en el turno .....	30

CÓDIGO DEL FORMATO: FOR-EST-MIP-009  
VERSIÓN:006

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



## Introducción

(Secretaría General de Bogotá, 2019) El **derecho fundamental de petición** tiene origen constitucional, específicamente en el artículo 23 que lo define como aquel que tiene toda persona “a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”. Actualmente, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 20163 contienen la reglamentación de este derecho fundamental, disponiendo todo lo relacionado con su objeto, modalidades, términos para resolver, su presentación, el contenido de las peticiones, el desistimiento tácito o expreso, las peticiones oscuras, irrespetuosas o reiterativas, la competencia para resolverlas, el procedimiento cuando se trata de información reservada, y el tratamiento frente a las peticiones verbales, entre otras.

Valga aclarar que este instructivo no pretende la transcripción de normas, sino el abordaje, de forma transversal, de las temáticas que en la práctica no resultan claras y requieren de una orientación especial de la instancia idónea para hacerlo, en este caso, el Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones – FONCEP.

En muchas oportunidades no es fácil identificar de la simple definición jurídica el núcleo esencial y los elementos estructurales del derecho fundamental de petición, por ello, es necesario acudir a la jurisprudencia de las Altas Cortes que en diferentes pronunciamientos han analizado y expuesto de forma integral este derecho.

Para ello, se tomará como base el núcleo esencial del derecho fundamental de petición, cuyos elementos servirán de guía a la hora de gestionar una petición.

CÓDIGO DEL FORMATO: FOR-EST-MIP-009  
VERSIÓN:006

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

## *Núcleo esencial del derecho fundamental de petición*

**Pronta  
resolución**



**A.**

**Respuesta  
de fondo**



**B.**

**Notificación  
de la decisión**



**C.**

CÓDIGO DEL FORMATO: FOR-EST-MIP-009  
VERSIÓN:006

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



- A. Pronta resolución:** consiste en responder la petición en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos legales. Por regla general 15 días hábiles, según la tipología de petición.
- B. Respuesta de fondo:** es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir con cuatro condiciones:
- » **Claridad:** la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
  - » **Precisión:** la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.
  - » **Congruencia:** la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.
  - » **Consecuencia:** las entidades deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.
- C. Notificación de la decisión:** es la necesidad de poner en conocimiento del peticionario la respuesta o decisión, ya que implica la posibilidad de controvertir la respuesta.



*“La Corte ha explicado que es la administración o el particular quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó al solicitante su decisión, pues el conocimiento de ésta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado”*  
(Sentencia C-007 de 2017)

**Sede Principal**



## 1. Deberes de la Entidad en la atención al público

Los servidores del FONCEP, tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

- » Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción de ninguna índole.
- » Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (45) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- » Atender a todas las personas que ingresaron a la oficina dentro del horario normal de atención.
- » Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, reclamos o denuncias.
- » Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al ciudadano donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los ciudadanos y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- » Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- » Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- » Todos los demás que señalen la Constitución y la Ley

CÓDIGO DEL FORMATO: FOR-EST-MIP-009  
VERSIÓN:006

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

## 2. Términos para resolver las peticiones

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, **toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.**

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Tipo de petición	¿Qué significa?	¿Cuándo resolverla?
Derecho de petición de interés general	Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Derecho de petición de interés particular	Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

### Sede Principal

Tipo de petición	¿Qué significa?	¿Cuándo resolverla?
Reclamo	Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Sugerencia	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Denuncia por posibles actos de corrupción	Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

CÓDIGO DEL FORMATO: FOR-EST-MIP-009  
VERSIÓN:006

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

Tipo de petición	¿Qué significa?	¿Cuándo resolverla?
Felicitación	Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Solicitud de acceso a la información	Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.
Solicitud de copias	Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas del solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.

CÓDIGO DEL FORMATO: FOR-EST-MIP-009  
VERSIÓN:006

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

Tipo de petición	¿Qué significa?	¿Cuándo resolverla?
Consulta	Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.	Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.

## 2.1 Peticiones entre autoridades

Existen otro tipo de peticiones que deben ser atendidas dentro del plazo señalado en la Ley 1755 de 2015 o la normatividad que le sea aplicable pero que por su connotación de ser solicitudes entre entidades **NO deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.**

Tipo de petición	¿Qué significa?	¿Cuándo resolverla?
Petición entre autoridades	Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos.	En un término <b>no mayor de 10 días</b> . En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el

### Sede Principal

Tipo de petición	¿Qué significa?	¿Cuándo resolverla?
		artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
Solicitud de informes por los congresistas	Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso	Dentro de los <b>cinco (5) días siguientes a su recepción.</b>
Solicitud de informes por los concejales	Los concejales pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Concejo.	Por norma general deben ser <b>atendidas dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.</b>

CÓDIGO DEL FORMATO: FOR-EST-MIP-009  
 VERSIÓN:006

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
 Edificio Condominio Parque Santander  
 Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
**PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
 CESANTÍAS Y PENSIONES**

Tipo de petición	¿Qué significa?	¿Cuándo resolverla?
Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales.	Solicitudes que realizan Entidades gubernamentales que tienen como misión ejercer control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que ejerzan funciones públicas; y aquellas que tienen como finalidad servir como mecanismos de descongestión de los despachos judiciales, además de la especificidad técnica y legal en ciertos asuntos. Como la Contraloría General de la República, Contraloría Distrital, Procuraduría General de la Nación, Personería de Bogotá y Veeduría Distrital; y de las Superintendencias entre otras.	Por norma general deben ser <b>atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes</b> a su recepción. De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.

### Excepción de los términos:

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados anteriormente, el responsable de esta deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual **no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.**

#### Sede Principal





### Atención prioritaria de peticiones

Los servidores del FONCEP, darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

## **3. Presentación y radicación de peticiones**

Cualquier persona podrá presentar peticiones de forma verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos por los canales de recepción dispuestos por FONCEP

### **3.1 Peticiones verbales**

Son las que se formulan directamente; los encargados de la oficina de servicio al ciudadano deberán dejar constancia de esta y radicar de inmediato las peticiones que se reciban por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la Entidad, esta constancia debe contener como mínimo:

CÓDIGO DEL FORMATO: FOR-EST-MIP-009  
VERSIÓN:006

#### **Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



- » Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- » Fecha y hora de recibido.
- » Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección completa física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones, el peticionario podrá agregar el número telefónico de contacto y/o la dirección electrónica de notificación registrada legalmente, si el peticionario es una persona natural que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- » El objeto de la Petición.
- » Las razones en las que fundamenta la petición, la no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la 1755 de 2015.
- » La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición, cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo FONCEP indicará al peticionario los documentos o la información que falte.
- » Identificación del servidor responsable de la recepción y radicación de la petición.
- » Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal, si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

CÓDIGO DEL FORMATO: FOR-EST-MIP-009  
VERSIÓN:006

### **Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



Cuando la petición requiera de cierta formalidad, el encargado de brindar la atención podrá solicitar que se presente de forma escrita, suministrando al peticionario un formato sugerido para tal efecto; cuando la persona manifieste no saber escribir, el funcionario o colaborador diligenciará el formato, con los datos que el ciudadano suministre, dejando constancia de tal situación. Estas peticiones seguirán el trámite de las peticiones escritas.

### 3.2 Peticiones escritas

Son las solicitudes recibidas por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico, por correo electrónico, el cual puede ser presentado de forma directa o por intermedio de apoderado o representante por correo electrónico y página web del FONCEP. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos. **Ningún servidor del FONCEP, podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.**

### 3.3 Contenido de las peticiones

Toda petición deberá contener, por lo menos:

- » La designación de la autoridad a la que se dirige.
- » Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia, el

CÓDIGO DEL FORMATO: FOR-EST-MIP-009  
VERSIÓN:006

#### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



- petionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica, si el petionario es una persona natural que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- » El objeto de la petición.
  - » Las razones en las que fundamenta su petición.
  - » La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
  - » La firma del petionario cuando fuere el caso.

#### 4. Lineamientos y trámites especiales

**Peticiones incompletas y desistimiento:** cuando una petición ya radicada está incompleta o el petionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se requerirá al petionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

Se entenderá que el petionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el petionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo de la petición, mediante acto administrativo, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

CÓDIGO DEL FORMATO: FOR-EST-MIP-009  
VERSIÓN:006

#### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



**Desistimiento de la petición:** los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

**Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas:** toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes, en caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición, en ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas; respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos.

**Peticiones análogas:** cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Entidad podrá dar una única respuesta que publicará en su página web y entregará copias de esta a quienes las soliciten.

**Funcionario sin competencia:** si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito; dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará; los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la

CÓDIGO DEL FORMATO: FOR-EST-MIP-009  
VERSIÓN:006

#### **Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



autoridad competente. Cada dependencia al momento de emitir la respuesta acorde con su competencia deberá revisar si considera conveniente realizar traslado a otras entidades adicionales a las indicadas.

**Características de la respuesta:** Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se resolverán de forma pronta, completa y de fondo ([ver núcleo esencial del derecho fundamental de petición](#))

- » Resolver concretamente la petición o peticiones;
- » Resolver totalmente la petición o peticiones;
- » Indicar razones precisas al peticionario para conceder, negar, o trasladar su solicitud;
- » Usar redacción clara, congruente y en lenguaje comprensible para el peticionario;
- » Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Entidad, en caso de ser requerido.

**Forma de respuesta:** lo resuelto por la Entidad frente a cada petición deberá ponerse en conocimiento del peticionario, las peticiones verbales y escritas se responderán de manera escrita, y las electrónicas se responderán por la misma vía, la respuesta emitida debe ingresarse al aplicativo de servicio al ciudadano dispuesto por la Entidad para tal fin.

**Comunicación oportuna de las respuestas:** una vez resuelta la petición, la decisión será comunicada, de ser posible, en la misma forma en que fue presentada por el interesado o por cualquier medio previsto para tal fin.

Las respuestas serán remitidas a la dirección de correspondencia que el interesado haya indicado en la petición, o en la nueva que figure en comunicación realizada especialmente para tal propósito, sea esta una dirección física o de correo electrónico, las respuestas a las peticiones electrónicas se remitirán únicamente

CÓDIGO DEL FORMATO: FOR-EST-MIP-009  
VERSIÓN:006

#### **Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



a través de la cuenta de correo establecida por la Entidad para la recepción de peticiones electrónicas (servicioalciudadano@foncep.gov.co).

**Informaciones y documentos reservados:** solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

- » Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
- » Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- » Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
- » Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice el Distrito, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos del Distrito, estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

**Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva:** toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario, contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno; la restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

**Insistencia del solicitante en caso de reserva:** si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo

CÓDIGO DEL FORMATO: FOR-EST-MIP-009  
VERSIÓN:006

#### **Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



o al juez administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada. Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes, términos que se interrumpen acorde a la ley. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

**Inaplicabilidad de las excepciones (reservado):** el carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones, corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

**Peticiones anónimas:** Cuando se presente ante la entidad una petición anónima y su objeto sea claro, deberá ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales.

Si el peticionario dentro del contenido de la petición o en el formulario de registro de esta, indica alguna información para ser contactado, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición.

En el caso que se desconozcan los datos de contacto o de correspondencia del peticionario, será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que:

*“Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la*

CÓDIGO DEL FORMATO: FOR-EST-MIP-009  
VERSIÓN:006

#### **Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES





*dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.*

***Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.***

*En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.” (Cursiva, negrilla y Subrayo fuera de texto)”.*

**Interrupción de términos:** se interrumpirán los términos en los siguientes casos:

- » En la solicitud de copias desde la comunicación del valor a pagar hasta cuando se allegue la copia de la consignación por parte del peticionario o su apoderado.
- » Durante el término fijado para práctica de pruebas, en los eventos previstos en los artículos 40 y 79 de la Ley 1437 de 2011, terminada la interrupción, comenzarán a correr nuevamente los términos sin atender el tiempo previo a la misma.

CÓDIGO DEL FORMATO: FOR-EST-MIP-009  
VERSIÓN:006

#### **Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



**Suspensión de términos:** los términos se suspenderán:

- » Por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo, de conformidad con el artículo 17 y 19 de la Ley 1755 de 2015, desde el día hábil siguiente al requerimiento (solicitud de información) hecho por la entidad hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado.
- » Durante el término en el que se decide un impedimento o recusación a un cierre por descimio tácito o de términos y ante una decisión formulada por una entidad a través de un acto administrativo motivado.

## 5. Denuncias por actos de corrupción

Si la queja o denuncia se refiere a posibles hechos de corrupción de servidores públicos de FONCEP, la denuncia debe:

- » Presentar una relación clara, detallada y precisa de los hechos de los cuales tiene conocimiento.
- » Indicar de manera clara cómo ocurrieron los hechos, dónde y cuándo.
- » Señalar quién o quiénes lo hicieron (nombres claros), si es de su conocimiento.
- » Adjuntar las evidencias que sustentan su relato, en caso de tenerlas suministre su nombre y dirección de residencia, teléfono y correo electrónico si dispone para contactarlo en el evento de ser necesario o para mantenerlo informado del curso de su denuncia.

En el evento de preferir presentar la denuncia de forma anónima, asegurarse de que ésta amerite credibilidad y acompáñela de evidencias que permitan orientar la investigación.

CÓDIGO DEL FORMATO: FOR-EST-MIP-009  
VERSIÓN:006

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



**Procedimiento de las denuncias:** las denuncias que sean radicadas con el cumplimiento de los requisitos, al igual que las anónimas, serán reasignadas por el área de servicio al ciudadano así:

- » Las que ameriten el inicio de acciones penales o que sean competencia de entidad o autoridad diferente al FONCEP, serán remitidas al funcionario o contratista adscrito a la Oficina Asesora Jurídica, que tenga asignada la función de respuesta del aplicativo PQRSD, quien las remitirá a la entidad competente.
- » Las que ameriten el inicio de acciones de tipo disciplinario al grupo de Control Interno Disciplinario.

Informar si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad, indicando cuál. Si se quiere presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores públicos del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP en el desempeño de sus funciones, se puede hacer a través del siguiente correo electrónico: [anticorrupcion@foncep.gov.co](mailto:anticorrupcion@foncep.gov.co)

## 6. Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y su trámite interno

### 6.1 Generalidades del registro de peticiones

FONCEP deberán ingresar todas las peticiones ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención, así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de cada entidad.

Una vez recibida la petición por cualquier canal diferente al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, deberán **vincularla a dicho Sistema a más tardar el tercer día hábil siguiente a su recibo y radicación.**

CÓDIGO DEL FORMATO: FOR-EST-MIP-009  
VERSIÓN:006

#### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



Es pertinente anotar que FONCEP deben propender por crear las peticiones en el Sistema en el menor tiempo posible a su recepción, toda vez que el inicio de términos de la petición será el día hábil siguiente a la fecha del primer conocimiento de la petición por parte de la Entidad sin distinguir la dependencia o área que la hubiese registrado y no la fecha de creación en el Sistema. En este entendido, si una petición se crea al tercer día hábil, es responsabilidad de la FONCEP considerar tres (3) días menos para atención o traslado que los del Sistema, toda vez que ya ha transcurrido dicho tiempo sin ser registrada en el mismo.

Con relación a las peticiones cuyo canal de ingreso sea e-mail, buzón y redes sociales, FONCEP debe adjuntar la evidencia de la solicitud textual del peticionario (archivo con el correo, archivo con el formato ingresado por buzón, pantallazo o archivo de la solicitud realizada en redes sociales) con el fin de asegurar la atención completa de la misma. De igual manera, la Entidad tendrá la obligación de proceder al cierre de la petición en el Sistema, a más tardar el mismo día en que se cumpla el término legal para dar respuesta.

Las peticiones que no cumplan con las características establecidas para ser registradas en el Sistema deberán ser tramitadas a través del sistema de gestión documental para tal fin atendiendo los términos señalados en el capítulo 2, numeral 2.2 “De las peticiones entre autoridades” o según el plazo indicado en la solicitud entre entidades.

CÓDIGO DEL FORMATO: FOR-EST-MIP-009  
VERSIÓN:006

### **Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

## 6.2 Canales de atención



### Canales presenciales de atención

#### Sede Principal

Carrera 6 # 14 - 98, 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, módulo 38

**Horario de atención**  
Días hábiles de Lunes a Viernes  
7:00 a. m. a 1:00 p. m.  
2:00 p. m. a 5:00 p. m.  
Sábados  
8:00 a. m. a 12:00 p.m.



### Canales no presenciales de atención

#### Telefónico

Línea gratuita nacional  
**01 8000 11 99 29**

En Bogotá  
**+57 (1) 307 62 00** opción 2

**Horario de atención**  
Días hábiles de Lunes a Viernes - Jornada continua  
7:00 a. m. a 4:00 p. m.

#### Correo electrónico

[servicioalciudadano@foncep.gov.co](mailto:servicioalciudadano@foncep.gov.co)  
[notificacionesjudicialesart197@foncep.gov.co](mailto:notificacionesjudicialesart197@foncep.gov.co)  
[anticorrupcion@foncep.gov.co](mailto:anticorrupcion@foncep.gov.co)

*¡Trámites o servicios para entidades!*

[cesantias@foncep.gov.co](mailto:cesantias@foncep.gov.co)  
[libranzas@foncep.gov.co](mailto:libranzas@foncep.gov.co)  
[bonosycuotaspartes@foncep.gov.co](mailto:bonosycuotaspartes@foncep.gov.co)

#### Página web

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

#### Redes sociales

 [FONCEP.BOGOTA](https://www.facebook.com/FONCEP.BOGOTA)

 [@Foncep](https://twitter.com/Foncep)

CÓDIGO DEL FORMATO: FOR-EST-MIP-009  
VERSIÓN:006

#### **Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)

### 6.3 Del derecho al turno

El personal de FONCEP que conozca de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el Título II del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política, del numeral 6 del artículo 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de acuerdo a lo preceptuado por los artículos 12 y 13 del Decreto 19 del 10 de enero de 2012.

De igual manera, actuará el personal de FONCEP, cuando se trate de dar atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, el personal del área deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

### 6.4 Atención especial y prelación en el turno

Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública.

#### **Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)

**Contáctanos fácilmente**  
por nuestros canales  
no presenciales:

### Líneas telefónicas

Línea gratuita nacional  
**01 8000 11 99 29**

En Bogotá  
**+57 (1) 307 62 00** opción 2.

**Horario de Atención**  
Días hábiles de lunes a viernes jornada continua  
**7:00 a.m. a 4:00 p.m.**

### Correos electrónicos

**servicioalciudadano@foncep.gov.co**

notificacionesjudicialesart197@foncep.gov.co

anticorrupcion@foncep.gov.co

### Página web

**www.foncep.gov.co**

El presente documento fue elaborado y aprobado por el Asesor de la Dirección y revisado metodológicamente por el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.

### Redes sociales

 **FONCEP.BOGOTA**

 **@Foncep**

 **FONCEP te escucha!**

**Fondo de Prestaciones Económicas,  
Cesantías y Pensiones - FONCEP**

*Carrera 6 No 14 - 98, piso 2*



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

