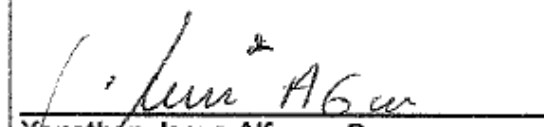
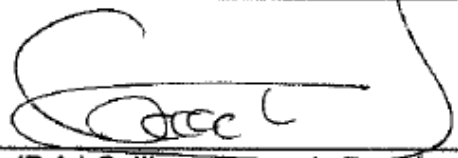
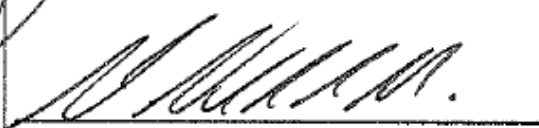
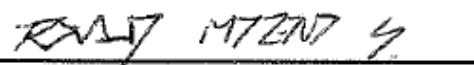




PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

CÓDIGO: IM OC SGE PR 001
REVISIÓN: 8
FECHA DE LIBERACIÓN: 2022-03-18

REVISÓ	APROBÓ
 Yonathan Jesus Alfonso Guerrero Jefe de Archivo – Secretaria General	 Cp. (R.A.) Guillermo Laverde Rendón Secretario General
 Sergio Alberto Villada Agudelo Jefe de Grupo Of. Planeación y GI	 Ronald Jamilton Moreno Samaniego Jefe de Oficina Planeación y GI

Elaborado por: ⁷

Laura Yesenia Lamus Gonzalez
Auxiliar de Oficina I – Secretaria General

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental SYNERGY. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar ⁹

Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 2 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer los parámetros y lineamientos para atender, gestionar y dar trámite de manera oportuna y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones que realiza la ciudadanía y demás partes interesadas, así como los entes de control ante la Industria Militar en el marco del modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones interpuestas a través de los diferentes canales oficiales de atención, dispuestos por la entidad para tal fin, hasta la notificación de la respuesta al peticionario.

2. DEFINICIONES

Accesibilidad

Grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener.

Anónimo

Expresión escrita o de manera verbal, presentado por un usuario que no registra los datos de autoría o identidad personal.

Asociado de negocio

Dicho de una persona que acompaña a otra en alguna comisión o encargo para tratar y comerciar, comprando y vendiendo, mercancías o valores.

Atención al ciudadano

Servicio creado para atender directamente las solicitudes, Consultas, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, felicitaciones que plantean los ciudadanos en general actuando en nombre propio o de una entidad u organización.

BASC

Alianza empresarial internacional que promueve el comercio seguro en cooperación con Gobiernos y Organismos Internacionales. Su misión es generar una cultura de seguridad a través de la cadena de suministros, mediante la implementación de sistemas de gestión e instrumentos aplicables al comercio nacional, internacional y sectores relacionados.

Chat

Intercambio de mensajes electrónicos a través de internet que permite establecer una conversación entre dos o varias personas. Para acceder a ella, el Usuario debe ingresar a la página web de la Industria Militar.

Ciudadano

Persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometidos a sus leyes.

Cliente

Persona que recibe un producto o la prestación de un servicio.

Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 3 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Correo electrónico institucional	Sistema de transmisión de mensajes por computadora a través de redes informáticas que utiliza el ciudadano para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. La dirección de correo electrónico que corresponde a la Entidad es indumil@indumil.gov.co .
Conflicto de Interés	Situación donde los intereses de negocios, financieros, familiares, políticos o personales podrían interferir con el juicio de valor del personal en el desempeño de sus obligaciones hacia la organización (ISO 37001, 2016) Otra de las definiciones respecto al conflicto de interés es: cuando el interés general propio de la función pública entra en conflicto con el interés particular y directo del servidor público (Código Único Disciplinario).
Consulta	Es la petición mediante la cual el usuario, cliente, funcionario o demás parte interesada, somete a consideración de la Industria Militar un caso o asunto, para que éste emita el correspondiente concepto.
Corrupción	La corrupción consiste en el abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones. (Transparencia por Colombia, s.f.)
Debida Diligencia	Proceso para evaluar con mayor detalle la naturaleza y alcance del riesgo de soborno y para ayudar a las organizaciones a tomar decisiones en relación con operaciones, proyectos, actividades, socios de negocios y personal específicos.
Denuncia	Participar o declarar oficialmente el estado ilegal, irregular o inconveniente de algo.
Desistimiento tácito	Auto de archivo que se realiza por peticiones y/o inquietudes Ciudadanas incompletas, por cuanto pasado un mes de solicitud de ampliación y consolidación de información ésta no fue allegada, dándose por entendido que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación. (Artículo 17 de Ley 1437 de 2011).
Duda	Indeterminación que experimenta un usuario, cliente, funcionario o demás partes interesadas, cuando se le presenta la situación de tener que escoger entre dos juicios o dos decisiones.
Funcionario Público	Un funcionario público es aquella persona que, en régimen de trabajo por cuenta ajena, presta sus servicios de forma permanente a la Administración Pública. Dado que el funcionario público desempeña sus funciones para el Estado.



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 4 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Gestor documental

Herramienta tecnológica que cuenta con el módulo para la gestión y Registro de las comunicaciones tanto recibidas como enviadas por la Industria Militar. A través de esta, la entidad gestiona, entre otros, las respuestas a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que la ciudadanía hace a la entidad.

GIAA

Índice de información clasificada y reservada

Grupo Interno Anti trámites y Atención al Ciudadano.

Es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada. Esta herramienta de gestión documental se encuentra publicada en la Sección de Transparencia de la página web de la Industria Militar (<https://www.indumil.gov.co/publicaciones-registros-de-informacion-y-gestion-documental-2/>).

Información pública clasificada

Es toda aquella información cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiese causar un daño a derechos como a la intimidad, la vida, la salud, la seguridad o a secretos comerciales, industriales o profesionales.

Información pública reservada

Es toda información cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional, en algunas circunstancias como la defensa y seguridad nacional, seguridad pública, las relaciones internacionales, la prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales, la administración efectiva de la justicia, los derechos de la infancia y la adolescencia, la estabilidad macroeconómica y financiera del país y la salud pública, así como, los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos.

MIPG

Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

OEA

Operador Económico Autorizado.

Oficial de transparencia

El Oficial de Transparencia es un funcionario de la administración a quien le serán asignadas por el Director de la entidad, con permanente comunicación con este, de confianza, comprometido con el impulso y la coordinación adecuada para el funcionamiento de RITA, la correcta gestión de reportes por posibles actos de corrupción y la implementación de la Política de Transparencia, Integridad y Legalidad.

Oficial de Cumplimiento Antisoborno

Persona con responsabilidad y autoridad para la operación del sistema de gestión antisoborno (ISO 37001: 2016).

Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 5 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

ORC	Orden de Reclamo por Calidad de productos, servicios o atención al cliente.
PAAC	Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano.
PACO	Portal Anticorrupción de Colombia, es una iniciativa liderada por la Vicepresidencia de la República, a través de la Secretaría de Transparencia, que agrupa en un único sitio información relevante para el análisis del fenómeno de la corrupción y generación de alertas tempranas que permitan la toma de decisiones informada. Asimismo, es el portal donde los ciudadanos pueden reportar los posibles hechos de corrupción de los que tengan conocimiento.
Parte Interesada	Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización. Así las cosas, Para la Industria Militar, las partes interesadas son: Estado, empleados, clientes, proveedores, sociedad, comunidad y organización.
Petición o Derecho de Petición	Derecho que tiene toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes, con base en el interés público ya sea individual, general o colectivo. <i>Artículo 23 de la Constitución Política Colombiana: <u>“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.</u></i>
PQRSDF	Iniciales de petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitaciones.
Pregunta	Es la formulación que una persona, empresa o institución le demandan a otra con el fin de obtener una respuesta. Las preguntas, pueden concretarse por medio de manifestaciones escritas, verbales etc.
Queja	Manifestación verbal o escrita por parte de una persona natural o jurídica, expresando disconformidad con algo o alguien.
Reclamo	Manifestación verbal o escrita por parte de una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.
Requerimiento	Acción, por lo cual se recopila una serie de exigencias y requisitos legales que sustenten un derecho fundamental.
Requisito	Circunstancia necesaria para cumplir un objetivo, con el fin de obtener un resultado determinado.
RITA	Red Interinstitucional de transparencia y Anticorrupción; es una estrategia de articulación entre entidades del Estado creada por la Vicepresidencia de la República, a través de la Secretaría de Transparencia, cuyo objetivo es fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción, acercar a los ciudadanos a las instituciones públicas, cercar a los corruptos y prevenir actos de corrupción.



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 6 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Seguimiento	Proceso que comprende el control de la información suministrada a los ciudadanos, hasta responder satisfactoriamente sus solicitudes, en los términos establecidos.
Soborno	Oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor (que puede ser de naturaleza financiera o no financiera), directamente o indirectamente, e independiente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona que actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones de esa persona (ISO 37001, 2016).
Sugerencia	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'S	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Trámite	Cada uno de los pasos y diligencias regulados por el Estado que hay que recorrer en un asunto hasta su conclusión.
Trabajador en Misión	Son aquellos trabajadores que la Empresa de Servicios Temporales envía a las dependencias de sus usuarios a cumplir la tarea o servicio contratado por estos. Se entiende por dependencias propias, aquellas en las cuales se ejerce la actividad económica por parte de la Empresa de Servicios Temporales.
Usuario	Es la persona natural o jurídica que utiliza algún trámite o servicio.
Veeduría Ciudadana	La veeduría ciudadana es un mecanismo de control social, mediante el cual los ciudadanos y ciudadanas vigilan, fiscalizan y controlan la administración y gestión de lo público y también del sector privado que maneje recursos públicos o desarrolle actividades de interés público.
Vocabulario	Qué vocabulario se aplica para el correcto entendimiento del procedimiento, así como los términos, abreviaturas y símbolos utilizados.

3. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

3.1 AUTORIDAD

PRE	PRESIDENTE INDUSTRIA MILITAR
SG	SECRETARIA GENERAL

3.2 RESPONSABILIDAD

DRF	DIRECCIONES DE FÁBRICA
-----	------------------------



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 7 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

SGT	SUBGERENCIA TÉCNICA
SGC	SUBGERENCIA COMERCIAL
SGA	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
SGF	SUBGERENCIA FINANCIERA
DRS	DIRECCIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA
OCI	OFICINA DE CONTROL INTERNO
OFF	OFICINA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN INTEGRAL
OFI	OFICINA DE INFORMÁTICA
OFJ	OFICINA JURÍDICA
GDC	GRUPO DE CONTRATOS
DAP	DIVISIÓN ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
DAD	DIVISIÓN ADQUISICIONES
GCE	GRUPO COMERCIO EXTERIOR
DSG	DIVISIÓN SERVICIOS GENERALES
DII	DIVISIÓN DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
DID	DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO
SSMA	SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE
DME	DIVISIÓN MERCADEO
DAC	DIVISIÓN ALMACENES COMERCIALES
DPT	DIVISIÓN PRESUPUESTO
DCO	DIVISIÓN CONTABILIDAD
DOF	DIVISIÓN OPERACIONES FINANCIERAS
GSC	GRUPO SERVICIO AL CLIENTE
AATC	ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA
OFT	OFICIAL DE TRANSPARENCIA
OFC	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO ANTISOBORNO

4. PROCEDIMIENTO

4.1. CONDICIONES GENERALES

El ciudadano que desee poner de manifiesto una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia de actividad ilícita o felicitaciones, la Industria Militar pone a disposición los siguientes canales oficiales para la recepción y atención de las mismas.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental SYNERGY. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar

Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 8 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

- a. Los Funcionarios tanto de planta como personal en misión que presten servicio en la Industria Militar, podrán Interponer PQRSDF en cualquiera de sus modalidades.

“El Código Civil colombiano establece que una persona puede ser natural o jurídica. Una persona natural es cualquier individuo de la especie humana, sin importar su edad, sexo o condición. Por su parte, la persona jurídica es una persona, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y de ser representada judicial y extrajudicialmente, por ejemplo: una institución, organización o empresa”

- b. El referido procedimiento se encuentra articulado en el modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el cual tiene como objetivo fortalecer el liderazgo y talento humano, así como promover la coordinación interinstitucional y la efectiva participación ciudadana.

- c. Es así como dicho documento se enmarca en la quinta dimensión del modelo, por el cual se garantiza *“Un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción con los ciudadanos; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información”*.

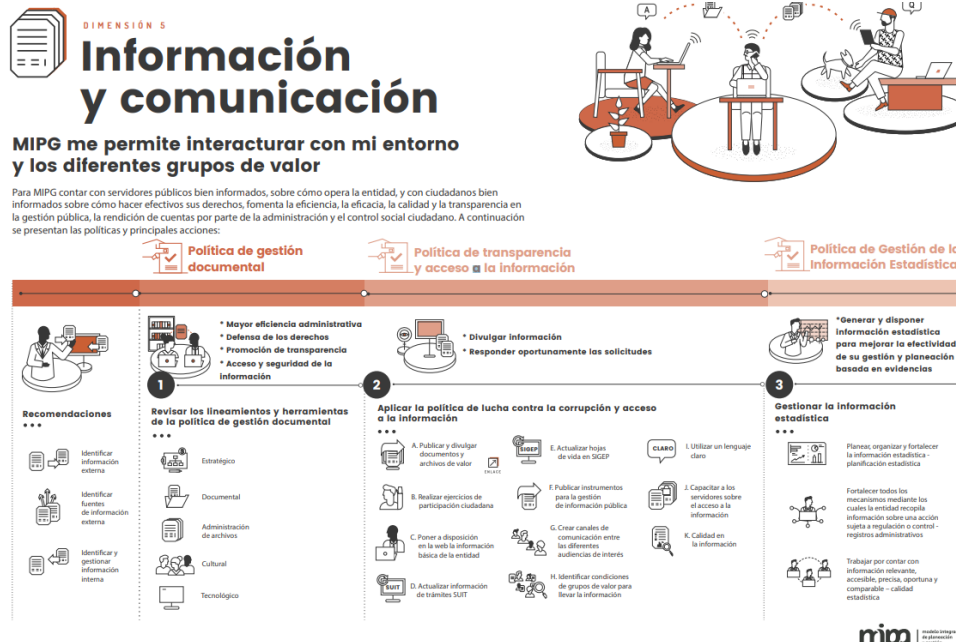


Ilustración 1. Infografía Información y comunicación.

- d. **Normativa Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.**

- Ley 1474 de 2011
- Ley 1712 de 2014
- Decreto 1081 de 2015 DUR Presidencia

Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 9 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

- Decreto 1784 de 2019

e. Índices de desempeño Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

- Índice de Desempeño Institucional
- Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Divulgación proactiva de la información
- Atención apropiada a trámites, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de la ciudadanía
- Monitoreo y seguimiento a los riesgos de corrupción

f. Herramientas de autodiagnóstico

La herramienta de autodiagnóstico le permite a la Industria Militar desarrollar un ejercicio de valoración del estado de cada una de las políticas de gestión y desempeño.

g. Autodiagnósticos

- Política Servicio al Ciudadano
- Transparencia y Acceso a la Información
- Plan Anticorrupción

h. Tenga en cuenta que:

- Todas las personas pueden presentar peticiones sin necesidad de un abogado.
- Si usted es menor de 18 años no necesita un adulto para presentar una petición.

4.1.1. CANALES DE ATENCIÓN Y RECEPCIÓN

MEDIO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN REQUERIDA
	Correo electrónico institucional	<p>Deberá enviar un correo electrónico a la dirección indumil@indumil.gov.co</p> <ul style="list-style-type: none"> • La autoridad o entidad a la que se dirige. • Nombre y apellidos del solicitante. • Número de identificación del solicitante • Dirección donde se debe enviar la respuesta. • El objeto de la petición. • Las razones en que fundamente la petición. • Relación de documentos que se acompañan. • La firma del peticionario, cuando fuere el caso.



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 10 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Atención Virtual		<p>Para la recepción de Denuncias, la Industria Militar tiene disponible a toda la Ciudadanía y demás partes interesadas el buzón soytransparente@indumil.gov.co, el cual estará dispuesto única y exclusivamente para la recepción de denuncias por actos de corrupción como el cual será puesto en conocimiento a la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA.</p> <p>Nota: La recepción de las Denuncias podrán ser de manera anónima, en caso que así lo decida la persona.</p>
	Buzón de Contáctenos Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	<p>Ingresara por la página en internet www.indumil.gov.co https://www.indumil.gov.co/web/docs/CSIndumilPQRD.aspx</p> <p>Una vez haya enviado la solicitud, tener en cuenta el número generado por el Sistema. Número de radicado utilizado para consultar el estado de la solicitud.</p> <p>Las recepciones de las Denuncias podrán ser de manera anónima, en caso que así lo decida la persona.</p>
	Chat en línea	<p>Ingresando a la página web www.indumil.gov.co / parte inferior derecha de la página / Chat y/o mensaje.</p> <p>Nota: Dicho canal no está habilitado para la recepción de PQRSDF, solo se recibirán preguntas frecuentes y consultas sobre el estado en el que se encuentra la solicitud.</p>
Atención Presencial	Correspondencia	<p>Se radicará la Solicitud en la ventanilla de recepción y registro de INDUMIL en la dirección de correspondencia: calle 44 No. 54-11 / CAN Bogotá D.C. El horario de recepción de correspondencia es de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 15:30</p> <ul style="list-style-type: none"> • La autoridad o entidad a la que se dirige. • Nombre y apellidos del solicitante. • Número de identificación del solicitante • Dirección donde se debe enviar la respuesta. • El objeto de la petición.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental SYNERGY. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar

Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 11 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

		<ul style="list-style-type: none"> Las razones en que fundamente la petición. Relación de documentos que se acompañan. La firma del peticionario, cuando fuere el caso <p>Nota: La recepción de las Denuncias podrán ser de manera anónima, en caso que así lo decida la persona.</p>
	Atención Personal	<p>Puede acercarse a la Oficina de Servicio al Cliente en la Calle 44 No. 54-11 CAN Bogotá D.C Primer piso o en cualquier almacén de Indumil a nivel Nacional. El horario de atención personalizada es de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 16:00.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los funcionarios encargados de la oficina de atención al ciudadano darán atenderán las peticiones verbales las cuales serán registradas en el formulario único de PQRS, https://www.indumil.gov.co/web/docs/CSI/ndumilPQRD.aspx quienes a su vez entregaran al ciudadano el número de registro (No interno synergy) para su respectivo seguimiento. Las peticiones verbales serán atendidas de manera presencial o por línea telefónica (PBX 2207800 y línea gratuita).
Página web	Preguntas frecuentes	<p>Dicho canal se encuentra dispuesto para su consulta en la página web https://www.indumil.gov.co/preguntas-frecuentes/.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Las preguntas relacionadas y publicadas refieren a los trámites y servicios de la Industria Militar; así como el reporte por presuntos hechos de corrupción y soborno.

4.1.2. TERMINOS Y CONDICIONES PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE DERECHO DE PETICIÓN.

De conformidad con lo previsto en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la *Ley 1755 de 2015* y modificado por el *Decreto 491 de 2020* en su Artículo 5 y 7 “*Ampliación de términos para atender las peticiones*” “*Reconocimiento y pago en materia pensional*”, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su

Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 12 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

recepción, sin perjuicio del término especial para resolver las siguientes modalidades de derecho de petición.

CATEGORÍA DOCUMENTAL	TÉRMINOS LEY 1755 DEL 2015	TÉRMINOS DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES – AJUSTE SEGÚN DECRETO 491 DE 2020
CONSULTAS DE INFORMACIÓN. (Trazabilidades, Conceptos Técnicos)	Treinta (30) Días hábiles	Treinta y Cinco (35) días Hábiles
TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE. (Ejemplo. Información permisos de porte, tenencia, salvoconductos, sesión de armas- Competencia Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos DCCAE)	Cinco (5) Días hábiles	Cinco (5) Días Hábiles
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN. (Fichas técnicas, información laboral, información contractual)	Diez (10) Días hábiles	Veinte (20) Días hábiles
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL. (Información laboral, Nomina, etc., entregas de Material, Información general, copias valor uso).	Diez (10) Días hábiles	Treinta (30) Días hábiles
Reconocimiento y pago en materia pensional.	Tres (3) meses	Tres (3) meses
Quejas.	Quince (15) Días hábiles	Treinta (30) Días hábiles
Reclamos. (Ordenes de reclamación por Calidad- ORC)	Quince (15) Días hábiles	Treinta (30) Días hábiles
Sugerencias.	Quince (15) Días hábiles	Treinta (30) Días hábiles
Denuncias	Quince (15) hábiles para el Acuso de recibo y tramite a la Oficina de Control Interno	Quince (15) hábiles para el Acuso de recibo y tramite a la Oficina de Control Interno
Felicitaciones.	Quince (15) Días hábiles	Treinta (30) Días hábiles
Petición de una autoridad administrativa.	Diez (10) Días hábiles	Diez (10) Días hábiles
Entes de Control.	Cinco (5) Días hábiles	Cinco (5) Días hábiles
Defensoría del Pueblo.	Cinco (5) Días hábiles	Cinco (5) Días hábiles
Periodistas.	Atención Prioritaria	Atención Prioritaria

- a. Las peticiones de documentos que reposen en los archivos de la Industria Militar y de Información, deberán resolverse dentro de los Veinte (20) días hábiles siguientes a su recepción, si en el transcurso de este término no se ha producido una respuesta al peticionario, se entenderá para todos los defectos legales, que la petición de documentos ha sido aceptado y los mismos serán entregados dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al peticionario, sin que pueda negarse en dicho evento su entrega, salvo que el peticionario no acredite el pago del valor de la reproducción si se trata de copias, el cual le será informado dentro del mismo término de tres (3) días hábiles establecidos en la expedición de los documentos.
- b. Cuando se trate de la expedición de copias, el costo de las mismas será informado en la comunicación de acuerdo a la resolución 192 del 3 de Mayo de 2018, mediante la cual se acepte la respectiva petición,

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental SYNERGY. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar

Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 13 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

valor que en ningún caso será superior al costo de la reproducción, y que será cancelado por el peticionario mediante consignación en la cuenta que para efecto indique la respuesta efectiva por el servidor competente, una vez cancelado el valor de las copias y radicado ante el servidor competente la copia del recibo respectivo, este deberá expedirse en un plazo no superior a los tres (3) días hábiles, salvo para su reproducción se requiere de un tiempo adicional, circunstancia que será informada al peticionario mediante comunicación remitida dentro de los plazos referidos, indicando la fecha en la cual se hará la entrega de los documentos solicitados, que no podrá exceder los seis (6) días hábiles contados a partir de la radicación del recibo.

- c. Las peticiones mediante las cuales se eleve una consulta, deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días hábiles siguientes después de su recepción.
- d. Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y otras comunicaciones relacionadas con la seguridad e integridad cadena de suministros, o eventos que tengan un impacto negativo y que afecten la imagen y la reputación de INDUMIL tendrán concepto Jurídico y serán tramitadas o rechazadas.
- e. Las Denuncias interpuestas por los ciudadanos, funcionarios y demás partes interesadas o de manera anónima, serán dirigidas a la Oficina de Control Interno, quienes adelantarán las respectivas auditorías que estas den a lugar e informarán a los respectivos órganos de control.
- f. Las Denuncias interpuestas por los ciudadanos, demás partes interesadas o de manera anónima, serán dirigidas a la Oficina de Control Interno, quienes adelantarán las respectivas auditorías que estas den a lugar e informarán a los respectivos órganos de control.

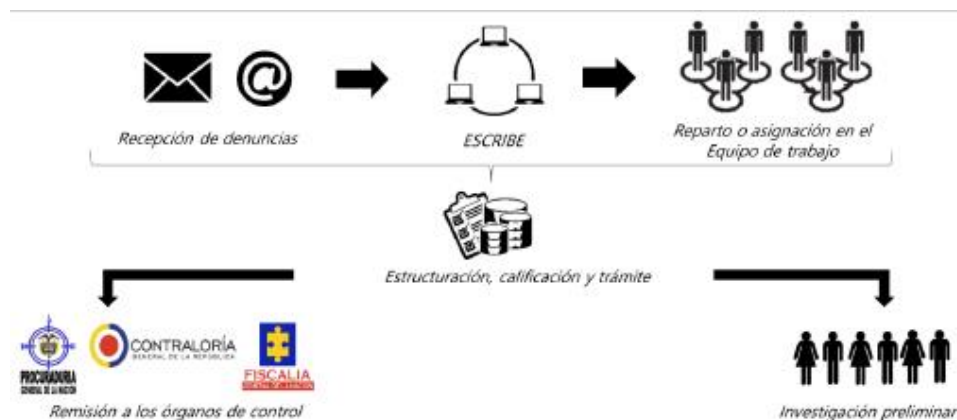


Ilustración 2. Sistema Gestión de Denuncias.

Notas:

1. Las Denuncias que ingresan a la Industria Militar por cualquiera de los canales o de manera anónima, serán puestas en conocimiento por el Oficial de transparencia y en cumplimiento al Oficio de notificación 02.316.702 a la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción (RITA) de la Vicepresidencia de la República a través de la Secretaría de Transparencia.
2. Es oportuno señalar que el Oficial de Transparencia no ejercerá funciones mediante las cuales participe en los procedimientos administrativos de la entidad, a través de autorizaciones y refrendaciones.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental SYNERGY. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar

Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 14 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

3. En su calidad de Oficial de Transparencia, esta persona será el enlace con la Secretaría de Transparencia, también será quien se asegure por que al interior de la entidad se cuente con un canal para recepción, análisis y gestión de reportes denuncias por actos o riesgos de corrupción; así mismo coordinará la articulación interinstitucional para que todas las dependencias al interior de la entidad cumplan las políticas y la normatividad en materia de integridad, legalidad y anticorrupción.

Por esta razón, el Oficial de Transparencia prestará su colaboración en la entidad para el desarrollo de las buenas prácticas y políticas de transparencia al interior de la administración pública, en las cuales se encuentra el modelo Integrado de Planeación y Gestión – **MIPG**.



Ilustración 3. Sistema Gestión de Denuncias.

4. La Industria Militar pone en disposición de la Ciudadanía el buzón soytransparente@indumil.gov.co con el fin de interponer Denuncias, así como el buzón denunciacorrupcion@presidencia.gov.co.
5. En un término de Diez (10) días calendario, serán fijadas en la cartelera de edictos los respectivos traslados y acuse de recibo de las mismas.
6. El oficial de transparencia será el encargado de la recepción y tramite de las denuncias o actos de corrupción y soborno; así como el traslado a las Oficinas de Control Interno y Control Interno Disciplinario.

Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 15 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por:	SECRETARIO GENERAL

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

- g. **Deber del trámite Oportuno:** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por la *Ley 1755 del 30 de junio de 2015*, toda actuación que inicie cualquier persona ante autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición establecido en el Artículo 23 de la Constitución Política. Por lo tanto, es un deber del servidor público de la Entidad atender las peticiones dentro de los términos establecidos en la Ley y de los cuales se encuentran señalados en el numeral 4.3.

Nota:

Ningún Servidor público podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el proceso implicado deberá informar esta circunstancia al ciudadano, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta.

Nota:

Esta no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

- h. **Funcionarios sin Competencia:** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.
- i. **Plazo para la emisión de bonos pensionales tipo A.** “La emisión de los bonos pensionales tipo A se realizará dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha en que la información laboral esté confirmada o haya sido certificada y no objetada, siempre y cuando el beneficiario haya manifestado previamente y por escrito, por intermedio de la Administradora de Pensiones del Sistema General de Pensiones, su aceptación del valor de la liquidación. Lo anterior, en concordancia con lo previsto en el artículo 52 del Decreto 1748 de 1995, modificado por el artículo 14 del Decreto 1474 de 1997 y el artículo 22 del Decreto 1513 de 1998”.

Cuando se trate de emitir y redimir bonos de personas que hayan fallecido o hayan sido declaradas inválidas, los términos previstos en este artículo se reducirán a la mitad”

4.1.3. DETALLES DEL INGRESO, OBSERVACIÓN, RESPUESTA Y SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

4.1.3.1. INGRESO E INVESTIGACIÓN.

I. Contenido de las Peticiones.

Toda petición presentada a la Industria Militar deberá contener por lo menos:

- a. Nombres y apellidos del Solicitante y de su representante y/o apoderado si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección de correspondencia.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental SYNERGY. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 16 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

- b. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección de correo electrónico. Si el peticionario es una persona de derecho privado que deba estar inscrito en el registro mercantil, estará obligado a indicar su dirección electrónica.
- c. El objeto de la Petición
- d. Las razones en las que se fundamenta la petición
- e. Documentos soporte si este lo requiere, con el fin de realizar el respectivo trámite
- f. La firma del Peticionario Cuando fuere el caso

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) que ingresan por cualquiera de los canales oficiales, mencionados en el numeral 4.2. deben ser registrados en el gestor documental Synergy, observado y puesto en conocimiento al Secretario General y posteriormente a la Gerencia General.

Nota:

El área de correspondencia y el área de atención, participación y orientación ciudadana, son las áreas autorizadas y responsables de velar por la recepción, distribución y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Felicitaciones y demás comunicaciones entrantes de la Industria Militar.

- a. Una vez la Gerencia General emita instrucciones, se procede a tramitar a la dependencia encargada para emisión de respuesta.
- b. En caso de que se trate de una Denuncia, Queja o Reclamo, la Gerencia General ordenara a la Oficina de Control Interno la respectiva auditoria. Con base en los resultados que reporte o la información allegada "Conclusiones y/o Recomendaciones" la Gerencia podrá ordenar a la Subgerencia Administrativa- Oficina de Control Interno Disciplinario, la apertura de indagaciones disciplinarias preliminares si se trata de la conducta del funcionario que por acción u omisión a si lo amerite.
- c. El Área de Atención y Participación o que haga sus veces, informara a la parte denunciante sobre las acciones adelantadas por parte de la Industria Militar.

II. Peticiones Incompletas y Desistimiento Tácito.

En virtud del principio de eficacia, cuando el servidor público de la Industria Militar tramite una petición ya radicada y este incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, pero la actuación puede continuar sin oponerse a la Ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que esta se complete por el peticionario en el término máximo de un (1) mes contando a partir del requerimiento respectivo.

- a. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos se reactivara el término para resolver la petición.
- b. Cuando en el curso de una actuación Administrativa el servidor encargado de adelantarla advierta que el peticionario debe realizar la gestión de un trámite a su cargo, necesario para resolver de fondo la petición, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, Plazo durante el cual se suspenderá el termino para resolver la petición.
- c. Vencidos los términos establecidos en este numeral, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la Industria Militar decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo el cual se notificara personalmente.

III. Peticiones Irrespetuosas, Oscuras o Reiterativas.

Toda petición dirigida a la Industria Militar debe ser respetuosa, sin pena de su rechazo o devolución,

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental SYNERGY. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 17 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por:	SECRETARIO GENERAL

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

precisando en todo caso los motivos que da lugar a dicha circunstancia.

Solo cuando la finalidad y objeto de una petición resulte incomprensible y no se entienda, se devolverá al peticionario para que esta sea corregida o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de que la petición no se corrija o aclare en el término anteriormente establecido, se archivara la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Cuando se presente una petición que reitere lo solicitado en una idéntica o similar ya resuelta, la Industria Militar podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieran negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

IV. Atención Prioritaria de peticiones.

Si la Petición es realizada por un periodista, para el ejercicio de su actividad, esta se tramitará de manera preferencial

Los niños, niñas, adolescentes, adultos mayores y personas en situación de discapacidad podrán presentar directamente solicitudes, quejas, reclamos sugerencias en interés propio, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

V. Petición de información y documentos reservados.

Solo tendrán el carácter de reservado la información y documentos expresamente sometidos a reserva por mandato de la constitución y la Ley en especial los Siguietes:

- a. Los relacionados con la defensa o seguridad nacional.
- b. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- c. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las historias laborales, así como la historia clínica.
- d. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como los estudios técnicos de valoración de activos de la nación.
- e. Los amparados por el secreto profesional.
- f. Los protegidos por el secreto Comercial e Industrial.

RESPUESTA

4.1.4

- a. Las Subgerencias, Directores de Fábrica y Jefes de las Oficinas Asesoras, nombraran a un funcionario el cual será parte de las mesas de trabajo que dispondrá y liderara la Secretaria General, los cuales tocaran temas de atención, participación, y orientación ciudadana.
- b. Paralelamente, cada Subgerencia, Direcciones de Fábrica y Jefes de oficinas, designaran al funcionario quien dará respuesta a las PQRSF en los términos establecido por Ley según los siguientes parámetros establecidos.
- c. Cuando se trate de requerimientos de información o acciones específicas, el área encargada procederá a preparar la respuesta adecuada para el ciudadano. Toda respuesta llevará la revisión o visto bueno de cada subgerencia. En casos específicos de respuesta, el área encargada se apoyará en la oficina jurídica, de personal o la subgerencia correspondiente.
- d. Toda respuesta que lleve firma de la Presidencia, será remitida a la Secretaria General, para su respectivo registro y control pertinente.

Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 18 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

- e. En caso que la respuesta a la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y/o Felicitación (PQRSDF), no pueda ser resuelta se procederá a dar respuesta parcial.
- f. La Oficina Jurídica y la Subgerencia Técnica emitirán conceptos en cuanto se requiera o la Presidencia General lo solicite, de lo contrario las respuestas a las PQRSDF serán surtidas por los procesos responsables.

4.1.4.1. CARGUE DE RESPUESTAS EN EL GESTOR DOCUMENTAL E-SYNERGY

I. RESPUESTAS ELECTRONICAS

- a. Nos dirigimos al buzón (correo electrónico) sección enviados, allí elegimos el correo que deseamos guardar dando doble clic sobre este para abrirlo.

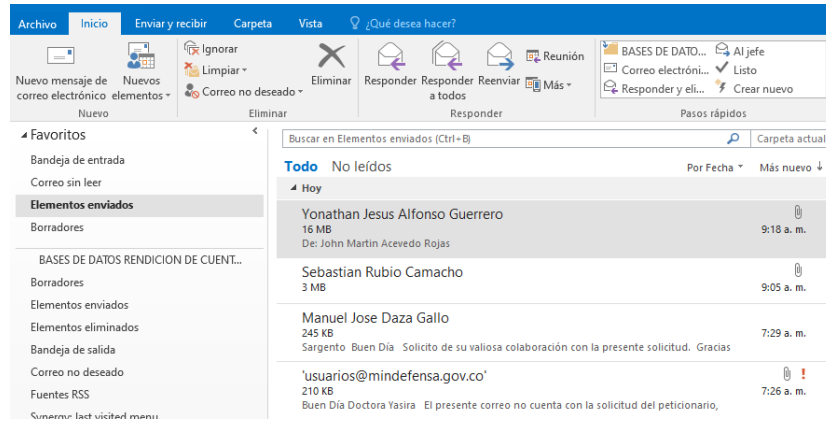


Ilustración 4. Buzón correo institucional.

- b. Una vez abierto el correo nos dirigimos al botón Archivo, ubicado en la esquina superior izquierda, damos clic sobre este y luego nuevamente en guardar como.

Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 19 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

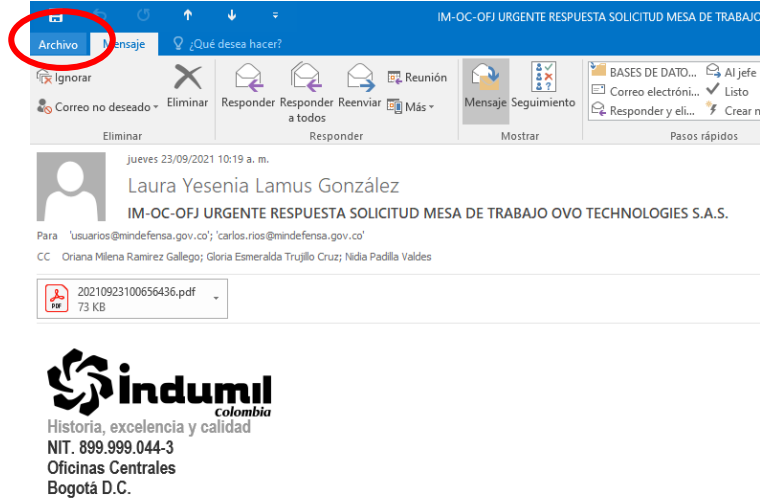


Ilustración 5. Buzón correo institucional.



Ilustración 6. Buzón correo institucional.

- c. Una vez dado clic en guardar como se abrirá la siguiente ventana, en ella debemos dar clic en tipo en donde se desplegará una serie de formatos, para guardar el correo debemos elegir el que dice formato de mensaje único de Outlook.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

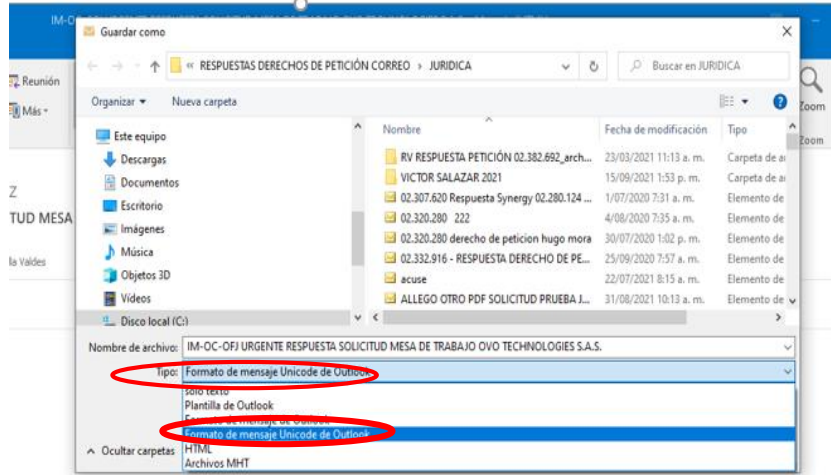


Ilustración 7. Buzón correo institucional- Ventanilla Guardar como.

- d. Al seleccionar el formato mencionado en el paso anterior, se debe elegir el lugar donde desea guardar el correo ya sea en el escritorio, documentos, o en la carpeta que se tenga destinada para tal fin, por ultimo damos clic en guardar.

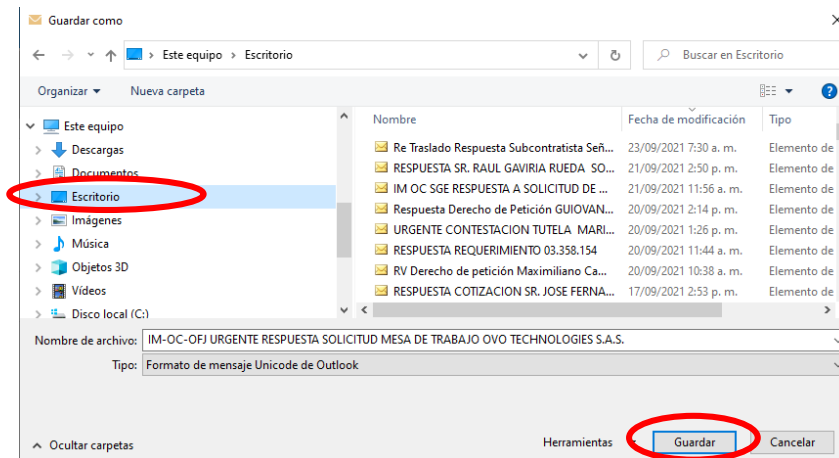


Ilustración 8. Ventanilla Guardar como- escritorio.

- e. Una vez realizado el paso 4, nos dirigimos a la carpeta donde guardamos el correo para corroborar que se haya realizado correctamente.

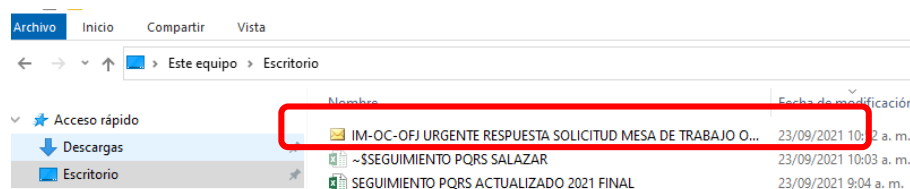


Ilustración 9. Ventanilla Guardar como.

Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 21 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

II. RESPUESTAS ENVIADAS MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.

- a. Ingresamos el número de documento (ENTRANTE) en la barra, se debe verificar que este seleccionada la palabra Documentos de la lista desplegable.

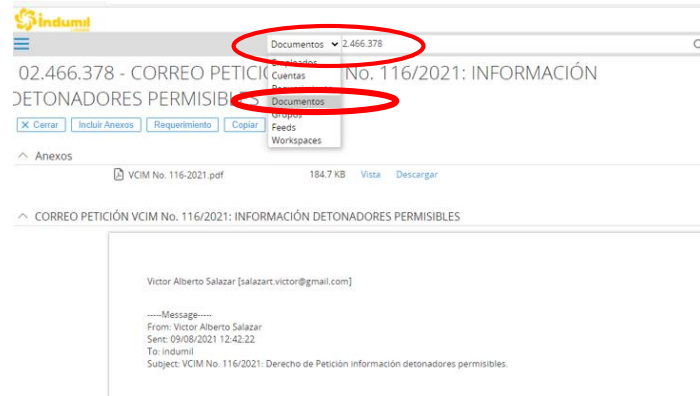


Ilustración 10. Gestor Documental E-Synergy.

- b. Una vez ingresamos al documento inicial, damos clic en la parte superior derecha en el icono de requerimiento (figura de sobre).

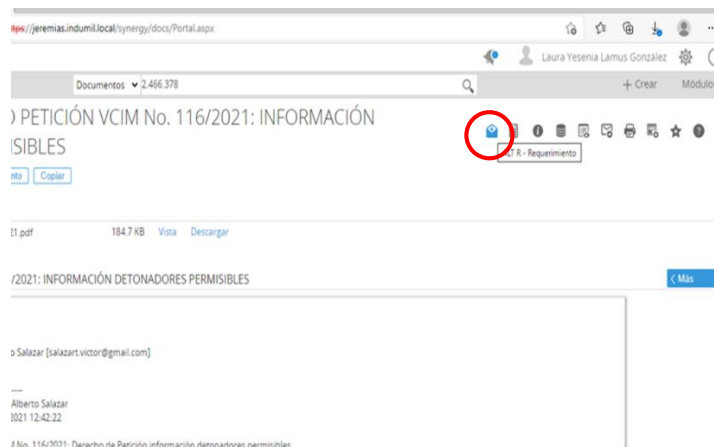


Ilustración 11. Gestor Documental- E-Synergy opción requerimiento.

- c. Al dar clic en requerimiento nos va a llevar a la siguiente ventana, en esta damos clic sobre el título de la descripción.



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 22 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Flujo de trabajo: Buscar - Requerimiento

[X Cerrar](#) [Buscar](#) [Refrescar](#) [Exportar](#) [Mail merge](#)

Buscar Requerimiento + Anexos

Documento 02.466.378 — CORREO PETICIÓN VCIM No. 116/2021: INFORMACIÓN DETONADORES PERMISIBLES

Incluir (Documentos enlazados mediante campos libres de tipo GUID)

→ Creado	Autor	Descripción	Tipo	Fecha inicio	Fecha final
09-08-2021	John Martin Acevedo Rojas	CORREO PETICIÓN VCIM No. 116/2021: INFORMACIÓN DETONADORES PERMISIBLES	Entrante con Observación (QR)	09-08-2021	09-08-2021

Ilustración 12. Gestor Documental E-Synergy.

- d. Una vez ingresemos al requerimiento damos clic en la lupa, ubicada en la casilla de respuesta.

Entrante con Observación (QR) - 03.353.153

[X Cerrar](#) [Guardar](#) [Refrescar](#) [Copiar](#) [Observación](#) [Hecho](#) [Observación Grupo](#) [Borrar](#) [Obsen](#)

Crear	Realizar
John Martin Acevedo Rojas 09-08-2021 14:10	Nidia Padilla Valdes Empleado Observación: Carlos Andres Cubides Mendoza, Jesus David Cruz Pulido, Laura Yesenia Lamus Gonzalez, Monica Edy Chaparro Ordoñez

Empleado 28738624 — Nidia Padilla Valdes — Jefe de Oficina Of Jurídica — Indumil - Oficinas Central
Entidad P19171251 — VICTOR ALBERTO SALAZAR TEJADA — Colombia — Proveedor — Activo
Descripción CORREO PETICIÓN VCIM No. 116/2021: INFORMACION DETONADORES PERMISIBLES
Documento 02.466.378 — CORREO PETICIÓN VCIM No. 116/2021: INFORMACION DETONADORES PERI
Prioridad 3 - Medio
Fecha inicio 09-08-2021
Días 1.00
Documento con anexos

Respuesta [Lupa](#)

Respuesta Adicional 1 [Lupa](#)

Respuesta Adicional 3 [Lupa](#)

Observaciones: Requerimiento Observa

Ilustración 13. Gestor Documental E-Synergy- Opción requerimiento.

- e. Automáticamente se abrirá una ventana donde daremos clic en Nuevo.

Documentos

[X Cerrar](#) [Buscar](#) [Restablecer](#) [Nuevo](#) [Borrar](#)

Buscar

en

Ilustración 14. Gestor Documental E-Synergy.

- f. Al dar clic en nuevo se despliega una ventana, correspondiente a la tipología documental, nos dirigimos a la que dice correspondencia saliente y damos clic en saliente externo oficina oficina central.

Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 23 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

- **Correspondencia Saliente**
 - [Saliente Externa-Actas](#)
 - [Saliente Externa-Catalogos](#)
 - [Saliente Externa-Circulares](#)
 - [Saliente Externa-Consultas](#)
 - [Saliente Externa-Contratos](#)
 - [Saliente Externa-Cotizaciones](#)
 - [Saliente Externa-Demandas](#)
 - [Saliente Externa-Derechos de Petición y Tutelas](#)
 - [Saliente Externa-Directiva Permanente](#)
 - [Saliente Externa-Directiva Transitoria](#)
 - [Saliente Externa-Disposiciones de Gobierno](#)
 - [Saliente Externa-Encuestas](#)
 - [Saliente Externa-Exportaciones](#)
 - [Saliente Externa-Facturas / Cuentas de Cobro](#)
 - [Saliente Externa-Hojas de Vida](#)
 - [Saliente Externa-Importaciones](#)
 - [Saliente Externa-Inf. Tributarios y Financieros](#)
 - [Saliente Externa-Informes Control Interno](#)
 - [Saliente Externa-Informes Entidades Externas](#)
 - [Saliente Externa-Invitaciones](#)
 - [Saliente Externa-Manuales](#)
 - [Saliente Externa-Memorandos](#)
 - [Saliente Externa-Normas y Procedimientos](#)
 - [Saliente Externa-Ofertas](#)
 - [Saliente Externa-OficioFagecor](#)
 - [Saliente Externa-Oficios Antonio Ricaute](#)
 - [Saliente Externa-Oficios Oficina Central](#)

Ilustración 15. Gestor Documental E-Synergy Tipos Documentales.

- g. Una vez hecho el paso anterior nuevamente se despliega una ventana, para cargar la respuesta dada al peticionario, en ella se deben llenar los campos: **Entidad** (corresponde a el nombre del usuario que solicita la respuesta), Asunto (título de la respuesta) y examinar (en donde se adjuntara el correo de respuesta dado al solicitante).

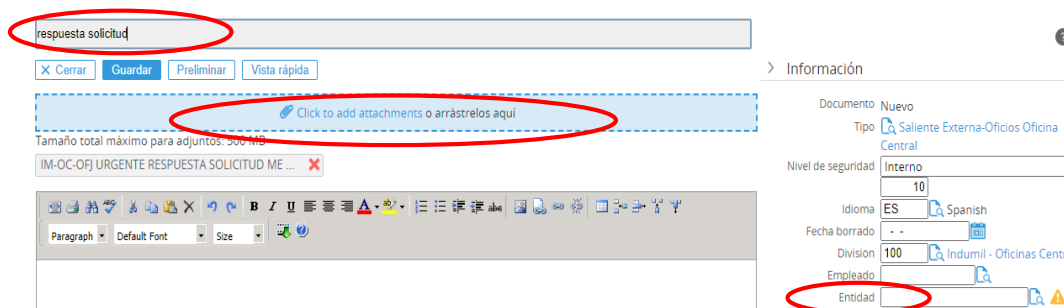


Ilustración 16. Gestor Documental E-Synergy incluir anexos

- h. Como paso final, damos clic en guardar, donde se generará un numero de requerimiento automáticamente que se evidenciará en la casilla de respuesta así:

Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 24 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Entrante con Observacion (QR) - 03.353.153

Crear	Realizar
John Martin Acevedo Rojas 09-08-2021 14:10	Nidia Padilla Valdes Empleado Observación: Carlos Andres Cubides Mendoza, Jesus David Cruz Pulido, Laura Yesenia Lamus González, Monica Edy Chaparro Ordoñez

Empleado 28738624 — Nidia Padilla Valdes — Jefe de Oficina Of.Juridica — Indumil - Oficinas Centrales
 Entidad P19171251 — VICTOR ALBERTO SALAZAR TEJADA — Colombia — Proveedor — Activo
 Descripción CORREO PETICIÓN VCIM No. 116/2021: INFORMACIÓN DETONADORES PERMISIBLES
 Documento 02.466.378 — CORREO PETICIÓN VCIM No. 116/2021: INFORMACIÓN DETONADORES PERMISIBLES
 Prioridad 3 - Medio
 Fecha inicio 09-08-2021
 Dias 1.00
 Fecha fir
 Documento con anexos

Respuesta RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN No. VCIM 116/2021 - RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN No. VCIM C116/2021
 Respuesta Adicional 1
 Respuesta Adicional 3
 Observaciones: Requerimiento
 Observaciones: Flujo de trabajo
 Buen dia, por favor tener en cu igualmente se anexan escanea

Ilustración 17. Gestor Documental E-Synergy inclusión de respuesta.

III. PARA RESPUESTAS FISICAS

- Como primer paso se debe digitar el número de oficio en la casilla de respuesta, una vez digitado se da clic sobre el mismo.

Entrante con Observacion (QR) - 03.313.087

Crear	Realizar
John Martin Acevedo Rojas 03-06-2021 10:32	Guillermo Laverde Rendon Empleado Observación: Yonathan Jesus Alfonso Guerrero

Empleado 70556425 — Guillermo Laverde Rendon — Secretario General — Indumil - Oficinas Central
 Entidad P800152783 — FISCALIA GENERAL DE LA NACION — Colombia — Proveedor — Activo
 Descripción CORREO TRASLADO POR COMPETENCIA
 Documento 02.437.963 — CORREO TRASLADO POR COMPETENCIA
 Prioridad 3 - Medio
 Fecha inicio 03-06-2021
 Dias 1.00
 Documento con anexos

Respuesta IM OC SGE RESPUESTA TRASLADO POR COMPETENCIA - PETICIÓN FISCALIA GENERAL DE LA NACION
 Respuesta Adicional 1
 Respuesta Adicional 3
 Observaciones: Requerimiento
 Observaciones:

Ilustración 18. Gestor Documental E-Synergy ID documento.

- Al dar clic sobre este nos direccionara al oficio realizado por nosotros, en la parte superior izquierda debemos seleccionar incluir anexos.



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 25 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Documentos 02437963

02.442.807 - IM OC SGE RESPUESTA TRASLADO POR COMPETENCIA - PETICION FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN

[Cerrar](#) [Incluir Anexos](#) [Requerimiento](#) [Copiar](#)

Anexos

IM OC SGE RESPUESTA TRASLADO POR COMPETENCIA - PETICION FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN.doc 164.5 KB [Descargar](#) [Editar con MS Word](#)

IM OC SGE RESPUESTA TRASLADO POR COMPETENCIA - PETICION FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN

Historia, excelencia y calidad
NIT. 899.999.044-3
Oficinas Centrales
Bogotá D.C.
No. 02.442.807 Fecha Elaboración: 16/06/2021 02:18:20 p.m.

ASUNTO : IM OC SGE RESPUESTA TRASLADO POR COMPETENCIA - PETICION FISCALIA GENERAL

Al MARÍA CAMILA RAMÍREZ ARIAS

Ilustración 19. Gestor Documental E-Synergy- Inclusión de anexos.

- c. Cuando damos clic en incluir anexos nos saldrá la siguiente ventana, en ella se deben llenar los campos: **Entidad** (corresponde a el nombre del usuario que solicita la respuesta), **Asunto** (título de la respuesta) y clic en **documento adjunto** (en donde se adjuntara el oficio firmado y correo enviado al solicitante).

Documento: Nuevo

[Guardar](#) [Preliminar](#)

Asunto: **Re: IM OC SGE RESPUESTA TRASLADO POR COMPETENCIA - PETICION FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN**

Seguridad: Interno 10

Idioma: ES Spanish

borrado: - -

Anexos: [Click to add attachments](#) o arrástrelos aquí

Tamaño total máximo para adjuntos: 500 MB

Archivos: Autor / Propietario Vista: Derechos

Empleado: **P899999**

Entidad: **P899999**

Division: 100

MINEXCO

Contacto: [+](#)

Dependencia/Proyecto: [+](#)

Clasif/Vigencia: [+](#)

Ilustración 20. Gestor Documental E-Synergy.

- d. Al realizar el paso 3 llenando los campos correspondientes damos clic en guardar, en la parte inferior del oficio veremos reflejados los respectivos anexos así:



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 26 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Para comunicarse con el Departamento Control Comercio de Armas (DCCA) puede ingresar a la página de TRÁMITES, llamar Teléfono: Fijo (Bogotá) 3150111 ex. 6429-6430-6431-6432, horario de atención: lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. o comunicarse al correo serviciocudadanodcca@cgfm.ml.co.

Con lo antes expuesto, se da por atendida de manera completa y de fondo la petición de la referencia.

Cordialmente,

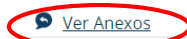
Capitán de Navio (RA) GUILLERMO LAVERDE RENDON
Secretario General

Calle 44 N° 54 – 11 CAN Fair: 2224889 - 2225786. PBX: 22071

Tags: No tags added

Ver Anexos
Ilustración 21. Plantilla Oficio saliente externo Gestor documental E-Synergy.

Nota: se debe dar clic en la palabra ver anexos para poder visualizarlos.



02.442.811 - Re: IM OC SGE RESPUESTA TRASLADO POR COMPETENCIA - PETICION FISCALIA GENERA

Documento 02.442.811 Entidad P899999041 - MINEXCON
Creado por Laura Yesenia Lamus González 16-06-2021 14:19 Autor Laura Yesenia Lamus González 1
Modificado por Laura Yesenia Lamus González 16-06-2021 14:19
Tipo Saliente Externa-Oficios Oficina Central
Anexo 02.442.807 RESPUESTA 448.3 KB Vista Descargar
TRASLADO MARIA CAMILA
FISCALIA .pdf

Ilustración 22. Inclusión ID. Oficio saliente.

- e. La oficina de Atención Ciudadana verificará el consecutivo dado por la oficina de correspondencia, y se dará por terminado el requerimiento teniendo en cuenta que este fue enviado por correo certificado (**SERVIENTREGA**).

IM-OC-SGA-DAP-CONFIRMACION INFORMACION LABORAL DEL REDO OSPINA CEDIEL

Consultar: 2021-02-07 14:14

IM-OC-SGA-DAP-CONFIRMACION INFORMACION LABORAL DEL REDO OSPINA CEDIEL .docx 138.5 KB Descargar

CONFIRMACION INFORMACION LABORAL DEL SEÑOR ALFREDO OSPINA CEDIEL

Indumil Colombia
Sede: Bogotá, D.C. y sucursales
NIT: 900.000.042
Oficina Central
No. 02.382.183 Fecha Emisión: 09/02/2021 02:15:39 p.m.
ASUNTO: IM-OC-SGA-DAP-CONFIRMACION INFORMACION LABORAL DEL SEÑOR ALFREDO OSPINA CEDIEL

Al: Señor CIRO NAVA S TOVAR
Jefe del Oficina de Atención Ciudadana

Ilustración 23. Radicación Gestor Documental E-Synergy.

- f. Si la respuesta No cuenta con oficio firmado, ni medio de envío ya sea por correo electrónico o con el consecutivo mencionado anteriormente que da el área de correspondencia, la secretaria general área de atención ciudadana no la dará por **terminada**.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental SYNERGY. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 27 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por:	SECRETARIO GENERAL

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

4.1.4.2. CONTROL Y REPORTE

Con el fin de brindar respuestas oportunas y de fondo al ciudadano o demás partes interesadas que interponen a la Industria Militar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncia y Felicitaciones de manera respetuosa, la Secretaria General- Área de Atención al Ciudadano realiza las siguientes actividades de control con el fin de mitigar el riesgo de incurrir a procesos jurídicos y/o disciplinarios en cumplimiento a la **Ley 1755 de 2015 - Artículo 31**. ***"Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario"***.

I. CONTROL.

El Área de Atención al Ciudadano, registrara las PQRSDF en el cuadro de control **IM OC SGE FO-036** con el fin de tener claridad del proceso responsable, la tipificación de la petición y los términos legales.

Se notificará por medio de correo electrónico a los delegados de cada dependencia las PQRSDF que se encuentran en términos de respuesta, con el fin de que estas sean atendidas de fondo y notificadas al peticionario (Ciudadano o demás partes interesadas).

II. REPORTE.

- a. Cuando por alguna circunstancia se llegue al incumplimiento de las PQRSDF en los plazos establecidos estas serán reportadas a la Subgerencia Administrativa- Control interno Disciplinario con el fin de realizar la respectiva apertura disciplinaria **Ley 1755 de 2015 - Artículo 31**.
- b. Consolidación del Informe Trimestral para la Coordinación y Articulación de la Atención y Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa, dando cumplimiento a la Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016 emitida por el MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL.
- c. Reporte detallado del resultado de la gestión de atención ciudadana, resaltando los requerimientos de PQRSDF resueltos, extemporáneos, y vencidos (Informe trimestral).
- d. Se publicarán en el sitio web, los informes trimestrales presentados en la sección, Transparencia y Acceso a la Información Pública / Informes Públicos. (*Ley 1712 de 2014- "POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA LA LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA NACIONAL y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES*).

Nota: Los informes relacionados en el referido informe, serán reportados como evidencia y registrados en la Matriz de Riesgos del proceso de Gestión Secretaria General con el fin de evaluar la mitigación de riesgos por posibles sanciones disciplinarias ante la entidad.

4.1.4.3 ACCESO A LA INFORMACIÓN

En cumplimiento al Título IV que trata de las Garantías al Ejercicio del derecho de acceso a la Información, de la Ley de transparencia y acceso a la información pública 1712, numeral D, se deberá promover el conocimiento y aplicación de la presente ley sus disposiciones entre los sujetos obligados, así como su comprensión entre el público, teniendo en cuenta criterios diferenciales para su accesibilidad, sobre las materias de su competencia.

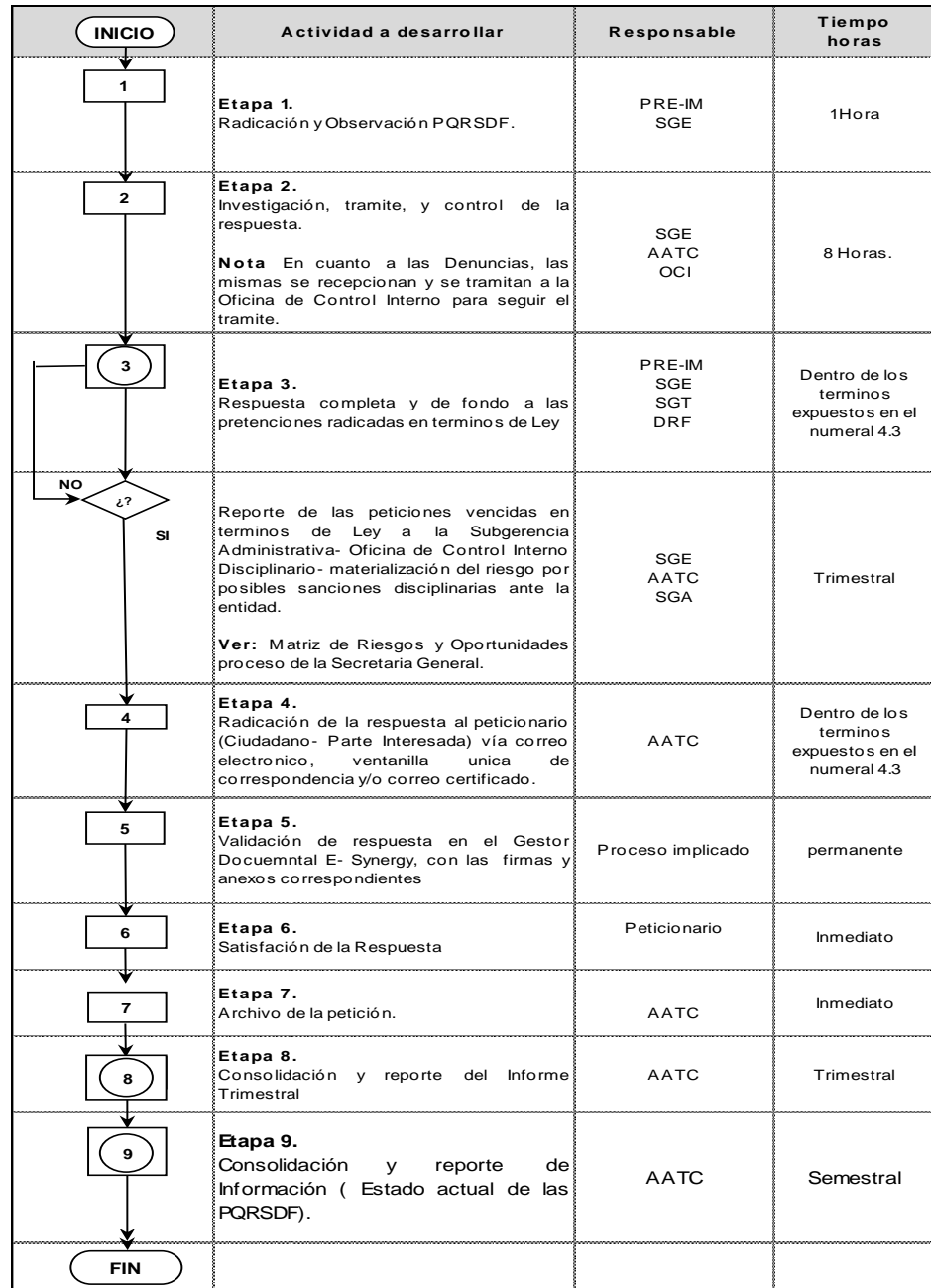
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental SYNERGY. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 28 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

4.2. DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO



La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental SYNERGY. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar

Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 29 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

4.3. DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS

La descripción de las etapas se realizará teniendo en cuenta la siguiente estructura:

Etapa 1. Radicación y Observación PQRSDF

En esta etapa, la oficina de correspondencia será la encargada de recibir y tramitar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) de manera física y electrónica (buzón indumil@indumil.gov.co) de conformidad con lo establecido en el Instructivo para la Recepción, Radicación, Registro, Distribución y Control de las Comunicaciones Oficiales de la Industria Militar – IM OC SGE IN 006 numeral **4.1.4** y **4.1.18** Distribución de las Comunicaciones Oficiales.

- **Documentos y Registros aplicables**

Documento	Registro
Instructivo para la Recepción, Radicación, Registro, Distribución y Control de las Comunicaciones Oficiales de la Industria Militar – Cód.: IM OC SGE IN 006	Planilla documental Gestor Documental E-Synergy.

Etapa 2. Investigación, trámite, y control de la respuesta.

El área de Atención al Ciudadano realizará el respectivo seguimiento y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) por medio del cuadro control “*Seguimiento y control de las PQRSDF*” IM OC SGE FO 036, el cual registra:

1. Soporte de ingreso de la petición
2. No de Radicado
3. Tipo de petición:
 - Peticiones de Interés General.
 - Infantes, Menores, Adultos Mayores, Periodistas.
 - Solicitud de documentos e información.
 - Consultas de información.
 - Peticiones entre entidades.
 - Peticiones congresistas (Senadores y Representantes).
 - Quejas.
 - Reclamos.
 - ✓ Sugerencias y felicitaciones.
 - ✓ Entes de Control.
 - ✓ Bonos pensionales.
4. Días hábiles de Respuesta de conformidad con los tiempos referidos en el **Numeral 4.1.2.**
5. Peticionario.
6. Descripción.
7. Proceso implicado.
8. Fecha de recepción al Proceso.
9. Funcionario responsable de tramitar la respuesta al peticionario.
10. Fecha límite de respuesta.
11. Fecha de respuesta radicado al peticionario.



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 30 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

12. Documento (Numero de Synergy) de la respuesta.
13. Información del Peticionario.
14. Evidencia de entrega (No de Guía, Correo electrónico, respuesta física firmada).
15. Tipo de Recepción entre el proceso y el peticionario.
16. Acción tomada.
17. Días hábiles de vencimiento.
18. Estado de la petición (En términos, Respuesta extemporánea, vencido, terminado).

De manera semanal se enviarán correos de recordatorio a los diferentes procesos con el ánimo de dar a conocer el estado de las diferentes solicitudes para la respectiva proyección de respuesta. En caso de que los procesos no tomen en cuenta los correos enviados se realizara un oficio el cual será impartido de manera física al proceso implicado con el consolidado de las PQRSDF que se tengan pendientes.

- **Documentos y Registros aplicables**

Documento	Registro
Procedimiento para la Atención a Requerimientos de PQRSDF Cód: IM OC SGE PR 001	Formato Seguimiento y Control de las PQRSDF Cód.: IM OC SGE FO 036

Etapa 3. Respuesta completa y de fondo a las peticiones radicadas en términos de Ley

Los jefes de oficina, subgerentes y directores de fábrica, serán los encargados de realizar la respectiva revisión de la respuesta que se emita por parte de su proceso al peticionario, esto con el ánimo de dar una respuesta clara, oportuna y de fondo al peticionario, las personas designadas para el seguimiento de las PQRSDF en cada área deberán velar por el cargue de la misma en el gestor documental, con sus respectivas firmas y medio de envío según lo mencionado en el numeral (Respuesta 4.1.4).

a. Reporte de las peticiones vencidas en términos de Ley a la Subgerencia Administrativa- Oficina de Control Interno Disciplinario.

Se realizará un informe de manera mensual a la oficina de control interno disciplinario, esto con el fin de dar a conocer las diferentes peticiones que se encuentran en estado vencido y así se tomen las medidas pertinentes.

b. Documentos y Registros aplicables

Documento	Registro
Procedimiento para la Atención a Requerimientos de PQRSDF Cód: IM OC SGE PR 001	Formato Seguimiento y Control de las PQRSDF Cód.: IM OC SGE FO 036 Informe Trimestral (Synergy)

Etapa 4. Radicación de la respuesta al peticionario (Ciudadano- Parte Interesada) vía correo electrónico, ventanilla única de correspondencia y/o correo certificado.

Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 31 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

El área de Atención al Ciudadano junto con la persona designada el proceso el cual tiene como función realizar el seguimiento de las PQRSDF, velarán por que la respuesta sea enviada al peticionario con respectivas firmas, dicha respuesta deberá ser cargada en el gestor documental como evidencia para el cierre y registro de la petición en el cuadro control, a su vez esta debe cumplir con los requisitos mencionados en el numeral (Respuesta 4.1.4).

i. Documentos y Registros aplicables

Documento	Registro
Instructivo para la Elaboración de las Comunicaciones Oficiales en la Industria Militar Cód: IM OC SGE IN 009	Planilla Gestor Documental (Synergy)

Etapa 5. Validación de respuesta en el Gestor Documental E- Synergy, con las firmas y anexos correspondientes.

La persona designada por el jefe de cada área para realizar el respectivo seguimiento de las PQRSDF, deberá velar por el cargue de la respuesta en el gestor documental E-Synergy según lo mencionado en la etapa 4.

j. Documentos y Registros aplicables

Documento	Registro
Instructivo para la Elaboración de las Comunicaciones Oficiales en la Industria Militar Cód: IM OC SGE IN 009	Planilla Gestor Documental (Synergy)

Etapa 6. Satisfacción de la Respuesta.



El área de atención al Ciudadano realizará la aplicación de la encuesta de percepción a respuestas de PQRSDF, con el fin de conocer la efectividad de la respuesta proyectada por la Industria Militar; Las respuestas será consolidadas en el Informe trimestral publicado en la página web de Indumil.

Link de Encuesta: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScO2JNXAljxA1ovq-OMu43BBrFS2ngcvRuApLmL_dqST1dCpQ/viewform

Etapa 7 Archivo de la Petición.



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 32 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

En cuanto se desarrollen las etapas 3,4 y 5, la Oficina de Atención al Ciudadano, dará por terminada la petición la cual será registrada en el cuadro control “*Seguimiento y control de las PQRSFDF*” IM OC SGE FO 036, así como en el Gestor Documental E- Synergy.

Etapa 8. Consolidación y reporte del Informe Trimestral.

De conformidad con lo previsto en el **Artículo 21** del código procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo, **Ley 1755 de 2015** modificado por el **Decreto 491 de 2020** y **la Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016** emitida por el Ministerio de Defensa Nacional y demás normas concordantes, la Secretaria General - Área de Atención al Ciudadano consolidara de manera trimestral el informe de PQRSDF, el cual será reportado los días 10 de cada trimestre al Ministerio de Defensa Nacional con copia a la Gerencia General y la Oficina de Control Interno Disciplinario.

k. Documentos y Registros aplicables

Documento	Registro
Procedimiento para la Atención a Requerimientos de PQRSDF Cód: IM OC SGE PR 001	Informe Trimestral (Synergy)

Etapa 9. Consolidación y reporte de Información (Estado actual de las PQRSDF).

Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública*”, inciso dos del Artículo 76 “*Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos...La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...*”, la Secretaria General- Área de Atención al Ciudadano reportara de manera semestral a la Oficina de Control Interno, el registro de PQRSDF que ingresaron a la Industria Militar, el Informe Trimestral presentado al Ministerio de Defensa Nacional y su respectiva publicación en la página web así como las planillas sustraídas por el Gestor Documental E- Synergy, con el fin de que este sea evaluado por la Oficina de la referencia.

Documentos y Registros aplicables

Documento	Registro
Procedimiento para la Atención a Requerimientos de PQRSDF Cód: IM OC SGE PR 001	Formato Buzón Sugerencias Quejas y Felicitaciones Cód: IM OC SGE FO 033 . Formato Seguimiento y Control de las PQRSDF Cód.: IM OC SGE FO 036 Informe Trimestral (Synergy)
Política de Servicio y Participación Ciudadana Cód: IM OC SGE CP 005	

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental SYNERGY. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 33 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Instructivo para la Recepción, Radicación, Registro, Distribución y Control de las Comunicaciones Oficiales de la Industria Militar – Cód.: IM OC SGE IN 006	
Guía para la Participación Ciudadana. Cód.: IM OC SGE IF 005.	
Guía para la Caracterización de Usuarios y Demás Grupos de Interés de La Industria Militar Cód.: IM OC SGE IF 006.	

5. REFERENCIAS DOCUMENTALES

5.1 REFERENCIAS DEL MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL

- 5.4 Enfoque al Cliente.
- 5.5 Política de Gestión Integral.
- 5.7 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.2 REFERENCIAS DE PROCESO

PROCESO GESTIÓN SECRETARIA GENERAL IM OC SGE PS 001

5.3 OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Manual de Gestión Integral IM OC OFP MN 001
Manual SIPLAFT IM OC OFP MN 003
Procedimiento para la Gestión de Documentos IM OC OFP PR 001
Procedimiento para Tomar Acción de Mejora, Preventiva y Correctiva IM OC OFP PR 002
Procedimiento para la Gestión de Riesgos y Oportunidades de la Industria Militar IM OC OFP PR 018
Procedimiento para la Identificación de Requisitos Legales IM OC OFJ PR 001
Manual de Procedimientos para los Procesos Disciplinarios IM OC OFJ MN 002
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano (2019) Guía sobre cómo implementar acciones en la gestión pública con la participación de la ciudadanía.
https://www.google.com/search?q=guia+participacion+ciudadana+funcion+publica&hl=es&ei=1mquYaarl8KWwbkP34WY2AI&oq=GUIA+PAparticipaci%C3%B3n+ciudadana+funcion+publica&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAEYADIECCEQCjoFCAAQzQJKBAhBGABQAFiuD2C3H2gAcAJ4AIAB8ASiAdsWkgEJMi0yLjEuMy4xmAEoAEBwAEB&scIent=gws-wiz
Departamento Administrativo de la Función Pública - Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/curso-mipg>

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental SYNERGY. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 34 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Departamento Administrativo de la Función Pública- FORMULARIO PARA LA RECEPCIÓN DE PQRSDF.

<https://www.funcionpublica.gov.co/formule-su-peticion>

CONGRESO DE LA REPÚBLICA (2011)- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html

CONGRESO DE COLOMBIA (2015)- Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62152>

Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción y sus modificaciones con la ley 2195 de 2022.

Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.	NTC-ISO 9000:2015
Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.	NTC-ISO 9001:2015
Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos.	NTC-ISO 45001:2018
Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Requisitos.	NTC ISO/IEC 27001:2013
Requisitos generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y de Calibración.	NTC ISO / IEC 17025:2017
Responsabilidad Social	Norma WORLDCOB-CSR:2011.3
Sistema de Gestión Antisoborno. Requisitos y orientación para su uso.	NTC ISO 37001:2017
Operador Económico Autorizado (OEA).	Resolución 15 del 2016 DIAN
Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC.	Versión 05-2017
Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	MIPG Versión 2
Sello de Sostenibilidad. Requisitos	Referencial ICONTEC
Modificación estructura de la Industria Militar	Decreto 156 del 2022

6. CONTROL DE CAMBIOS Y ANEXOS

6.1.

Motivo	Sección	Numeral	Página	Descripción de la modificación
Cambio de Nombre del Procedimiento	Todo el documento	N/A	N/A	Cambio su nombre "Procedimiento para la Atención, Participación Y Orientación Ciudadana" por "Procedimiento para la Atención a Requerimientos de PQRSF"
Actualización	Objetivo y Alcance	1	2.	Aseguramiento de la Respuesta.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental SYNERGY. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Inclusión	Definiciones	2	2-6	Se incluyen las siguientes definiciones: consulta, corrupción, debida diligencia, denuncia, duda, paco, parte interesada, pregunta, soborno.
Inclusión	Autoridad Responsabilidad	3.1. 3.2	6 7	Se realiza la inclusión de las diferentes dependencias de la Industria Militar, teniendo en cuenta que son los responsables de la generación de respuestas.
Actualización	Condiciones Generales	4.1	7-9	Se amplían los términos para dar respuestas a las PQRSDF de conformidad con el marco legal (Decreto 491 de 2020)
		4.1	8-9	Inclusión de los literales a, b, c, d, e, f, g, h. Inclusión Imagen Dimensión información y comunicación MIPG.
Inclusión	Términos y Condiciones para Resolver las Distintas Modalidades de Derecho de Petición.	4.1.2	11-12	Inclusión de la columna Términos de Respuesta en Días Hábiles –Ajuste Según Decreto 491 de 2020. Detalle del vencimiento de términos pactados según marco legal
Actualización	Detalles del Ingreso, Observación, Respuesta y Seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	4.1.4.1.	18	Responsabilidad de cargue y respuesta de las PQRSDF.
Inclusión	Diagrama de flujo	4.2	28	Por recomendación informe FOURTUELCO se incluye “Etapa 3 y el reporte de las PQRSDF ante la Oficina de Control Interno Disciplinario”.
Eliminación	Encuesta Percepción Del Servicio Al Ciudadano	N/A	N/A	Encuesta Digital publicada en página web
Actualización	Anexos	6.2.	36	Se actualiza el Formato Registro de Llamadas PBX y Línea Gratuita IM OC SGE FO 026.
Actualización	Anexos	6.2.	36	Se actualiza el Formato para el Seguimiento y Control de las PQRSDF IM OC SGE FO 026. Se actualizan los términos establecidos por el marco legal (Decreto 491 de 2020)
Actualización	Anexos	6.2.	32	Se actualizan los términos establecidos por el marco legal (Decreto 491 de 2020) Actualización de logos y plantillas corporativas.
Actualización	Anexos	6.2.	32	Se actualiza el Informativo Guía para la Participación Ciudadana IM- IM OC SGE IF 005.



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 36 de 36
Liberado: 2022-03-18	Número de Rev. 8
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Actualización	Anexos	6.2.	32	Se actualiza el Informativo Guía para la Caracterización de Usuarios y Demas Grupos de Interés de la IM -IM OC SGE IF 005.
Actualización	Anexos	6.2.	32	Se actualiza el Formato Recepción y Registro Chat Indumil IM OC SGE FO 027.
Eliminación	Anexos	6.2.	32	Se elimina el Formato Encuesta de Percepción del Servicio Ciudadano IM OC SGE FO 032.
Eliminación	Anexos	6.2.	32	Se elimina el Formato Sugerencias, Quejas y Felicitaciones IM OC SGE FO 033.
Eliminación	Anexos	6.2.	32	Se elimina el Informe Trimestral para la Coordinación y Articulación de la Atención y Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa "PQRSD" IM OC SGE FO 039.

"Este documento modifica el Procedimiento **IM OC SGE PR 001** - Rev. No.: 7 Liberada: 2019/04/10.

Nota:

Dicho procedimiento será modificado en cuanto sea sancionado el Artículo 5 del Decreto 491 de 2020, el cual deroga el Decreto referido y se restablezcan los términos legales señalados en la Ley 1755 de 2015.

6.2. ANEXOS

Anexo.1	Registro llamadas PBX y Línea gratuita	IM OC SGE FO 026
Anexo.2	Recepción y Registro del Chat Indumil	IM OC SGE FO 027
Anexo.3	Seguimiento y control de las PQRSDF	IM OC SGE FO 036
Anexo.4	Guía para la Participación Ciudadana.	IM OC SGE IF 005
Anexo.5	Guía para la Caracterización de Usuarios y demás Grupos de interés.	IM OC SGE IF 006