

MEMORANDO

Al contestar cite estos datos:
Radicado No: 02.758.001
Fecha Elaboración: 11/07/2023 11:50

ASUNTO : IM OC VCM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

**AL : Señor Coronel (RA)
JUAN CARLOS MAZO GIRALDO
Presidente de la Industria Militar (Encargado)**

De conformidad con lo previsto en el Artículo 21 del código procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo, *Ley 1755 de 2015* y la *Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016* emitida por el Ministerio de Defensa Nacional y demás normas concordantes, la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana se permite dar a conocer el informe correspondiente a la gestión de PQRSD del segundo trimestre de la vigencia 2023.

OBJETIVO GENERAL

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

OBJETIVO ESPECÍFICO

- Realizar seguimiento y control de las respuestas proyectadas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas, de acuerdo a los términos establecidos por ley.



SC-537 1, 2, 3



SA 344-1, 2, 3



OS 396-1, 2, 3



CMD-SG-00014



Importador - Res. 011940
Exportador - Res. 011941



C.BOG 00898-1-2



Res. No CSR 0536 - 2021



Premio Iberoamericano
de la calidad categoría Oro - 2022



Marzo 2023 - Marzo 2024
Cal

Industria Militar - INDUMIL

www.Indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 - 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha - Cundinamarca | Cra. 17 No 30 - 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso - Boyacá | Calle 54. No 10 D - 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

Indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.758.001

ASUNTO : IM OC VCM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

- 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.
- 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.
- Reportar a la Oficina de Control Disciplinario Interno para su respectivo plan de mejoramiento, las PQRSDf que por alguna circunstancia hayan incumplido los términos establecidos por la ley.
- Presentar 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.

I. 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."*

No. 02.758.001

ASUNTO : IM OC VCM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

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.

II. 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.

No. 02.758.001

ASUNTO : IM OC VCM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

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) Atención inicial dada por la DCC	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. 02.758.001

ASUNTO : IM OC VCM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

III. ESTADO DE SOLICITUDES DE PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE 2023

PERIODO ANTERIOR (ENERO, FEBRERO Y MARZO 2023)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
852	728	2	30	0,4%

PERIODO ACTUAL (ABRIL, MAYO Y JUNIO 2023)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
674	578	7	100	1%

Notas:

- De las **674** solicitudes que ingresaron durante el segundo trimestre el **13,2%** se encuentran en términos para dar respuesta correspondiente a **89** solicitudes.
- Del periodo anterior las 2 PQRSDF que se encontraban en estado vencido ya cuentan con respuesta, solamente se cuenta con 1 solicitud en términos de respuesta correspondiente a un bono pensional.

IV. 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	1	2	0	0	0	3	66%	2

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.758.001

ASUNTO : IM OC VCM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

Vicepresidencia Corporativa	239	0	0	0	0	239	73%	174
Vicepresidencia de Operaciones	32	0	0	0	0	32	86%	26
Vicepresidencia Comercial	289	0	0	0	0	289	95%	277
Oficina de Seguridad y Defensa	0	0	0	68	0	68	87%	59
Oficina de Planeación	1	0	0	0	0	1	100%	1
Oficina de Control Interno	3	0	0	0	0	3	100%	3
Oficina Legal	38	0	0	0	0	38	92%	35
Oficina informática	0	0	0	0	0	0	0%	0
Fábrica José María Córdoba	0	0	0	0	0	0	0%	0
Fábrica Antonio Ricaurte	0	0	0	0	0	0	0%	0
Fábrica Santa Barbará	0	0	0	0	0	0	0%	0
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	0	0	0	1	100%	1
TOTAL	604	2	0	68	0	674	85%	578

V. 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	150	0	150	72%	108
"SOLICITUDES ENTIDADES DE CONTROL (Información contractual)	8	0	0	0	0	8	100%	8
"SOLICITUDES DE INTERÉS GENERAL Información laboral (Certificados laborales , Nómina, etc.), entregas de Material, Información general, copias valor uso "	156	0	0	0	0	156	88%	138
PETICIONES CONGRESISTAS (Senadores , periodistas y Representantes)	0	0	0	0	0	0	0	0

No. 02.758.001

ASUNTO : IM OC VCM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

"SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES (Ministerio de Defensa Nacional, Ministerio de Justicia, Presidencia de la República, Viceministerio para el GSED)	2	0	0	0	0	2	100%	2
"SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN. Fichas técnicas, información laboral, información contractual."	107	0	0	0	0	107	91%	98
"TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS (DCCA) CGFM (Información permisos de porte, tenencia, salvoconductos, sesión de armas etc.)"	214	0	0	0	0	214	100%	214
SOLICITUDES BONOS PENSIONALES - TÉRMINOS EN CUMPLIMIENTO A LA LEY 797 DE 2003	28	0	0	0	0	28	7%	2
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0%	0
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	0	0	0	0	0	0	0%	0
QUEJAS	0	8	0	0	0	8	87%	7
RECLAMOS	0	0	1	0	0	1	100%	1
TOTAL	515	8	1	150	0	674	85%	578

- **Nota:** Ingresaron 5 denuncias en el segundo trimestre del año 2023 las cuales corresponden a denuncias por actos de corrupción, a la fecha **no han ingresado denuncias por discriminación.**
- **Las solicitudes que se respondan después del 11/07/2023 serán reportadas en el próximo informe.**

No. 02.758.001

ASUNTO : IM OC VCM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

VI. PETICIONES EN ESTADO **VENCIDO** POR PROCESO

GERENCIA FINANCIERA

No. RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN	TIPO	No. DIAS HABLES DE RESPUESTA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	FECHA LIMITE DE RESPUESTA
02.736.845	19/5/2023	CONSULTAS DE INFORMACIÓN.	30	FRANCISCO ALBERTO CORDOBA MOSQUERA	CORREO PETICIÓN DEVOLUCIÓN DE DINERO	30/6/2023
02.737.821	23/5/2023	CONSULTAS DE INFORMACIÓN.	30	PATRICIA MONROY ROMERO	CORREO PETICIÓN DEVOLUCION DE DINERO	4/7/2023
02.743.351	7/6/2023	SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN.	10	DIAN DIRECCION IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	CORREO PETICIÓN PRESENTAR DECLARACIÓN DE RENTA Y COMPLEMENTARIOS AÑO GRAVABLE 2020.	21/6/2023

DIRECCIÓN DE CONTRATOS

No. RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN	TIPO	No. DIAS HABLES DE RESPUESTA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	FECHA LIMITE DE RESPUESTA
02.740.946	31/5/2023	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL.	15	MAGDA CAROLINA CASTRO PALACIOS	CORREO PETICIÓN INFORMACIÓN	21/6/2023

DIRECCIÓN DE COMPRAS

No. RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN	TIPO	No. DIAS HABLES DE RESPUESTA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	FECHA LIMITE DE RESPUESTA
02.747.111	15/6/2023	SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN.	10	IMOCOM S.A.	CORREO PETICIÓN CERTIFICACIÓN COMERCIAL	29/6/2023

No. 02.758.001

ASUNTO : IM OC VCM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

VP OPERACIONES

No. RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN	TIPO	No. DIAS HABILES DE RESPUESTA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	FECHA LIMITE DE RESPUESTA
02.737.791	23/5/2023	CONSULTAS DE INFORMACIÓN.	30	HK TRADING SAS	CORREO PETICIÓN CONCEPTO TÉCNICO PRODUCTOS MAXAM CORP INTERNATIONAL	4/7/2023
02.747.106	15/6/2023	SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN.	10	JYJ INDUMETALICAS DEL CARIBE SAS	CORREO PETICIÓN COPIA CONTRATO Y ACTA DE LIQUIDACIÓN O.C. 4400000426	29/6/2023

A. ESTADO- PETICIONES INTERPUESTAS POR LA VEEDURÍA CIUDADANA

Nos permitimos informar que durante el segundo trimestre de la vigencia 2023 comprendido entre los meses de (ABRIL A JUNIO), Ingreso 1 PQRSDF por parte de la veeduría ciudadana que se encuentra en términos de respuesta.

• 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 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.

DEPENDENCIAS/ENTIDADES	PETICIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM- DCCA	214	214
Ejército Nacional	0	0
Armada Nacional	0	0
Fuerza Aérea Colombiana	0	0
Policía Nacional	0	0
Entidades Adscritas Vinculadas GSED	0	0
Otras entidades	0	0
TOTAL	214	214

Industria Militar - INDUMIL

www.Indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibató | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

Indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.758.001

ASUNTO : IM OC VCM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

• **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	572	84%
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 (Servientrega)	102	16%
Fax	0	0
TOTAL	674	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	1055	87%
Foros	0	0
Chat institucional	156	13%
TOTAL	1211	100%

De las **1055** llamadas que ingresaron al PBX de la Industria Militar (**57-1**) **220-7800** y a la Línea gratuita **01 8000 912 986** en el primer trimestre de 2023, **105** fueron trasladadas por competencia al Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (**DCCA**E), por concepto de consulta y trámite de:

Industria Militar - INDUMIL

www.Indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibató | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.758.001

ASUNTO : IM OC VCM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

- 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

- **BUZÓN CONTÁCTENOS**

Durante el trimestre de abril a junio la Industria Militar recibió un total de **316** PQRSDF, a través del buzón contáctenos, establecido en la página web de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Oficina de Gestión y Cumplimiento	Quejas o denuncias por actos de corrupción.	4
Oficina de Seguridad y Defensa	Trazabilidades.	4
Vicepresidencia comercial	Marcaje de armas, Quejas mala atención , Traslados.	282
Vicepresidencia Corporativa	Devolución de dinero, Certificados cetil, Plataforma, Peticiones de interés general, Conceptos técnicos.	25
Vicepresidencia de operaciones	Revisión de pistola	1
TOTAL		316

- **ORC (ORDENES DE RECLAMACIÓN POR CALIDAD)**

Durante el segundo trimestre comprendido entre abril a junio del presente año, ingresaron a la Industria militar un total de 15 ORC, las cuales fueron creadas según los parámetros establecidos en el procedimiento **IM OC GME PR 012- PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS PQRSDF**. Actualmente 8 de estas se encuentran en trámite de respuesta y los 7 restantes ya cuentan con atención final.

Industria Militar - INDUMIL

www.Indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

Indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.758.001

ASUNTO : IM OC VCM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

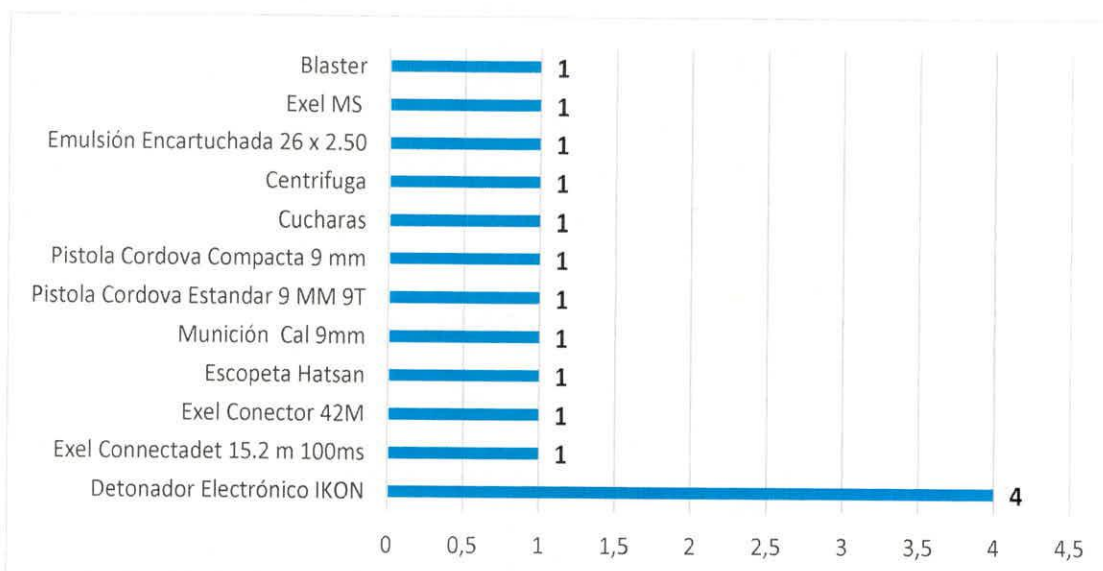


Así mismo se puede evidenciar que la línea con más ORC corresponde a explosivos equivalente a un 60%, mientras que la línea de Metalmecánica solo presentó el 13%, la línea de Armas corresponde a un porcentaje del 27%.

2 ORC son comercializadas correspondiente a los proveedores:

- ORICA COLOMBIA S.A.S.
- FASEVEUR

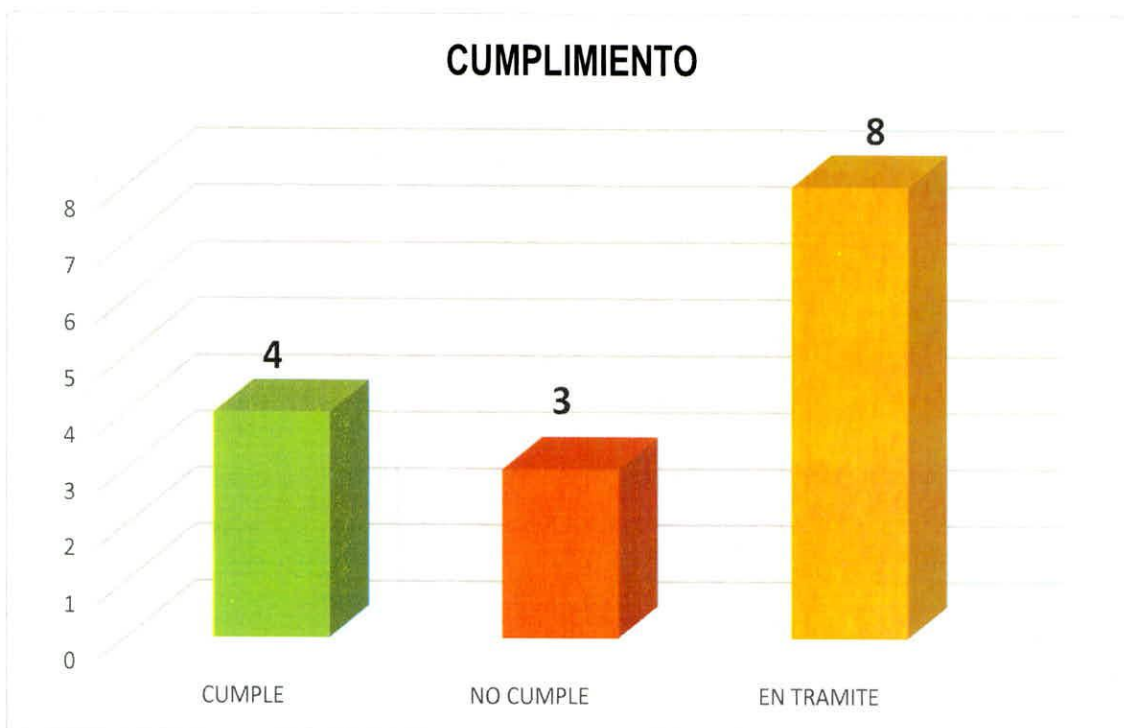
Entre las fallas que se presentaron en los productos ofrecidos a los clientes se encuentran:



No. 02.758.001

ASUNTO : IM OC VCM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

En la presente grafica se puede evidenciar la participación de los productos con ORC, los productos con más número de reclamaciones pertenecen al Detonador Electrónico IKON correspondiente a un total de 4 reclamaciones, de los demás productos ha llegado 1 reclamación por cada una.



Según la presente grafica se puede evidenciar que 8 de las 15 ORC registradas durante el trimestre se encuentra actualmente en trámite, 3 de estas NO cumplen para reposición o garantía y 4 de ellas si cumplen con los parámetros establecidos por el proveedor para aceptarse como garantía.

A. LIMITANTE

1. Se evidencia que en algunas ocasiones los procesos no dan respuesta a las notificaciones (Alertas), emitidas por correo electrónico y el Gestor Documental E-Synergy por parte de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, los cuales sirven de recordatorio para dar respuesta oportuna a las PQRSDF, interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas.
2. Dificultades en el 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.

No. 02.758.001

ASUNTO : IM OC VCM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

3. Falta de supervisión y manejo del Gestor Documental E- Synergy, por parte de los jefes de cada área, ya que en varias ocasiones no se observan los documentos a los funcionarios encargados de la respuesta, provocando así retrasos en las mismas.

B. METODOLOGÍA

1. Se notificaron alertas de seguimiento a los procesos implicados, por concepto de PQRSDf en estado vencido y en términos, en donde se evidencio respuesta por parte de los mismos durante el trimestre.
2. Se realizan presentaciones semanales, las cuales son puestas en conocimiento en las reuniones del grupo directivo con el ánimo de que los vicepresidentes, jefes de oficina y directores conozcan el estado de las mismas.
3. Se realizan Capacitaciones con el ánimo de concientizar a los funcionarios sobre la importancia que trae consigo dar respuestas a las PQRSDf y las posibles repercusiones que trae el no dar respuesta.
4. Se realizaron memorandos a las áreas que cuentan con solicitudes en estado vencido.
5. Se genera memorando a la Oficina de Control Disciplinario Interno con el ánimo de generar acciones correctivas al respecto.
6. Se elaboraron boletines informativos a los diferentes procesos con el fin de generar conciencia y cultura en los funcionarios sobre la importancia de dar respuestas oportunas a las PQRSDf.

C. SATISFACCIÓN RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE PQRSDf

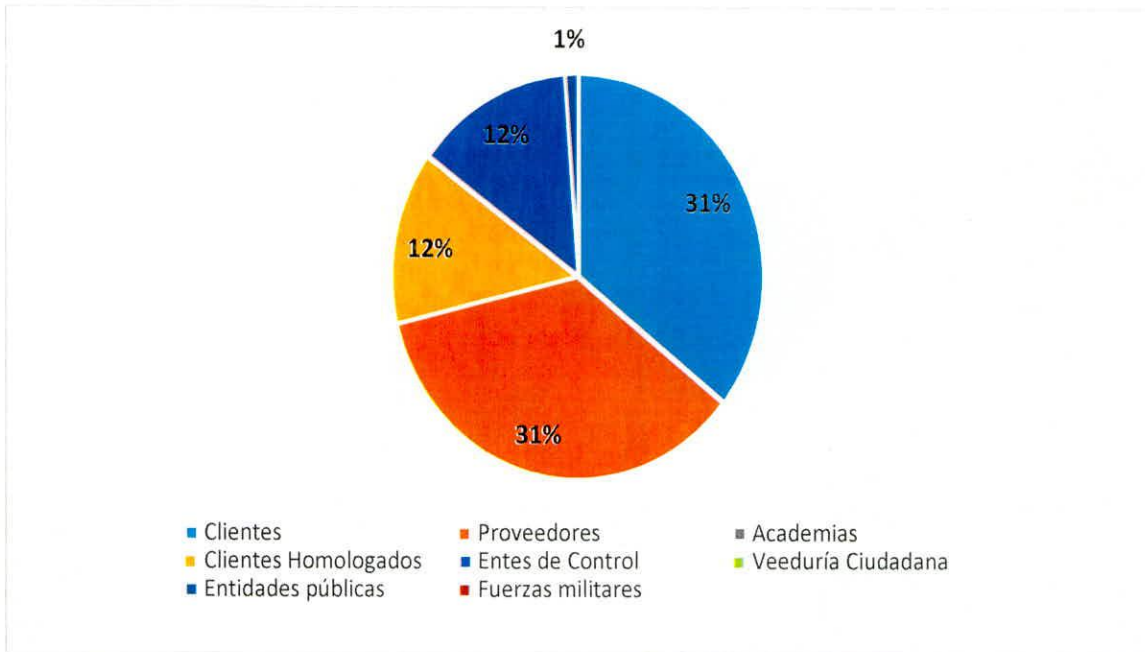
Con el ánimo de medir la satisfacción en cuanto al tema de respuestas a requerimiento de PQRSDf durante la vigencia del segundo trimestre 2023, nos permitimos relacionar los resultados de la calificación otorgada por parte de los ciudadanos a través de una encuesta de satisfacción elaborada por parte de la Dirección de Cliente y 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.

Según la encuesta aplicada mediante link <https://www.indumil.gov.co/encuesta-de-satisfaccion-a-respuestas-pqrsdf/> , la cual se encuentra publicada en la página web, se obtuvo un total de 17 respuestas acorde a los correos enviados donde se solicitaba a la ciudadanía el diligenciamiento de la misma , obteniendo los siguientes resultados:

No. 02.758.001

ASUNTO : IM OC VCM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

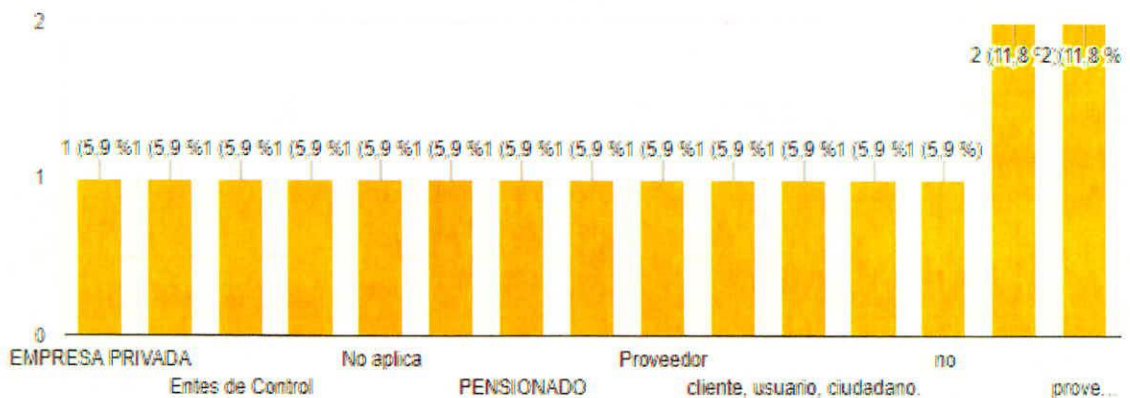
1. ¿A qué tipo de usuarios caracterizados por Indumil pertenece?



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

Copiar

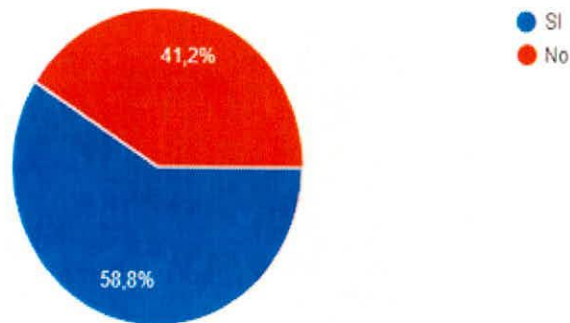
17 respuestas



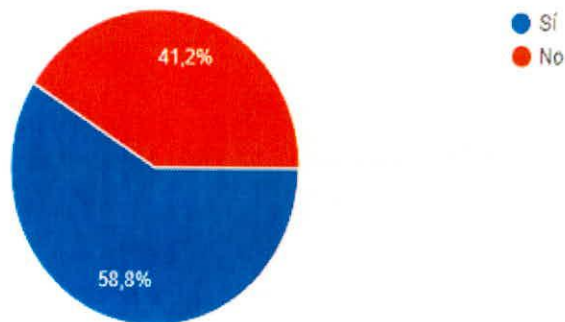
No. 02.758.001

ASUNTO : IM OC VCM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

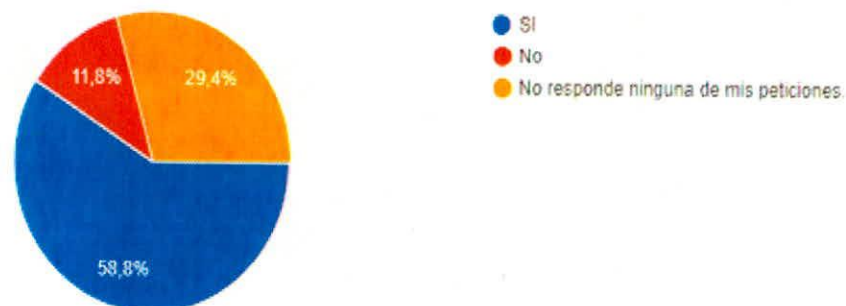
2. **Oportunidad:** ¿La respuesta llegó durante el término en días hábiles establecidos por la ley 1755 de 2015 modificado por decreto 491 del 2020?



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



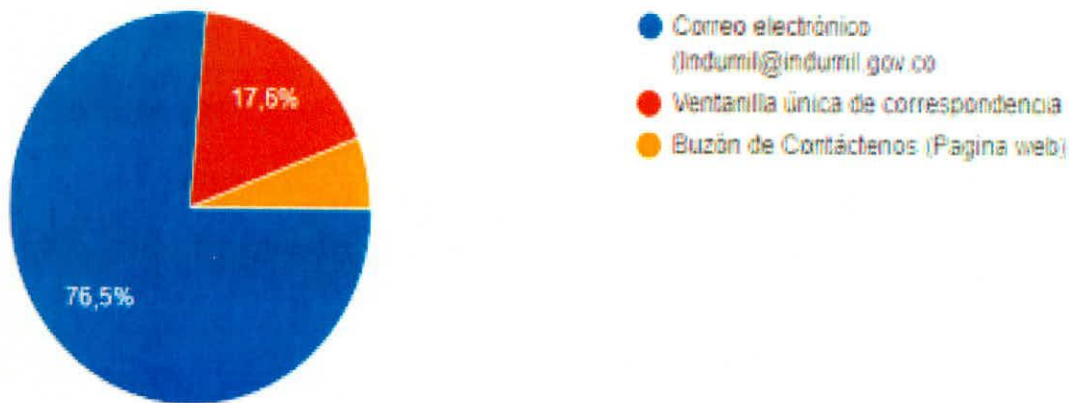
4. **Pertenencia:** ¿El texto responde a la pregunta o solicitud realizada?



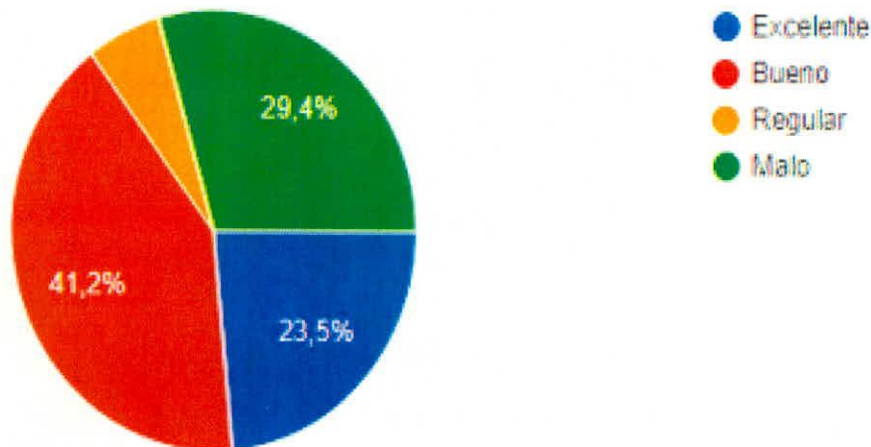
No. 02.758.001

ASUNTO : IM OC VCM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

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



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



SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS

Industria Militar - INDUMIL

www.Indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibató | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54, No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

Indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.758.001

ASUNTO : IM OC VCM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

¿Qué sugerencias le da a la Industria Militar INDUMIL, para mejorar el trámite o servicio realizado?

17 respuestas

no he optenido respuesta a mi solicitud

QUE DEN RESPUESTA OPORTUNA A LO SOLICITADO

ninguna

El requerimiento fue enviado desde el pasado 27 de febrero de 2023, y a la fecha no ha llegado respuesta. Adicional se informa que también se envió una solicitud mediante documento que fue recibido y remitido para su trámite a la Vicepresidencia Corporativa con número 02.718.867 del 31 de marzo de 2023 y a la fecha tampoco hemos recibido respuesta.

Agradecemos que las respuestas sean más ágiles, debido a que al no obtener una respuesta nos dificulta el normal desempeño de las actividades de la empresa, Muchas Gracias

TODO DENTRO DE LO NORMAL

NINGUNA

¿Qué sugerencias le da a la Industria Militar INDUMIL, para mejorar el trámite o servicio realizado?

17 respuestas

Que de respuesta en las líneas telefónicas ya que la única persona que contesta es la recepción y remite a ext q no contestan

a satisfacción

EL TIEMPO DE RESPUESTA DEBERIA SER EQUITATIVO A LA URGENCIA.

continuar prestando un pronto servicio

que las respuestas sean emitidas con mayor agilidad

NUNCA HE RECIBIDO RESPUESTA A LA PETICION, LA LEY ORDEN 15 DIAS PARA SU RESPUESTA A LA FECHA HOY 27-01-2023 NO TENGO RESPUESTA ALGUNA

cumplir con los horarios de atención establecidos, brindarle atención a los clientes con debida diligencia, resolver las solicitudes de los clientes me he acercado 5 veces a la oficina de indumil barranquilla y no me han brindado ningún tipo de atencion ni solucion a mi solicitud de marcaje de arma traumatica.

Industria Militar - INDUMIL

www.Indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

Indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.758.001

ASUNTO : IM OC VCM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

no

mas rapidez en las respuestas

Por ahora no tengo sugerencias.

I. CONCLUSIONES

- Se evidencian que a la fecha se registran 7 peticiones en estado vencido por parte de los procesos, la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana emitió notificaciones de alerta mediante correo electrónico y oficios físicos con el ánimo de llevar a cabo un seguimiento continuo de las diferentes solicitudes vencidas y en trámite.
- 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 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF**, la Dirección de cliente y Atención Ciudadana realizó boletines informativos con el fin de comunicar a los funcionarios el correcto cargue de las respuestas en el synergy.
- Se destacan los esfuerzos realizados por los diferentes procesos teniendo en cuenta que a lo largo de la vigencia demostraron interés y cumplimiento a las notificaciones realizadas por la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana en el desarrollo de las respuestas oportunas.
- **Persisten debilidades por parte de los procesos al momento de recibir de manera positiva la retroalimentación de la información**, es por ello que la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana tiene contemplado la puesta en marcha de capacitaciones durante el segundo semestre del año 2023 con el objetivo de concientizar a los funcionarios sobre la importancia de brindar respuestas oportunas.
- Se informa que para la presente vigencia se cuenta con un total de **578** solicitudes en estado terminado, dando cumplimiento a la ley 1755 de 2015 esto corresponde al **85%** de las **674** PQRSDF que ingresaron a través de los diferentes canales habilitados para tal fin.
- Durante el trimestre ingresaron **5** denuncias por corrupción la cual fue trasladada por competencia a la Oficina de Control Interno y Control Disciplinario Interno para su respectivo

No. 02.758.001

ASUNTO : IM OC VCM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

tramite y apertura de investigaciones que den a lugar, de acuerdo a lo estipulado en la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción (RITA).

- A la fecha se cuenta con **89** solicitudes en trámite de respuesta, la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana emite recordatorios de manera semanal a los diferentes procesos a través de correo electrónico y memorandos con el objeto de obtener respuesta por parte de los funcionarios implicados.

Anexos:

- Cuadro seguimiento Control PQRSDF
- Planillas abril, mayo y junio - Synergy
- Correos de recordatorio.
- Memorandos
- Presentaciones power point.
- Boletines informativos

Cordialmente,


Coronel IM. (RA) ALEX EDUARDO RAMIREZ RAMOS
Vicepresidente comercial

Elaboró Profesional DCC, Laura Yesenia Lamus Gonzalez

Revisó Director de Cliente y Atención Ciudadana Encargado de las Funciones de la Gerencia de Mercadeo, Camilo Eduardo Castro Suarez

Con copia.

A Oficina de Control Disciplinario Interno y al
Ministerio de Defensa Nacional.