

CIRCULAR INTERNA No 009

Bogotá D.C., 6 de agosto de 2025

PARA: Directores, asesores, profesionales, funcionarios y contratistas del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República

DE: Gerente

ASUNTO: Lineamientos para la atención oportuna de PQRS y trámite de comunicaciones oficiales

Reciban un cordial saludo,

Con el fin de contar con un trámite oportuno y eficiente de las comunicaciones oficiales de la entidad, se imparten los siguientes lineamientos que deben ser atendidos por parte de los funcionarios del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 *“por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye el título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”* y demás normas concordantes, así como lo establecido en la Resolución No. 452 de 2025.

Lo anterior en el marco de la atención y manejo efectivo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS, recibidas por la Entidad, para mejorar y fortalecer la satisfacción de los grupos de valor:

Aquellas comunicaciones que requieren un análisis y estudio técnico o jurídico para su respuesta por parte de las dependencias de la entidad, deberán ser remitidas a las dependencias competentes por parte del Grupo de Atención al Usuario quienes realizarán un seguimiento con el fin de garantizar la respuesta oportuna y de fondo conforme al contenido de la solicitud y de acuerdo con los términos de respuesta definidos.

Las comunicaciones que versen sobre asuntos que se consideren de carácter misional y que tengan relación con las funciones de la Dirección de Desarrollo y Bienestar Social del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República, serán respuestas por el Director de esta dependencia.

Las comunicaciones que versen sobre asuntos que se consideren de carácter administrativo y que tengan relación con las funciones de la Dirección Administrativa y Financiera del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República serán respuestas por el Director de esta dependencia.

Cuando los directores así lo consideren, podrán acudir al Grupo de Asuntos Jurídicos para que revise las comunicaciones que desde su dependencia emitan.

Aquellas comunicaciones que sean remitidas para ser tramitadas y firmadas por la gerencia deberán ser aprobadas por el asesor jurídico y asesor de gerencia designado para dicho trámite. De igual forma, deberán contar con la firma de quien proyectó, revisó y aprobó para

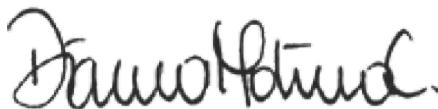
ser firmadas por la gerente del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República.

Teniendo en cuenta el trámite de las comunicaciones oficiales firmados por la gerencia deben contar con la revisión por parte de los responsables, se solicita el envío interno con mínimo 2 días de antelación por parte de quien tenga asignado el trámite, esto con el fin de que las mismas sean radicadas y firmadas de manera oportuna. Los tiempos de revisión internos en las dependencias, deberán contemplarse de manera anticipada.

Cuando la petición sea radicada a un área que no corresponda, esta deberá realizar el traslado interno dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción de la comunicación, esto con el fin de garantizar la respuesta oportuna al peticionario en los términos señalados normativamente.

Agradecemos su colaboración y el compromiso en este proceso.

Atentamente,



DIANA CAROLINA MOLINA CARVAJAL
Gerente

	Nombre	Firma	Cargo
Proyectó:	Paola Silva Ordoñez		Asesora de Gerencia
Revisó:	Efraín Daniel Barros Segre		Asesor Jurídico