




## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

CÓDIGO: IMI OC SGE PR 001  
 REVISIÓN N° 2  
 FECHA DE LIBERACIÓN: 2014-04-07

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA: 	FIRMA: 	FIRMA: 
NOMBRE: Adm. Emp. Ana María Gutiérrez Quintero	NOMBRE: Ing. Edgar Velasco Mora	NOMBRE: TC (r) Roberto Perdomo Mosquera
CARGO: Profesional Secretaria General	CARGO: Jefe Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad	CARGO: Secretario General

DERECHOS RESERVADOS. Prohíbe la reproducción total o parcial del presente documento, por cualquier medio, sin autorización de la Gerencia General de INDUMIL.



Procedimiento: <b>IM OC SGE PR 001</b>	Página 2 de 6
Fecha de impresión: 2014-04-07	Liberado: 2014-04-07 Número de rev: 2
Aprobado por: <b>SECRETARIO GENERAL</b>	

# PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer y determinar las actividades y responsabilidades para asegurar en forma oportuna una respuesta a las solicitudes, quejas, reclamos y/o sugerencias que tienen las partes interesadas con respecto a la prestación de los productos, servicios y/o trámites ofrecidos por la Industria Militar, generando acciones de mejora, así como el control de la información que se publica en la página web.

Este procedimiento aplica desde la recepción de la queja, reclamo, solicitud, petición, consulta, sugerencia, felicitación, etc, hasta el trámite, seguimiento, respuesta y posterior archivo.

## 2. DEFINICIONES

Correo electrónico institucional	Canal de comunicación que utiliza el ciudadano para presentar sus peticiones, quejas y reclamos, la dirección de correo electrónico que corresponde a la Entidad es <a href="mailto:indumil@indumil.gov.co">indumil@indumil.gov.co</a>
Chat	Canal de comunicación mediante una sala de conversación virtual en tiempo real, para acceder a ella debe ingresar a la página web de Indumil.
Ciudadano - Cliente	Persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir. Cliente: "La palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la «persona que depende de», es decir, los clientes son aquellas personas o entidades que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que la entidad puede satisfacer"
Consulta	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
Denuncia	Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado.
GIAA	Grupo Interno Antitrámites y Atención al Ciudadano.
Partes Interesadas	Persona o grupo que tiene interés o esta afectado por el desempeño de la organización.  Para la Industria Militar, las partes interesadas son: Estado, Empleados, Clientes, Proveedores, Sociedad y Comunidad, Organización.
ORC	Orden de Reclamo por Calidad de productos, servicios o atención al cliente
Petición o Solicitud	Derecho que la Constitución Nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.



Procedimiento: <b>IM OC SGE PR 001</b>	Página 3 de 6
Fecha de impresión: 2014-04-07	Liberado: 2014-04-07 Número de rev: 2
Aprobado por: <b>SECRETARIO GENERAL</b>	

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

PQR Sy D	Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia
Queja	Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.
Reclamo	Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad
Seguimiento	Es un proceso que comprende el control de la información suministrada a los ciudadanos hasta responder satisfactoriamente sus solicitudes, en los términos establecidos.
Sugerencia	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.
TIC	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Trámite	Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que debe efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando un particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.
Servicio al Ciudadano	Ofrecer y entregar a los ciudadanos - clientes naturales y jurídicos (públicos, mixtos y privados) trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y memorabilidad positiva.

### 3. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

#### 3.1 AUTORIDAD

GGRAL Gerente General

#### 3.2 RESPONSABILIDAD

SG Secretario General  
PR SGE Profesional de Secretaría General – Atención Ciudadano  
PR SGE Profesional de Secretaría General - Comunicaciones  
AO1 Auxiliar de Oficina de Secretaría General  
DUPRO Dueño de Proceso



Procedimiento: <b>IM OC SGE PR 001</b>	Página 4 de 6
Fecha de impresión: 2014-04-07	Liberado: 2014-04-07 Número de rev: 2
Aprobado por: <b>SECRETARIO GENERAL</b>	

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

### 4. PROCEDIMIENTOS

#### 4.1. CONDICIONES GENERALES

La Industria Militar desarrolla este procedimiento dentro los siguientes principios:

- Cumplir los lineamientos del Gobierno Nacional en la implementación de estrategias para la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las TIC.
- Mantener una permanente comunicación e interacción con las partes interesadas establecidas por la Industria Militar.
- Cumplimiento en los plazos de respuestas de acuerdo al tipo de solicitud.
- Permanente búsqueda de una mejor atención al ciudadano.
- Mantener actualizada la información publicada en la página web de INDUMIL.

El ciudadano que desee poner de manifiesto una solicitud, queja, reclamo, petición, consulta, sugerencia, felicitación, etc, ante la Industria Militar, cuenta con los siguientes medios para su realización:

**Correo electrónico institucional:** al cual se accede enviando un correo electrónico a la dirección [indumil@indumil.gov.co](mailto:indumil@indumil.gov.co).

La información requerida por este medio de comunicación para que el solicitante diligencie, es el nombre completo, asunto, desarrollo del tema a tratar y una dirección electrónica para emitir respuesta.

**Buzón de Contáctenos Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias:** Se ingresa por medio de la página en internet [www.indumil.gov.co](http://www.indumil.gov.co) / Interacción Ciudadana.

El solicitante diligencia un formulario electrónico suministrando sus datos personales (Nombre completo, correo electrónico, Teléfono, Dirección/Ciudad), documentando la solicitud en el campo *Comentario* y luego *click* en *enviar*.

Una vez haya enviado la solicitud debe tener en cuenta el número que genera el Sistema, ya que ese número de radicado lo utilizará para consultar el estado de la solicitud

**Línea telefónica de Atención al Ciudadano:** Se recibe comunicación en los horarios de 7:00 am a 4:00 pm en los días hábiles desde cualquier parte del territorio nacional llamando a la línea gratuita No. 018000912986.

La información requerida por este medio de comunicación para que el solicitante mencione es el nombre, teléfono, dirección electrónica (según aplique).

**Chat:** Se accede ingresado a la página web [www.indumil.gov.co](http://www.indumil.gov.co) / Interacción Ciudadana / Chat. Se recibe comunicación en los horarios de 7:00 am a 4:00 pm en los días hábiles desde cualquier parte del mundo.

El usuario debe escribir el nombre en la celda *Usuario* y luego clic en *Ingresar*.

**Correspondencia:** Radicación de la Solicitud en la ventanilla de recepción y registro de INDUMIL en



Procedimiento: <b>IM OC SGE PR 001</b>	Página 5 de 6
Fecha de impresión: 2014-04-07	Liberado: 2014-04-07 Número de rev: 2
Aprobado por: <b>SECRETARIO GENERAL</b>	

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

la dirección de correspondencia Calle 44 No. 54-11 CAN Bogotá D.C.

**Atención Personal:** Puede acercarse a la Oficina de Atención al Cliente en Calle 44 No. 54-11 CAN Bogotá D.C Primer piso o en cualquier almacén de Indumil a nivel Nacional.

**Nota:** De acuerdo a los Artículo 23 de la Constitución Nacional, Artículo 6 y 14 del Código Contencioso Administrativo y demás normas concordantes se establece que los plazos para dar respuesta a las PQR y D son:

- Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias: Diez (15) días hábiles.
- Consultas: Treinta (30) días hábiles.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, El funcionario responsable de dar respuesta deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto (30 días hábiles)

Para dar uso correcto de los medios de comunicación se debe cumplir con el documento Protocolos de Atención al Ciudadano – Cliente IM OC SGE IF 004

**LA DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS SE ENCUENTRA DETALLADA EN EL ANEXO 1.**

[Anexo 1. Diagrama de flujo – Descripción de las actividades.xls](#)

### 5 REFERENCIAS

#### 5.1. PROCEDIMIENTOS Y/O PROCESOS RELACIONADOS

PROCEDIMIENTO PARA TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	IM OC OFP PR 002
PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	IM OC SGE PR 002
PROCEDIMIENTO ORDEN DE RECLAMO POR CALIDAD (O.R.C)	IM OC DME PR 003.
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE	IM OC SGE IF 003

#### 5.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

MANUAL DE CORRESPONDENCIA "IM OC SGE MN 001"

MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL "IM OC OFP MN 001"

Manual para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea para la República de Colombia

Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo



Procedimiento: <b>IM OC SGE PR 001</b>	Página 6 de 6
Fecha de impresión: 2014-04-07	Liberado: 2014-04-07 Número de rev: 2
Aprobado por: <b>SECRETARIO GENERAL</b>	

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

### 6. REGISTROS

Registro de comunicaciones	IM OC SGE FO 002
Encuesta de Satisfacción del Procedimiento Atención al Ciudadano	IM OC SGE FO 007
Registro del PBX	IM OC SGE FO 008

### 7. REFERENCIAS DE MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL

Responsabilidad, autoridad y comunicación **5.7.**

### 8. CONTROL DE CAMBIOS Y ANEXOS

#### 8.1 CONTROL DE CAMBIOS

Motivo	Sección	Numeral	Página	Descripción de la modificación
Actualización	Definiciones	2		Inclusión de nuevos términos
	Condiciones Generales	4.1		Inclusión de nuevos términos Verificación de las publicaciones en Página Web
Creación de Protocolos De Atención al Ciudadano-Cliente	Doc. Referencia	5.2		

#### 8.2 ANEXOS

- [Diagrama de flujo – Descripción de las actividades PR. para la Atención Ciudadana](#)
- [Encuesta de Satisfacción del Procedimiento Atención al ciudadano](#)
- [Registro del PBX](#)
- [Registro de comunicaciones](#)
- [Protocolos de Atención Al Ciudadano - Cliente](#)