



La seguridad  
es de todos

Mindefensa

## C I R C U L A R

CIR2020-36

Bogotá D.C. 23 de enero de 2020

PARA: RESPONSABLES DE GESTIÓN, FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS FONDETEC

Asunto: EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DEFENSORIAL VIGENCIA 2020

La Evaluación de la Calidad de la Gestión Defensorial hace parte de los compromisos gerenciales del Plan de Acción de FONDETEC suscrito para el año 2020, en el marco normativo establecido por la Ley 1698 de 2013, el Acta No.21 del 19 de febrero de 2019 del Comité Directivo según, las directrices del Fondo de Defensa Técnica Especializada FONDETEC emitidas mediante Circular No. 533 del 27 de agosto del 2019, observando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG del Ministerio de Defensa Nacional y demás normas vigentes. Su desarrollo obedece a las iniciativas de fortalecimiento de la gestión institucional, el cumplimiento de la misionalidad de FONDETEC y la mejora continua para la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés y el logro de los objetivos sectoriales.

Para efectos de su desarrollo se emiten los lineamientos relacionados con la aplicación de la evaluación teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

### 1. BLOQUES DE EVALUACIÓN

La aplicación de la metodología de evaluación comprende el diligenciamiento de los Cuatro (04) Bloques ajustados como resultado de la Prueba Piloto 2019, con los enfoques de la valoración de los contenidos así:

#### 1.1 PRIMER BLOQUE: Gestión Técnico Defensorial

Tiene como propósito la valoración de la gestión del defensor en cuanto al cumplimiento de diligencias judiciales, la interposición y sustentación de los recursos procedentes dentro del proceso, el monitoreo a las actividades defensoriales (memoriales, testigos, medios probatorios, entrevistas, poderes, preparación del usuario, comunicaciones al usuario), finalizaciones de la gestión que apliquen dentro del desarrollo de las tareas jurídicas realizadas en el período objeto de evaluación y el cumplimiento de los Planes Metodológicos para la defensa de los Usuarios FONDETEC.

**Responsable de Evaluación:** Responsable Gestión SIDETEC  
Responsable Jurisdicción Especial para la Paz -JEP

Carrera 54 No. 26-25 CAN

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

Twitter: @mindefensa

Facebook: Mindefensa Colombia

Youtube: Mindefensa Colombia

Instagram: Mindefensa Co

Identificador : c18v 2lZP ykMi rCpa bKli TGYP 5f0=

Validar en <https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica>



## **1.2 SEGUNDO BLOQUE – Cumplimiento Procedimiento SIDETEC y Gestión ante el Centro de Estudio y Decisión CED**

Comprende la valoración del cumplimiento de la presentación y aprobación de los Conceptos de Viabilidad y Planes Metodológicos, cumplimiento del Procedimiento del Sistema de Defensa Técnica y Especializada SIDETEC (Entrevistas, Poderes, Informes, Inactivaciones, Finalizaciones de Gestión y otros requerimientos del CED, cumplimiento de los planes de mejora y la gestión del conocimiento a través de la asistencia a las barras defensoriales programadas por la Entidad.

**Responsable de Evaluación:** Secretario Centro de Estudio y Decisión -CED

## **1.3 TERCER BLOQUE - Percepción de Satisfacción del Usuario**

Evalúa la gestión del Defensor en lo relacionado con el nivel de satisfacción del Usuario frente a la prestación del servicio del abogado, a partir de la medición de la percepción de la satisfacción del servicio SIDETEC frente a la actuación del Defensor a través de encuestas por muestreo que incluyen el monitoreo a las visitas realizadas a los Usuarios. Así mismo, este segmento considera el registro de inactivaciones del servicio por solicitud expresa del Usuario, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) interpuestos.

**Responsable de Evaluación:** Atención al Ciudadano

## **1.4 CUARTO BLOQUE: Evaluación de la calidad de la gestión defensorial**

Está orientado a la evaluación de la aplicación de los elementos de los Sistemas de: Gestión y Desempeño Institucional SGDI-Fondetec, Control Interno y Defensa Técnica-Especializada SIDETEC, sustentada en el análisis y seguimiento a la gestión defensorial desarrollada en el marco del Procedimiento SIDETEC.

La valoración abarca cualquier actividad o subactividad indicada en los (03) primeros Bloques, teniendo en cuenta la connotación y alcance del seguimiento, control y vigilancia institucional, que pueden ser aplicados en el marco del ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar - PHVA.

**Responsable de Evaluación:** Responsable Gestión de Vigilancia

## **2. ESTRUCTURA BLOQUES DE EVALUACIÓN**



INFORMACIÓN DEFENSOR TÉCNICO						
PERÍODO DE EVALUACIÓN DESDE : DIA MES AÑO 2020			No.RUA: HASTA : DIA MES AÑO 2020			
REGIONAL:						
RESPONSABLE EVALUACIÓN : RESPONSABLE SIDETEC / JEP			FECHA DE EVALUACIÓN : DIA MES AÑO 2020			
RESPONSABLE SUPERVISIÓN :						
VARIABLES DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DEFENSORIAL						
VARIABLES	PONDERACIÓN Valor porcentual	PARTICIPACIÓN Valor absoluto	EVALUACIÓN PARCIAL	EVALUACIÓN FINAL	RESPONSABLE	
<b>PRIMER BLOQUE</b>						
<b>1. GESTIÓN TÉCNICO DEFENSORIAL</b>	<b>40%</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>40%</b>		
1.1. Cumplimiento de Diligencias ( Audiencias Judiciales Programadas, realizadas, suspendidas o aplazadas)	Valore de 0% a 100%	20	20		Responsable de Gestión SIDETEC/JEP	
1.1.1 Número de Audiencias Judiciales Programadas (Período evaluado)	1					
1.1.2 Audiencias Judiciales Realizadas, Suspendidas o Aplazadas (Período evaluado)	100%	20	20			
1.2. Interposición y sustentación de recursos	Valore de 0% a 100%	20	20			
1.2.1 Recursos interpuestos	100%	10	10			
1.2.2 Sustentación de Recursos interpuestos	100%	10	10			
1.3. Tipo de Actividades defensoriales	Valore de 0% a 100%	20	20			
1.3.1 Memoriales, testigos, medios probatorios, entrevistas, poder, preparación del usuario, comunicaciones al usuario)	100%	20	20			
1.4. Tipo de Finalizaciones de Gestión	Valore de 0% a 100%	20	20			
1.4.1 Archivos-Autos Inhibitorios-Cesación de Procedimiento-Condena-Fallo Absolutorio-Fallo Inhibitorio-Fallo Sancionatorio Preclusión-Sentencia Anticipada-Otros	100%	20	20			
1.5. Cumplimiento Planes Metodológicos	Valore de 0% a 100%	20	20			
1.5.1 Actividades a desarrollar en los Planes Metodológicos	100%	10	10			
1.5.2 Cumplimiento de las actividades oportunamente	100%	10	10			
VARIABLES	PONDERACIÓN Valor porcentual	PARTICIPACIÓN Valor absoluto	EVALUACIÓN PARCIAL	EVALUACIÓN FINAL		RESPONSABLE
<b>SEGUNDO BLOQUE</b>						
<b>2. CUMPLIMIENTO PROCEDIMIENTO SIDETEC Y GESTIÓN ANTE EL CED</b>	<b>20%</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>20%</b>		
2.1. Presentación y Selección de Concepto de Viabilidad y Plan Metodológico	Valore de 0% a 100%	40	40		Secretario CED	
2.1.1 Conceptos de Viabilidad y Plan Metodológico Requeridos	100%	20	20			
2.1.2 Conceptos de Viabilidad y Plan Metodológico Aprobados	100%	20	20			
2.2. Cumplimiento Procedimiento SIDETEC ( Entrevistas, Poderes, Informes, Inactivaciones, Finalizaciones de Gestión y Otros.	Valore de 0% a 100%	40	40			
2.2.1 Cumplimiento Procedimiento SIDETEC	100%	40	40			
2.3. Cumplimiento planes de mejora	Valore de 0% a 100%	10	10			
2.3.1 Número de Planes de Mejora requeridos al Defensor	1					
2.3.2 Planes de mejora Cumplidos	100%	10	10			
2.4. Asistencia Barras Defensoriales	Valore de 0% a 100%	10	10			
2.4.1 Asistencia Barras Defensoriales	100%	10	10			



VARIABLES	PONDERACIÓN	PARTICIPACIÓN	EVALUACIÓN PARCIAL	EVALUACIÓN FINAL	RESPONSABLE
<b>TERCER BLOQUE</b>					
<b>3. PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	<b>20%</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>20%</b>	
3.1. Resultados Evaluaciones de Satisfacción del Usuario	Valore de 0% a 100%	50	50		Atención al Ciudadano
3.1.1 Evaluaciones de Satisfacción del Usuario con resultados favorables frente al servicio en el periodo evaluado	100%	50	50		
3.2 Inactivaciones del Servicio por Solicitud del Usuario	Valore de 0% a 100%	30	30		
3.2.1 Número de Inactivaciones del Servicio durante el periodo evaluado	0				
3.2.2 Inactivaciones del Servicio según causales	100%	30	30		
3.3 PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas por los usuarios) y Tutelas	Valore de 0% a 100%	20	20		
3.3.1 Número de Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Tutelas presentados por los Usuarios en el periodo evaluado	0				
3.3.2 Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Tutelas atendidas en el periodo evaluado	100%	20	20		

VARIABLES	PONDERACIÓN	PARTICIPACIÓN	EVALUACIÓN PARCIAL	EVALUACIÓN FINAL	RESPONSABLE
<b>CUARTO BLOQUE</b>					
<b>4. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DEFENSORIAL</b>	<b>20%</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>20%</b>	
4.1 Evaluación de los elementos de los sistemas de Gestión y Desempeño Institucional, Control Interno y Defensa Técnica y Especializada SIDETEC.	Valore de 0% a 100%	100	100		Gestión de Vigilancia
4.1.1 Resultados del análisis y evaluación de los elementos y sistemas de gestión y desempeño, control interno y defensa técnica especializada SIDETEC, derivados del seguimiento realizado en tiempos: previo, durante o posterior a la gestión defensorial.	100%	100	100		
<b>EVALUACIÓN TOTAL</b>				<b>100%</b>	
En la Evaluación de la Calidad en la gestión defensorial se considerarán como viables cuando sus resultados superen el 70%.					

<b>FIRMAN:</b>	
Responsable de Gestión SIDETEC	Responsable de Gestión JEP
Secretario CED	Atención al Ciudadano
Gestión de Vigilancia	<b>CONSOLIDÓ:</b> Gestión y Desempeño
<b>REVISÓ:</b> Gestión de Vigilancia y Desempeño Institucional	<b>APROBÓ:</b> Director FONDETEC

### 3. RESPONSABLES DE LA METODOLOGÍA

**3.1 DE LA EVALUACIÓN:** Los responsables de Gestión SIDETEC, Gestión JEP, Secretaría Técnica CED, Atención al Ciudadano y Gestión de Vigilancia y Desempeño.



**3.2 DE LA CONSOLIDACIÓN:** Gestión y Desempeño será encargado de efectuar la consolidación de los cuatro (4) bloques, los respectivos soportes en formato excel y la elaboración de información agregada cuantitativa que constituyan el insumo para el Informe de Gestión correspondiente.

#### 4. DILIGENCIAMIENTO DE LA INFORMACIÓN POR BLOQUES

##### 4.1 Columna de Ponderación – Valor Porcentual %

La estructura de los Bloques de Evaluación se concentra en el contenido descrito en el numeral 2, integrando la cualificación de las variables determinadas con la cuantificación de las Actividades y Sub-actividades, a través de la asignación de valores porcentuales y absolutos otorgados por el evaluador y que se digitan exclusivamente en la **Columna de Ponderación**.

Para su diligenciamiento, las hojas de cálculo de la metodología de evaluación de la calidad defensorial, se enviará a los Responsables de Gestión y de Bloque, en formato excel editable vía correo electrónico. Los encabezados de cada Sub-actividad, incluyen comentarios en cada celda que expresan la condición de edición o modificación; en este sentido, la columna de Ponderación es la Única que puede diligenciar el Responsable de la evaluación del Bloque, según las actuaciones del Defensor, en una Escala de 0% al 100% para cada fila en forma independiente, es decir, el contenido porcentual que se asigne corresponderá a una **celda modificable**.

##### 4.2 Columna de Participación – Valor absoluto #

Está expresada en valores o números absolutos y corresponde a los puntos totales equivalentes al porcentaje (%) asignado en la Columna de Ponderación, para los cuatro (4) bloques este será un valor de 100 puntos como valor total, por ésta razón, la **Celda es No modificable**.

El valor absoluto total otorgado (100 puntos), se divide o se distribuye entre las actividades definidas para la evaluación del bloque.

##### 4.3 Columna de Evaluación Parcial – Valor Absoluto #

La columna de evaluación parcial corresponderá a la sumatoria de los puntajes obtenidos de la multiplicación de los valores otorgados en la Columna de Ponderación por los registrados para la Columna de Participación; el producto se expresa en números o valores absolutos, con dos decimales. La fórmula definida para esta **Celda es No modificable**.

##### 4.4 Columna de Evaluación Final – Valor Porcentual %

El valor obtenido compara los puntos obtenidos en la Columna Evaluación Parcial frente al Porcentaje esperado en la Columna de Ponderación, expresando la relación existente entre los 100 puntos establecidos en la columna de Participación frente al porcentaje asignado en la columna Ponderación (%), para determinar el Porcentaje al que equivalen los puntos obtenidos en la columna de Evaluación Parcial. **Celda No modificable**.

##### 4.5 Descripción de las Filas

Las filas del esquema de evaluación se distinguen por el número inicial según el orden de cada bloque y se desagregan en numerales consecutivos derivados de la misma para conservar el orden de cada segmento, señalando la descripción de las variables objeto de valoración. Las denominaciones de las actividades y sub-actividades fueron definidas previamente por mesas de trabajo, por lo tanto, **No son Modificables** y su contenido no acepta la inclusión de nuevas líneas.

## 5. ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

### 5.1 POBLACIÓN OBJETIVO

La aplicación de la evaluación se realizará por cada Defensor observando el conjunto de solicitudes y procesos que le son asignados en el lapso de tiempo evaluado. De esta forma, la valoración aplicada corresponderá al cumplimiento de las actividades y sub-actividades frente a los criterios que establece cada Bloque.

### 5.2 PERIODICIDAD

La frecuencia de aplicación de la evaluación de la calidad en la gestión defensorial se realizará una en cada semestre del año conforme el periodo a evaluar.

### 5.3 PERÍODOS A EVALUAR

Períodos de Evaluación	Fecha de Entrega por parte de los Responsables de Bloque	Fecha de Consolidación Gestión y Desempeño	Fecha presentación resultados consolidados
01 de Febrero al 31 de Mayo	Cinco (5) primeros días calendario de junio de cada año	Día diez (10) del mes de junio de cada año	Día 15 de junio de cada año
15 de Junio al 15 de Noviembre	Día 20 (20) del mes de noviembre de cada año	Día 30 de Noviembre de cada año	10 de diciembre de cada año

En el evento que las fechas indicadas anteriormente sean días no hábiles se deberán entender el día hábil siguiente.

## 6. MEJORA CONTINUA

El esquema cualitativo y cuantitativo de la evaluación de la calidad de la gestión defensorial es objeto de acciones de mejora. Cualquier cambio o ajuste al patrón de evaluación deberá ser presentado por escrito, por el Responsable de Bloque al Director del Fondo.

De considerarlo procedente, el Director del Fondo acogerá las mejoras propuestas previo análisis y concepto de la Responsable de la Gestión de Vigilancia y Desempeño Institucional. Las mejoras acogidas se aplicarán en la siguiente vigencia.

## 7. ACOMPAÑAMIENTO

Gestión y Desempeño institucional efectuará el acompañamiento durante el desarrollo de la evaluación de la calidad de la gestión defensorial que realicen los Responsables de Gestión y de Bloque.

## 8. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

### 8.1 INFORMES DE GESTIÓN

Los resultados de la evaluación de la calidad en la gestión defensorial deben consignarse en un Informe de Gestión por cada Bloque por parte de los Responsables de Gestión dentro de los plazos establecidos en la presente Circular, anexando los soportes digitales a que haya lugar.

La contratista encargada de Gestión y Desempeño, consolidará la información de todos los bloques y elaborará el Informe de Gestión Consolidado de la totalidad de los Bloques para revisión de la Responsable de Gestión de Vigilancia y Desempeño Institucional y posterior aprobación del Director. Así mismo aplicará las normas de archivo para la entrega del informe y sus soportes al área de Gestión Documental del Fondo.

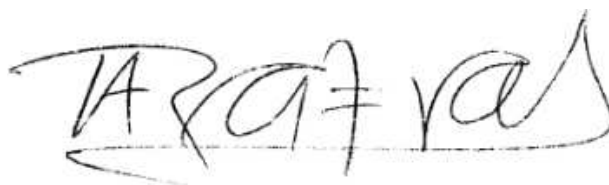
### 8.2 SOPORTES BLOQUES DE EVALUACIÓN

Los resultados de la valoración de las sub-actividades en los diferentes Bloques, en el momento de su entrega por parte de los Responsables de Gestión, deberán acompañarse de los archivos electrónicos con los soportes correspondientes a la información y datos que la originan con la **Hoja de control** registrando la cantidad de folios que para cada documento aplica.

## 9. VIGENCIA

Esta circular deberá aplicarse a partir del 01 de febrero de 2020 y deroga la Circular CIR-533 del 27 de agosto de 2019.

Atentamente,



**JORGE ARTURO RAMOS VALENZUELA**  
Director de FONDETEC