

**INDUSTRIA MILITAR DE COLOMBIA****INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA “PQRS D”**

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, la Secretaria General - Área de Atención y participación Ciudadana se permite dar a conocer el informe correspondiente a la gestión de PQRS´D en el segundo trimestre vigencia 2021.

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) que presentan las parte 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 PQRS´D 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 SERVICIO AL 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.
- Cuando por alguna circunstancia se llegue al cumplimiento de las PQRS D en los plazos establecidos estas serán reportadas a la Subgerencia Administrativa- Control interno Disciplinario para su respectivo plan de mejoramiento.
- Se presentaran 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.

III. TERMINOS 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 de 2015	Términos de respuesta en días hábiles Ajuste según decreto 491 de 2020
Consulta	30	35
Denuncia	15	30
No competencia	5	5
Petición de Información	10	20
Petición de Interés General	15	30
Petición de Interés Particular	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Solicitud de Copias	10	20
Sugerencia	15	30
Felicitación	15	30

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 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”.

IV. ESTADO DE SOLICITUDES DE PQRS'D SEGUNDO TRIMESTRE 2021

PERIODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
683	486	53	238	7,75%

PERIODO ACTUAL

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
461	260	47	210	10,21%



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	%
Gerencia General	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría General	89	0	0	0	0	89	87,64%	41
Subgerencia Administrativa	91	1	0	0	0	91	45,05%	42
Subgerencia Financiera	94	0	0	0	0	94	67,03%	63
Subgerencia Técnica	39	0	0	0	0	39	74,35%	29
Subgerencia Comercial	58	0	0	0	0	58	67,24%	39
Dirección de Seguridad	43	0	0	0	0	43	54,00%	23
Oficina de Planeación	3	0	0	0	0	3	66,66%	2
Oficina de Control Interno	6	0	0	0	0	6	100,0%	6
Oficina Jurídica	37	0	0	0	0	37	37,83%	15
Oficina informática	0	0	0	0	0	0	0	0
Fabrica José María Córdoba	0	0	0	0	0	0	0	0
Fabrica Antonio Ricaurte	0	0	0	0	0	0	0	0
Fabrica Santa Barbará	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	460	1	0	0	0	461	56,4%	260

VI. SOLICITUDES POR CLASE Y ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	Respuestas	
							%	Efectivas
"CONSULTAS DE INFORMACIÓN Trazabilidades, Conceptos Técnica	59	0	0	0	0	59	63,00%	37
"SOLICITUDES ENTIDADES DE CONTROL (Información contractual)	11	0	0	0	0	11	100%	11
"SOLICITUDES DE INTERÉS GENERAL Información laboral (Certificados laborales , Nomina, etc.), entregas de Material, Información general, copias valor uso "	80	0	0	0	0	80	53,00%	42
Peticiones congresistas (Senadores , periodistas y Representantes)	2	0	0	0	0	2	50,00%	1
"SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES (Ministerio de Defensa Nacional, Ministerio de Justicia, Presidencia de la República, Vice ministerio para el GSED)	2	0	0	0	0	2	50,00%	1



"SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN. Fichas técnicas, información laboral, información contractual."	210	0	0	0	0	210	63,00%	132
"TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS (DCCA) CGFM (Información permisos de porte, tenencia, salvoconductos, sesión de armas etc.)"	73	0	0	0	0	73	41,00%	30
SOLICITUDES BONOS PENSIONALES - TERMINOS EN CUMPLIMIENTO A LA LEY 797 DE 2003	22	0	0	0	0	22	18,01%	4
QUEJAS Atención al cliente.	0	2	0	0	0	2	100%	2
TOTAL	459	2	0	0	0	461	56,4%	260

- De las **461** Peticiones que ingresaron a la Industria Militar en el segundo trimestre, el **56.4%** Se respondieron en los términos legales, el cual corresponde a un total de **260** peticiones.
- De las **461** Peticiones que ingresaron a la Industria Militar en el segundo trimestre, el **10%** Se respondieron de manera extemporánea, el cual corresponde a un total de **46** peticiones.
- De las **461** peticiones que ingresaron a la Industria Militar en el segundo trimestre, el **23,42%** Se encuentran en términos legales para proyectar respuesta, el cual corresponde a un total de 108 peticiones.
- De las **461** peticiones que ingresaron a la Industria Militar en el primer trimestre, el **10,2%** Se encuentran es estado Vencido, los cuales corresponden a un total de **47** peticiones.

VII. PETICIONES EN ESTADO VENCIDO POR PROCESO

- SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

Soporte	No Synergy	Fecha de Ingreso	Clasificación Legal	Términos	Entidad remitente	Asunto	Fecha de vencimiento
Electrónico	02.412.325	05/04/2021	Peticiones de interés general	30	FREDDY ALEXANDER PINTO PEREZ	PETICIÓN INFORMACIÓN LABORAL	17/05/2021
Electrónico	02.414.964	12/04/2021	Solicitud de documentos e información	20	INGETES SAS	PETICIÓN CERTIFICACIÓN COMERCIAL INGETES	10/05/2021
Electrónico	2.415.950	14/04/2021	Solicitud de documentos e información	20	CRISTIAN DAVID GÓMEZ VALLEJO	PETICIÓN INFORMACIÓN LICENCIAS DE IMPORTACIÓN COMERCIAL	12/05/2021
Electrónico	2.416.101	14/04/2021	Solicitud de documentos e información	20	MARCO ANTONIO MEDINA RODRIGUEZ	CORREO PETICIÓN CERTIFICACIONES CETIL PARA PENSIÓN	12/05/2021



Físico	2.418.144	19/04/2021	Solicitud de documentos e información	20	DEPARTAMENT O CUNDINAMARCA / PENSIONES CUNDINAMARCA	PETICIÓN INFORMACIÓN No se evidencia respuesta en gestor	17/05/2021
Electrónico	02.425.767	05/05/2021	Peticiones de interés general	30	LUCILA RINCON DE DIAZ	CORREO PETICIÓN SUSTITUCIÓN PENSIONAL No se evidencia respuesta en gestor	16/06/2021
Físico	2.432.478	21/05/2021	Solicitud de documentos e información	20	CONSORCIO INFRAIMPLOR BOGOTA	PETICIÓN LEVANTAMIENTO DE ACTA DE VECINDAD No se evidencia respuesta en gestor	18/06/2021
Electrónico	02.420.261	22/04/2021	Solicitud de documentos e información	20	CARLOS EDUARDO FORERO ECHEVERRIA	CORREO PETICIÓN INFORMACIÓN LABORAL Sr. CARLOS EDUARDO FORERO ECHEVERRIA Respuesta cargada fuera de términos	20/05/2021
Electrónico	02.424.559	03/05/2021	Solicitud de documentos e información	20	JULIO RAMON CRISTANCHO FAGUA	CORREO SOLICITUD INFORMACIÓN LABORAL Respuesta cargada fuera de términos	31/05/2021
Electrónico	02.424.564	03/05/2021	Solicitud de documentos e información	20	EDGAR MONTENEGRO MOLINA	CORREO SOLICITUD INFORMACIÓN LABORAL Respuesta cargada fuera de términos	31/05/2021
Electrónico	02.426.389	06/05/2021	Peticiones de interés general	30	PORVENIR FONDO PENSIONES- CESANTIAS	CORRO PETICIÓN CERTIFICACIÓN TIEMPOS LABORADOS Respuesta cargada fuera de términos	17/06/2021
Electrónico	2.428.347	11/05/2021	Solicitud de documentos e información	20	MARTHA LILIANA DIMIAN AGUIRRE	CORREO PETICIÓN FORMATO CETIL Respuesta cargada fuera de términos	08/06/2021
Electrónico	2.429.701	13/05/2021	Solicitud de documentos e información	20	ESPERANZA CAMARGO CELIS	CORREO PETICIÓN CERTIFICADO CERTIFICADO FORMATO CETIL Respuesta cargada fuera de términos	10/06/2021



Electrónico	2.428.344	11/05/2021	Solicitud de documentos e información	20	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO	CORREO PETICIÓN VERIFICACIÓN HISTORIA LABORAL DEL SEÑOR HERRERA BENAVIDES RICARDO Respuesta cargada fuera de términos	08/06/2021
Electrónico	2.428.347	11/05/2021	Solicitud de documentos e información	20	MARTHA LILIANA DIMIAN AGUIRRE	CORREO PETICIÓN FORMATO CETIL Respuesta cargada fuera de términos	08/06/2021

- SUBGERENCIA FINANCIERA

Soporte	No Sinergia	Fecha de Ingreso	Clasificación Legal	Términos	Entidad remitente	Asunto	Fecha de vencimiento
Electrónico	2.415.522	13/04/2021	Solicitud de documentos e información	20	DRUMMOND LTD	CORREO PETICIÓN COPIA RECIBOS DE PAGO	11/05/2021
Electrónico	2.415.575	13/04/2021	Solicitud de documentos e información	20	SERVIMETERES SA	CORREO PETICIÓN SOPORTE DE PAGO FACTURA SM12791	11/05/2021
Electrónico	2.415.826	13/04/2021	Peticiones de interés general	30	CANAL CAPITAL	CORREO PETICIÓN INFORMACIÓN Respuesta cargada el 22/06/2021 según trazabilidad synergy	25/05/2021
Electrónico	2.418.437	20/04/2021	Solicitud de documentos e información	20	OSCAR MARIO GARCIA RENDON	CORREO PETICIÓN CONSIGNACIÓN	18/05/2021
Físico	2.419.472	21/04/2021	Solicitud de documentos e información	20	OTILIO NICOLAS MORENO BLANCO LTDA	PETICIÓN INFORMACIÓN DE PAGO	19/05/2021
Electrónico	2.419.696	21/04/2021	Solicitud de documentos e información	20	TKARGA SAS	CORREO PETICIÓN INFORMACIÓN ACTUALIZACIÓN DATOS No se evidencia respuesta en el gestor	19/05/2021
Electrónico	02.419.252	21/04/2021	Solicitud de documentos e información	20	COSECHARTE SAS	CORREO PETICIÓN INFORMACIÓN PAGO FACTURAS No se evidencia respuesta en el gestor	19/05/2021



Electrónico	02.421.197	26/04/2021	Solicitud de documentos e información	20	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION	CORREO REITERACIÓN PETICIÓN RECIBO DE CAJA DE SALDO A FAVOR No se evidencia respuesta en el gestor	24/05/2021
Electrónico	02.426.010	06/05/2021	Solicitud de documentos e información	20	EMTELCO S.A.	CORREO PETICIÓN INFORMACIÓN CTOS EN MORA No se evidencia respuesta en el gestor	03/06/2021
Físico	02.426.367	06/05/2021	Solicitud de documentos e información	20	DCCA-DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS	PETICIÓN DEVOLUCIÓN DINERO CÓDIGO ACE No se evidencia respuesta en el gestor	03/06/2021
Electrónico	2.428.763	12/05/2021	Solicitud de documentos e información	20	DRUMMOND LTD	CORREO RECABANDO PETICIÓN DOCUMENTO: 02.415.522 - CORREO PETICIÓN COPIA RECIBOS DE PAGO No se evidencia respuesta en el gestor	09/06/2021
Electrónico	2.430.282	14/05/2021	Solicitud de documentos e información	20	BATALLON DE ASPS No.4 YARIGUIES	CORREO PETICIÓN COMPROBANTES DE PAGO No se evidencia respuesta en el gestor	11/06/2021
Electrónico	2.430.289	14/05/2021	Solicitud de documentos e información	20	SERVIENTREGA S.A.	CORREO PETICIÓN ESTADO DE CUENTA Respuesta cargada el 22/06/2021 según trazabilidad synergy	11/06/2021
Electrónico	02.432.596	21/05/2021	Solicitud de documentos e información	20	SARA RITA PERTUZ GARCIA	CORREO PETICIÓN PAGO FACTURAS VENCIDAS No se evidencia respuesta en el gestor	18/06/2021



- SUBGERENCIA TÉCNICA

Soporte	No Synergy	Fecha de Ingreso	Clasificación Legal	Términos	Entidad remitente	Asunto	Fecha de vencimiento
Físico	2.420.128	22/04/2021	Solicitud de documentos e información	20	ARL SURA-SURATEP-PREVENION Y ASIST RIESG.PROF	PETICIÓN DOCUMENTOS MARITZA LILIANA BEJARANO CHIA No se evidencia respuesta en el gestor	20/05/2021
Electrónico	02.426.220	06/05/2021	Peticiones de interés general	30	ALUICA ACEROS Y ALUMINIOS CIA S.A.	CORREO PETICIÓN PROCESO DE HOMOLOGACIÓN No se evidencia respuesta en el gestor	17/06/2021
Electrónico	02.431.978	20/05/2021	Solicitud de documentos e información	20	MORIAH COMPANY S.A.S	CORREO PETICIÓN FICHAS TÉCNICAS No se evidencia respuesta en el gestor	17/06/2021

- SUBGERENCIA COMERCIAL

Soporte	No Synergy	Fecha de Ingreso	Clasificación Legal	Términos	Entidad remitente	Asunto	Fecha de vencimiento
Electrónico	02.414.127	8/04/2021	Solicitud de documentos e información	20	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA CGFM	PETICIÓN VERIFICACIÓN DE CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL No se evidencia respuesta en el gestor	06/05/2021
Electrónico	2.416.518	15/04/2021	Solicitud de documentos e información	20	BAT. ASPC No.2 CACIQUE ALONSO XEQUE	CORREO PETICIÓN DE INFORMACIÓN No se evidencia respuesta en el gestor	13/05/2021
Electrónico	2.426.959	07/05/2021	Solicitud de documentos e información	20	CASS CONSTRUCTORES SAS	CORREO PETICIÓN ENTREGA MATERIAL No se evidencia medio de envío ni oficio firmado	04/06/2021



Electrónico	2.427.326	10/05/2021	Solicitud de documentos e información	20	CHINA HARBOUR ENGINEERING COMPANY LIMITED COLOMBIA	CORREO PETICIÓN CERTIFICADO CALIDAD EXPLOSIVOS ADQUIRIDOS No se evidencia respuesta en el gestor	07/06/2021
Físico	2.431.343	19/05/2021	Solicitud de documentos e información	20	ESTATAL DE SEGURIDAD LTDA	PETICIÓN ENTREGA MATERIAL Verificar respuesta 02.431.837 NO permite ser visualizada , cargar oficio firmado y medio de envío	16/06/2021
Físico	2.431.331	19/05/2021	Solicitud de documentos e información	20	PUNTO DE MIRA FRAGA	PETICIÓN ENTREGA DE ARMAS Verificar respuesta 02.431.845 NO permite ser visualizada , cargar oficio firmado y medio de envío	16/06/2021
Físico	2.431.868	20/05/2021	Solicitud de documentos e información	20	ALEX TANAKA	PETICIÓN TRASLADO DE PAGO No se evidencia respuesta en el gestor	17/06/2021
Físico	02.433.031	24/05/2021	Solicitud de documentos e información	20	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN NORMA NIJ 0101.06 (BALLISTIC RESINTANCE OF BODY ARMOR NIJ STANDAR-0101.06) No se evidencia respuesta en el gestor	21/06/2021

- OFICINA JURIDICA

Soporte	No Synergy	Fecha de Ingreso	Clasificación Legal	Términos	Entidad remitente	Asunto	Fecha de vencimiento
Electrónico	02.422.640	28/04/2021	Solicitud de documentos e información	20	ISRAEL DIAZ RAMOS	CORREO PETICIÓN DE INFORMACIÓN No se evidencia respuesta en el gestor	26/05/2021



Electrónico	02.425.110	04/05/2021	Peticiones de interés general	30	DIEGO FERNANDO RAMOS ECHEVERRY	CORREO TRASLADO POR COMPETENCIA No se evidencia respuesta en el gestor	15/06/2021
-------------	------------	------------	-------------------------------	----	--------------------------------	---	------------

NOTA: Las respuestas dadas fuera de términos serán tomadas en cuenta para el próximo trimestre.

VIII. ESTADO- PETICIONES INTERPUESTAS POR LA VEEDURIA CIUDADANA

Synergy	Fecha de Ingreso	Consecutivo	Asunto	Respuesta	Estado
2.414.943	09/04/2021	VCIM No. 033/2021	FÓRMULA REAJUSTE DE PRECIOS CONTRATACIÓN EMULSIONES DYNNO /ORICA.	Sin respuesta	Vencido
2.417.544	16/04/2021	VCIM No. 034/2021	INFORMACIÓN PROCESO NO 010/2021, COMPONENTES CAZA	02.422.683	Terminado dentro de los términos
2.418.155	19/04/2021	VCIM No 035/2021	ENTREGA INFORMACIÓN CANTIDAD DE TONELADAS DE EMULSIONES ENCARTUCHADAS, SUMINISTRADAS DESDE QUE SE ADQUIRIÓ LA CAPACIDAD DE PRODUCIR ESTOS ELEMENTOS.	Sin respuesta	Vencido
2.421.208	26/04/2021	VCIM No. 036/2021	OBSERVACIONES ADQUISICIONES RETARDADAS	Sin respuesta	Vencido
2.421.204	26/04/2021	VCIM No. 037/2021	ADQUISICIÓN COMPONENTES MUNICIÓN DE CACERÍA	02.435.374	Terminado dentro de los términos
2.421.213	26/04/2021	VCIM No. 038/2021	INFORMACIÓN FECHA AUDIENCIA RENDIÓN DE CUENTAS	02.422.605	Terminado dentro de los términos
2.421.577	26/04/2021	VCIM No. 039/2021	ÚLTIMA INSISTENCIA SOBRE LA CORRUPCIÓN DE EMULSIONES CON ENAEX DE CHILE	Sin respuesta	Vencido
2.421.579	27/04/2021	VCIM No. 040/2021	OBSERVACIONES AL SUMINISTRO DE PISTOLAS PARA LA POLICÍA NACIONAL.	Sin respuesta	Vencido
2.423.097	28/04/2021	VCIM No. 041/2021	SOBRE INFORMACIÓN ADQUISICIONES MATERIAS PRIMAS FABRICACIÓN DE EXPLOSIVOS.	02.436.815	Terminado dentro de los términos
2.423.098	29/04/2021	VCIM No. 042/2021	RESPUESTA A SU NÚMERO 02.420.805 DEL 23/04/21 QUE RESPONDE NUESTRO DERECHO DE PETICIÓN NO. VCIM NO. 020/2021	02.440.959	Terminado dentro de los términos
2.421.578	29/04/2021	VCIM No. 043/2021	INFORMACIÓN OBRAS EN LA CAFETERÍA DE EMPLEADOS DE FAGECOR.	02.445.849	Terminado
2.424.976	4/05/2021	VCIM No 043/2021	SE REQUIERE MÁS PUNTUALIZACIONES SOBRE NEGOCIADO CON TEMA EMULSIONES – ENAEX	Sin respuesta	Vencido



2.426.106	6/05/2021	VCIM No. 044/2021	ESTADO DEL PROCESO DE ADQUISICIÓN NO 010/2021, ADQUISICIÓN COMPONENTES CAZA.	2.440.900	Terminado dentro de los términos
2.426.118	6/05/2021	VCIM No. 045/2021	PARTICIPACIÓN DE LA VEEDURÍA EN LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEL AÑO 2020.	Sin respuesta	Vencido
2.431.415	19/05/2021	VCIM No. 046/2021	DOCUMENTOS EVALUACIÓN OFERTA PRESENTADA A PROCESO NO. 010/2021 POR MAXAM, PARA COMPONENTES MUNICIÓN DE CAZA Y DEPORTIVA	2.440.900	Terminado dentro de los términos
2.431.757	20/05/2021	VCIM No. 047/2021	RECABANDO RESPUESTAS TEMA CONTRATO FABRICACIÓN FUSIL GALIL Y ESPECIALMENTE CAÑONES Y MIRAS NOCTURNAS PARA ESA ARMA	02.437.278	Terminado dentro de los términos
2.432.751	24/05/2021	VCIM No. 048/2021	INFORMACIÓN QUE SUCEDIÓ CON LA CONTRATACIÓN DE LA TECNOLOGÍA PARA FABRICAR EL GALIL, EN COLOMBIA	02.437.278	Terminado dentro de los términos
2.433.339	25/05/2021	VCIM No 049/2021	RESPUESTAS CONTRATACIÓN MAQUINARIA 5,56 MM	02.437.446	Terminado dentro de los términos
2.435.442	28/05/2021	VCIM No 050/2021	OBSERVACIONES AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	En términos	En términos
2.437.214	2/06/2021	VCIM No. 051/2021	SEGUNDO OFICIO CON OBSERVACIONES AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS, AÑO 2020	En términos	En términos
2.437.780	3/06/2021	VCIM No. 052/2021	INFORMACIÓN REFERENTE A HABER RECIBIDO A SATISFACCIÓN Y QUE AVALAN CON UN ACTA DE RECEPCIÓN IDEM. MÁS DE LO QUE ESTA VEEDURÍA HA DENUNCIADO.	En términos	En términos
2.438.470	4/06/2021	VCIM No. 053/2021	INFORMACIÓN Y OBSERVACIONES RENDICIÓN DE CUENTAS AÑO 2020. INQUIETUDES VARIAS, PERO IMPORTANTES.	En términos	En términos



2.439.927	9/06/2021	VCIM No. 054/2021	CONSIDERACIONES ADICIONALES SOBRE LA ADQUISICIÓN DE PISTOLAS IMPORTADAS	En términos	En términos
2.439.928	9/06/2021	VCIM No. 055/2021	RESPUESTAS A LA CONTRATACIÓN DE LA MAQUINARIA PARA LA FABRICACIÓN DE COMPONENTES DE MUNICIÓN CALIBRE 5,56 MM	En términos	En términos
2.440.019	9/06/2021	VCIM No. 057/2021	INFORMACIÓN RELACIONADOS CON CERA MICROCRISTALINA Y ANSOL, DE SU COMUNICACIÓN NO 02.436.815 DEL 01/06/2021 QUE RESPONDE NUESTRO NO 041/2021	En términos	En términos
2.440.020	9/06/2021	VCIM No. 058/2021	INFORMACIÓN QUIÉN RESPONDE POR LA MONUMENTAL CORRUPCIÓN EN EL CONTRATO DE ADQUISICIÓN DE MAQUINARIA PARA FABRICAR LOS COMPONENTES DE LA MUNICIÓN CALIBRE 5,56 MM.	En términos	En términos
2.440.036	9/06/2021	VCIM No. 059/2021	INFORMACIÓN PROGRAMA DE VENTAS E INGRESOS DEL AÑO 2021	En términos	En términos
2.440.046	9/06/2021	VCIM No. 060/2021	INFORMACIÓN RELACIONADO CON RESPONSABILIDADES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA	En términos	En términos
2.440.054	9/06/2021	VCIM No. 061/2021	INFORMACIÓN ESTRATEGIAS, LA MEGA Y OTRAS CUESTIONES QUE POCO ENTENDEMOS Y POR TANTO SE REQUIERE ILUSTRACIÓN.	En términos	En términos
2.440.071	9/06/2021	VCIM No. 062/2021	INFORMACIÓN CÓMO ANDAMOS DE PLANEACIÓN. CONTINUAMOS OCUPÁNDONOS DE LA PLANEACIÓN.	En términos	En términos
2.440.441	10/06/2021	VCIM No. 063/2021	OBSERVACIONES CÓMO ES QUE NO EXISTE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA EN INDUMIL. CONTINUACIÓN.	En términos	En términos
2.440.425	10/06/2021	VCIM No. 064/2021	RECABANDO RESPUESTAS Y SOLICITUDES ACLARACIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN	En términos	En términos



2.440.556	10/06/2021	VCIM No. 066/2021	. OBSERVACIONES SOBRE ADQUISICIÓN MAQUINARIA COMPONENTES MUNICIÓN CALIBRE 5,56 MM	En términos	En términos
2.441.779	11/06/2021	VCIM No 067/2021	OBSERVACIONES COMPONENTES CACERÍA MAXAM/MILLÁN. REITERATIVO, NO OSCURO Y SÍ, RESPETUOSÍSIMO.	En términos	En términos
2.441.780	11/06/2021	VCIM No 068/2021	OBSERVACIONES A LA ADQUISICIÓN DE PISTOLAS BERRETTA, PROCESO No. 004/2021 Y LOS CONOCIDÍSIMOS IMDICOL	En términos	En términos
2.441.793	11/06/2021	VCIM No. 069/2021	OBSERVACIONES A TODO DENTRO DE LOS CÁNONES DE INDUMIL. REITERATIVAMENTE, MÁS SOBRE ADQUISICIÓN COMPONENTES MUNICIÓN DE CACERÍA.	En términos	En términos
2.442.188	15/06/2021	VCIM No. 070/2021	OBSERVACIONES A LOS ROLES QUE NO CUMPLEN LOS ENTES DE CONTROL Y EN ESPECIAL LA CONTRALORÍA	En términos	En términos
2.442.189	15/06/2021	VCIM No. 071/2021	OBSERVACIONES ADQUISICIÓN MAQUINARIA MUNICIÓN CALIBRE 5,56 MM. PARA QUE NO SE DIGA QUE SOMOS REITERATIVOS Y OSCUROS	En términos	En términos
2.442.217	15/06/2021	VCIM No. 072/2021	SOLICITUD AMPLIACIÓN CONOCIMIENTO DEL ANSOL	En términos	En términos
2.442.229	15/06/2021	VCIM No. 073/2021	OBSERVACIONES ORICA, QUE ES MÁS IMPORTANTE EN EL MERCADO COLOMBIANO, QUE LA MISMA INDUMIL Y LOS DETONADORES NO ELÉCTRICOS Y LOS ELECTRÓNICOS	En términos	En términos
2.442.237	15/06/2021	VCIM No. 074/2021	OBSERVACIONES PUBLICACIÓN PROCESOS. CASO PARTICULAR UNO DE ANSOL	En términos	En términos
2.442.240	15/06/2021	VCIM No. 075/2021	SOLICITUD INFORMACIÓN PLANTA DE INTERCOR, ACUERDO ENTRE INTERCOR/INDUMIL, CARBONES DEL CERREJÓN LLC	En términos	En términos
2.443.143	17/06/2021	VCIM No. 076/2021	OBSERVACIONES UNA VEZ MÁS. A QUIÉN DENUNCIAR	En términos	En términos
2.443.145	17/06/2021	VCIM No. 077/2021	SOLICITUD INRORMACIÓN MÁS SOBRE EL QUERIDÍSIMO SOCIO DE INDUMIL, ORICA. DETONADORES SÍSMICOS	En términos	En términos



2.443.147	17/06/2021	VCIM No. 078/2021	SOLICITUD ACLARACIONES REFERENTE A LAS DUDAS QUE AÚN NOS QUEDAN, QUE NO HAN SIDO EXPLICADAS O ACLARADAS, SOBRE LOS CAÑONES Y MIRAS NOCTURNAS DEL FUSIL GALIL	En términos	En términos
2.444.756	21/06/2021	VCIM No. 079/2021	OBSERVACIONES "SE QUEDÓ POR FUERA LO DE LOS SÍSMICOS, QUE ANUNCIAMOS EN COMUNICACIÓN ANTERIOR."	En términos	En términos
2.444.764	21/06/2021	VCIM No. 080/2021	OBSERVACIONES PARA EMPEZAR A VENDER LA CAPACIDAD INSTALADA.	En términos	En términos
2.444.768	21/06/2021	VCIM No. 081/2021	OBSERVACIONES REF: SU COMUNICACIÓN NO. 02.440.900 DEL 15/06/2021	En términos	En términos

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 remisorio 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	73	73
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	73	73



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	383	83,2%
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)	77	16,8%
Fax	0	0
TOTAL	460	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	3.185	92.4%
Foros	0	0
Chat institucional	262	7.6%
TOTAL	3.447	100%

De las **3.185** llamadas que ingresaron al PBX de la Industria Militar **(57-1) 220-7800** y la Línea gratuita **01 8000 912 986** en el primer trimestre de 2021, los cuales **1,353** 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 PQRS'D, interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas.
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 más de 835 alertas de seguimiento a los procesos implicados, por concepto de PQRS 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 en su Numeral VII del referido informe.

XIII. CONCLUSIONES

- Se evidencian **47** 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 4.1.3.2 del procedimiento para la atención, participación y orientación Ciudadana IM OC SGE PR 001.
- Se destacan los esfuerzos realizados por la Dirección de Seguridad y la División 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 Secretarías General-Área de atención y participación ciudadana de la Industria Militar.
- Se solicita que en un término no menor a **ocho (8)** días hábiles, 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.
- 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.
- De acuerdo la **Directiva 42222** del 27 de Mayo de 2016 emitida por el Ministerio de Defensa Nacional el reporte del informe trimestral se realiza los 10 primeros días hábiles de cada trimestre, por lo que se reportara el avance final del mes de Junio en el tercer trimestre de la vigencia.
- De las **53** peticiones reportadas en el primer trimestre solo el **28,3%** fueron atendidas de manera extemporánea el cual equivale a un total de Quince (**15**) respuestas.
- Se evidencia incumplimiento de **38** peticiones que no cuentan con respuesta de acuerdo al informe **02.419.461** del primer trimestre de la vigencia.

**INFORME
ORIGINAL FIRMADO**