

C I R C U L A R
No. M20250704008359

PARA: FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS DE FONDETEC.

DE: RAÚL ALFONSO GUTIÉRREZ ROMERO
Director de Fondetec

FECHA: 04 de julio del 2025

Asunto: Lineamientos para el Procedimiento de PQRSCF del Ministerio de Defensa Nacional en Fondetec, e Implementación de la Campaña Institucional “La Voz del Usuario”.

1. Objeto

Identificar aspectos relevantes a tener en cuenta en el marco del desarrollo y aplicación del Procedimiento de PQRSCF del Ministerio de Defensa Nacional, con el fin de atender los requerimientos de los usuarios de Fondetec de manera clara, concisa y oportuna, dentro los términos legales e institucionales dispuestos para ello.

En ese sentido, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos en el desarrollo del tema, así:

2.2. Desarrollo del Tema

- 2.2.1.** Definiciones de PQRSCF.
- 2.2.2.** Modalidades y términos para responder PQRSCF.
- 2.2.3.** Diagrama del Procedimiento PQRSCF – MDN aplicado en Fondetec.
- 2.2.4.** Gestores documentales PQRSCF.
- 2.2.5.** Campaña Institucional “La Voz del Usuario”.
- 2.2.6.** Instrucciones Particulares.

RESERVADO (Heredado)



1.1. Finalidad

Establecer los lineamientos de las actividades que Fondetec debe realizar, para garantizar la adecuada implementación del procedimiento de PQRSCF del Ministerio de Defensa Nacional, orientadas a brindar orientación y acompañamiento a los funcionarios y/o contratistas de Fondetec, que en el desarrollo de sus funciones u obligaciones contractuales, según corresponda, atienden requerimientos y/o solicitudes allegadas a la entidad por parte de los usuarios, autoridades judiciales o administrativas, entre otros, garantizando la respuesta a estos de manera clara, concisa y oportuna, dentro de los términos legales y fortaleciendo de esta forma la percepción del servicio ofrecido por Fondetec.

1.2. Referencias

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1755 de 2015, Por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Resolución 3660 de 2022, Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Procedimiento PQRSCF del Ministerio de Defensa Nacional.
- Circular No. M20250401004244 del 1 de abril de 2025, por la cual se emiten lineamientos del Modelo de Servicio en Fondetec.

2. Información

2.1. Antecedentes

El artículo 23 de la Constitución Política establece el Derecho Fundamental de Petición, como el derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general

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



o particular, y recibir una respuesta oportuna dentro de los términos establecidos en la ley.

El derecho fundamental mencionado está reglamentado por la Ley 1755 de 2015. Esta normativa establece que cualquier actuación iniciada por una persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición, sin necesidad de invocarlo explícitamente. A través de este derecho, se puede solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, la obtención de información, la consulta, el examen y la solicitud de copias de documentos, así como la formulación de consultas, quejas, denuncias y reclamos, e incluso la interposición de recursos.

En Fondetec se ha identificado la necesidad de fortalecer la implementación y aplicación del Procedimiento de PQRSCF. Esto es fundamental para asegurar la transparencia, eficiencia y participación ciudadana en los asuntos relacionados con la misión de la entidad.

En este sentido, se han implementado diversas iniciativas destinadas a contribuir con dicho objetivo, lo que ha permitido la elaboración de la Circular No. M20250401004244 del 1 de abril de 2025, mediante la cual se emiten lineamientos del Modelo de Servicio en Fondetec. Esta circular contiene criterios del Procedimiento PQRSCF—MDN, con el propósito de fortalecer la articulación entre equipos, mejorar la capacidad, eficiencia y optimización en las respuestas proporcionadas a los usuarios ante sus solicitudes, alineándose con los objetivos institucionales de Fondetec.

2.2. Desarrollo del Tema.

2.2.1. Definiciones de PQRSCF

De acuerdo con las regulaciones establecidas en el apartado de referencias de esta Circular y particularmente conforme a lo estipulado en el Procedimiento de Gestión de PQRSCF RC-P-002, Versión 1 del 4 de octubre de 2022, del Ministerio de Defensa Nacional, se presentan las siguientes definiciones:

RESERVADO (Heredado)



- **Petición:** Es toda solicitud que cualquier persona realice ante Fondetec, sin necesidad de invocar lo previsto en el artículo 23 de la Constitución Política, donde se requiera, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho, la intervención de la entidad o de funcionarios o contratistas, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio especial, la obtención de información, la consulta, el examen y la solicitud de copias de documentos, así como la formulación de consultas, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.

Este ejercicio de derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

Derecho de Petición de Interés General: Es aquel que no afecta de manera individual y directa al solicitante y que se efectúa por motivos de conveniencia general.

Derecho de Petición de Interés Particular: Es aquel que afecta, interesa o guarda relación directa con el solicitante.

- **Queja:** Es la manifestación de desacuerdo respecto a la actuación o conducta de un funcionario o contratista, lo cual puede derivar en investigaciones disciplinarias o fiscales según corresponda.
- **Reclamo:** Es la manifestación de insatisfacción respecto al incumplimiento de alguna de las características del servicio proporcionado por Fondetec.
- **Sugerencia:** Es la intención del solicitante de proponer una recomendación o idea con el fin de mejorar los servicios proporcionados por Fondetec.
- **Consulta:** Es aquella solicitud encaminada a la expedición de un concepto jurídico o técnico.
- **Felicitación:** Reconocimiento, congratulación o elogio, que se presenta frente a los servicios que brinda Fondetec o a un aspecto de la gestión institucional.

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



2.2.2. Modalidades y términos para responder PQRSCF.

En virtud de lo dispuesto en artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 de 2015, la Resolución Ministerial 3660 de 2022, el Procedimiento de PQRSCF del Ministerio de Defensa Nacional y la Circular M20250401004244 del 1 de abril de 2025, sobre el Modelo de Servicio en Fondetec, se desarrollan las siguientes modalidades de derecho de petición y los términos para responder, los cuales son indispensables para garantizar el cumplimiento de la normatividad y las necesidades de los peticionarios, así como de los usuarios, esencia fundamental de Fondetec.

| Modalidades de PQRSCF | Términos en Días Hábiles |
|--|--------------------------|
| Petición de Documentos | 10 días |
| Petición de Información | 10 días |
| Petición de Información o de Documentos entre autoridades | 10 días |
| Peticiones en General | 15 días |
| Quejas o Reclamos | 15 días |
| Sugerencias o Felicitaciones | 15 días |
| Consultas | 30 días |
| Requerimiento al peticionario para completar la solicitud | 10 días |
| Devolución al peticionario para corrección o aclaración por ser irrespetuosa, oscura o reiterativa | 10 días |
| Solicitudes Especiales de los Congresistas (Ley 5 de 1992 Art. 258) | 5 días |
| Devolución por SGDEA por ser de Competencia de una dependencia del MDN | 1 día |
| Envío de Comunicación Oficial por falta de competencia a una entidad externa al MDN | 5 días |

Es menester tener en cuenta que de identificarse que la PQRSCF sea de **competencia de otra dependencia del Ministerio de Defensa Nacional** que tenga el mismo Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo - SGDEA, se deberá reasignar el radicado a la ventanilla de radicación de Fondetec, en el **término máximo de un (1) día hábil** siguiente al recibido, para que, a su vez,

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



la ventanilla lo devuelva **al siguiente día hábil** a la Oficina de Relación con el Ciudadano – ORC. (Procedimiento PQRSCF RC-P-002 / Versión 1), informando por correo electrónico tanto al Equipo Administrativo y Financiero, como al Equipo de Conceptos Legales.

Asimismo, de identificarse que la PQRSCF sea de **competencia de otra entidad externa al Ministerio de Defensa Nacional**, se deberá proyectar para la firma del Director de Fondetec una Comunicación Oficial enviándola a la entidad respectiva conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 que regula el Derecho Fundamental de Petición y posteriormente, proyectar otra Comunicación Oficial al peticionario, donde se le informe las acciones realizadas y adjuntando copia del Oficio de Remisión por Competencia, todo esto, **dentro de los cinco (5) días hábiles** siguiente al recibido.

Por otro lado, se tendrá en cuenta lo establecido en la Ley 1755 de 2015 que regula el Derecho Fundamental de Petición, respecto al proceder en caso de peticiones incompletas, irrespetuosas, oscuras, reiterativas, peticiones prioritarias (periodistas), documentos reservados y su rechazo, la insistencia del solicitante en caso de reserva, la inaplicabilidad de excepciones, entre otros.

Es importante recordar que **los términos de respuesta inician a contabilizarse desde el momento en que el ciudadano radica la petición** y no desde la fecha de radicación en el SGDEA o la fecha en que lo recibió el funcionario o contratista de Fondetec, los cuales serán computados **hasta la fecha en que se expide el correo electrónico certificado de CertiMail** (Expedido por 4-72), el cual deberá ser allegado al Equipo de Conceptos Legales.

Así las cosas, es relevante acatar lo términos aquí establecidos ya que según lo dispone la Ley 1755 de 2015 que regula el Derecho Fundamental de Petición, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones o el desconocimiento de los derechos de las personas, **darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario del funcionario o contratista.**

Finalmente, tener en cuenta que la única persona autorizada para la suscripción de las respuestas a las PQRSCF, es el Director(a) de Fondetec. La respuesta será gestionada a través de la plataforma SGDEA, conforme al Procedimiento y en el evento de que la Plataforma SGDEA se encuentre fuera de servicio o 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



mantenimiento, los gestores documentales y líderes de equipo preverán el cumplimiento de los términos aquí señalados con la proyección de documentos que suscribirá esta Dirección de manera física.

Peticiones Verbales o por cualquier otro medio diferente al escrito:

Es importante tener en cuenta que las PQRSCF podrán ser presentadas de manera verbal, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz y en ese sentido el funcionario o contratista procederá a transcribirla dejando constancia del medio en que la hizo con fecha y hora, nombre completo, número de identificación y dirección física o electrónica, para posteriormente radicarla en la ventanilla de radicación de Fondetec por correo electrónico o de manera física.

Para esto, el peticionario podrá solicitar copia de la constancia de haber presentado la respectiva petición por el mismo medio de recepción de esta, constancia que le será remitida una vez radicada la respectiva petición por el servidor encargado de recibirla, por cualquier medio escrito o electrónico, dejando plena identificación del funcionario o contratista que realiza la entrega.

La respuesta a este tipo de derechos de petición se les deberá dar en los plazos establecidos en la presente Circular.

Para todo esto se deberán tener en cuenta, *las manifestaciones que realizan los usuarios* en el desarrollo de las "Encuestas de Satisfacción del Servicio" cuando se traten de PQRSCF, conforme a las definiciones anteriormente relacionadas.

2.2.3. Diagrama del Procedimiento de PQRSCF – MDN aplicado en Fondetec.

Para mayor claridad frente a la normativa antes relacionada, y atendiendo de igual forma al Procedimiento de PQRSCF- MDN para la gestión en Fondetec, se relaciona el siguiente diagrama el cual resume de manera conceptual el paso a paso para tener en cuenta desde el momento de la radicación de la solicitud a través de ventanilla de radicación hasta el envío de la respuesta de esta al solicitante por correo certificado.

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



Anexo: [Diagrama.pdf](#)

Es menester recordar la necesidad de cumplir con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, así como al trámite interno, para dar respuesta a las solicitudes que le sean asignadas, so pena de que se generen “Salidas no conformes” correspondiente al Procedimiento para el Tratamiento de No Conformidades y Oportunidades de Mejora con Código DP-P-002 del SGDI del Ministerio de Defensa.

2.2.4. Gestores Documentales de PQRSCF en los Equipos de Fondetec.

Con la finalidad de establecer los lineamientos de las actividades que Fondetec debe realizar para garantizar la adecuada, oportuna, clara y pertinente respuesta a las solicitudes que se presentan a la entidad, se hace indispensable mantener una estructura que permita realizar las asignaciones de las solicitudes correspondientes por parte del Gestor Documental designado en el Equipo de Conceptos Legales, dentro de los términos establecidos sin dilaciones o demoras frente a reasignaciones que deban hacerse en los demás Equipos de Fondetec.

De este modo, se anexa a la presente Circular, los nombres de los Gestores Documentales designados por cada Equipo, a los cuales se les deberán reasignar las PQRSCF inicialmente y por avanzada a través de la ventanilla de radicación de Fondetec por correo electrónico, con copia al Líder del respectivo Equipo, al Líder de Conceptos Legales, al Líder Administrativo y Financiero, mientras surte el procedimiento en el Ministerio de Defensa Nacional, y posteriormente serán remitidas por el SGDEA a través del Equipo de Conceptos Legales, quien a su vez enviará correo electrónico a los mismos intervinientes.

Se solicita a los líderes de equipo, que a partir de la fecha y ante la necesidad estricta y necesaria del cambio del Gestor Documental de PQRSCF relacionados en el anexo, por otro funcionario o contratista, el mismo sea previamente avalado por esta Dirección y posteriormente informado al Equipo de Conceptos Legales y Equipo Administrativo y Financiero, con el fin de evitar demoras y reprocesos en lo relacionado a la reasignación de las PQRSCF allegadas.

2.2.5. Campaña Institucional “La voz del Usuario”

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

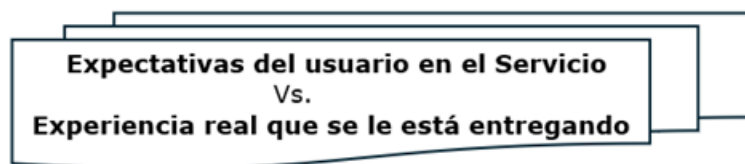
Celular: 321 976 85 63

Correo electrónico: fondetec@mindefensa.gov.co



Con el fin de establecer actividades para optimizar la experiencia de servicio en la ciudadanía, los usuarios, grupos de valor y de interés, bajo una cultura de servicio que opera bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad, a partir de la fecha y partiendo de la esencia de que nuestros usuarios son la esencia de Fondetec, se implementará la Campaña Institucional **“La voz del Usuario”**, como una gestión donde se recolectarán y procesarán las necesidades de los usuarios y su percepción en relación con la prestación del servicio.

Lo que se busca aquí, es analizar los diferentes pronunciamientos que realizan los usuarios y que la mayoría de las veces (no todas), se materializa con una PQRSCF y con ello obtener las expectativas del usuario en el servicio, frente a la experiencia real que se le está entregando.



En este sentido, Fondetec realizará la identificación de las necesidades de los usuarios con el fin de comprender sus requerimientos, aclarando que el servicio de defensa técnica es de medio y no garantiza un resultado específico. Es fundamental establecer esta circunstancia desde el inicio para evitar que los usuarios tengan expectativas que excedan nuestra misión, esto es, asegurar el derecho a la defensa y a una adecuada representación en instancias penales y disciplinarias. Esto contribuye al acceso efectivo a la Administración de Justicia y previene, a futuro, la presentación de PQRSC.

Para ello, el Equipo de Conceptos Legales analizará semestralmente y presentará un Informe de Gestión a esta Dirección, con base en las siguientes fuentes de información:

- PQRSCF recibidas en el periodo.
- Oportunidades de Mejora realizadas en el periodo con base en la PQRSCF.
- Manifestaciones de los usuarios en las Encuestas de satisfacción, que son tenidas en cuenta como PQRSCF.

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



- Inactivaciones del servicio por solicitud del usuario.
- Entrevistas que ponen en conocimiento una PQRSCF.

En mencionado informe, se reflejarán fortalezas y aspectos de mejora, que ayudarán a la Dirección en la toma de decisiones, tales como:

- Presentar Fortalezas y debilidades.
- Realizar cambios de técnicas o métodos.
- Diseñar soluciones alineadas con los requerimientos.
- Segmentar usuarios y crear líneas de atención.
- Aumentar el sostenimiento de los usuarios en la entidad.
- Disminuir la presentación de PQRSC.

La puesta en marcha de estas acciones permitirá fortalecer la imagen institucional de Fondetec y optimizar la percepción de los usuarios, lo que contribuirá a mitigar los riesgos asociados a la insatisfacción con la calidad del servicio brindado.

Por este motivo, resulta fundamental que la comunicación con el usuario sea eficaz desde la primera intervención de la Secretaría Técnica del CED, así como en cada interacción de los defensores técnicos, desde la entrevista inicial y a lo largo de todo el Procedimiento Sidetec y la Gestión Defensorial. Este enfoque debe facilitar la retroalimentación constante por parte del usuario.

“La voz del usuario hará centrar las estrategias en él y hará de Fondetec una entidad efectiva y que fideliza a sus usuarios”

2.2.6. Instrucciones Particulares.

En atención a la colaboración requerida entre los diferentes equipos de trabajo de Fondetec y con el fin de fortalecer el desarrollo de la misión institucional, se establecen las siguientes directrices específicas relacionadas con el cumplimiento del Procedimiento de PQRSCF del Ministerio de Defensa y la normativa previamente citada, a saber:

A) EQUIPO DE VIGILANCIA Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

- Realizar el seguimiento y control a lo establecido en la presente Circular.

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



- En la reunión mensual de seguimiento a las PQRSCF, convocada por el Líder de Conceptos Legales y con la participación del Líder Penal y Disciplinario, el Líder JEP, la Secretaría Técnica del CED y el Líder del Equipo correspondiente a la PQRSCF en cuestión, se deberá verificar que se haya dado una respuesta oportuna conforme al procedimiento establecido. Asimismo, se analizarán las oportunidades de mejora sugeridas por los líderes de equipo, según corresponda.

B) EQUIPO DE TIC

- Cumplir con los objetivos de la campaña institucional “La Voz del Usuario” a través de la implementación de tecnologías y la provisión de soporte técnico para la recolección y procesamiento de datos.
 - PQRSCF.
 - Oportunidades de Mejora.
 - Encuestas de satisfacción.
 - Inactivaciones del servicio.
 - Entrevistas.
- Brindar soporte técnico a los equipos de trabajo de Fondetec en el uso de la plataforma SGDEA.
- Brindar soporte técnico al Equipo de Conceptos Legales para la automatización y elaboración de reportes diarios, semanales, mensuales y bajo demanda, utilizando la aplicación Power BI, permitiendo visualizar en tiempo real los plazos de respuesta y el progreso de las PQRSCF en trámite.
- Apoyar técnicamente al Equipo de Conceptos Legales en la automatización, implementación y seguimiento del tablero de control de la totalidad de PQRSCF allegadas a Fondetec.
- Apoyar técnicamente a la Secretaría Técnica del CED, en la automatización, implementación y seguimiento del tablero de control de PQRSCF que guarden relación con el Procedimiento Sidetec.
- Realizar en las inducciones y reinducciones establecidas, actualizaciones a los funcionarios y contratistas de Fondetec en el manejo de la Plataforma del SGDEA.

C) EQUIPO DE CONCEPTOS LEGALES Y DATOS

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



- Asesorar a la Ventanilla de Radicación de Fondetec, en la clasificación de las PQRSCF y del Equipo competente para su respuesta.
- Asesorar a los Equipos de Trabajo, en el desarrollo y cumplimiento del Procedimiento de PQRSCF-MDN y la Ley 1755 de 2015.
- Realizar seguimiento a la totalidad de las PQRSCF en Fondetec, mediante un tablero de control que permita el cumplimiento de los tiempos de respuesta de manera oportuna.
- Realizar reportes a requerimiento, sobre el seguimiento a los términos de respuesta y avances de las PQRSCF en curso.
- Realizar en las inducciones y reinducciones establecidas, actualizaciones a los funcionarios y contratistas de Fondetec en el manejo del Procedimiento de PQRSCF y de la Ley 1755 de 2015.
- Realizar coordinaciones con la Oficina de Relación con el Ciudadano, para el cumplimiento del Procedimiento de PQRSCF.

D) EQUIPO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

- Desde la Ventanilla de Radicación y una vez se allegue una PQRSCF por cualquiera de los medios físicos o electrónicos que utiliza Fondetec, antes de remitirla a la ORC – MDN para su respectiva radicación en SGDEA, se deberá enviar en avanzada un correo electrónico de alerta al Líder de Equipo y su respectivo Gestor Documental, en donde se haga referencia el día del recibo de la solicitud, con el fin de ir realizando las respectivas gestiones de respuesta.

Mencionado correo irá con copia al Equipo de Conceptos Legales y al Equipo Administrativo y Financiero.

- Revisar permanentemente y hacer seguimiento en la Plataforma SGDEA, los plazos y alertas que se generan para el cumplimiento de las PQRSCF.
- Consolidar y enviar al archivo de manera física y/o electrónica, según corresponda, las PQRSCF con todas las actuaciones realizadas, respuestas, solicitudes, anexos, CertiMail, entre otros.

E) SECRETARÍA TÉCNICA DEL CED

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



- Presentar un informe de análisis por cada una de las PQRSCF que guarden relación con el Procedimiento Sidetec, en donde se especifique: **i)** el estado del proceso penal o disciplinario, según sea el RUS, **ii)** la revisión y análisis de las carpetas digitales en SharePoint, **iii)** la revisión y análisis de la Plataforma SGDEA, **iv)** el cumplimiento del Procedimiento Sidetec en Bizagi o en la plataforma digital que Fondetec destine para ello, **v)** la solicitud y análisis del informe que deberá presentar el respectivo defensor técnico en coordinación con el respectivo supervisor del contrato y **vi)** la recomendación de realizar o no una oportunidad de mejora cuando se vea afectado el servicio con la PQRSCF. Aspecto que se coordinará con el Equipo de Vigilancia y Desempeño Institucional.
- Realizar seguimiento de las PQRSCF que guarden relación con el Procedimiento Sidetec, mediante un tablero de control que permita el seguimiento a la Gestión Defensorial.

F) EQUIPO DE COMUNICACIONES

- Realizar previa coordinación con el Equipo de Conceptos Legales la divulgación interna y externa de la Campaña Institucional “La Voz del Usuario”.

G) FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS DE FONDETEC

- Atender y dar cumplimiento a todos y cada uno de los lineamientos aquí contenidos cuando le corresponda, en especial a los términos de respuesta de manera oportuna y de fondo.
- Dar prioridad a las PQRSCF y a todos los requerimientos y necesidades presentados por la ciudadanía y usuarios.
- Enlazar en el SGDEA las respuestas a las PQRSCF al radicado de entrada inicial y bajo ninguna razón archivarlas. Siempre deberá darse cumplimiento al Procedimiento de PQRSCF.
- No se podrá negar la recepción o radicación de PQRSCF bajo las modalidades y el procedimiento descritos en la presente Circular.
- El tratamiento de datos personales y protección de la información de quienes presentan peticiones a través de los diferentes canales se

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



someterá a los principios rectores establecidos en la normativa vigente de tratamiento de datos personales y protección de la información.

3. Vigencia.

La presente circular rige a partir de la fecha de expedición.

Cordialmente,



RAÚL ALFONSO GUTIÉRREZ ROMERO

Director de Fondetec

Elaboró: Mayra de Jesús Tovar Fuentes
Visto bueno: Víctor Hugo Peña Jiménez
Raqueline Rodríguez Mahecha

Anexos: 1. Diagrama del Procedimiento de PQRSCF-MDN en Fondetec.
2. Volante Jurídico.
3. Gestores Documentales por Equipo.
4. Procedimiento de PQRSCF – MDN.

Serie: CIRCULAR/ [Subserie.NombreCapitali

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

