

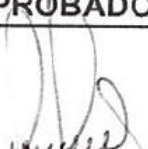





## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA

IM OC SGE PR 001  
REVISIÓN N° 7  
FECHA DE LIBERACIÓN: 2019-04-10

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Yonathan Jesús Alfonso Guerrero Auxiliar de Oficina SGE	 Sergio Alberto Villada Agudelo Jefe Grupo de Oficina de Planeación y G.I	 TC (RA) Luis Alejandro Ruíz Flechas Secretario General   Oscar Mauricio Galvis Murillo Jefe de Oficina de Planeación y G.I (E)

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

Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 2 de 15
Fecha de impresión: 2019-04-10	Liberado: 2019-04-10 Número de Rev: 7
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

# PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer actividades y responsabilidades para asegurar una respuesta de forma oportuna, clara y veraz a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias. (P.Q.R.S.D) y otras comunicaciones, que tenga la parte interesada, con respecto a la entrega de productos, la prestación de servicios y/o trámites ofrecidos por la Industria Militar y toda actividad ilícita que pueda ser evidenciada. Lo anterior incentivando la cultura de seguridad y protección, además de generar cooperación con transparencia y confianza bajo el lineamiento de normas BASC.

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

## 2. DEFINICIONES

<b>Actividad Ilícita</b>	Actividad no permitida legal o moralmente. Acto contrario a derecho.
<b>Asociado de negocio</b>	Dicho de una persona que acompaña a otra en alguna comisión o encargo para tratar y comerciar, comprando y vendiendo, mercancías o valores.
<b>BASC</b>	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.
<b>Correo electrónico institucional</b>	Sistema de transmisión de mensajes por computadora a través de redes informáticas que utiliza el ciudadano para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demandas. La dirección de correo electrónico que corresponde a la Entidad es <a href="mailto:indumil@indumil.gov.co">indumil@indumil.gov.co</a>
<b>Chat</b>	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 Indumil.
<b>Ciudadano</b>	Persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometidos a sus leyes.
<b>Cliente</b>	Persona que recibe un producto o la prestación de un servicio.
<b>Consulta</b>	Examinar, tratar un asunto. Buscar documentación, datos o información sobre algún asunto o materia. Pedir parecer, dictamen o consejo.
<b>Denuncia</b>	Participar o declarar oficialmente el estado ilegal, irregular o inconveniente de algo.
<b>GIAA</b>	Grupo Interno Antitrámites y Atención al Ciudadano.
<b>ORC</b>	Orden de Reclamo por Calidad de productos, servicios o atención al cliente.
	Derecho que la Constitución Nacional en su artículo 23 concede al ciudadano para que estos puedan presentar peticiones a las



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 3 de 15
Fecha de impresión: 2019-04-10	Liberado: 2019-04-10 Número de Rev: 7
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA

	autoridades y se le suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.
<b>PAC</b>	Plan Anticorrupción Ciudadana
<b>Parte Interesada</b>	Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización.  Para la Industria Militar, las partes interesadas son: Estado, empleados, clientes, proveedores, sociedad, comunidad y organización.
<b>Petición o Derecho de Petición</b>	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.  Artículo 23 de la Constitución Política Colombiana: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.
<b>PQRS</b>	Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia.
<b>Queja</b>	Manifestación verbal o escrita por parte de una persona natural o jurídica, expresando disconformidad con algo o alguien.
<b>Reclamo</b>	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
<b>Seguimiento</b>	Proceso que comprende el control de la información suministrada a los ciudadanos, hasta responder satisfactoriamente sus solicitudes, en los términos establecidos.
<b>Sugerencia</b>	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.
<b>TIC'S</b>	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
<b>Trámite</b>	Cada uno de los pasos y diligencias regulados por el Estado que hay que recorrer en un asunto hasta su conclusión.
<b>Servicio al Ciudadano</b>	Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado que deben 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. Ofrecer y entregar a los ciudadanos naturales y jurídicos (públicos, mixtos y privados) trámites y/o servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad, apoyando a sus objetivos y generando satisfacción con impacto positivo.



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 4 de 15
Fecha de impresión: 2019-04-10	Liberado: 2019-04-10 Número de Rev: 7
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA

### 3. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

#### 3.1 AUTORIDAD

GGRAL Gerente General

#### 3.2 RESPONSABILIDAD

SG Secretario General

AO1 Auxiliar de Oficina 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. Prestando mejores servicios a los ciudadanos y empresas a través del aprovechamiento de las TICS.
- Mantener permanente comunicación e interacción con las partes interesadas y establecidas por la Industria Militar.
- Cumplir con los plazos de respuesta de acuerdo al tipo de solicitud.
- Buscar una permanente mejora en la atención al ciudadano.
- Si por alguna razón se realiza el proceso de retiro del cargo correspondiente al cumplimiento con las actividades netamente adscritas en el presente procedimiento, se dejara copia del acta de entrega en la Secretaría General de acuerdo al instructivo de retiro personal de planta IM OC DAP IN 002 y el instructivo retiro personal en misión IM OC DAP IN 008 según sea el caso, con el fin de evidenciar las actividades, avances y cumplimientos a las actividades relacionadas.

#### 4.1.1 MEDIOS PARA INTERPONER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

El ciudadano que desee poner de manifiesto una solicitud, petición, queja, reclamo, denuncia de actividad ilícita u otra, sugerencia, demanda, consulta, felicitación y/u otras comunicaciones ante la Industria Militar, cuenta con los siguientes medios para su realización:

**Correo electrónico institucional:** Enviando un correo electrónico a la dirección [indumil@indumil.gov.co](mailto:indumil@indumil.gov.co).

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

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

Diligenciar formulario electrónico suministrando sus datos personales (nombre completo, correo electrónico, teléfono, dirección/ciudad), documentando la solicitud en el campo *Comentario* y luego

NO CONTROLADO	EMITE A: PUBLICACIÓN SYNERGY	NÚMERO DE COPIA : N/A
---------------	------------------------------	-----------------------



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 5 de 15
Fecha de impresión: 2019-04-10	Liberado: 2019-04-10 Número de Rev: 7
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA

click en *enviar*.

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.

**Línea telefónica de Atención al Ciudadano:** Estas comunicaciones se reciben 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 debe contener, además, el nombre, teléfono, dirección electrónica (según aplique) del ciudadano.

**Chat:** Ingresando a la página web [www.indumil.gov.co](http://www.indumil.gov.co) / parte inferior derecha de la página / Chat y/o mensaje.

Se recibe comunicación en tiempo real en los horarios de 07:00 am a 16:00 en los días hábiles desde cualquier parte del mundo. Serán recibidas todas las PQRS los siete (7) días de la semana, veinticuatro (24) horas al día, aquellas recibidas fuera de los días hábiles u horarios laborales serán respondidas lo más pronto posible dentro de los días y horarios indicados.

El usuario debe escribir su nombre, correo electrónico, número de teléfono, petición o solicitud y dar click en *enviar mensaje*.

**Correspondencia:** Radicación de 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

**Atención Personal:** 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

### 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, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, sin perjuicio del término especial para resolver las siguientes modalidades de derecho de petición.



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 6 de 15
Fecha de impresión: 2019-04-10	Liberado: 2019-04-10 Número de Rev: 7
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA

Peticiones de interés general	Quince (15) días hábiles
Peticiones de interés particular	Quince (15) días hábiles
Petición de una autoridad administrativa	Diez (10) días hábiles.
Petición del Congreso	Diez (10) días hábiles.
Información	Diez (10) días hábiles.
Entes de Control	Cinco (05) días hábiles
Defensoría del Pueblo	Cinco (05) días hábiles.
Periodistas	Atención Prioritaria
Consultas de Información Técnica	Treinta (30) días hábiles.
Quejas	Quince (15) días hábiles.
Reclamos	Quince (15) días hábiles.
Sugerencias y Felicitaciones	Treinta (30) días hábiles.

- a. Las peticiones de documentos que reposen en los archivos de la Industria Militar y de Información, deberán resolverse dentro de los diez (10) 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, 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 (30) días siguientes después de su recepción.
- d. Las peticiones de información que cualquier autoridad formule a la Industria Militar, se resolverán en un término no mayor a diez (10) días hábiles contados a partir de su presentación.
- e. Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y otras comunicaciones relacionadas con la seguridad de la Entidad y/o el personal tendrán respuesta inmediata con base a las normativas BASC.
- f. **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



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 7 de 15
Fecha de impresión: 2019-04-10	Liberado: 2019-04-10 Número de Rev: 7
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA

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 4.1.2.

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

- g. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la oficina Asesora o la Subgerencia encargada debe 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 esta no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- h. **Funcionario 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 remisario 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

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

#### 4.1.3.1 INGRESO

- a. **Contenido de las Peticiones.** Toda petición presentada a la Industria Militar deberá contener por lo menos :
- 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.
  - 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.
  - El objeto de la Petición
  - Las razones en las que se fundamenta la petición
  - Documentos soporte si este lo requiere, con el fin de realizar el respectivo tramite
  - La firma del Peticionario Cuando fuere el caso
- b. Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Felicidades (PQRSF) que ingresan por cualquiera de los canales oficiales, mencionados en el numeral 4.1.1 deben ser registrados en el gestor documental E-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, Felicidades y demás comunicaciones entrantes de la Industria Militar.



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 8 de 15
Fecha de impresión: 2019-04-10	Liberado: 2019-04-10 Número de Rev: 7
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA

- c. Una vez la Gerencia General emita instrucciones se procede a tramitar a la dependencia encargada para emisión de respuesta.
- d. En caso de que se trate de una Denuncia, Queja o Reclamo, la Gerencia General podrá ordenar 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 la apertura de indagaciones disciplinarias preliminares si se trata de la conducta del funcionario que por acción u omisión a si lo amerite.
- e. El Área de Atención y Participación o que haga sus veces, informara al quejoso y/o denunciante sobre las acciones adelantadas por parte de la Industria Militar.
- f. Las denuncias anónimas que no reúnan los requisitos previstos en el numeral 4.1.3.2, no se tomaran como derechos de petición, por ende, no generan el deber de brindar respuesta al solicitante, sin perjuicio de la obligación del Servidor público que las reciba, de remitirlas al competente para iniciar las auditorias o procesos administrativos del caso
- g. Toda información que deba ser conocida por las autoridades y entes de control por parte del funcionario competente, será enviada a través de oficio remisorio y firmada por la Gerencia General.
- h. **Peticiones Incompletas y Desistimiento Tácito.** En virtud del principio de eficacia, cuando el servidor público de la Industria Militar recepcione o tramite una petición ya radicada y está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de tramite 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 sea completada por el peticionario en el término máximo de un (1) mes contando a partir del requerimiento respectivo. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos se reactivara el término para resolver la petición.

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.

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.

- i. **Peticiones Irrespetuosas, Oscuras o Reiterativas.** Toda petición dirigida a la Industria Militar debe ser respetuosa, sin pena de su rechazo o devolución, 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 Siguintes. 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.





Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 9 de 15
Fecha de impresión: 2019-04-10	Liberado: 2019-04-10 Número de Rev: 7
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA

Cuando se presente una petición que reitere lo solicitado en una idéntica o similar ya resulta, 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.

- j. **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 y adolescentes, así como los 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.
- k. **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 Siguientes:
- Los relacionados con la defensa o seguridad nacional
  - Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas
  - Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las historias laborales, así como la historia clínica
  - 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.
  - Los amparados por el secreto profesional
  - Los protegidos por el secreto Comercial e Industrial.

### 4.1.3.2 RESPUESTA

- a) Las Subgerencias, Directores de Fábrica y Jefes de las Oficinas Asesoras, nombrarán a un funcionario el cual será parte de las mesas de trabajo que dispondrá y liderará la Secretaría General, los cuales tocarán temas de atención, participación, y orientación ciudadana.
- b) Paralelamente, cada Subgerencia, Direcciones de Fábrica y Jefes de oficinas, designarán al funcionario quien dará respuesta a las PQRSF en los términos establecido por Ley según los siguientes parámetros establecidos:
- Toda respuesta generada por los funcionarios de la Industria Militar serán cargadas y escaneadas en formato PDF con las respectivas firmas de los responsables de la elaboración del documento, en los espacios destinados por el gestor documental E-Synergy, con el fin de dejar soporte firmado para posibles trazabilidades.

Respuesta		Respuesta con anexo	<input type="checkbox"/>
Respuesta Adicional 1	<input type="text"/>	Respuesta Adicional 2	<input type="text"/>
Respuesta Adicional 3	<input type="text"/>	Respuesta Adicional 4	<input type="text"/>



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 10 de 15
Fecha de impresión: 2019-04-10	Liberado: 2019-04-10 Número de Rev: 7
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA

**Nota:** Si dentro del flujo de trabajo no se encuentra registrado el número synergy con el soporte firmado o el correo adjunto con el que se dio respuesta, la petición se seguirá tomando como pendiente o vencida según su término.

- 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, jurídica de contratos, de personal o la subgerencia correspondiente.
- Toda respuesta que lleve firma de la Gerencia, será remitida a la Secretaria General, para su respectivo registro y control pertinente.
- En caso que la respuesta a la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o felicitación no pueda ser resulta, se procederá a dar respuesta parcial de acuerdo al numeral 4.1.2

### 4.1.3.3 SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD

- a. La Secretaria General desarrollará mesas de trabajo de manera trimestral, donde se presentaran a las personas designadas todas las PQRS que se encuentran vencidas o próximos a vencer según numeral 4.1.3.2.
- b. Se enviarán recordatorios por correo electrónico a los delegados de cada dependencia, con el fin de que conozcan la PQRS en estado vencido y en términos de respuesta, para su respectivo seguimiento y control.
- c. Cuando por alguna circunstancia se llegue al cumplimiento de las PQRS en los plazos establecidos estas serán reportadas a la Subgerencia Administrativa- Control interno Disciplinario para su respectivo plan de mejoramiento.
- d. Mensualmente se rinde a Gerencia un reporte detallado del resultado de la gestión de atención ciudadana, resaltando los requerimientos vencidos o dilatados.
- e. Se reportará el 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**.
- f. Se publicará en el sitio web, los informes trimestrales presentados en el numeral 4.2 en la sección, Transparencia y Acceso a la Información Pública / Informes Públicos.
- g. Se presentará los avances y reportes en el comité Institucional de Gestión y Desempeño, de acuerdo al Artículo 6 de la Resolución 092 del 17 de Mayo de 2018, donde se establecen los planes, programas y estrategias de acuerdo a la Política de servicio y participación ciudadana.

### 4.1.4 ACCESO A LA INFORMACIÓN

- a) 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



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 11 de 15
Fecha de impresión: 2019-04-10	Liberado: 2019-04-10 Número de Rev: 7
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA

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.

- b) De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015” por lo cual se dispone en materia de Promoción y protección del derecho a la participación democrática”. La rendición de cuentas es “un proceso mediante el cual las entidades de la administración pública del nivel nacional, territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, entes de control y demás partes interesadas”.
- c) *Criterio diferencial de accesibilidad.* Con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulgarán la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos. Deberá asegurarse el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial se adecuarán los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.

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

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

### 5. REFERENCIAS DOCUMENTALES

#### 5.1 REFERENCIAS DEL MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL

ENFOQUE AL CLIENTE 5.4

#### 5.2 PROCEDIMIENTOS Y/O PROCESOS RELACIONADOS

PROCESO GESTIÓN SECRETARIA GENERAL IM OC SGE PS001

PROCEDIMIENTO PARA TOMAR ACCIONES DE MEJORA,  
PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS IM OC OFP PR 002

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL IM OC SGE PR 002

PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE IM OC DME PR 012

#### 5.3 REFERENCIAS DE INSTRUCCIÓN

INSTRUCTIVO PARA LA RECEPCIÓN, RADICACIÓN, REGISTRO  
DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES EN  
LA INDUSTRIA MILITAR IM OC SGE IN 006

#### 5.4 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

✓ Protocolos de atención al ciudadano-cliente IM OC SGE IF 003

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

NO CONTROLADO	EMITE A: PUBLICACIÓN SYNERGY	NÚMERO DE COPIA : N/A
---------------	------------------------------	-----------------------



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 12 de 15
Fecha de impresión: 2019-04-10	Liberado: 2019-04-10 Número de Rev: 7
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA

de Colombia

- ✓ Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- ✓ Ley 1755 del 30 de Junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- ✓ 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 disposiciones2
- ✓ Directiva 42222 del 27 de Mayo de 2016 Ministerio de Defensa Nacional “Presentación informe trimestral”
- ✓ Resolución 092 del 17 de Mayo de 2018” Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y se crea el comité Institucional de Gestión y Desempeño en la Industria Militar”
- ✓ Resolución 192 del 3 de Mayo de 2018 “Por la cual se fija los costos de reproducción de la información pública que sea solicitada a la Industria Militar”
- ✓ NTC-ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- ✓ NTC-GP 1000:2009 Sistema de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público. Requisitos
- ✓ NTC-ISO 14001:2015. Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- ✓ NTC-OHSAS 18001:2007. Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. Requisitos
- ✓ NTC ISO/IEC 27001: 2013. Tecnologías de la Información, Técnicas de Seguridad. Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Requisitos
- ✓ NTC ISO/IEC 17025:2005. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
- ✓ NORMA Y ESTÁNDARES BASC Versión 05-2017.

### 6. REGISTROS

Registro llamadas PBX Y Línea Gratuita.	IM OC SGE FO 026
Recepción y registro Chat INDUMIL.	IM OC SGE FO 027
Encuesta de percepción del Servicio Ciudadano.	IM OC SGE FO 032
Buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones.	IM OC SGE FO 033
Formato para el seguimiento y control de las PQRSF.	IM OC SGE FO 036



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 13 de 15
Fecha de impresión: 2019-04-10	Liberado: 2019-04-10 Número de Rev: 7
Aprobado por:  SECRETARIO GENERAL	

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA

Informe trimestral para la coordinación y articulación de la atención y servicio al Ciudadano en el Sector Defensa "PQRSD".	IM OC SGE FO 039
Cronograma de Actividades de Participación Ciudadana y de Rendición de Cuentas	IM OC SGE FO 042
Formato Interno de Reporte de Actividades y Rendición de Cuentas	IM OC SGE FO 043
Cronograma de Gestión de da Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas Componente 3 del PAC	IM OC SGE FO 044

### 7. CONTROL DE CAMBIOS Y ANEXOS

#### 7.1 CONTROL DE CAMBIOS

Motivo	Sección	Numeral	Página	Descripción de la modificación
Actualización	Condiciones generales	4.1.2	5-6	Tiempo para dar respuesta Se agregaron ítems de la <b>a-h</b>
Inclusión	Condiciones generales	4.1.3 4.1.3.1 4.1.3.2 4.1.3.3	6-7	Detalles del ingreso, observación, respuesta y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Se incluyen ítems <b>a- k</b> en el numeral <b>4.1.3.1</b> <b>4.1.3.3</b> Ítems <b>a-g</b>
Inclusión	Procedimientos y/o procesos relacionados	5.2	11	Proceso de la Secretaria General  Procedimiento Servicio al Cliente
Inclusión	Referencias de Instrucción	5.3	11	Instructivo para la recepción, radicación ,registro distribución y control de las comunicaciones oficiales en la Industria Militar (IM OC SGE IN 006)
Inclusión	Documentos de referencia	5.4	12	Ley 1437 de 2011  Ley 1755 del 30 de Junio de 2015  Directiva 42222 del 27 de Mayo de 2016  Resolución 192 del 3 de Mayo de 2018  Ley 1712 de 2014
Inclusión	Referencias de Instrucción	4.1	4	Instrucciones para el retiro del personal de Planta o Misión.

Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 14 de 15
Fecha de impresión: 2019-04-10	Liberado: 2019-04-10 Número de Rev: 7
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA

Eliminación	Anexo	7.2	Anexos	Unificación de los formatos recepción y registro de comunicaciones Oficiales,( IM OC SGE FO 008)  Registro Seguimiento y control buzón de contáctenos PQRSF (IM OC SGE FO 025)  Solo se maneja un único formato (Plantilla Seguimiento PQRSF IM OC SGE FO 036)
Actualización	Anexos	7.2	Anexo 6	Se Actualiza formato él para el Seguimiento y control de las PQRSF (IM OC SGE FO 036)
Inclusión	Anexo	7.2	Anexo 7	Plantilla Informe trimestral para la coordinación y articulación de la atención y servicio al Ciudadano en el Sector Defensa "PQRSF" IM OC SGE FO 039
Inclusión	Anexos	7.2	Anexo 8	Cronograma de Actividades de Participación Ciudadana y de Rendición de Cuentas
Inclusión	Anexos	7.2	Anexo 9	Formato Interno de Reporte de Actividades y Rendición de Cuentas
Inclusión	Anexos	7.2	Anexo 10	Cronograma de Gestión de da Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas Componente 3 del PAC

### 7.2 ANEXOS

Anexo 1.	Diagrama de Flujo.	
Anexo 2.	Registro llamadas PBX Y Línea Gratuita.	IM OC SGE FO 026
Anexo 3.	Recepción y registro Chat INDUMIL.	IM OC SGE FO 027
Anexo 4.	Encuesta de percepción del Servicio Ciudadano.	IM OC SGE FO 032
Anexo 5.	Buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones.	IM OC SGE FO 033
Anexo 6.	Formato para el seguimiento y control de las PQRSF.	IM OC SGE FO 036
Anexo 7.	Informe trimestral para la coordinación y articulación de la	IM OC SGE FO 039



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 15 de 15
Fecha de impresión: 2019-04-10	Liberado: 2019-04-10 Número de Rev: 7
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA

atención y servicio al Ciudadano en el Sector Defensa

“PQRSD”.

Anexo 8.	Cronograma de Actividades de Participación Ciudadana y de Rendición de Cuentas	IM OC SGE FO 042
Anexo 9.	Formato Interno de Reporte de Actividades y Rendición de Cuentas	IM OC SGE FO 043
Anexo 10.	Cronograma de Gestión de da Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas Componente 3 del PAC	IM OC SGE FO 044
Anexo 11.	Guía para la Participación Ciudadana.	IM OC SGE IF 005
Anexo 12.	Guía para la Caracterización de Usuarios y demás grupos de interés.	IM OC SGE IF 006