

No. 02.651.976

Fecha Elaboración: 22/10/2022 12:52

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA 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, la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana se permite dar a conocer el informe correspondiente a la gestión de PQRSDF en el tercer 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, denuncias y felicitaciones. (P.Q.R.S.D.F) que presentan las partes interesadas (Ciudadanos), con respecto a la venta de productos, 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



No. 02.651.976

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2022

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 Incumplimiento de las PQRSD 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. 02.651.976

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA 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).

No. 02.651.976

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2022

"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"

IV. ESTADO DE SOLICITUDES DE PQRSDF TERCER TRIMESTRE 2022

PERIODO ANTERIOR (ABRIL, MAYO Y JULIO)

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

PERIODO ACTUAL (JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
738	697	2	30	0,4%

Nota: De las 738 solicitudes que ingresaron durante el segundo trimestre, el 5.1% 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	2	0	0	0	0	2	100%	2
Vicepresidencia Corporativa	349	0	0	0	0	349	90%	316
Vicepresidencia de Operaciones	24	0	0	0	0	24	95%	23
Vicepresidencia Comercial	258	0	0	0	0	258	99%	255
Dirección de Seguridad y Defensa	0	0	0	78	0	78	96%	75
Oficina de Planeación	0	0	0	0	0	0	0,0%	0
Oficina de Control Interno	2	0	0	0	0	2	100%	2
Oficina Legal	24	0	0	0	0	24	96%	23
Oficina informática	0	0	0	0	0	0	0	0
Fábrica José María Córdoba	1	0	0	0	0	1	100%	1
Fábrica Antonio Ricaurte	0	0	0	0	0	0	0,0%	0
Fábrica Santa Barbará	0	0	0	0	0	0	0,0%	0
TOTAL	660	0	0	78	0	738	94%	697

No. 02.651.976

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA 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	109	0	109	96%	105
"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 "	221	0	0	0	0	221	96%	214
PETICIONES CONGRESISTAS (Senadores , periodistas y Representantes)	0	0	0	0	0	0	0,0%	0
"SOLICITUDES DE NFORMACIÓN 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
"SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN. Fichas técnicas, información laboral, información contractual."	216	0	0	0	0	216	98%	213
"TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS (DCCA) CGFM (Información permisos de porte, tenencia, salvoconductos, sesión de armas etc.)"	148	0	0	0	0	148	100%	148
SOLICITUDES BONOS PENSIONALES - TÉRMINOS EN CUMPLIMIENTO A LA LEY 797 DE 2003	34	0	0	0	0	34	18%	6
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	2	0	0	0	0	2	100%	2
QUEJAS	0	2	0	0	0	2	100%	2
RECLAMOS	0	0	2	0	0	2	100%	2
DENUNCIAS	2	0	0	0	0	2	100%	2
TOTAL	625	2	2	109	0	738	94%	697

Nota: Ingresaron únicamente 2 denuncias en el tercer trimestre las cuales corresponden a denuncias por corrupción, a la fecha **no han ingresado denuncias por discriminación.**

No. 02.651.976

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2022

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

VICEPRESIDENCIA CORPORATIVA

RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN	TIPO	DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	PROCESO IMPLICADO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	ACCIÓN TOMADA
02.621.996	18/08/22	Peticiones De Interés General	15	Doris Alba Chacon Lopez	Correo Petición Corrección Certificación	Gerencia de Talento Humano	06/10/2022	Se solicitó prorroga mediante Oficio No.02.646.439 Hasta el 02/11/22

NOTA: LAS RESPUESTAS DADAS DESPUÉS DEL 11/10/2022, SERÁN TOMADAS EN CUENTA PARA EL PRÓXIMO TRIMESTRE.

Respecto al informe del segundo trimestre el cual fue radicado bajo número 02.603.924, se informa que las solicitudes que se encontraban vencidas en esa vigencia fueron subsanadas por las diferentes dependencias contando con 0 solicitudes pendientes.

A. ESTADO- PETICIONES INTERPUESTAS POR LA VEEDURÍA CIUDADANA

No. RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN	TIPO	DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	FECHA LIMITE DE RESPUESTA
02.637.169	30/09/2022	Peticiones de interés general	15	VÍCTOR ALBERTO SALAZAR TEJADA	CORREO VCIM No. 033/2022 OBSERVACIONES A OFICIO 02.637.169	21/10/2022
02.644.268	05/10/2022	Peticiones de interés general	15	VÍCTOR ALBERTO SALAZAR TEJADA	CORREO VCIM No. 035/2022 PETICIÓN INFORMACIÓN PROCESO DE ADQUISICIÓN No. 488/2022.	26/10/2022
02.644.278	05/10/2022	Peticiones de interés general	15	VÍCTOR ALBERTO SALAZAR TEJADA	CORREO VCIM No. 036/2022 OBSERVACIONES DETONADORES COMUNES	26/10/2022

B. 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

No. 02.651.976

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2022

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	148	148
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	148	148

C. 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	618	83,5%
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)	122	16,5%
Fax	0	0
TOTAL	541	100%

MULTICANALES- PREGUNTAS FRECUENTES		
MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
Urna de Cristal	0	0
	0	0
Buzón de Sugerencias	0	0
Atención Presencial	0	0
Atención Telefónico	271	20,4%
Foros	0	0
Chat institucional	1054	79,6%
TOTAL	1325	100%

No. 02.651.976

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2022

De las 271 llamadas que ingresaron al PBX de la Industria Militar (57-1) 220-7800 y la Línea gratuita 01 8000 912 en el tercer trimestre de 2022, 62 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

D. BUZÓN CONTACTENOS

Durante el trimestre de julio a septiembre la Industria Militar recibió un total de 145 PQRSDf, a través del buzón contactenos, establecido en la página web de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Fagecor	Fabricación de munición calibre 22	1
Gerencia de Talento Humano	Solicitudes de información laboral.	8
Gerencia Financiera	Solicitud de información financiera : certificados de retención , tributarios y pagos.	33
Dirección de seguridad y Defensa	Trazabilidades de municiones y granada.	3
Vicepresidencia Comercial	Traslados por competencia, precios, información marcaje de armas traumáticas, permisos de importación, cotizaciones, municiones.	94
Oficina Legal	Derecho de petición venta de explosivos.	1
Vicepresidencia de Operaciones	Información fusil galil y deforestación.	2
Vicepresidencia Corporativa	proveedores	3
TOTAL		145

- A la fecha dichas solicitudes cuentan con respuestas por parte de los diferentes procesos.

E. ORC (ORDENES DE RECLAMACIÓN POR CALIDAD)

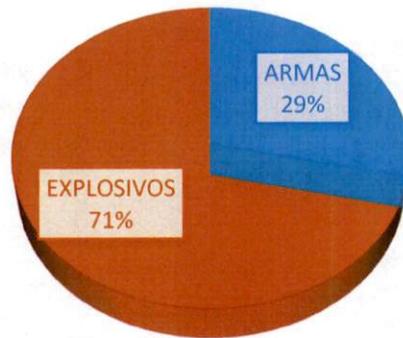
Durante el tercer trimestre comprendido entre Julio a septiembre del presente año, ingresaron a la Industria militar un total de 7 ORC, las cuales fueron creadas según los parámetros establecidos en el

No. 02.651.976

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2022

procedimiento IM OC DME PR 012 - PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE. Actualmente 5 de estas ya cuentan con atención final, mientras que los 2 restantes aún se encuentran en trámite.

LINEA

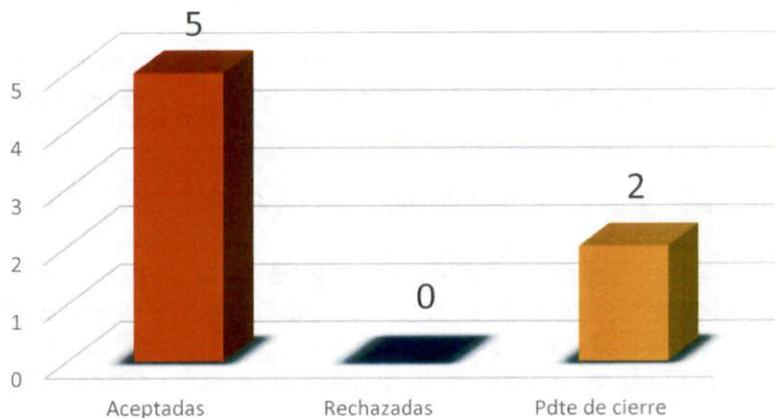


Así mismo se puede evidenciar que la línea con mas ORC corresponde a explosivos equivalente a un 71%, mientras que la línea de armas y municiones solo presento 2 ORC correspondiente al 29%, tres de las ORC mencionadas anteriormente corresponden a productos comercializados por parte de la empresa ORICA COLOMBIA S.A.S.

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

- Fallas en el Indugel a la hora de detonar.
- Fallas en disparador de pistolas cordova 9mm.
- Fallas en equipo Blaster, corto circuito en el disparador.
- Faltante de barra de INDUGEL PLUS AP 32x250 ref 1000433.

GESTIÓN ORC



No. 02.651.976

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2022

Según la presente grafica se puede evidenciar que 5 de las 7 ORC registradas durante el trimestre fueron aceptadas como reclamación, por parte de las fabricas actualmente se cuenta con 2 ORC pendientes por cierre.

F. LIMITANTE

1. Se evidencia que 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.
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.

G. METODOLOGÍA

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.**
3. Se realizan presentaciones semanales, las cuales son puestas en conocimiento en las reuniones del grupo directivo con el ánimo de que los directivos conozcan el estado de las mismas.
4. Se realizan Capacitaciones con el ánimo de concientizar a los funcionarios sobre la importancia que trae consigo dar respuestas aperturas a las PQRSDF y las posibles repercusiones que trae el no dar respuesta.

H. 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 tercer 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 de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana , esto con el fin de mejorar la calidad en la respuesta que se

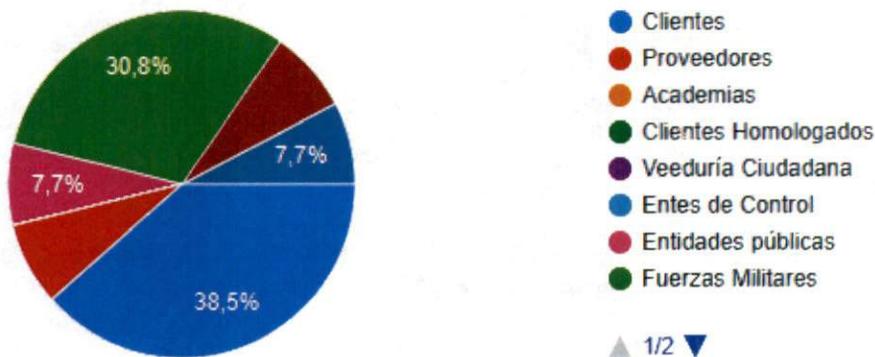
No. 02.651.976

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2022

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-pgrsdf/>, la cual se encuentra publicada en la página web, se obtuvo un total de 13 respuestas acorde a los correos enviados donde se solicitaba a la ciudadanía el diligenciamiento de la misma, obteniendo los siguientes resultados:

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



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

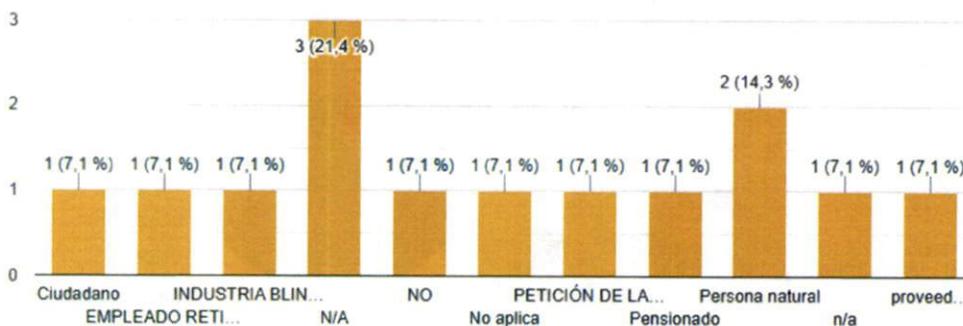
13 respuestas

3443147
03.472.023
3487170
02563237
03469128
02.592.959
1017220193
03.516.271
03.492.813

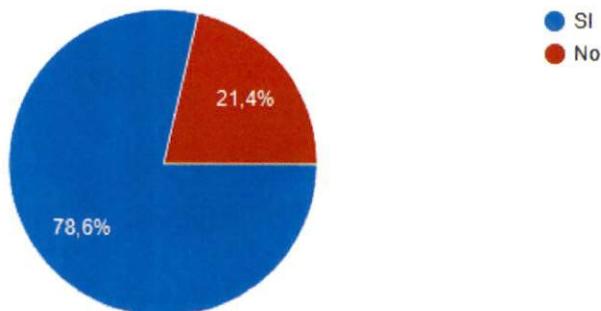
No. 02.651.976

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2022

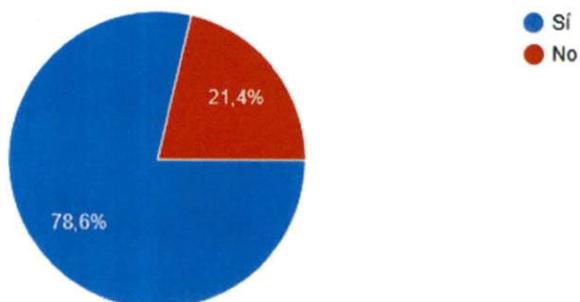
3. Si no pertenece a ninguna de las opciones, por favor indicar el grupo de valor al cual usted pertenece



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



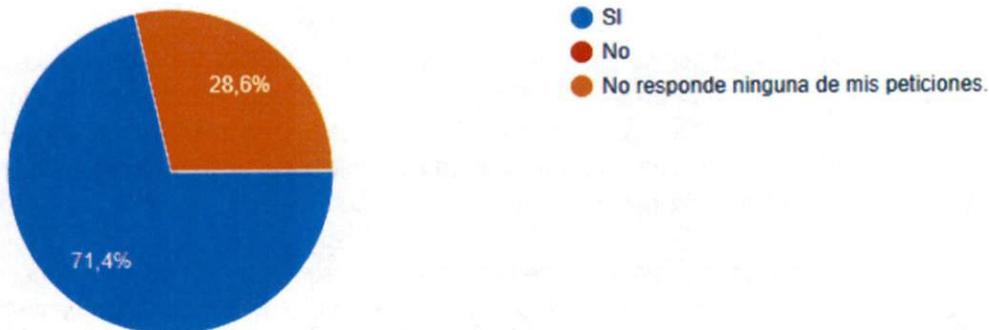
5. Claridad: ¿La respuesta fue comprensible, con lenguaje claro y bien redactada?



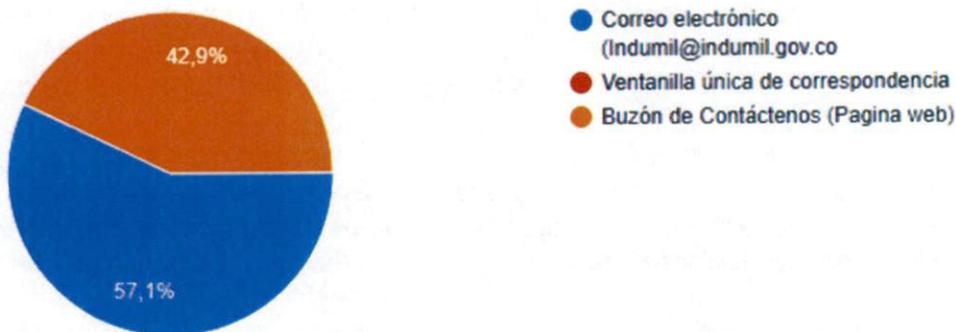
No. 02.651.976

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2022

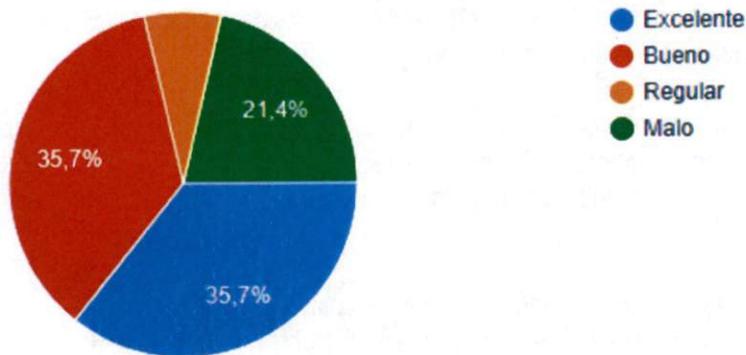
6. **Pertenencia:** ¿El texto responde a la pregunta o solicitud realizada?



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



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



No. 02.651.976

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2022

I. CONCLUSIONES

- Se evidencia una petición que se encuentra en estado **VENCIDA**, debido a que lo solicitado corresponde a una información de hace 22 años (1980-1986), por lo tanto, se está realizando la revisión de los archivos en ese periodo de tiempo y se solicitó prorroga a la peticionaria hasta el 02 Nov./22. Así mismo la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana lleva a cabo un seguimiento continuo de las diferentes solicitudes vencidas y en trámite emitiendo notificaciones de alerta mediante correo electrónico y oficios físicos.
- 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 la Subgerencia Administrativa – Div de personal 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 en los meses de octubre y noviembre con el objetivo de concientizar a los funcionarios sobre la importancia de brindar respuestas oportunas.
- 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 informa que para la presente vigencia se cuenta con un total de 697 solicitudes en estado terminado, dando cumplimiento a la ley 1755 de 2015 esto corresponde al 94% de las 738 PQRSDF que ingresaron a través de los diferentes canales habilitados para tal fin.
- Durante el trimestre ingresaron **2** denuncias por corrupción las cuales fueron trasladadas por competencia a la Oficina de Control Interno y Control Disciplinario Interno para su respectivo trámite 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 **39** 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.

No. 02.651.976

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2022

- Se crea oficio synergy 02.637.690 con el cual se solicitó a los Jefes de Oficina, Vicepresidentes, Directores y gerentes la designación de un funcionario que llevara a cabo el seguimiento de las PQRSDF y así entablar una comunicación más efectiva entre los procesos.

Anexos:

- Cuadro seguimiento Control PQRSD IM-OC-SGE-FO 036
- Planillas julio, agosto y septiembre - Synergy
- Correos de recordatorio.
- Oficios, memorandos de recordatorio
- Presentaciones power point.

Cordialmente,



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

Firma		Firma		Firma	
Elaborado	Laura Yesenia Lamus Gonzalez	Revisado	Camilo Eduardo Castro Suarez	VoBo	Prof. Cio. Int Danieja Pineda Molina
Cargo	Profesional I Dir C.A.C	Cargo	Director de Cliente y Atención Ciudadana	Cargo	Gerente de Mercado

Con copia.
Subgerencia Administrativa- Grupo control Disciplinario
Ministerio de Defensa Nacional.



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL
INDUSTRIA MILITAR
TRÁMITE

Fecha: 26.10.2022

Hablar con Presidencia	<input type="checkbox"/>	Autorizado	<input type="checkbox"/>
Elaborar oficio con firma Presidencia	<input type="checkbox"/>	Coordinar con	<input type="checkbox"/>
Favor asistir	<input type="checkbox"/>	Verificar e informar a Presidencia	<input type="checkbox"/>
Dar cumplimiento	<input type="checkbox"/>	Urgente	<input type="checkbox"/>
Aprobado	<input type="checkbox"/>	Para conocimiento seguimiento	<input checked="" type="checkbox"/>
Tramite respectivo	<input checked="" type="checkbox"/>	Recomendación	<input type="checkbox"/>
Agendar	<input type="checkbox"/>	Preparar Informe	<input type="checkbox"/>

Dependencia: VR. COM.

OF. CONTROL EJECUTIVO

Instrucciones:

Firma:



PRESIDENTE INDUSTRIA MILITAR