

MEMORANDO NO. M20250401004244

CIRCULAR

PARA: CONTRATISTAS Y SERVIDORES PÚBLICOS FONDETEC

DE: RAÚL ALFONSO GUTIÉRREZ ROMERO
Director FONDETEC

ASUNTO: Lineamientos – Modelo del Servicio FONDETEC.

El presente documento desarrolla los lineamientos del modelo del servicio aplicado a FONDETEC. El contenido a desarrollar es el siguiente:

1.Objeto

1.1-Finalidad

1.2-Referencias

2.Información

2.1. Antecedentes

2.2. Modelo del Servicio- FONDETEC

2.2.1. Atención de ciudadanos del Sistema de Defensa Técnica

2.2.1.1. Atención presencial y telefónica FONDETEC

2.2.1.2. Atención electrónica o virtual

2.2.1.3. Atención escrita

2.2.1.4. Ferias y socializaciones del servicio

RESERVADO (Heredado)

FONDETEC: Fondo de Defensa Técnica y Especializada
de los Miembros de la Fuerza Pública.

Dirección: Av. Calle 72 No. 6-30 · Piso 15 Edificio Fernando Mazuera, Bogotá D.C.

PBX: (57-601) 315 0111 Ext. 40626 · 40906

Celular: 321 976 85 63

Correo electrónico: fondetec@mindefensa.gov.co



MEMORANDO NO. M20250401004244

2.2.2. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Felicitaciones- PQRSCF y Denuncias.

2.2.3. Encuestas de evaluación de satisfacción del servicio.

2.2.3.1. Iniciativas de Mejora

2.2.3.2. Indicador de efectividad

2.2.4. Reporte de gestión trimestral de servicio al ciudadano- UGG

2.2.5. Fortalecimiento a la comunicación con los usuarios del servicio de defensa técnica y especializada.

2.2.6. Actualización de datos de usuarios.

2.2.7. Transparencia y acceso a la información pública.

2.2.8. Estrategia de participación ciudadana.

2.2.9. Cartelera FONDETEC

3. Mecanismos de seguimiento del modelo del servicio al ciudadano.

3.1. Reporte de indicador de efectividad del servicio y encuestas del servicio.

3.2. Reporte trimestral de percepción del servicio.

3.3. Rendición de cuentas.

4. Vigencia

A continuación, se desarrolla cada uno de los puntos del contenido expuesto anteriormente:

1. Objeto

La Ley 1698 de 2013 establece el Sistema de Defensa Técnica y Especializada de los miembros de la Fuerza Pública para garantizar los derechos fundamentales de debido proceso, contradicción, defensa y acceso a la administración de justicia, con fundamento en

RESERVADO (Heredado)

FONDETEC: Fondo de Defensa Técnica y Especializada
de los Miembros de la Fuerza Pública.

Dirección: Av. Calle 72 No. 6-30 · Piso 15 Edificio Fernando Mazuera, Bogotá D.C.

PBX: (57-601) 315 0111 Ext. 40626 · 40906

Celular: 321 976 85 63

Correo electrónico: fondetec@mindefensa.gov.co



MEMORANDO NO. M20250401004244

los principios de continuidad, calidad, accesibilidad, imparcialidad, gratuidad, oportunidad e idoneidad en la prestación del servicio jurídico a los miembros activos y retirados de las Fuerza Pública.

Este documento tiene como objetivo relacionar las actividades que se realizan al interior del Fondo de Defensa Técnica y Especializada de la Fuerza Pública respecto del servicio al ciudadano, racionalización de Trámites, Participación Ciudadana, PQRSCF y Transparencia y Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción como parte de la articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en sus dimensiones de Gestión con Valores para resultados e Información y Comunicación específicamente para la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

1.1. Finalidad

Establecer los lineamientos de las actividades que FONDETEC debe realizar para garantizar la adecuada implementación del Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional. Estas actividades están orientadas a brindar orientación y acompañamiento a los usuarios de FONDETEC, promoviendo acciones que propicien el cumplimiento del modelo, fortalezcan la atención y mejoren la percepción del servicio ofrecido, en concordancia con las directrices institucionales y las necesidades de la ciudadanía.

1.2. Referencias

- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE 1991, ARTÍCULOS 2, 123 Y 209
- CIRCULAR EXTERNA 004 MDN-SG-ORC LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE BUZÓN DE SUGERENCIAS - MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL DEL 25 ENERO 2022.
- MODELO SECTORIAL DE SERVICIO AL CIUDADANO 2022
- CIRCULAR INTERNA 003 MDN-SG-ORC LINEAMIENTOS PARA EL REPORTE TRIMESTRAL DE SERVICIO AL CIUDADANO – UGG DEL 16 ENERO 2023.
- CIRCULAR EXTERNA 004 MDN-SG-ORC DIVULGACIÓN MODELO SECTORIAL DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL 8 MAYO 2023.

RESERVADO (Heredado)

FONDETEC: Fondo de Defensa Técnica y Especializada de los Miembros de la Fuerza Pública.

Dirección: Av. Calle 72 No. 6-30 · Piso 15 Edificio Fernando Mazuera, Bogotá D.C.

PBX: (57-601) 315 0111 Ext. 40626 · 40906

Celular: 321 976 85 63

Correo electrónico: fondetec@mindefensa.gov.co



MEMORANDO NO. M20250401004244

- CIRCULAR MDN RS20240815116941 ANÁLISIS DE CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA EN MATERIA DE PQRSCF EN EL SECTOR DEFENSA DEL 15 AGOSTO 2024.
- LEY 1712 DE 2014 TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.
- INSTRUCTIVO RC-I-002 IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES ADVERSAS EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DEL 24 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

2. Información

2.1. Antecedentes

Desde la creación de FONDETEC mediante la Ley 1698 de 2013, la entidad ha identificado la necesidad de fortalecer la implementación del modelo de servicio al ciudadano. En este sentido, se han desarrollado diversas actividades orientadas a contribuir con dicho propósito, lo que ha permitido la elaboración de documentos que han generado resultados significativos para la adopción de acciones de mejora en temas clave como el servicio al ciudadano, la racionalización de trámites, la participación ciudadana, la gestión de PQRSCF, la transparencia, el acceso a la información pública y la lucha contra la corrupción.

No obstante, la dispersión de documentos ha evidenciado la necesidad de consolidar la información en un solo documento que establezca claramente los lineamientos y las responsabilidades asignadas a cada equipo, para recoger las mejores prácticas identificadas en las actividades realizadas por cada equipo, que contribuyen al desarrollo del Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional.

De este modo, tener un documento centralizado permitirá fortalecer la articulación entre los equipos, facilitar la consulta y comprensión de los lineamientos, optimizar las actividades de seguimiento y garantizar un enfoque integral en la implementación de acciones alineadas con los objetivos institucionales de FONDETEC.

A saber, se han generado los siguientes documentos:

RESERVADO (Heredado)

FONDETEC: Fondo de Defensa Técnica y Especializada de los Miembros de la Fuerza Pública.
Dirección: Av. Calle 72 No. 6-30 · Piso 15 Edificio Fernando Mazuera, Bogotá D.C.
PBX: (57-601) 315 0111 Ext. 40626 · 40906
Celular: 321 976 85 63
Correo electrónico: fondetec@mindefensa.gov.co



MEMORANDO NO. M20250401004244

- CIR2019-593 LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE CIUDADANOS DEL SISTEMA DE DEFENSA TÉCNICA DEL 30 DE SEPTIEMBRE 2019
- CIRCULAR FONDETEC M20220601005081 LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO JURÍDICO FONDETEC (USUARIO INTERNO) Y ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN, TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA UGG (USUARIO EXTERNO) DEL 31 MAYO 2022
- MEMORANDO M20240909011299 SOCIALIZACIÓN MODELO SECTORIAL DE SERVICIO AL CIUDADANO - PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL 9 SEPTIEMBRE 2024.
- MEMORANDO M20240120000785 DEL 24 ENERO 2024 PLAN PILOTO POR TRES (3) MESES EN EL SEGUIMIENTO ESPECÍFICO DE LAS ACTUACIONES PROCESALES DEL DEFENSOR Y MODIFICACIÓN AL LITERAL "D." DEL NUMERAL 2.2.1 DE LA CIRCULAR M20230731007969 DE GESTIÓN DE PAGOS VIGENTE DESDE EL 1 DE AGOSTO DE 2023 – EN LO RELACIONADO A LA ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DE USUARIOS.

2.2. Modelo del Servicio - FONDETEC

2.2.1. Atención de ciudadanos del Sistema de Defensa Técnica

Brindar un servicio oportuno y de calidad a la ciudadanía garantizando el derecho a la defensa de los miembros activos y retirados de la Fuerza Pública, atendiendo sus necesidades y requerimientos es uno de los deberes centrales del Fondo de Defensa Técnica y Especializada –FONDETEC-, por lo que este apartado busca establecer actividades para optimizar la experiencia de servicio de los usuarios, grupos de valor y de interés, con el fin de adoptar una **cultura de servicio** que opere bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad.

La atención a los ciudadanos debe hacerse bajo el enfoque de servicio público, es decir, en términos respetuosos, corteses, inclusivos y oportunos para lo cual los responsables de las actividades mencionadas en el desarrollo de este documento tienen a su disposición el **Anexo 1 - Mecanismos y elementos para garantizar una atención integral al usuario**, donde encontrarán los atributos del servicio, los protocolos de atención y los criterios de comportamiento para todas las tipologías de atención y para cada población en específico.

RESERVADO (Heredado)



MEMORANDO NO. M20250401004244

Para la atención al usuario FONDETEC tiene definidos los siguientes Canales de Atención:



En caso de identificar situaciones adversas durante la atención y el servicio al ciudadano, se deberá proceder conforme a lo establecido en el Instructivo RC-I-002 IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES ADVERSAS EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO, el cual se encuentra disponible en la SVE. Este procedimiento permitirá documentar, analizar y gestionar de manera adecuada cualquier incidencia, garantizando una respuesta oportuna y efectiva en beneficio de los usuarios y la mejora continua del servicio.

2.2.1.1. Atención presencial y telefónica FONDETEC

La atención presencial y telefónica es responsabilidad de la Secretaría Técnica CED, dado su conocimiento integral de los aspectos relevantes que interesan a los usuarios en relación con el servicio de Defensa Técnica, lo cual le permite brindar soluciones oportunas, eficaces y eficientes a las inquietudes y necesidades planteadas, garantizando así una atención de calidad que contribuya a la satisfacción del usuario y al cumplimiento de los estándares establecidos por FONDETEC.

RESERVADO (Heredado)

FONDETEC: Fondo de Defensa Técnica y Especializada de los Miembros de la Fuerza Pública.
Dirección: Av. Calle 72 No. 6-30 · Piso 15 Edificio Fernando Mazuera, Bogotá D.C.
PBX: (57-601) 315 0111 Ext. 40626 · 40906
Celular: 321 976 85 63
Correo electrónico: fondetec@mindefensa.gov.co



MEMORANDO NO. M20250401004244

Conforme a la definición de la dirección de FONDETC la oficina central es el punto de atención fijo el cual es atendido por la Secretaría Técnica CED que deberá garantizar atención presencial al público como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, según las necesidades del servicio, atendiendo a todas las personas que ingresen a los puntos de atención presencial y de radicación. Para FONDETEC la atención presencial fija se realiza en el horario continuo de 8:00 a. m. – 5:00 p. m. de lunes a viernes.

Para los puntos itinerantes, la Secretaría CED realizará la asignación de turnos de lunes a lunes (incluyendo festivos) a los defensores técnicos, garantizando la disponibilidad y adecuada atención de los usuarios en los lugares previamente definidos. Esta asignación permite optimizar la gestión del servicio, asegurar la cobertura necesaria y brindar una atención oportuna y eficiente a los ciudadanos.

Respecto a la atención telefónica se dispone del PBX y un número celular en horario continuo de 8:00 a. m. – 5:00 p. m. de lunes a viernes; a través de este último se administra lo siguiente en referencia a la atención telefónica:

- b) Atención al usuario mediante chat de WhatsApp.
- b) Atención al usuario mediante llamadas.

Según corresponda, los formatos a diligenciar de manera digital serán los siguientes:

- FORMATO RC-F-004 REGISTRO DE ATENCIÓN Y SERVICIO CANAL TELEFÓNICO
- FORMATO RC-F-005 REGISTRO DE ATENCIÓN Y SERVICIO CANAL PRESENCIAL

Todas las atenciones recibidas por los canales antes mencionados deberán registrar la solución presentada por FONDETEC al usuario frente al motivo de esta.

En caso de que durante la atención presencial o telefónica el usuario diligencie el FORMATO DT-F-001 SOLICITUD SERVICIO DE DEFENSA TÉCNICA SIDETEC o presente una PQRSCF, la Secretaría Técnica CED es responsable consolidar la información y de enviarla a la ventanilla de FONDETEC al correo solicitudes@fondetec.gov.co para la correspondiente radicación.

Así mismo, es responsabilidad de la Secretaría Técnica CED generar los **informes de gestión de la atención presencial y telefónica** en los cuales se registrará la información cuantitativa de los usuarios atendidos por canal y se discriminará cuáles

RESERVADO (Heredado)



MEMORANDO NO. M20250401004244

fueron atendidos con ocasión al Servicio de Defensa Técnica y cuales por otros asuntos.

Los **informes deben remitirse** con los correspondientes soportes al **gestor del modelo de servicio al ciudadano de FONDETEC** dentro de los primeros tres (3) días hábiles finalizado cada trimestre. Para efectos del informe estadístico de atención presencial se apoyará en la responsable de ventanilla, dado que tiene el control de la cantidad de personas que se atienden de manera presencial.

Para la atención presencial de PQRSCF, se deberá garantizar que los usuarios cuenten con diferentes opciones para formalizar su solicitud. Para ello, podrán utilizar el **Formato RC-F-020 Recepción de Solicitudes MDN o cualquier otro medio** que consideren adecuado para su presentación. FONDETEC debe asegurar que la información sea registrada de manera clara y completa para su correcto trámite y seguimiento. Se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento que la misma sea presentada en forma escrita.

2.2.1.2. Atención electrónica o virtual

En FONDETEC se tienen destinados los siguientes correos electrónicos para la atención electrónica: solicitudes@fondetec.gov.co, fondetec@mindefensa.gov.co, notificaciones@fondetec.gov.co. La responsable de la ventanilla de FONDETEC tiene a cargo la atención a través de estos correos.

RESERVADO (Heredado)



MEMORANDO NO. M20250401004244

Como parte de la información requerida para el reporte trimestral de servicio al ciudadano, la responsable de ventanilla deberá generar un informe de gestión con la estadística de los correos electrónicos de FONDETEC, discriminando cantidad de atenciones realizadas, la cuales serán clasificadas en “Información del Servicio de FONDETEC” y “otros asuntos”.

En todo caso se deberán tener en cuenta los lineamientos sobre radicación vigentes en FONDETEC.

2.2.1.3. Atención Escrita

Este canal permite a los ciudadanos por medio de comunicaciones escritas, correo electrónico y formulario de PQRSD, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de FONDETEC. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

- **Buzón de Sugerencias**

El Buzón de Sugerencias estará habilitado en la oficina central de FONDETEC en horario continuo de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes, y su gestión y seguimiento será delegada a dos (2) servidores públicos o contratistas, quienes actuarán como responsable principal y suplente, cuya designación se formalizará anualmente mediante acta o memorando.

Este buzón se constituye en una alternativa para que los diferentes grupos de interés y de valor presenten sus sugerencias, así como peticiones, quejas, reclamos, consultas, felicitaciones y denuncias, incluso de forma anónima, con el propósito de ser tramitadas y gestionadas conforme al procedimiento de gestión de PQRSCF emitido por el Ministerio de Defensa Nacional, bajo el código RC-P-002, o el que se encuentre vigente.

El responsable designado deberá realizar la apertura del Buzón de Sugerencias todos los viernes en compañía de un testigo, garantizando la transparencia en el proceso, de esta apertura deberá quedar como soporte el documento **FORMATO RC-F-011** -

RESERVADO (Heredado)



MEMORANDO NO. M20250401004244

ACTA DE APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS, con un número de acta asociado específicamente para esta actividad, el cual será solicitado a la responsable de Ventanilla en FONDETEC.

Las PQRSCF identificadas deberán ser radicadas conforme los lineamientos de radicación vigentes en FONDETEC y tramitadas conforme a los lineamientos establecidos en el Procedimiento de Gestión de PQRSCF.

Asimismo, el servidor público o contratista asignado deberá velar por el adecuado estado del Buzón de Sugerencias, asegurando que esté ubicado en un lugar visible y accesible para toda la población, incluyendo personas de talla baja, en silla de ruedas, niños, niñas y adolescentes. Deberá garantizar, además, la disponibilidad permanente del formato de sugerencias habilitado por cada organismo o entidad, así como de un bolígrafo. En caso de evidenciarse algún daño en el buzón, este deberá ser reportado de inmediato para su pronta reparación y habilitación.

Dentro de los primeros tres (3) días hábiles finalizado el trimestre **el principal designado del Buzón de Sugerencias deberá generar un Informe** con la información estadística de las PQRSCF o denuncias recibidas por este canal.

- **Atención escrita por ventanilla - radicación**

En todo caso, se deberán observar y cumplir los lineamientos vigentes en FONDETEC respecto a la radicación de documentos y PQRSCF. La responsabilidad de esta **actividad** recaerá en la persona encargada de la ventanilla de FONDETEC, quien deberá garantizar la correcta recepción y gestión de los trámites en el horario continuo de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes, asegurando así un servicio eficiente y de calidad.

2.2.1.4. Ferias y socializaciones del servicio

- Ferias

La Secretaría Técnica CED, el comunicador social y quien desarrolle las actividades de socialización del servicio de Defensa Técnica serán los encargados de coordinar la asistencia a las Ferias de Servicio. Asimismo, deberán gestionar los elementos

RESERVADO (Heredado)

FONDETEC: Fondo de Defensa Técnica y Especializada de los Miembros de la Fuerza Pública.

Dirección: Av. Calle 72 No. 6-30 · Piso 15 Edificio Fernando Mazuera, Bogotá D.C.

PBX: (57-601) 315 0111 Ext. 40626 · 40906

Celular: 321 976 85 63

Correo electrónico: fondetec@mindefensa.gov.co



MEMORANDO NO. M20250401004244

requeridos para la participación en dichas ferias, solicitándolos al Profesional Administrativo y Logístico del Equipo Administrativo y Financiero con copia al líder del equipo administrativo y financiero, además de revisar y garantizar su correcta funcionalidad, asegurando así una adecuada preparación y representación institucional en estos espacios

Los responsables de asistir a las Ferias de Servicio serán definidos conforme a la coordinación realizada por la Secretaría Técnica y podrán ser contratistas o servidores públicos civiles o uniformados cuyas obligaciones legales o contractuales estén relacionadas con la atención al usuario o apoyo a la gestión.

Dentro de los primeros tres (03) días hábiles a la finalización de cada feria se deberá remitir al Gestor del Modelo del Servicio al ciudadano por parte de quien haya asistido, **un informe de gestión de la feria** asistida con registro fotográfico y de ser posible el registro de asistencia tomado a través del formato DP-F-013 Control de Asistencia, con el fin de consolidar la información para el reporte trimestral de servicio al ciudadano.

El gestor del modelo de servicio al ciudadano tendrá en cuenta, para la estadística de las ferias, el certificado de impacto solicitado a los responsables de la organización de las ferias o eventos solicitado por la Secretaría Técnica CED o las asistencias diligenciadas sobre la actividad, poder registrarlo así en el “Reporte de Gestión Trimestral de Servicio al Ciudadano” del que habla el **numeral 2.2.4.** de este documento, cuando ello aplique.

- Socializaciones del Servicio

La coordinación de la realización y asistencia a las socializaciones del servicio estará como obligación del contratista que tenga a cargo estas actividades, garantizando el desarrollo adecuado de estas actividades y su alineación con los objetivos institucionales.

Dentro de los primeros tres (03) días hábiles finalizado cada trimestre, quien tenga a cargo esta actividad deberá **entregar al gestor del Modelo de Servicio un informe que contenga información estadística sobre el impacto en usuarios de las**

RESERVADO (Heredado)

FONDETEC: Fondo de Defensa Técnica y Especializada
de los Miembros de la Fuerza Pública.

Dirección: Av. Calle 72 No. 6-30 · Piso 15 Edificio Fernando Mazuera, Bogotá D.C.

PBX: (57-601) 315 0111 Ext. 40626 · 40906

Celular: 321 976 85 63

Correo electrónico: fondetec@mindefensa.gov.co



MEMORANDO NO. M20250401004244

socializaciones del servicio realizadas en el periodo y los soportes de dichas actividades.

Si durante las ferias o socializaciones, el usuario llena el FORMATO DT-F-001 SOLICITUD SERVICIO DE DEFENSA TÉCNICA SIDETEC o presenta una PQRSCF, la persona responsable de la actividad debe enviar a FONDETEC un correo a solicitudes@fondetec.gov.co para su radicación.

2.2.2. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, felicitaciones – PQRSCF y Denuncias.

A través de sus canales oficiales, la entidad garantiza que la ciudadanía pueda interponer denuncias por conductas contrarias a la Ley o la Función Pública, incluyendo aquellas relacionadas con hechos de corrupción. Asimismo, se garantiza la recepción y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, felicitaciones (PQRSCF) y Denuncias asociadas al servicio de Defensa Técnica y su respectiva radicación conforme los lineamientos de FONDETEC articulados con lo dispuesto por la unidad de correspondencia del MDN.

El Equipo de Conceptos Legales gestionará estas solicitudes conforme al procedimiento de PQRSCF (RC-P-002) y al procedimiento de trámite de quejas y denuncias (RC-P-001), así como a cualquier otro lineamiento establecido por el Ministerio de Defensa Nacional.

Deberá realizar el seguimiento a la gestión y trámite de cada PQRSCF recibida, asegurando que quede registro como mínimo de la respuesta entregada de manera física o digital (SGDEA), de su correspondiente envío por correo certificado, del responsable de dar respuesta, del estado del trámite, del tiempo de respuesta y la temática de la PQRSCF. En todo caso se deberán tener en cuenta los lineamientos de FONDETEC articulados con lo dispuesto por la unidad de correspondencia del MDN.

Las quejas y reclamos deberán ser analizados en una reunión trimestral con el Equipo de Vigilancia y Desempeño Institucional, con el objetivo de evaluar oportunidades de mejora en la atención y el servicio si a ello hay lugar.

Adicionalmente, se deberá emitir respuesta de manera trimestral a la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional (ORC-MDN) respecto a

RESERVADO (Heredado)

FONDETEC: Fondo de Defensa Técnica y Especializada de los Miembros de la Fuerza Pública.

Dirección: Av. Calle 72 No. 6-30 · Piso 15 Edificio Fernando Mazuera, Bogotá D.C.

PBX: (57-601) 315 0111 Ext. 40626 · 40906

Celular: 321 976 85 63

Correo electrónico: fondetec@mindefensa.gov.co



MEMORANDO NO. M20250401004244

los puntos de control de PQRSCF y el Informe de Coordinación y Articulación de la Atención y Servicio al Ciudadano, así como atender cualquier otro requerimiento de información relacionado con PQRSCF y denuncias solicitado por dicha Oficina o por la Dirección de FONDETEC; garantizando la trazabilidad y el cumplimiento de los lineamientos establecidos.

2.2.3. Encuestas de evaluación de satisfacción del servicio

De conformidad con lo consagrado en el artículo 3 de la Ley 1698 de 2013, que trata de los principios rectores que rigen el Sistema de Defensa Técnica y Especializada para los miembros de la Fuerza Pública, con el fin de ejercer autocontrol y autogestión, surge la necesidad de medir la calidad y satisfacción del usuario en la prestación del servicio jurídico que brinda FONDETEC, así como la percepción de satisfacción en la atención de la ciudadanía en general (usuarios externos), y en concordancia con el Protocolo de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional, por medio del cual se adoptan consideraciones para optimizar la experiencia de servicio, fortalecer la imagen institucional y la cultura de servicio.

La coordinación de las actividades que se requieran **para la aplicación de la Encuesta de Evaluación de Servicio en FONDETEC serán responsabilidad del gestor del Modelo de Servicio al Ciudadano de Fondetec**. Asimismo, todos los equipos deberán participar en la aplicación de las encuestas conforme designación de la Dirección de FONDETEC con miras a la prevención de riesgos en la aplicación de la encuesta respectiva. **El anexo 2** desarrolla los lineamientos generales para la aplicación de la “Encuesta Evaluación de Satisfacción del Servicio Jurídico Recibido en FONDETEC”.

2.2.3.1. Iniciativas de mejora

- Las Iniciativas de Mejora producto de los resultados obtenidos que se proyecten de las encuestas realizadas, serán comunicadas al director de FONDETEC, quien definirá los productos, responsables y el tiempo para su cumplimiento.

RESERVADO (Heredado)





MEMORANDO NO. M20250401004244

- El gestor del Modelo de Servicio de Fondetec realizará el seguimiento al cumplimiento de las Iniciativas de Mejora, verificando que la acción haya sido ejecutada y procederá a emitir informe de gestión con el cierre de estas.

2.2.3.2. Indicador de efectividad

La medición del Indicador de Efectividad será producto de los aspectos relacionados en el formato DT-F-016 ENCUESTA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO JURÍDICO RECIBIDO EN FONDETEC en las secciones “Gestión FONDETEC” y “Defensores Técnicos”, de conformidad a la ponderación de las siguientes preguntas:

PORCENTAJES	PREGUNTAS	PONDERACIÓN
GESTIÓN FONDETEC		
50%	1. Claridad de la información suministrada sobre las características del servicio jurídico de FONDETEC.	17%
	2. Acompañamiento oportuno del equipo de FONDETEC durante su proceso jurídico (solicitudes, consultas, otros).	17%
	3. Facilidad en el acceso a la información sobre FONDETEC en los canales de comunicación institucional.	16%

RESERVADO (Heredado)



MEMORANDO NO. M20250401004244

DEFENSORES TÉCNICOS		
50%	4. Claridad y orientación del defensor técnico para explicar el procedimiento y la estrategia de su defensa.	17%
	5. Información oportuna del defensor técnico sobre cambios, avances o estado actual de su proceso.	17%
	6. Disposición, frecuencia y calidad en la atención y comunicación del defensor técnico asignado.	16%

El informe de gestión sobre los resultados del análisis del indicador de efectividad deberá incluir los anexos correspondientes, tales como la ficha técnica del indicador DP-F-008, el archivo en Excel con la ponderación de los resultados y la relación de formularios Forms utilizados en la recolección de información. Estos insumos permitirán evaluar el desempeño del servicio, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la toma de decisiones basada en datos

Se presentará al director y líderes de Equipo, los resultados del indicador de efectividad junto con el resultado de las encuestas de evaluación de satisfacción del servicio.

2.2.4. Reporte de gestión trimestral de servicio al ciudadano – UGG

La Oficina de Relación con el Ciudadano de forma trimestral, emite el informe de Coordinación y Articulación en materia de Servicio al Ciudadano, el cual ilustra, para el caso de FONDETEC, la gestión de atención y servicio multicanal para el servicio de Defensa Técnica Especializada, como también el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y Felicitaciones que se tramitan en el MDN.

Una de las fuentes para la consolidación de este informe, es el diligenciamiento del formato “Reporte Trimestral de Servicio al Ciudadano” código: RC-F-002 – versión 2 - 2023, en el cual las dependencias que cuentan con trámites, servicios y Otros Procedimientos Administrativos, registran la gestión de servicio multicanal y medición de satisfacción, para lo cual la veracidad, fiabilidad y respectivos soportes de esta

RESERVADO (Heredado)



MEMORANDO NO. M20250401004244

información, permiten presentar un informe completo y acertado a la alta dirección, órganos de control y ciudadanía en general.

El Reporte Trimestral de Servicio al Ciudadano se elaborará conforme a los lineamientos establecidos por el MDN-UGG, constituyéndose en un insumo fundamental para la Oficina de Relación con el Ciudadano. Dicha oficina, con base en la información recopilada, emite trimestralmente el **Informe de Coordinación y Articulación en Materia de Servicio al Ciudadano**, el cual refleja la gestión de atención y servicio multicanal de la UGG, para el caso de FONDETEC, del servicio de Defensa Técnica Especializada.

Para la consolidación de este reporte, se deberá diligenciar el **formato RC-F-002 REPORTE TRIMESTRAL DE SERVICIO AL CIUDADANO**, en el cual se documenta la gestión de servicio multicanal y la medición de satisfacción. Este reporte garantiza la presentación de un informe completo y preciso, facilitando la toma de decisiones por parte de la alta dirección, el seguimiento por los órganos de control y el acceso a la información por parte de la ciudadanía.

Para la consolidación de este reporte se tendrán en cuenta los siguientes insumos para el reporte del numeral 1 del formato RC-F-002 REPORTE TRIMESTRAL DE SERVICIO AL CIUDADANO:

- Informe con los aspectos estadísticos de la atención presencial con su respectivo soporte RC-F-005 Formato de Atención y Servicio - Canal Presencial. (ver numeral 2.2.1.2. de este documento)
- Informe con los aspectos estadísticos de la atención telefónica con su respectivo soporte RC-F-004 Formato de Atención y Servicio - Canal Telefónico. (ver numeral 2.2.1.2. de este documento)
- Informe con los aspectos estadísticos de la atención canales electrónicos o virtuales con sus respectivos soportes. (ver numeral 2.2.1.3. de este documento)
- Informe del impacto de las Ferias de Servicio asistidas con sus respectivos soportes de listas de asistencias. (ver numeral 2.2.1.5. de este documento).
- Informe con los aspectos estadísticos del impacto de las Socializaciones del Servicio realizadas con sus respectivos soportes. (ver numeral 2.2.1.5. de este documento)

RESERVADO (Heredado)

FONDETEC: Fondo de Defensa Técnica y Especializada
de los Miembros de la Fuerza Pública.

Dirección: Av. Calle 72 No. 6-30 · Piso 15 Edificio Fernando Mazuera, Bogotá D.C.

PBX: (57-601) 315 0111 Ext. 40626 · 40906

Celular: 321 976 85 63

Correo electrónico: fondetec@mindefensa.gov.co



MEMORANDO NO. M20250401004244

- Informe con los aspectos estadísticos de la gestión del Buzón de Sugerencias. (ver numeral 2.2.1.4. de este documento)

Para el numeral 2 del formato RC-F-002 REPORTE TRIMESTRAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Se debe registrar la cantidad de usuarios atendidos solo respecto al Servicio de Defensa Técnica y Especializada.

Los resultados reportados para el numeral 3 del reporte trimestral serán coordinados con la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional dado que FONDETEC realiza más de 400 encuestas en el marco de la evaluación de satisfacción del servicio mencionado en el 2.2.3. de este documento.

Este reporte deberá ser remitido desde el correo de la Dirección de FONDETEC a la Oficina de Relación con el Ciudadano – ORC dentro de los **primeros 10 días hábiles cumplidos el trimestre**.

2.2.5. Fortalecimiento a la comunicación con los usuarios del servicio de Defensa Técnica y Especializada.

Para fortalecer la comunicación con los usuarios, los Defensores deberán mantener contacto permanente con ellos, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento SIDETEC y la Circular 4183 del 2 de abril del 2025 en su numeral 2.2.5.2. o norma que la modifique.

Esta comunicación constante permitirá garantizar un adecuado seguimiento y acompañamiento a los usuarios en el marco del servicio de defensa técnica especializada. Así mismo, será responsabilidad del supervisor contractual, así como de la Secretaría Técnica del CED, verificar el cumplimiento de esta actividad, asegurando que se lleve a cabo conforme a los lineamientos establecidos.

El seguimiento a esta actividad se realizará a través de la herramienta tecnológica que se defina para tal fin.

Los Defensores Técnicos deberán contar con los soportes correspondientes de cada comunicación realizada con el usuario y entregarlos de la manera que sea definida por la Secretaría Técnica del CED, garantizando así la adecuada documentación y respaldo de su gestión.

RESERVADO (Heredado)



MEMORANDO NO. M20250401004244

2.2.6. Actualización de datos de usuarios

Durante la aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Servicio, se incluirán preguntas dirigidas a la actualización de los datos de los usuarios. Con base en la información recopilada, el gestor del Modelo de Servicio remitirá, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente al inicio de las encuestas, la información sujeta a actualización al Analista de Datos o al responsable de la Base de Procesos y Usuarios, garantizando así la integridad y vigencia de los registros.

2.2.7. Transparencia y acceso a la información pública

El Equipo de Conceptos Legales será el responsable de garantizar el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 en materia de transparencia y acceso a la información. Para ello, deberá asegurar la publicación y actualización periódica de la información en la página web de FONDETEC, conforme a lo establecido en la normativa y alineado con el Ministerio de Defensa Nacional.

Deberá velar porque la información del portafolio de servicio de FONDETEC esté actualizado en la página web del Ministerio.

Así mismo, será el encargado de coordinar y gestionar internamente las actividades necesarias para la actualización anual de los instrumentos de información, conforme las instrucciones que sean impartidas por la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional.

2.2.8. Estrategia de participación ciudadana.

La ejecución de la estrategia de Participación Ciudadana estará a cargo del Líder del Equipo Penal o JEP así como del Asesor de Justicia Restaurativa o a quien se le asigne esta actividad. Dicha estrategia comprende el Plan de Acompañamiento y las Asesorías de Facilitación a Usuarios FONDETEC Comparecientes ante la Justicia Especial para la Paz (JEP), en el marco de la Justicia Restaurativa, y se desarrollará conforme al cronograma aprobado por la Dirección. De cada asesoría se generará un informe, el cual deberá ser cargado por el responsable de la actividad en la ubicación definida por la Oficina de Relación con el Ciudadano. Adicionalmente, el **Gestor del Modelo Sectorial**

RESERVADO (Heredado)

FONDETEC: Fondo de Defensa Técnica y Especializada
de los Miembros de la Fuerza Pública.

Dirección: Av. Calle 72 No. 6-30 · Piso 15 Edificio Fernando Mazuera, Bogotá D.C.

PBX: (57-601) 315 0111 Ext. 40626 · 40906

Celular: 321 976 85 63

Correo electrónico: fondetec@mindefensa.gov.co



MEMORANDO NO. M20250401004244

del Servicio realizará un seguimiento trimestral para garantizar que la información haya sido cargada conforme a las directrices establecidas.

2.2.9. Cartelera FONDETEC

El Comunicador Social será responsable de la actualización de la cartelera de FONDETEC, con el apoyo de la Asistente de Dirección, garantizando que la información publicada sea pertinente y acorde con las necesidades de los usuarios, asegurando su actualización continua. La cartelera deberá contener información sobre los horarios de atención en los distintos canales de comunicación, así como la publicación y mantenimiento de información relevante sobre los canales de denuncia y atención de FONDETEC y del Ministerio de Defensa Nacional, la política anticorrupción y el servicio en general.

Se deberá actualizar, al menos dos veces al mes, las noticias de interés para los grupos de valor y de interés institucional. Estas noticias deben ser aprobadas por la dirección o por quien sea designado para su aprobación.

3. Mecanismos de seguimiento del modelo sectorial de servicio al ciudadano

3.1. Reporte de Indicador de efectividad del servicio y encuestas del servicio

El gestor del Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano en FONDETEC deberá elaborar un informe de gestión con los resultados de la Evaluación, el cual deberá contener reporte estadístico, análisis de los resultados de la tabulación, las manifestaciones reportadas y el reporte de la medición del Indicador de Efectividad, la cual será validada por el Equipo de Vigilancia y Desempeño y posteriormente presentada a la Dirección de FONDETEC.

Así mismo, esta información será enviada a la Dirección de Planeación y Presupuesto del Ministerio de Defensa Nacional a través de la SVE con periodicidad semestral, en el marco del cumplimiento de reporte del indicador de efectividad, conforme los plazos definidos por dicha dirección.

3.2. Reporte trimestral de percepción del servicio

RESERVADO (Heredado)



MEMORANDO NO. M20250401004244

El gestor del Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano en FONDETEC deberá consolidar el reporte trimestral conforme a lo indicado en el numeral 2.2.4. de este documento y será remitido desde el correo de la Dirección de FONDETEC a la Oficina de Relación con el Ciudadano dentro de los primeros 10 días hábiles cumplidos el trimestre.

3.3. Rendición de cuentas

FONDETEC entregará la información semestral que sea requerida por el Ministerio de Defensa Nacional en las fechas que sean definidas donde se rendirán cuentas de los logros, avances y retos conforme la misionalidad dentro de una vigencia fiscal o periodo definido.

4. Vigencia

- La presente circular entra en vigor a partir de la fecha de suscripción, deroga las siguientes circulares:
- CIR2019-593 Lineamientos para la Atención De Ciudadanos del Sistema de Defensa Técnica del 30 de septiembre 2019.
- Circular FONDETEC M20220601005081 Lineamientos para la aplicación de la encuesta de satisfacción del servicio jurídico FONDETEC (usuario interno) y encuesta de percepción de satisfacción de atención, trámites y servicios de la UGG (usuario externo) del 31 mayo 2022.
- Memorando M20240909011299 Socialización Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano - Protocolo De Atención con Enfoque Diferencial 9 septiembre 2024.

Cordialmente,



RAUL ALFONSO GUTIÉRREZ ROMERO

RESERVADO (Heredado)

FONDETEC: Fondo de Defensa Técnica y Especializada
de los Miembros de la Fuerza Pública.

Dirección: Av. Calle 72 No. 6-30 · Piso 15 Edificio Fernando Mazuera, Bogotá D.C.

PBX: (57-601) 315 0111 Ext. 40626 · 40906

Celular: 321 976 85 63

Correo electrónico: fondetec@mindefensa.gov.co





Fondo de Defensa
Técnica y Especializada de los
miembros de la Fuerza Pública

MEMORANDO NO. M20250401004244

Director FONDETEC

Elaboró: Laura Gutiérrez Fajardo

Revisó: Raqueline Rodríguez Mahecha

RESERVADO (Heredado)

FONDETEC: Fondo de Defensa Técnica y Especializada
de los Miembros de la Fuerza Pública.

Dirección: Av. Calle 72 No. 6-30 · Piso 15 Edificio Fernando Mazuera, Bogotá D.C.

PBX: (57-601) 315 0111 Ext. 40626 · 40906

Celular: 321 976 85 63

Correo electrónico: fondetec@mindefensa.gov.co

