

No. 02.603.924

Fecha Elaboración: 07/07/2022 14:32

ASUNTO : IM OC SGE SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF AÑO 2022

AL : Señor General (RA)
Ricardo Gomez Nieto
Presidente de la Industria Militar

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, el Área de Atención y participación Ciudadana se permite dar a conocer el informe correspondiente a la gestión de PQRSDF en el segundo trimestre vigencia 2022.

OBJETIVO GENERAL

Establecer actividades y responsabilidades para asegurar una respuesta de forma oportuna, clara y veraz a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. (P.Q.R.S.D.F) que presentan las partes interesadas (Ciudadano), con respecto a la entrega de productos, la prestación de servicios y/o trámites ofrecidos por la Industria Militar.

I. OBJETIVO ESPECÍFICO

- Realizar seguimiento y control de las respuestas proyectadas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias interpuestas por las partes interesadas (Ciudadano), de acuerdo a los términos establecidos por Ley.
- Emitir recordatorios de manera permanente a los procesos implicados, con el fin de que conozcan las PQRSDF que se encuentran en estado vencido y en términos de respuesta.
- Reportar trimestralmente al Ministerio de Defensa Nacional el **INFORME PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA**, en cumplimiento a la **Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016** emitida por el Ministerio de Defensa Nacional y con relación a las peticiones presentadas por los ciudadanos y demás grupos de interés ante la Industria Militar.



No. 02.603.924

ASUNTO : IM OC SGE SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF AÑO 2022

- Publicar 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.
- Cuando por alguna circunstancia se llegue al Incumplimiento de las PQRSDF en los plazos establecidos éstas serán reportadas a la Oficina de Control Disciplinario interno para su respectivo plan de mejoramiento.
- Se presentarán 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.

II. MARCO LEGAL

1. Constitución Política de Colombia.
2. Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
3. *Ley 527 de 1999 "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones"*.
4. *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."*
5. *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"*
6. Decreto 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica".
7. 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"
8. Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016 Ministerio de Defensa Nacional "Presentación informe trimestral"
9. Manual para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea para la República de Colombia.
10. NTC-ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

No. 02.603.924

ASUNTO : IM OC SGE SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF AÑO 2022

III. TÉRMINOS DE RESPUESTA

Los términos para dar respuesta a las solicitudes instauradas a la Industria Militar, son los que establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) y la Ley estatutaria 1755 de 2015, modificada por el Decreto 491 de 2020, Por el cual "se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"

CATEGORÍA DOCUMENTAL	TÉRMINOS LEY 1755 DEL 2015
CONSULTAS DE INFORMACIÓN (Trazabilidades, Conceptos Técnicos)	Treinta (30) 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
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN , (Fichas técnicas, información laboral, información contractual)	Diez (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
Felicitaciones	Quince (15) Días hábiles
Petición de una autoridad administrativa	Diez (10) Días hábiles
Entes de Control	Cinco (5) Días hábiles
Defensoría del Pueblo	Cinco (5) Días hábiles
Periodistas	Atención Prioritaria

Los términos para decidir o responder se cuentan a partir del día hábil siguiente a la recepción por la entidad competente y serán atendidas de acuerdo con el medio de presentación utilizado por el ciudadano (escrito, verbal y virtual).

"Nota: Los términos se cuentan en días hábiles, a partir del día hábil siguiente a la fecha de recepción de los derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes en la Industria Militar, por cualquiera que sea el medio por el cual ingresó"

No. 02.603.924

ASUNTO : IM OC SGE SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF AÑO 2022

IV. ESTADO DE SOLICITUDES DE PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE 2022

PERIODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
678	607	11	40	2,00%

PERIODO ACTUAL

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
541	492	10	41	2,2%

Nota:

- De las **541** solicitudes que ingresaron durante el segundo trimestre el **7,2 %** se encuentra en términos para dar respuesta correspondiente a **39** solicitudes.

V. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Las cifras de totales y subtotales, corresponden a los porcentajes de las respuestas emitidas por la Industria Militar frente a los requerimientos recibidos por proceso.

DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD O DE LA FUERZA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTALES	Respuestas	
							TOTAL	%
Presidencia	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Gestión y Cumplimiento	196	0	0	0	0	196	97%	190
Vicepresidencia Corporativa	69	1	0	16	0	86	89%	76
Gerencia Financiera	87	0	0	0	0	87	88%	76
Vicepresidencia de Operaciones	45	0	0	0	0	45	98%	44
Vicepresidencia Comercial	53	2	1	0	0	56	86%	48
Dirección de Seguridad	0	0	0	59	0	59	85%	50
Oficina de Planeación	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Control Interno	2	0	0	0	0	2	100%	2
Oficina Legal	9	0	0	0	0	9	67%	6
Oficina informática	0	0	0	0	0	0	0	0
Fábrica José María Córdoba	0	0	0	0	0	0	0,0%	0
Fábrica Antonio Ricaurte	1	0	0	0	0	1	0	0
Fábrica Santa Barbará	0	0	0	0	0	0	0,0%	0
TOTAL	462	3	1	75	0	541	91%	492

No. 02.603.924

ASUNTO : IM OC SGE SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF AÑO 2022

VI. SOLICITUDES POR CLASE Y ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	Respuestas	
							%	Efectivas
"CONSULTAS DE INFORMACIÓN Trazabilidades, Conceptos Técnicos "	0	0	0	80	0	80	80%	64
"SOLICITUDES ENTIDADES DE CONTROL (Información contractual)	2	0	0	0	0	2	100%	2
"SOLICITUDES DE INTERÉS GENERAL Información laboral (Certificados laborales , Nómina, etc.), entregas de Material, Información general, copias valor uso "	68	0	0	0	0	68	68%	46
Peticiones congresistas (Senadores , periodistas y Representantes)	0	0	0	0	0	0	0	0
"SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES (Ministerio de Defensa Nacional, Ministerio de Justicia, Presidencia de la República, Viceministerio para el GSED)	0	0	0	0	0	0	0	0
"SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN. Fichas técnicas, información laboral, información contractual."	201	0	0	0	0	201	96%	194
"TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS (DCCA) CGFM (Información permisos de porte, tenencia, salvoconductos, sesión de armas etc.)"	178	0	0	0	0	178	99%	176
SOLICITUDES BONOS PENSIONALES - TÉRMINOS EN CUMPLIMIENTO A LA LEY 797 DE 2003	7	0	0	0	0	7	72%	5
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0
DEFENSORIA DEL PUEBLO	1	0	0	0	0	1	100%	1
QUEJAS	0	3	0	0	0	3	100%	3
RECLAMOS	0	0	1	80	0	1	100%	1
TOTAL	458	3	1	80	0	541	91%	492

No. 02.603.924

ASUNTO : IM OC SGE SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF AÑO 2022

VII. PETICIONES EN ESTADO VENCIDO POR PROCESO

- SUBGERENCIA FINANCIERA

Soporte	No Synergy	Fecha de Ingreso	Clasificación Legal	Términos	Entidad remitente	Asunto	Fecha de vencimiento
Electrónico	02.585.278	26/05/2022	Peticiones de interés general	15	PAULA ALEJANDRA ACERO ALVAREZ	CORREO PETICIÓN DEVOLUCIÓN DE DINERO	16/06/2022
Electrónico	02.590.838	07/06/2022	Solicitud de documentos e información	10	RG COMERCIAL SA	CORREO PETICIÓN DEVOLUCIÓN DE DINERO	22/06/2022
Físico	02.592.280	09/06/2022	Peticiones de interés general	15	OSCAR GELVEZ HERNANDEZ	PETICIÓN DEVOLUCIÓN DE DINERO	01/07/2022
Electrónico	02.592.401	10/06/2022	Peticiones de interés general	15	DIAN DIRECCION IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	CORREO 2022007040000438 PETICIÓN DE INFORMACIÓN SR. IBARRA ASCENCIO RAFAEL MARIA	06/07/2022
Electrónico	02.592.407	10/06/2022	Peticiones de interés general	15	DIAN DIRECCION IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	CORREO 2022007040000435 PETICIÓN DE INFORMACIÓN SR. LIZCANO JAIMES JOSE LIBARDO	06/07/2022
Electrónico	2.593.244	13/06/2022	Solicitud de documentos e información	10	FREDDY ENRIQUE GARRIDO MAESTRE	CORREO PETICIÓN DEVOLUCIÓN DE DINERO	28/06/2022
Electrónico	02.594.050	14/06/2022	Solicitud de documentos e información	10	INTIMOS ALMA LTDA	CORREO PETICIÓN DE INFORMACIÓN	29/06/2022
Electrónico	02.594.075	14/06/2022	Peticiones de interés general	15	MARTA MARINA MOJICA DE GUERRERO	CORREO PETICIÓN PAGO ARMA DEVUELTA CONTRAPRESTACIÓN	05/07/2022
Electrónico	02.595.777	16/06/2022	Peticiones de interés general	15	JAISON ANDRÉS GONZÁLEZ VILLEGAS	CORREO PETICIÓN DEVOLUCIÓN DE DINERO	07/07/2022
Físico	2.587.152	01/06/2022	Peticiones de interés general- SUBGERENCIA A COMERCIAL	15	DCCA-DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS	0122005668202 PETICIÓN PAGO POR DEVOLUCIÓN DE ARMA	22/06/2022

NOTA: LAS RESPUESTAS DADAS DESPUÉS DEL 07/07/2022 (FUERA DE TÉRMINOS), SERÁN TOMADAS EN CUENTA PARA EL PRÓXIMO TRIMESTRE.

No. 02.603.924

ASUNTO : IM OC SGE SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF AÑO 2022

Respecto al informe del primer trimestre el cual fue radicado bajo número 02.564.691, se informa que las solicitudes que se encontraban vencidas en esa vigencia fueron subsanadas por las diferentes dependencias contando con 0 solicitudes pendientes.

VIII. ESTADO- PETICIONES INTERPUESTAS POR LA VEEDURIA CIUDADANA

Synergy	Fecha de Ingreso	Consecutivo	Asunto	Respuesta	Estado
02.561.573	01/04/2022	Peticiones de interés general	CORREO VCIM No. 004/2021 SOLICITUD REVISIÓN ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD FINANCIERA PROCESO DE ADQUISICIÓN NO 051/2022	02.577.144	TERMINADA
02.562.507	04/04/2022	Peticiones de interés general	CORREO VCIM No. 005/2022 PETICIÓN INFORMACIÓN CONTRATACIONES CON LA EMPRESA SENSOMATIC	02.580.205	TERMINADA
02.591.567	08/06/2022	Solicitud de documentos e información	CORREO VCIM No. 006/2022 OBSERVACIONES A RESPUESTA OFICIO 02.585.425	02.593.292	TERMINADA
02.598.108	23/06/2022	Peticiones de interés general	CORREO OFI22-00059615 / IDM 11040000 PETICIÓN DE RESPUESTA A OFICIOS REFERENCIA: PROCESO DE ADQUISICIÓN INDUMIL No. 163 DEL 2022, PARA ADQUISICIÓN DE MUNICIONES.	n/a	En términos de respuesta vence el 14/07/2022

IX. TRASLADO POR COMPETENCIA

Los requerimientos allegados a la Industria Militar y que son competencia de otras entidades, en su totalidad obedecen a registros, modificación de datos o ingreso de información concerniente a **salvoconductos** y demás trámites del Departamento **Control Comercio de Armas DCCA – Comando General**, por ello son remitidas a la entidad en mención, en cumplimiento al Artículo 21 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 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.

DEPENDENCIAS/ENTIDADES	PETICIONES	RESPUESTAS
Comando General FF.MM- DCCA	178	176
Ejército Nacional	0	0
Armada Nacional	0	0
Fuerza Aérea Colombiana	0	0
Policia Nacional	0	0
Entidades Adscritas Vinculadas GSED	0	0
Otras entidades	0	0
TOTAL	178	176

No. 02.603.924

ASUNTO : IM OC SGE SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF AÑO 2022

X. SOLICITUDES RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y demás comunicaciones entrantes interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas hacia la Industria Militar, son canalizadas a través de diferentes medios de comunicación, como el correo electrónico, la línea gratuita de atención ciudadana y el buzón de contáctenos disponible en la página web www.indumil.gov.co.

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
Correo Electrónico indumil@indumil.gov.co	471	87%
Línea Gratuita	0	0
Petición Verbal	0	0
Línea Directo (PBX)	0	0
Internet – Redes Sociales	0	0
Internet- Sitio Web	0	0
Internet- Chat	0	0
Empresa de mensajería – presencial	70	13%
Fax	0	0
TOTAL	541	100%

MULTICANALES- PREGUNTAS FRECUENTES		
MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
Urna de Cristal	0	0
Línea Anticorrupción	0	0
Buzón de Sugerencias	0	0
Atención Presencial	0	0
Atención Telefónico	947	59,5%
Foros	0	0
Chat institucional	644	40,5%
TOTAL	1.591	100%

De las **947** llamadas que ingresaron al PBX de la Industria Militar **(57-1) 220-7800** y la Línea gratuita **01 8000 912** en el segundo trimestre de 2022, **766** fueron trasladadas por competencia al Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (**DCCA**E), por concepto de consulta y trámite de:

- a. Cesión de Armas
- b. Adquisición de Armas
- c. Permisos o Salvoconducto de porte o tenencia
- d. Descargo de Arma
- e. Registro en el Sistema de Armas
- f. Entrega Voluntaria de Armas
- g. Asignación de Armas decomisadas
- h. Listado de Armas
- i. Acreditación de Polígonos
- j. Antecedentes de Armas. Entre otras funciones.
- k. Permiso compra de explosivos
- l. Permiso sustancias químicas

XI. LIMITANTE

1. No respuesta a las notificaciones (Alertas), emitidas por correo electrónico y el Gestor Documental E-Synergy a los procesos por parte de la Secretaria General-Área de Atención al Ciudadano, los cuales sirven de recordatorio para dar respuesta oportuna a las PQRSDF, interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas.

No. 02.603.924

ASUNTO : IM OC SGE SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF AÑO 2022

2. Cargue de los soportes (**Respuestas**) escaneadas en el Gestor Documental, con las respectivas firmas los cuales permiten garantizar el documento definitivo, el cual tiene valor probatorio para la entidad en cumplimiento con la Ley 564 de 2012 y al Código General del Proceso Art 244.
3. Manejo del Gestor Documental E- Synergy.

XII. METODOLOGIA

1. Se notificaron alertas de seguimiento a los procesos implicados, por concepto de PQRSDF en estado vencido, de los cuales no se evidencio respuesta oportuna por los referidos.
2. Se relacionan los procesos que a la fecha presentan peticiones en estado vencido, de acuerdo a lo estipulado en el Procedimiento para la atención, participación y orientación Ciudadana **IM OC SGE PR 001.**

XIII. SATISFACCIÓN RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

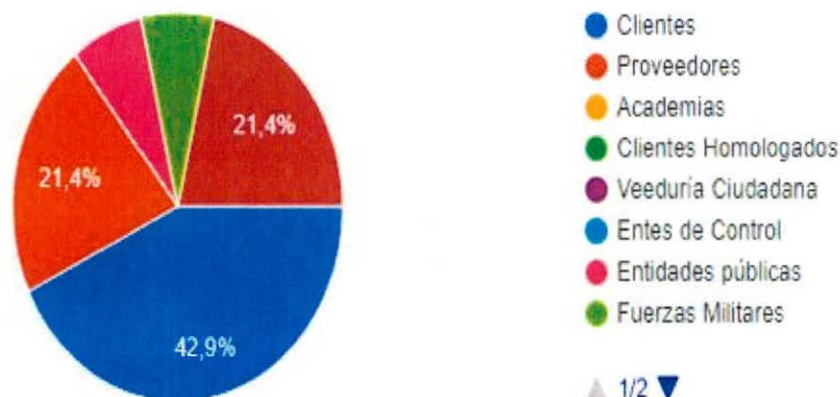
Con el ánimo de medir la satisfacción en cuanto al tema de respuestas a requerimiento de PQRSDF durante la vigencia del primer trimestre 2022, nos permitimos relacionar los resultados de la calificación otorgada por parte de los ciudadanos a través de una encuesta de satisfacción elaborada por parte del Área de Atención Ciudadana, esto con el fin de mejorar la calidad en la respuesta que se otorga con respecto a la entrega de información sobre productos, prestación de servicios y/o trámites ofrecidos por la Industria Militar.

1. ¿A qué tipo de usuarios caracterizados por Indumil pertenece?

A que tipo de usuarios caracterizados por Indumil pertenece



14 respuestas



No. 02.603.924

ASUNTO : IM OC SGE SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF AÑO 2022

2. Por favor ingrese el número de su radicado (eje 02.438.103)

Por favor, ingrese el número de su radicado (Ej.: 02.355.555)

13 respuestas

02.541.451

02.538.123

02519646

03.403.549,

02.529.818

02522946

02.521.322

02.539.249

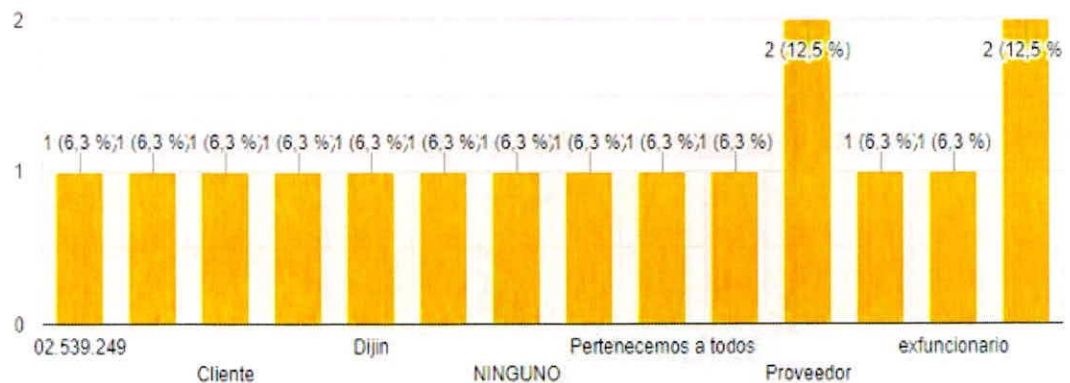
02.561.749

3. Si no pertenece a ninguna de las opciones, por favor indicar el grupo de valor al cual usted pertenece

Si no pertenece a ninguna de las opciones, favor indicar el grupo de valor al cual usted pertenece.



16 respuestas



No. 02.603.924

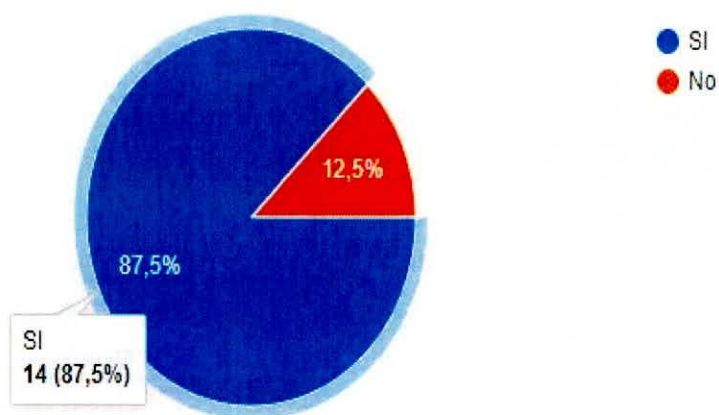
ASUNTO : IM OC SGE SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF AÑO 2022

4. **Oportunidad:** ¿La respuesta llegó durante el término en días hábiles establecidos por la ley 1755 de 2015 modificado por decreto 491 del 2020?

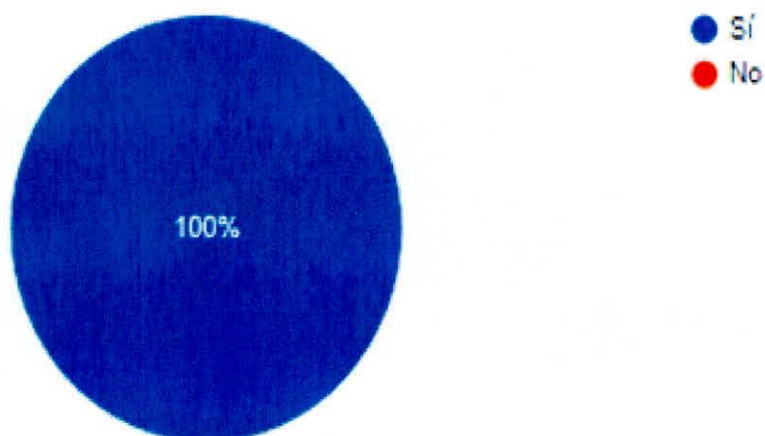
* Oportunidad: La respuesta llegó durante el término en días hábiles establecidos por la Ley 1755 de 2015 modificado por el Decreto 491 de 2020



16 respuestas



5. **Claridad:** ¿La respuesta fue comprensible, con lenguaje claro y bien redactada?



No. 02.603.924

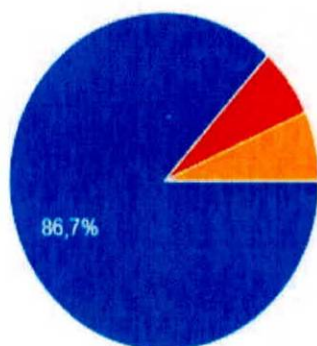
ASUNTO : IM OC SGE SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF AÑO 2022

6. **Pertenencia:** ¿El texto responde a la pregunta o solicitud realizada?

*Pertenencia: ¿ El texto responde a la pregunta o solicitud realizada?



15 respuestas



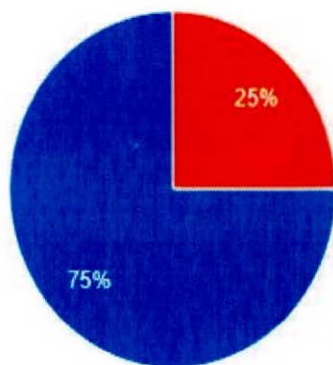
- SI
- No
- No responde ninguna de mis peticiones.

7. **Canales:** Indique el canal por el cual usted interpuso su PQRSDF

*Canales: Indique el canal por el cual usted interpuso su PQRSDF



16 respuestas



- Correo electrónico (Indumil@indumil.gov.co)
- Ventanilla única de correspondencia
- Buzón de Contáctenos (Pagina web)

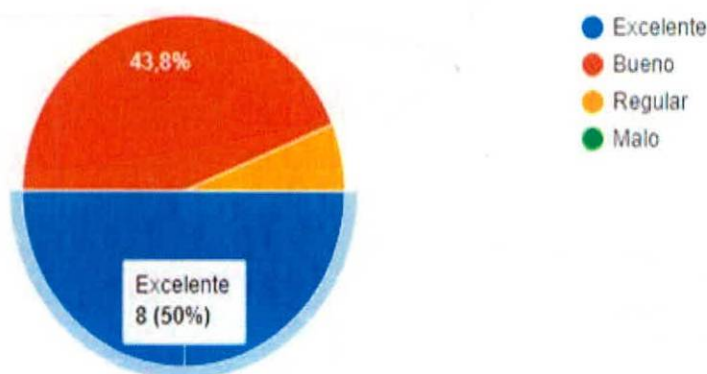
No. 02.603.924

ASUNTO : IM OC SGE SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF AÑO 2022

8. **Pertenencia:** De los canales dispuestos por la Industria Militar, como califica su usabilidad.

*Pertenencia: De los canales dispuestos por la Industria Militar, como califica su usabilidad.

16 respuestas



XIV. CONCLUSIONES

- Se evidencian 10 peticiones que se encuentran en estado **VENCIDO**, de los cuales la Secretaria General-Área de atención al Ciudadano emitió notificaciones de alerta sin recibir respuesta alguna por parte de los procesos referidos en el presente informe.
- Se evidencian debilidades al momento de realizar el proceso de cargue de las respuestas en el Gestor documental E-Synergy, generando incumplimiento al numeral 4.1. 4 del procedimiento para la atención, participación y orientación Ciudadana **IM OC SGE PR 001**.
- Se destacan los esfuerzos realizados por la Subgerencia Administrativa – Div de personal, teniendo en cuenta que a lo largo de la vigencia demostraron interés y cumplimiento en el desarrollo y aprestamiento de las respuestas oportunas.
- Persisten debilidades por parte de los procesos al momento de recibir de manera positiva la retroalimentación de información (Capacitaciones, mesas de trabajo) dispuestos por la Secretaria General-Área de atención y participación ciudadana de la Industria Militar.
- Se solicita que en un término no menor a ocho (8) días hábiles, a los procesos relacionados en el numeral VII, den respuesta de manera completa y de fondo a los derechos de petición referidos en el presente informe.

No. 02.603.924

ASUNTO : IM OC SGE SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF AÑO 2022

- Se evidencia debilidades en los procesos en cuanto al manejo del Gestor documental E-Synergy a la hora del cargue de respuestas y observación de estas.

Cordialmente,

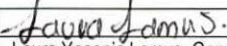

Capitán de Navío (RA) GUILLERMO LAVERDE RENDON
Secretario General

Anexos:

- Cuadro seguimiento Control PQRS'D IM-OC-SGE-FO 036
- Planillas Abril, mayo y junio - Synergy
- Correos de recordatorio.
- Oficios, memorandos de recordatorio

Con copia.

Subgerencia Administrativa- Grupo control Disciplinario
Ministerio de Defensa Nacional.

Firma	
Elabora	Laura Yesenia Lamus Gonzalez
Cargo	Auxiliar de oficina 1