

No. 02.531.206

Fecha Elaboración: 12/01/2022 14:13

ASUNTO : IM OC SGE CUARTO INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

AL : Señor
Coronel (RA) Rodrigo Salazar Echeverri
Subgerente Técnico
Encargado del empleo de Gerente General de 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, la Secretaria General - Área de Atención y participación Ciudadana se permite dar a conocer el informe correspondiente a la gestión de PQRS'DF en el cuarto 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.F) 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



No. 02.531.206

ASUNTO : IM OC SGE CUARTO INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

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 PQRSD en los plazos establecidos éstas serán reportadas a la Subgerencia Administrativa- Control interno Disciplinario 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. 02.531.206

ASUNTO : IM OC SGE CUARTO INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

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"

CATEGORIA DOCUMENTAL	TERMINOS LEY 1755 DEL 2015	TERMINOS DE RESPUESTA EN DIAS HÁBILES - AJUSTE SEGUN DECRETO 491 DE 2020
CONSULTAS DE INFORMACIÓN (Trazabilidades, Conceptos Técnicos)	Treinta (30) Días hábiles	Treinta y Cinco (35) 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	Cinco (5) Días Hábiles
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN, (Fichas técnicas, información laboral, información contractual)	Diez (10) Días hábiles	Veinte (20) Días hábiles
PETICIONES DE INTERES GENERAL (Información laboral, Nomina, etc., entregas de Material, Información general, copias valor uso).	Diez (10) Días hábiles	Treinta (30) Días hábiles
Reconocimiento y pago en materia pensional	Tres (3) meses	Tres (3) meses
Quejas	Quince (15) Días hábiles	Treinta (30) Días hábiles
Reclamos (Ordenes de reclamación por Calidad-ORC)	Quince (15) Días hábiles	Treinta (30) Días hábiles
Sugerencias	Quince (15) Días hábiles	Treinta (30) Días hábiles
Felicitaciones	Quince (15) Días hábiles	Treinta (30) Días hábiles
Petición de una autoridad administrativa	Diez (10) Días hábiles	Diez (10) Días hábiles
Entes de Control	Cinco (5) Días hábiles	Cinco (5) Días hábiles
Defensoría del Pueblo	Cinco (5) Días hábiles	Cinco (5) Días hábiles
Periodistas	Atención Prioritaria	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 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. 02.531.206

ASUNTO : IM OC SGE CUARTO INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMEINTOS DE PQRSDF

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

PERIODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
569	435	27	105	4,7%

PERIODO ACTUAL

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
456	354	45	205	10,00%

Nota:

- De las **456** solicitudes que ingresaron durante el cuarto trimestre el **12,5 %** se encuentran en términos para dar respuesta correspondiente a 57 solicitudes.
- De acuerdo a las **456** solicitudes que ingresaron durante el cuarto trimestre, el **18,2 %** se respondieron de manera extemporánea fuera de los términos para dar respuesta, correspondiente a **83** solicitudes de las **354** que se encuentran resueltas a la fecha.

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	115	0	0	0	0	115	100%	115
Subgerencia Administrativa	117	0	0	0	0	117	55,5%	65
Subgerencia Financiera	61	0	0	0	0	61	68,00%	41
Subgerencia Técnica	49	0	0	0	0	49	88,00%	43

No. 02.531.206

ASUNTO : IM OC SGE CUARTO INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Subgerencia Comercial	39	0	0	0	0	39	85,00%	33
Dirección de Seguridad	0	0	0	59	0	59	75,00%	44
Oficina de Planeación	0	0	0	0	0	0	0,0%	0
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0	0,0%	0
Oficina Jurídica	16	0	0	0	0	16	81,2%	13
Oficina informática	0	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%	0
Fábrica Santa Barbabá	0	0	0	0	0	0	0,0%	0
TOTAL	397	0	0	59	0	456	78,00%	354

VI. SOLICITUDES POR CLASE Y ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	Respuestas	
							%	Efectivas
"CONSULTAS DE INFORMACIÓN Trazabilidades, Conceptos Técnicos"	101	0	0	0	0	101	74,2%	75
"SOLICITUDES ENTIDADES DE CONTROL (información contractual)	1	0	0	0	0	1	100%	1
"SOLICITUDES DE INTERÉS GENERAL Información laboral (Certificados laborales , Nómina, etc.), entregas de Material, Información general, copias valor uso "	34	0	0	0	0	34	82,3%	28
Peticiones congresistas (Senadores , periodistas y Representantes)	0	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%	0

No. 02.531.206

ASUNTO : IM OC SGE CUARTO INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

"SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN. Fichas técnicas, información laboral, información contractual."	180	0	0	0	0	180	75%	135
"TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS (DCCA) CGFM (Información permisos de porte, tenencia, salvoconductos, sesión de armas etc.)"	105	0	0	0	0	105	100%	105
SOLICITUDES BONOS PENSIONALES - TÉRMINOS EN CUMPLIMIENTO A LA LEY 797 DE 2003	31	0	0	0	0	31	19,3%	6
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0,0%	0
QUEJAS Atención al cliente.	0	3	0	0	0	3	100%	3
RECLAMOS	0	0	1	0	0	1	100%	1
TOTAL	452	3	1	0	0	456	78,00 %	354

VII. PETICIONES EN ESTADO VENCIDO POR PROCESO

- SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

Soporte	No Synergy	Fecha de Ingreso	Clasificación Legal	Términos	Entidad remitente	Asunto	Fecha de vencimiento
Físico	02.493.921	04-10-2021	otros - Bonos pensionales LEY 797 DE 2003)	61	COLPENSIONES	PETICIÓN PAGO BONO PENSIONAL SR ALONSO PINZÓN ANAYA	28/12/2021
Electrónico	02.495.741	06-10-2021	Solicitud de documentos e información	20	JOAQUINA MORALES DE BUSTOS	CORREO PETICIÓN INFORMACIÓN LABORAL	03/11/2021
Electrónico	02.497.803	11-10-2021	Solicitud de documentos e información	20	MARLEN SANCHEZ SANCHEZ	CORREO PETICIÓN PLANILLAS DE PAGO SEGURIDAD	08/11/2021
Electrónico	02.497.928	12-10-2021	otros - Bonos pensionales LEY 797 DE 2003)	61	COLPENSIONES	PETICIÓN COBRO BONO PENSIONAL SR BENECIO YATE VEGA	05/01/2022
Electrónico	02.497.932	12-10-2021	otros - Bonos pensionales LEY 797 DE 2003)	61	COLPENSIONES	PETICIÓN COBRO BONO PENSIONAL SR PACIFICO CRISTIANO GUARIN	05/01/2022

No. 02.531.206

ASUNTO : IM OC SGE CUARTO INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Electrónico	02.497.984	12-10-2021	otros - Bonos pensionales LEY 797 DE 2003)	61	COLPENSIONES	PETICIÓN COBRO BONO PENSIONAL SR HUMBERTO URIBE	05/01/2022
Electrónico	02.497.996	12-10-2021	otros - Bonos pensionales LEY 797 DE 2003)	61	COLPENSIONES	PETICIÓN COBRO BONO PENSIONAL SR JOSE VENTURA CELY BUITRAGO	05/01/2022
Electrónico	02.499.411	14-10-2021	otros - Bonos pensionales LEY 797 DE 2003)	61	COLPENSIONES	PETICIÓN COBRO DE BONO PENSIONAL SRA MARIA ELISA CAPOTE DE CANON	07/01/2022
Electrónico	02.499.977	15-10-2021	otros - Bonos pensionales LEY 797 DE 2003)	61	COLPENSIONES	PETICIÓN COBRO BONO PENSIONAL SRA GLORIA PRECIADO VIRVIESCAS	10/01/2022
Electrónico	02.501.516	20-10-2021	Solicitud de documentos e información	20	BARRERA MENDEZ LEONARDO	RECABANDO PETICIÓN INFORMACIÓN LABORAL (SILENCIO ADMINISTRATIVO)	17/11/2021
Electrónico	02.507.294	04-11-2021	Solicitud de documentos e información	20	COLPENSIONES	CORREO PETICIÓN CERTIFICADOS TIEMPOS LABORADOS	02/12/2021
Electrónico	02.507.367	04-11-2021	Solicitud de documentos e información	20	LUIS FRANCISCO DIAZ LEON	CORREO CERTIFICADO CETIL	02/12/2021
Electrónico	02.508.308	05-11-2021	Consultas de información	35	MORIAH COMPANY S.A.S	CORREO PETICIÓN CONCEPTO TÉCNICO	24/12/2021
Electrónico	02.510.273	10-11-2021	Peticiones de interés general	30	MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	CORREO C2021100921 PETICIÓN RECONOCIMIENTO BONO PENSIONAL Y P2021100588 LEVANTAMIENTO DETENCIÓN DE BONO SR ORTIZ RAMIREZ ANGEL HERNANDO	22/12/2021
Electrónico	02.511.417	12-11-2021	Consultas de información	35	CHT DE COLOMBIA LTDA	CORREO PETICIÓN CONCEPTO TÉCNICO	31/12/2021
Físico	02.512.543	16-11-2021	Solicitud de documentos e información	20	COLPENSIONES	2021-10100886 PETICIÓN RELIQUIDACIÓN PENSIÓN SR CASTRO VELASQUEZ JOSE LEOPOLDO	14/12/2021
Electrónico	02.513.513	18-11-2021	Solicitud de documentos e información	20	GUILLELMO MORENO CORTES	CORREO PETICIÓN CERTIFICACIÓN LABORAL	16/12/2021
Electrónico	02.513.748	18-11-2021	Solicitud de documentos e información	20	CRISTOBAL CARLOS MONTES	CORREO PETICIÓN CERTIFICADO TIEMPO LABORADO SR. CRISTOBAL CARLOS MONTES	16/12/2021

No. 02.531.206

ASUNTO : IM OC SGE CUARTO INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Electrónico	02.513.887	19-11-2021	Solicitud de documentos e información	20	FONCEP	PETICIÓN SOPORTES DE PAGO VIGENCIAS 2017 - 2018	17/12/2021
Electrónico	02.513.893	19-11-2021	Solicitud de documentos e información	20	JESUS MARIA RIVEROS GONZALEZ	PETICIÓN CERTIFICACIÓN TIEMPOS LABORADOS	17/12/2021
Electrónico	02.515.951	24-11-2021	Solicitud de documentos e información	20	SB SUMINISTROS LTDA	CORREO PETICIÓN CERTIFICACIÓN COMERCIAL	22/12/2021
Físico	02.516.303	24-11-2021	Solicitud de documentos e información	20	RODRIGO CALDERÓN CAÑAS	PETICIÓN CERTIFICACIÓN DE TIEMPOS LABORADOS	22/12/2021
Físico	02.517.943	29-11-2021	Solicitud de documentos e información	20	CARLOS ALFONSO NARVAEZ PULIDO	PETICIÓN INFORMACIÓN LABORAL	27/12/2021
Electrónico	02.519.100	01-12-2021	Solicitud de documentos e información	20	JERSSON ALEXANDER QUINTERO AMAYA	CORREO PETICIÓN CERTIFICADO LABORAL SOBRE PASANTÍAS	29/12/2021
Electrónico	02.521.301	07-12-2021	Solicitud de documentos e información	20	RUEDA JOSE MANUEL	CORREO PETICIÓN INFORMACIÓN	04/01/2022
Físico	02.522.670	10-12-2021	Solicitud de documentos e información	20	RAUL RANGEL MOLINA	RS20211202048852 PETICIÓN CERTIFICACIÓN CETIL SR RAUL RANGEL MOLINA	07/01/2022

SUBGERENCIA FINANCIERA

Electrónico	02.496.193	07-10-2021	Solicitud de documentos e información	20	ODIMAR MENDIVEL PACHECO	CORREO PETICIÓN DEVOLUCIÓN DINERO	04/11/2021
Electrónico	02.497.788	11-10-2021	Solicitud de documentos e información	20	CRISTIAN JOAQUIN GIL APONTE	CORREO PETICIÓN DEVOLUCIÓN DE DINERO	08/11/2021
Electrónico	02.498.079	12-10-2021	Solicitud de documentos e información	20	ANDRES ALIRIO JOJOA DEJOY	PETICIÓN DEVOLUCIÓN DINERO	09/11/2021
Electrónico	02.508.782	08-11-2021	Solicitud de documentos e información	20	ASOCIACIÓN DE MINEROS DE MINA CRISTALINA	CORREO PETICIÓN DEVOLUCIÓN DE DINERO	06/12/2021
Electrónico	02.508.792	08-11-2021	Solicitud de documentos e información	20	ASOCIACIÓN DE MINEROS MINA CHELIN SAS	CORREO PETICIÓN DEVOLUCIÓN DE DINERO	06/12/2021

No. 02.531.206

ASUNTO : IM OC SGE CUARTO INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMEINTOS DE PQRSDF

Electrónico	02.508.805	08-11-2021	Solicitud de documentos e información	20	ASOCIACIÓN DE MINEROS DE MINA FÁCIL	CORREO PETICIÓN DEVOLUCIÓN DE DINERO	06/12/2021
Físico	02.509.997	10-11-2021	Solicitud de documentos e información	20	SHIRLEY DAYANA MAZUERA LOPEZ	PETICIÓN DEVOLUCIÓN DE DINERO	08/12/2021
Electrónico	02.514.281	19-11-2021	Solicitud de documentos e información	20	YARA INDUSTRIAL COLOMBIA SAS	CORREO PETICIÓN CORREGIR CUENTA BANCARIA PARA PAGOS	17/12/2021
Electrónico	02.515.146	22-11-2021	Solicitud de documentos e información	20	DIEGO TOVAR DEAZA/EAST-BAY	CORREO PETICIÓN DEVOLUCIÓN PAGO	20/12/2021
Electrónico	02.515.789	23-11-2021	Solicitud de documentos e información	20	PROYECTO REINA DE ORO SAS	CORREO PETICIÓN DEVOLUCIÓN DE DINERO	21/12/2021
Físico	02.519.219	02-12-2021	Solicitud de documentos e información	20	WILSON ROJAS GUTIERREZ	PETICIÓN DEVOLUCIÓN DINERO	30/12/2021
Electrónico	02.520.721	06-12-2021	Solicitud de documentos e información	20	GIOVANY ALBERTO GARCIA ZULETA	CORREO PETICIÓN REEMBOLSO CONSIGNACIÓN	03/01/2022
Electrónico	02.521.955	09-12-2021	Solicitud de documentos e información	20	TERMEC	PETICIÓN SOLICITUD DE PAGO FACTURA	06/01/2022
Electrónico	02.522.499	10-12-2021	Solicitud de documentos e información	20	ACEFER Y CIA LTDA	CORREO PETICIÓN CERTIFICADOS DE RETENCIÓN	07/01/2022
Electrónico	02.522.946	13-12-2021	Solicitud de documentos e información	20	INNSUTECH SAS	CORREO PETICIÓN CERTIFICADO DE RETENCIÓN	10/01/2022

- OFICINA JURÍDICA

Electrónico	02.498.888	13-10-2021	Peticiones de interés general	30	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	CORREO RS20211011027279 REMISIÓN POR COMPETENCIA PETICIÓN DEL SR JORGE ENRIQUE SANCHEZ FAJARDO PRESUNTOS INCUMPLIMIENTOS CTOS 1-139-2019 Y 1-140-2019	24/11/2021
-------------	------------	------------	-------------------------------	----	--------------------------------	---	------------

No. 02.531.206

ASUNTO : IM OC SGE CUARTO INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMEINTOS DE PQRSDF

Electrónico	02.494.830	05-10-2021	Peticiones de interés general	30	DIAN DIRECCION IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	CORREO SOLICITUD RECIBO ALMACENAMIENTO CUSTODIA Y PRESERVACIÓN DE UNA MERCANCÍA	16/11/2021
-------------	------------	------------	-------------------------------	----	---	---	------------

- SUBGERENCIA COMERCIAL

Electrónico	02.509.627	09-11-2021	Solicitud de documentos e información	20	OMNITEMPUS LTDA	CORREO PETICIÓN INFORMACIÓN VALOR ARMAS	07/12/2021
Electrónico	02.518.278	30-11-2021	Solicitud de documentos e información	20	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	CORREO OFICIO 20350-02-01-2972 PETICIÓN INFORMACIÓN COMPRA DE MUNICIÓN	28/12/2021

NOTA: LAS RESPUESTAS DADAS DESPUÉS DEL 30/12/2021 (FUERA DE TÉRMINOS), SERÁN TOMADAS EN CUENTA PARA EL PRÓXIMO TRIMESTRE.

VIII. ESTADO- PETICIONES INTERPUESTAS POR LA VEEDURÍA CIUDADANA

Synergy	Fecha de Ingreso	Consecutivo	Asunto	Respuesta	Estado
02.519.773	03-12-2021	VCIM No 118/2021	CORREO PETICIÓN VCIM No 118/2021: INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL PROCESO DE ADQUISICIÓN No 010/2021	02.522.362	TERMINADO

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.

No. 02.531.206

ASUNTO : IM OC SGE CUARTO INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMEINTOS DE PQRSDF

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM- DCCA	105	105
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	105	105

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 RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico indumil@indumil.gov.co	375	82%
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)	81	18%
Fax	0	0
TOTAL	456	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	623	50%
Foros	0	0

No. 02.531.206

ASUNTO : IM OC SGE CUARTO INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Chat institucional	625	50.0%
TOTAL	1.248	100%

De las 623 llamadas que ingresaron al PBX de la Industria Militar (57-1) 220-7800 y la Línea gratuita 01 8000 912 986 en el cuarto trimestre de 2021, 324 fueron trasladadas por competencia al Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (DCCAE), 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. METODOLOGÍA

1. Se notificaron 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.

No. 02.531.206

ASUNTO : IM OC SGE CUARTO INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMEINTOS DE PQRSDF

XIII. CONCLUSIONES

- Se evidencian 45 peticiones que se encuentran en estado VENCIDO, de los cuales la Secretaría 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.
- Se destacan los esfuerzos realizados por la Subgerencia Técnica y la Oficina Jurídica, 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 Diez (10) 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 evidencian 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:

- Oficio 02.480.455 – Acercamiento área de atención ciudadana y personal designado
- Cuadro seguimiento Control PQRS'D IM-OC-SGE-FO 036
- Planillas Octubre, Noviembre y Diciembre - Synergy
- Correos de recordatorio.

Con copia.

Subgerencia Administrativa- Grupo control Disciplinario
Ministerio de Defensa Nacional.