

**AQUÍ
SÍ PASA** ★
BOGOTÁ ★
MI CIUDAD
MI CASA

Reglamento interno para la gestión de las **PQRSD**

DCO-EST-RGV-005

¡Fortaleciendo el legado!



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



INTRODUCCIÓN

El derecho fundamental de petición tiene origen constitucional en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, que reconoce a toda persona el derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. Este mismo artículo faculta al legislador para reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas con el fin de garantizar los derechos fundamentales.

Actualmente, este derecho se encuentra reglamentado en la Ley 1755 de 2015 y en el Decreto 1166 de 2016, disposiciones que regulan aspectos como su objeto, modalidades, términos para resolver, requisitos de presentación, contenido de las peticiones, desistimiento tácito o expreso, peticiones irrespetuosas o reiterativas, competencia para resolver, tratamiento de información reservada y el procedimiento frente a las peticiones verbales, entre otros.

El presente instructivo no busca transcribir dichas normas, sino ofrecer una orientación práctica y transversal, atendiendo a aquellas situaciones que en el ejercicio cotidiano no resultan claras y requieren lineamientos específicos de la entidad competente, en este caso el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP.

A veces resulta difícil identificar con claridad qué es lo esencial del derecho de petición y cuáles son sus elementos básicos, resulta necesario acudir también a la jurisprudencia de las Altas Cortes, cuyos pronunciamientos han precisado su alcance y contenido.

Sobre esta base, se asume como eje orientador el núcleo esencial del derecho fundamental de petición y sus elementos constitutivos, los cuales servirán de guía para la adecuada gestión y resolución de las peticiones presentadas por la ciudadanía ante el FONCEP.



1. Objetivo

Establecer los lineamientos para la recepción, radicación y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas por la ciudadanía ante el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP, garantizando que las dependencias competentes atiendan de manera oportuna, eficaz y con calidad los requerimientos que ingresen a través de los canales institucionales habilitados, en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

2. Ámbito de aplicación

El presente reglamento es aplicable a todas las dependencias y procesos del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP, en especial a aquellas áreas responsables de la recepción y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).

En este sentido, la entidad reglamenta las disposiciones internas para el trámite de las peticiones que correspondan a cada dependencia, así como la forma en que deben ser gestionadas, garantizando su adecuada atención y resolución.

3. Marco normativo

- o Ley 1755 de 2015 (derecho de petición).
- o Ley 1712 de 2014 (transparencia y acceso a la información pública).
- o Decreto 1166 de 2016 (gestión de PQRSD).
- o Decreto Distrital 305 de 2023 (Política de Atención al Pensionado, en tu caso).
- o Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General.

4. 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 (as) sobre temas de competencia de la Entidad.
- **Canal presencial:** medio que permite el contacto directo de la ciudadanía 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 la ciudadanía a través de documentos escritos.
- **Canal virtual:** medio que permite la interacción entre FONCEP y la ciudadanía, a través de medios electrónicos (página web, redes sociales, entre otros).
- **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 la ciudadanía 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.
- **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.
- **Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas:** Toda petición debe formularse con respeto. Si no cumple con este requisito, podrá ser rechazada. 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.
- **Petición análoga:** opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones iguales o similares, 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.

Núcleo esencial del derecho fundamental de petición



**Pronta
resolución**

A.



**Respuesta
de fondo**

B.



**Notificación
de la decisión**

C.

A. Pronta resolución: consiste en responder la petición en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos legales. Por regla general, la entidad debe responder en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, salvo que la ley disponga un término especial.

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.

5. Deberes de la entidad en la atención a la ciudadanía

Servicio a la Ciudadanía

- Garantizar la recepción, correcta clasificación y distribución de los requerimientos ingresados por los diferentes canales, incluyendo el sistema “Bogotá Te Escucha”.
- Registrar en el sistema de gestión documental todas las peticiones recibidas a través de los canales oficiales, incluyendo ventanilla presencial y página web.
- Clasificar las PQRSD de acuerdo con lo estipulado en el Manual de peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta y cinco (45) horas a la semana, en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- Atender a todas las personas que ingresen a los diferentes puntos de atención dentro del horario establecido.
- Establecer y administrar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Expedir, actualizar y publicar anualmente la Carta de Trato Digno, asegurando que sea visible para todos los usuarios.
- Publicar mensual, trimestral y semestralmente los informes de PQRSD en el sitio web de la entidad, en cumplimiento de la Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014).
- Realizar seguimiento semanal al cumplimiento de términos de respuesta y a la calidad de estas.

- Convocar mesas de seguimiento con dependencias que presenten mayores incumplimientos en los plazos de respuesta.

Comunicaciones

- Recibir y canalizar las peticiones elevadas por redes sociales, remitiéndolas a Servicio a la ciudadanía para su registro y gestión.

SFA / Gestión Documental

- Habilitar espacios idóneos para la recepción de las solicitudes ciudadanas, garantizando comodidad y orden en la atención.

Oficina Informática y de Sistemas - OIS

- Garantizar la disponibilidad y correcto funcionamiento del sistema de gestión documental.
- Brindar soporte tecnológico a las áreas que gestionan PQRSD.
- Adoptar y mantener medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones.
- Gestionar la interoperabilidad del gestor documental de la entidad con el Sistema Distrital "Bogotá Te Escucha".

Oficina de Control Disciplinario Interno

- Gestionar las denuncias por actos de corrupción que lleguen a través de los diferentes canales de la entidad.
- Atender las quejas contra servidores públicos conforme al procedimiento disciplinario.

Todas las Dependencias

- Recibir y atender de manera eficiente y oportuna los requerimientos asignados.
- Emitir respuestas con criterios de coherencia, claridad, oportunidad, lenguaje claro, inclusivo y no sexista.
- Verificar que los datos de contacto de las peticiones coincidan con los registrados en el sistema de gestión documental.
- Responder dentro de los términos legales (Ley 1755 de 2015), dejando constancia en el sistema de gestión documental.
- Dar respuesta a las solicitud de explicaciones requeridas por el área responsable de los indicadores de PQRSD en FONCEP de aquellas PETICIONES en las que su gestión no cumpla con los criterios estipulados en cuanto oportunidad, calidad y calidez de acuerdo con el informe mensual emitido por la Dirección de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá.





6. Tipologías de petición y tiempos de respuesta

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:

De acuerdo con la **Ley 1755 de 2015**, el **Decreto 1166 de 2016** y el **Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General**, los tiempos de respuesta de las PQRSD en el Sistema Distrital “Bogotá Te Escucha” son los siguientes:

Tipo de petición	¿Qué es y sus características?	En qué casos aplica esta tipología	Fecha límite de respuesta (Ley 1755 de 2015)
Derecho de petición de interés general	Solicitud presentada por una persona o comunidad, con el fin de requerir a la entidad información o la realización de una actuación administrativa relacionada con necesidades colectivas o comunitarias.	Un grupo de ciudadanos solicita que FONCEP realice una acción dentro de la misionalidad de la entidad.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Derecho de petición de interés particular	Solicitud presentada por una persona para obtener información, respuesta o decisión que solo afecta a su situación específica o a su entorno inmediato.	Un ciudadano solicita acción y/o respuesta pronta de su trámite prestacional.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Queja	Manifestación de inconformidad frente a la conducta de un servidor público en ejercicio de sus funciones o frente a la atención recibida por parte de la entidad.	Un ciudadano o ciudadana se queja porque un servidor público lo atendió de manera irrespetuosa en el momento de solicitar un servicio.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

Reclamo	<p>Manifestación de inconformidad frente a la prestación indebida de un servicio, la falta de atención oportuna de una solicitud, o la vulneración de un derecho por parte de la entidad. de una solicitud.</p>	<p>Un ciudadano o ciudadana se siente inconforme porque realizo un trámite o solicitud y su respuesta no cumplió con sus expectativas en cuanto a oportunidad, calidez y calidad.</p>	<p>Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.</p>
Sugerencia	<p>Propuesta, recomendación o idea que presenta la ciudadanía para mejorar los procesos, trámites, servicios o la gestión institucional.</p>	<p>Un ciudadano o ciudadana sugiere mejoras en los servicios prestados.</p>	<p>Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.</p>
Denuncia por posibles actos de corrupción	<p>Manifestación mediante la cual la ciudadanía informa a la entidad sobre presuntas irregularidades, actos de corrupción, incumplimientos normativos o conductas disciplinarias de servidores públicos o contratistas, con el fin de activar mecanismos de investigación y control.</p>	<p>Un usuario denuncia que un servidor público de FONCEP solicitó o recibió dinero y/o dadas para agilizar un trámite.</p>	<p>Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.</p>

Felicitación	Expresión positiva de la ciudadanía que resalta la satisfacción frente a la atención recibida o la gestión de la entidad.	Un usuario o usuaria felicita a FONCEP por la atención y los servicios prestados.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Solicitud de acceso a la información	Requerimiento que formula la ciudadanía para consultar, conocer o recibir copia de información pública en poder de la entidad, salvo aquella clasificada o reservada por ley.	Un usuario o usuaria desea información del avance del trámite prestacional solicitado.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.
Solicitud de copias	Requerimiento para obtener reproducción de documentos que reposen en la entidad y no tengan carácter reservado, ya sea en medio físico o digital.	Un pensionado o pensionada solicita copia de los documentos que reposan en su expediente pensional.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.



	<p>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.</p>		
<p>Consultas</p>	<p>Solicitud de orientación sobre las materias a cargo de la entidad, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos ni carácter vinculante.</p>	<p>La ciudadanía en general realiza preguntas sobre la misionalidad de la entidad en la actualidad y en el futuro.</p>	<p>Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.</p>

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.

El Manual de Servicio a la Ciudadanía recomienda además procurar que la respuesta se emita lo antes posible, privilegiando la oportunidad y la satisfacción ciudadana.

TIPO DE PETICIÓN	¿QUÉ SIGNIFICA?	¿CÓMO RESOLVERLA?
<p>Petición entre autoridades</p>	<p>Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos.</p>	<p>En un término no mayor de 10 días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.</p>
<p>Solicitud de informes por los congresistas</p>	<p>Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso.</p>	<p>Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.</p>
<p>Solicitud de informes por los concejales</p>	<p>Los concejales pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Concejo.</p>	<p>Por norma general deben ser atendidas dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.</p>

<p>Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales.</p>	<p>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.</p>	<p>Por norma general deben ser 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 a su recepción. De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.</p>
--	---	--

.7. Proceso de gestión de PQRSD

- a. Recepción.
- b. Registro (radicación en sistema de gestión documental y/o Bogotá Te Escucha).
- c. Clasificación según tipología.
- d. Asignación al área competente.
- e. Elaboración de respuesta de fondo.
- f. Notificación al ciudadano.
- g. Cierre y archivo del caso.

FONCEP deberán ingresar al gestor documental como también a la página web Bogotá te escucha 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 la entidad.

Una vez recibida la petición por cualquier canal diferente a Bogotá te escucha, deberán registrar en el gestor documental de la entidad a más tardar el segundo día hábil siguiente a su recibo.

Es pertinente anotar que FONCEP deben propender por crear las peticiones en el gestor documental de la entidad 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. En este entendido, si una petición se crea al segundo día hábil, es responsabilidad de la FONCEP considerar dos (2) días menos para atención o traslado que los del gestor documental, toda vez que ya ha transcurrido dicho tiempo sin ser registrada en el mismo.

Con relación a las peticiones cuyo canal de ingreso sea correo electrónico, buzón y/o redes sociales, FONCEP debe adjuntar la evidencia de la solicitud textual de la o el 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 gestor documental, 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 Bogotá te escucha deberán ser tramitadas por el o la funcionaria responsable de radicación a través del gestor 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.

8. Presentación y radicación de peticiones

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

9. 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 adecuado y apropiado que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la Entidad, esta constancia debe contener como mínimo:

- » Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- » Fecha y hora de recibido.
- » Los nombres y apellidos completos del o la solicitante y de su representante y/o apoderado (a), 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 o la peticionaria podrá agregar el número telefónico de contacto y/o la dirección electrónica de notificación registrada legalmente, si el o la peticionaria 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, pero si no se acompaña 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 o servidora 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 o funcionaria le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

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

10. Peticiones escritas

Son las solicitudes recibidas por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico o por correo electrónico; el cual puede ser presentado de forma directa o por intermedio de apoderado (a) o representante por correo electrónico y página web del FONCEP. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio adecuado y apropiado 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 o servidora del FONCEP, podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

11. 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 o la solicitante y de su representante y/o apoderado (a), si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia, la o el peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica, si la o el peticionario (a) 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 la o el peticionario cuando fuere el caso.

12. Lineamientos y trámites especiales

Peticiones incompletas y desistimiento: cuando una petición ya radicada está incompleta o la o el peticionario (a) debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se le informara que tiene diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete.

Se entenderá que la o el peticionario (a) ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, y/o vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario 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.

Desistimiento de la petición: las o los interesados (as) 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 pertinente.

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 a la o el 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 iguales o similares, 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 a la o el 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 autoridad competente.

Al momento de emitir la respuesta según su competencia cada dependencia 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 la o 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 de la o el 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 la o el interesado o por cualquier medio de comunicación previsto para tal fin.

Las respuestas serán remitidas a la dirección de correspondencia que la o el interesado (a) 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 recibidas a través de correo electrónico se remitirán únicamente a través de la cuenta de correo establecida por la Entidad para el envío de comunicaciones de salida (certimail).

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 se explicara los motivos para ello, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse a la o el 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 insiste en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo o a la o el 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, la o el funcionario (a) respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o a la o el 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 mínimo de contenido.

Si la o el peticionario (a) dentro del contenido de la petición o en el formulario de registro de esta, indica alguna información para ser contactado, se debe notificar en la forma especificada o consignada en la petición.

En el caso que se desconozcan los datos de contacto o de correspondencia de la o el 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 es posible hacer 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 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 realizada 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)”.

13. 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 de la o el 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.

14. Suspensión de términos: los términos se suspenderán:

- » Por el tiempo que la o el peticionario (a) 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 la o el peticionario allegue lo solicitado.
- » Durante el término en el que se decide un impedimento o recusación a un cierre por descimiento tácito o de términos y ante una decisión formulada por una entidad a través de un acto administrativo con sus respectivos motivos.

15. 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 que él o la denunciante prefiera presentarla de forma anónima, se debe asegurar de que ésta amerite credibilidad y que venga acompañada de evidencias que permitan orientar la investigación.

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.

También en el momento de registrar se debe 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**

16. 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.

17. 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 Persona Mayor y veterano de la fuerza pública.

En sus relaciones con las autoridades, toda persona tiene derecho a recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, madres gestantes o Persona Mayor, y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

18. Criterios de calidad en las respuestas

- a. Claridad, precisión, congruencia y lenguaje incluyente.
- b. Proactividad: orientar y trasladar cuando no sea competencia.

19. Seguimiento y control

- Indicadores: tiempos de respuesta, porcentaje de cumplimiento, nivel de satisfacción.
- Informes periódicos (mensuales, trimestrales, semestrales).
- Mesas de trabajo para áreas con incumplimientos.

20. Medidas de mejora y sanciones internas

- Acciones correctivas cuando se identifiquen incumplimientos.
- Reporte a órganos de control en caso de hallazgos graves.



21. En resumen, aquí se encuentran los plazos y tipos de petición:

Tipología	Término legal previsto	Base normativa principal
Derecho de petición de interés general y particular	15 días hábiles	Ley 1755 de 2015
Queja	15 días hábiles	Ley 1755
Reclamo	15 días hábiles	Ley 1755
Sugerencia	15 días hábiles	Decreto 1166
Denuncia (corrupción)	15 días hábiles	Ley 1712 / Ley 1755
Felicitación	15 días hábiles	Lineamientos internos
Solicitud de copias	10 días hábiles	Ley 1755 art. 14
Solicitud de acceso a información	10 días hábiles	Ley 1755 art. 14
Consulta	30 días hábiles	Ley 1755 art. 14
Peticiones entre autoridades	Ley 1755 o norma especial	Ley 1755

22. Canales de atención habilitados

a. 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

Horario de atención

Días hábiles de lunes a viernes

7:00 a.m. a 1:00 p.m.

2:00 p.m. a 4:30 p.m.

Sábados: 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

CADE Toberín

Carrera 21 # 169 - 62

Centro Comercial Staigrat, local 118

Horario de atención

Días hábiles de lunes a viernes

7:00 a.m. a 12:00 p.m.

1:00 p.m. a 4:30 p.m.

CADE Tunal

Carrera 24c # 48 - 94 Sur

Centro Comercial Ciudad Tunal, entrada 1 - locales **68, 69 y 86**

Horario de atención

Días hábiles de lunes a viernes

7:00 a.m. a 12:00 p.m.

1:00 p.m. a 4:30 p.m.

Super CADE Suba

AC 145 # 103 B - 90

Horario de atención

Días hábiles de lunes a viernes

7:00 a.m. a 1:00 p.m.

2:00 p.m. a 4:30 p.m.

Sábados: 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

b. Canales no presenciales de atención

Telefónico

Línea gratuita nacional: 01 8000 11 29 23

En Bogotá: +57 (601) 307 62 00

Horario de atención

Días hábiles de lunes a viernes – Jornada continua

7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Sábados: 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Correo electrónico

- servicioalciudadano@foncep.gov.co
- anticorrupcion@foncep.gov.co
- defensoralciudadano@foncep.gov.co

Trámites o servicios para entidades

- cesantias@foncep.gov.co
- libranzas@foncep.gov.co
- bonosycuotapartes@foncep.gov.co
- notificacionesjudicialesart197@foncep.gov.co

c. Sitio web

www.foncep.gov.co

d. Redes sociales

- Red X: @FONCEP
- Youtube: @FONCEP.BOGOTA





FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



¡Fortaleciendo el legado!