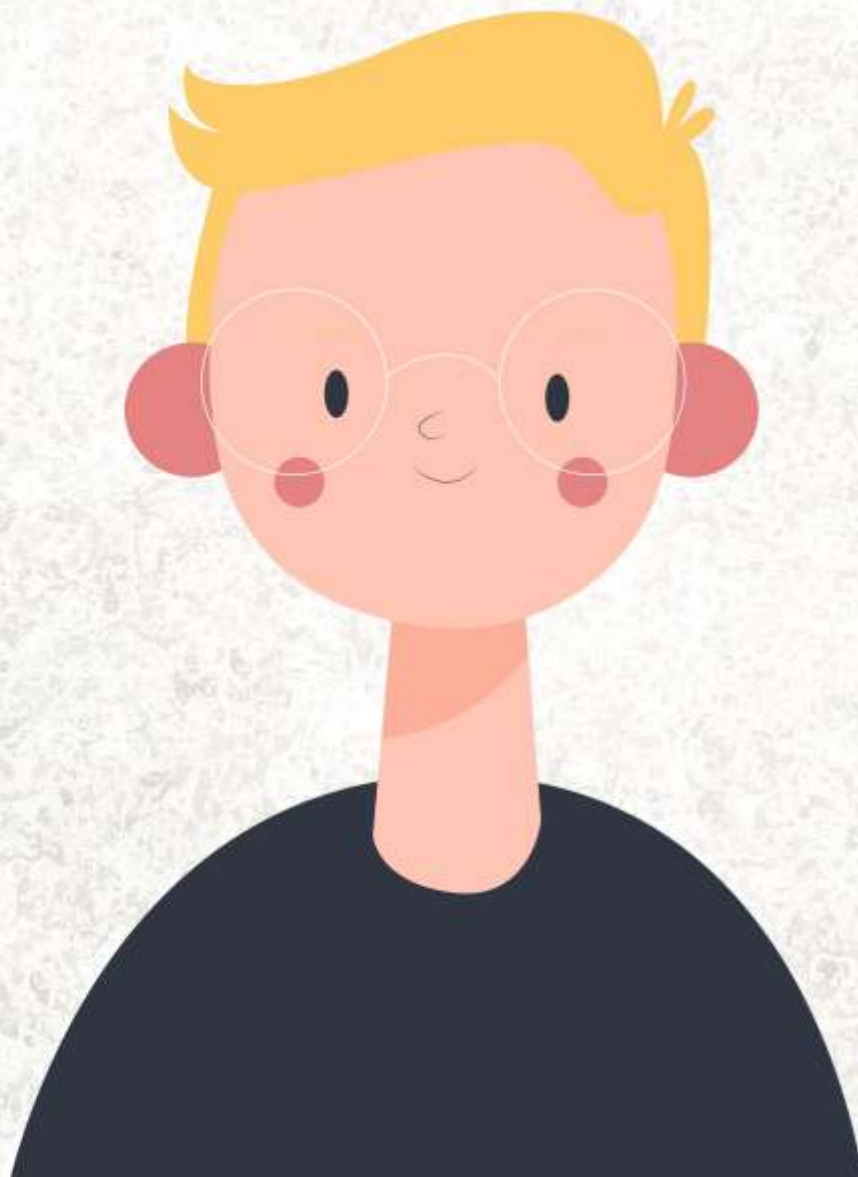




ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE
PQRS

SECRETARIA GENERAL
ÁREA DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

¿QUE ES UNA PQRSD?



Peticiones

Quejas

Reclamos

Sugerencias

Denuncias

Peticiones

El derecho de petición, es el principal instrumento jurídico mediante el cual cualquier persona, puede acudir a la Administración Pública con el fin de obtener la respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, enmarcadas dentro del mismo. De igual forma podrán solicitar a la Administración que exponga las razones de las decisiones consignadas en su respuesta.



Normativamente se encuentra enmarcado en el artículo 23 de la Constitución Política Colombiana que establece “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

Quejas

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.



Reclamos

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencias

Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncias

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

¿EXISTEN OTRO TIPO DE SOLICITUDES ?

CONSULTA

Son las peticiones formuladas ante las autoridades con el fin de que estas expresen su opinión, su concepto, o dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.

La finalidad del derecho de petición, dentro de esta modalidad, es obtener un concepto sobre las materias que le han sido confiadas a la Entidad.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

El derecho de petición de que trata el artículo 23 de la Constitución Política incluye también el de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos en los términos que determine

Índice de Información Clasificada y Reservada – Ley 1712 ARTÍCULO 20.

<https://www.indumil.gov.co/wp-content/uploads/2016/04/%C3%8Dndice-de-Informaci%C3%B3n-Reservada-y-Clasificada.pdf>

SOLICITUD DE COPIAS

Mecanismo mediante el cual se solicita a la Entidad copia de los documentos que reposan en los archivos. Es de anotar que este derecho de petición es el único que tiene un costo, de acuerdo con la regulación interna establecida por la Entidad.

Costos de Reproducción de la Información Pública – Resolución N0 192 de 2018 Industria Militar

<https://www.indumil.gov.co/wp-content/uploads/2016/04/RESOLUCI%C3%93N-No.192-DE-2018.pdf>

Indice de Información Clasificada y Reservada – Ley 1712 ARTÍCULO 20.

<https://www.indumil.gov.co/wp-content/uploads/2016/04/%C3%8Dndice-de-Informaci%C3%B3n-Reservada-y-Clasificada.pdf>

Ley 1712- Artículo 28. Recursos del solicitante.

Cuando la respuesta a la solicitud de información invoque la reserva de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales, el solicitante podrá acudir al recurso de reposición, el cual deberá interponerse por escrito y sustentando en la diligencia de notificación, o dentro de los tres (3) días siguientes a ella.

Negado este recurso corresponderá al tribunal administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales, **decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.**



Artículo 4- Ley 1755 de 2015

PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.



**INFORME CONSOLIDADO RESPUESTAS
A REQUERIMIENTOS DE PQRS A JUNIO DE 2020**

CONSOLIDADO MENSUAL

VENCIDAS	TERMINADAS	EN TÉRMINOS	ENERO
0	109	0	
VENCIDAS	TERMINADAS	EN TÉRMINOS	FEBRERO
4	242	0	
VENCIDAS	TERMINADAS	EN TÉRMINOS	MARZO
11	146	0	
VENCIDAS	TERMINADAS	EN TÉRMINOS	ABRIL
2	67	0	
VENCIDAS	TERMINADAS	EN TÉRMINOS	MAYO
15	109	19	
VENCIDAS	TERMINADAS	EN TÉRMINOS	JUNIO
16	61	26	

CONSOLIDADO POR PROCESO

ENERO

DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD O DE LA FUERZA	PETICIONES EN ESTADO VENCIDO
Gerencia General	0
Secretaría General	0
Subgerencia Administrativa	0
Subgerencia Financiera	0
Subgerencia Técnica	0
Subgerencia Comercial	0
Dirección de Seguridad	0
Oficina de Planeación	0
Oficina de Control Interno	0
Oficina Jurídica	0
Oficina informática	0
Fabrica José María Córdoba	0
Fabrica Antonio Ricaurte	0
Fabrica Santa Barbará	0
TOTAL	0

FEBRERO

DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD O DE LA FUERZA	PETICIONES EN ESTADO VENCIDO
Gerencia General	0
Secretaría General	0
Subgerencia Administrativa	4
División de personal Servicios Generales	4
Subgerencia Financiera	0
Subgerencia Técnica	0
Subgerencia Comercial	0
Dirección de Seguridad	0
Oficina de Planeación	0
Oficina de Control Interno	0
Oficina Jurídica	0
Oficina informática	0
Fabrica José María Córdoba	0
Fabrica Antonio Ricaurte	0
Fabrica Santa Barbará	0
TOTAL	4

CONSOLIDADO POR PROCESO

MARZO

DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD O DE LA FUERZA	PETICIONES EN ESTADO VENCIDO
Gerencia General	0
Secretaría General	0
Subgerencia Administrativa- División de personal	8
Subgerencia Financiera	2
Subgerencia Técnica	0
Subgerencia Comercial	1
Dirección de Seguridad	0
Oficina de Planeación	0
Oficina de Control Interno	0
Oficina Jurídica	0
Oficina informática	0
Fabrica José Maria Córdoba	0
Fabrica Antonio Ricaurte	0
Fabrica Santa Barbará	0
TOTAL	11

ABRIL

DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD O DE LA FUERZA	PETICIONES EN ESTADO VENCIDO
Gerencia General	0
Secretaría General	0
Subgerencia Administrativa- División de personal	2
Subgerencia Financiera	0
Subgerencia Técnica	0
Subgerencia Comercial	0
Dirección de Seguridad	0
Oficina de Planeación	0
Oficina de Control Interno	0
Oficina Jurídica	0
Oficina informática	0
Fabrica José Maria Córdoba	0
Fabrica Antonio Ricaurte	0
Fabrica Santa Barbará	0
TOTAL	2

CONSOLIDADO POR PROCESO

MAYO

DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD O DE LA FUERZA	PETICIONES EN ESTADO VENCIDO
Gerencia General	0
Secretaría General	0
Subgerencia Administrativa- División de personal	8
Subgerencia Financiera	2
Subgerencia Técnica	2
Subgerencia Comercial	2
Dirección de Seguridad	0
Oficina de Planeación	1
Oficina de Control Interno	0
Oficina Jurídica	0
Oficina informática	0
Fabrica José María Córdoba	0
Fabrica Antonio Ricaurte	0
Fabrica Santa Barbará	0
TOTAL	15

JUNIO

DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD O DE LA FUERZA	PETICIONES EN ESTADO VENCIDO
Gerencia General	0
Secretaría General	0
Subgerencia Administrativa- División de personal	9
Subgerencia Financiera	1
Subgerencia Técnica	2
Subgerencia Comercial	3
Dirección de Seguridad	0
Oficina de Planeación	1
Oficina de Control Interno	0
Oficina Jurídica	0
Oficina informática	0
Fabrica José María Córdoba	0
Fabrica Antonio Ricaurte	0
Fabrica Santa Barbará	0
TOTAL	16