

SECRETARIA GENERAL – ÁREA DE
ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

MODIFICACIÓN DECRETO 491 DEL 2020



- Mediante Ley 2207 del 17 Mayo del 2022 se informa a los funcionarios de la Industria Militar la Modificación del **Decreto 491 del 2020**, proferido durante las declaratorias del estado de emergencia económica , social y ecológica por causa de la pandemia del **COVID-19**.
- **Se derogan los artículos 2 y 3 que ampliaban los plazos para atender las PQRSDF y suspensión del termino de las actuaciones administrativas por la emergencia sanitaria.**



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	MEDIANTE LEY 2207 DEL 17 MAYO DEL 2022 SE INFORMA A LOS FUNCIONARIOS DE LA INDUSTRIA MILITAR LA MODIFICACIÓN DEL DECRETO 491 DEL 2020, SE DEROGAN LOS ARTÍCULOS 2 Y 3 QUE AMPLIABAN LOS PLAZOS PARA ATENDER LAS PQRSDF
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	
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN. (Fichas técnicas, información laboral, información contractual ,copias)	Díez (10) Días hábiles	
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL. (Información laboral, Nomina, etc., entregas de Material, Información general, copias valor uso)	Quince (15) Días hábiles	
Reconocimiento y pago en materia pensional.	Tres (3) meses	
Quejas.	Quince (15) Días hábiles	
Reclamos.	(Ordenes de reclamación por Calidad- ORC) Quince (15) Días hábiles	
Sugerencias	Quince (15) Días hábiles	
Denuncias	Quince (15) hábiles para el Acuso de recibo y tramite a la Oficina de Control Interno	
Felicitaciones.	Quince (15) Días hábiles	
Petición de una autoridad administrativa.	Díez (10) Días hábiles	
Entes de Control	Cinco (5) Días hábiles	
Defensoría del Pueblo	Cinco (5) Días hábiles	
Periodistas.	Atención Prioritaria	

¿ QUÉ DEBO HACER EN CASO DE NO DAR RESPUESTA DENTRO DE LOS TÉRMINOS?

- 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. (ver PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF - IM OC SGE PR 001 pg 15)
- Esta no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.



PARA RECORDAR !!!



- Toda respuesta dada a las diferentes PQRSDF debe ser cargada en el gestor documental Synergy dentro del flujo de trabajo, con respectivas firmas y medio de envío , como se estipula en ***el PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF IM OC SGE PR 001 - numeral 4.1.4.1. CARGUE DE RESPUESTAS EN EL GESTOR DOCUMENTAL E-SYNERGY el cual se encuentra publicado en la página web de la Industria Militar.***

← → ↻ indumil.gov.co/informes-publicos-2/

indumil
Mucho más que Armas, Municiones y Explosivos

Inicio Productos Contratación Trá **Atención al Ciudadano** Participa

Almacenes

Boletines de Atención Ciudadana

Carta de Trato Digno y Mecanismos para Participación Ciudadana

Preguntas Frecuentes

Punto de Atención al Ciudadano

Indumil > Boletines > Atención Ciudadana > Comunicados > [Carta de Trato Digno al Ciudadano](#)

Carta de Trato Digno INDUMIL

- 2022
- 2021
- 2019
- 2016

3. El paso anterior nos direccionara, como lo muestra la imagen , en donde se podrá visualizar dicho procedimiento.

- [Procedimiento para la Atención de Requerimientos de PQRSDF](#)
- Protocolo de Atención al Ciudadano - Cliente
- Guía para la Participación Ciudadana
- Guía de caracterización de usuarios y demás grupos de interés

- Las respuestas que no cuenten con los criterios mencionados en dicho procedimiento , se tomaran como **VENCIDAS**.
- **NOTA : EL PRESENTE PROCEDIMIENTO SE ENCUENTRA EN ACTUALIZACIÓN DE TERMINOS.**

Área de Atención, participación y Orientación Ciudadana.

Secretaria General

Industria Militar de Colombia

Centro Administrativo Nacional - CAN

Calle 44 No. 54-11

Bogotá - Colombia

PBX: 2207800 Ext. 1126 / 1112 / 018000912986

indumil@indumil.gov.co

notificacionesjudiciales@indumil.gov.co