



PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS PQRSDF

CÓDIGO: IM OC GME PR 012
REVISIÓN: 9
FECHA DE LIBERACIÓN: 2023-04-27

REVISÓ	APROBÓ
 Daniela Pineda Molina Gerente de Mercadeo	 Cr. IM. (R.A) Alex Eduardo Ramirez Ramos Vicepresidente Comercial
 Camilo Eduardo Castro Suarez Director de Cliente y Atención Ciudadana	 Ronald Jamilton Moreno Samaniego Jefe Oficina de Planeación
 Sergio Alberto Villada Agudelo Director de Riesgos y Transformación	

Elaborado por:
Laura Yesenia Lamus González
Profesional DCC

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental INDUDARUMA. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar ⁹



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 2 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Diseñar y establecer las metodologías, herramientas, parámetros y lineamientos que sirvan como marco para prestar un servicio al cliente diferencial, atender, gestionar, dar trámite de manera oportuna y de fondo, además de efectuar la trazabilidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones (PQRSDF) que realizan tanto el cliente interno (funcionarios), ciudadanía, y demás grupos de interés así como los entes de control ante la Industria Militar, en el marco del modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG.

Inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones interpuestas a través de los diferentes canales oficiales de atención, dispuestos por la entidad para tal fin, hasta la notificación de la respuesta final al peticionario.

2. DEFINICIONES

Accesibilidad	Grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas, independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener. Bogotá: Colombia. secretaria de Integración social. (2021). ¿Qué es la Accesibilidad?
Anónimo	Expresión escrita o de manera verbal, presentado por un usuario que no registra los datos de autoría o identidad personal. Pérez Porto, J., Gardey, A. (21-02-2012). <i>Anónimo - Qué es, en la música, definición y concepto</i> .
Asociado de negocio	Dicho de una persona que acompaña a otra en alguna comisión o encargo para tratar y comerciar, comprando y vendiendo, mercancías o valores. Corvera Murakami César. (31-10-2021). Diferencias entre Socio y Asociado.
Atención al ciudadano	Servicio creado para atender directamente las Solicitudes, Consultas, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias, Felicitaciones que plantean los ciudadanos en general actuando en nombre propio o de una entidad u organización. Ministerio de Educación. (2023). Servicio de Atención al Ciudadano.
BASC	Alianza Empresarial internacional que promueve el comercio seguro en cooperación con Gobiernos y Organismos Internacionales. Su misión es generar una cultura de seguridad a través de la cadena de suministros, mediante la implementación de sistemas de gestión e instrumentos aplicables al comercio nacional, internacional y sectores relacionados. (Business Alliance for Secure Commerce. (2021). QUIÉNES SOMOS).



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 3 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Chat	Intercambio de mensajes electrónicos a través de internet que permite establecer una conversación entre dos o varias personas. Para acceder a ella, el Usuario debe ingresar a la página web de la Industria Militar. "Chat". En: <i>Significados.com</i> . (28-04-2023)
Ciudadano	Persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometidos a sus leyes. "Ciudadano". Autor: Equipo editorial, Etecé. De: Argentina. <i>Concepto. De</i> . Última edición: (14-07-2022)
Cliente	Persona natural o jurídica que adquiere de forma voluntaria un producto o servicio que necesita o desea, con asiduidad a cambio de un pago monetario o algún tipo de intercambio. Myriam Quiroga, (01-11-2019) <i>Cliente</i> . Economipedia.com
Cliente Interno	Hace referencia a los procesos y/o subprocesos internos de la organización (ver mapa de procesos y listado de procesos y/o subprocesos de la Industria Militar, que se encuentran como documento anexo al Manual de Gestión Integral (IM OC OFP MN 001).
Correo electrónico institucional	Sistema de transmisión de mensajes por computadora a través de redes informáticas que utiliza el ciudadano para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. La dirección de correo electrónico que corresponde a la Entidad que es indumil@indumil.gov.co. Pérez Porto, J., Merino, M. (9-04-2008). <i>Correo electrónico - definición, cómo funciona y estructura</i> . Definiciones.
Conflicto de Interés	Situación donde los intereses de negocios, financieros, familiares, políticos o personales podrían interferir con el juicio de valor del personal en el desempeño de sus obligaciones hacia la organización. (ISO 37001, 2016) Otra de las definiciones respecto al conflicto de interés es: cuando el interés general propio de la función pública entra en conflicto con el interés particular y directo del servidor público (Código Único Disciplinario).
Consulta	Es la petición mediante la cual el usuario, cliente, funcionario o demás partes interesadas, somete a consideración de la Industria Militar un caso o asunto, para que éste emita el correspondiente concepto. Pérez Porto, J., Merino, M. (9 de abril de 2008). <i>Correo electrónico - definición, cómo funciona y estructura</i> . Definición.
Corrupción	La corrupción consiste en el abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental INDUDARUMA. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 4 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Dádiva	Transparencia por Colombia. (2022). Recuperado de https://www.transparenciacolombia.org.co . párr.1. Cosa que se da gratuitamente. Real Academia Española (2022). Recuperado de https://www.rae.es/ .
Debida Diligencia	Proceso para evaluar con mayor detalle la naturaleza y alcance del riesgo de soborno, para ayudar a las organizaciones a tomar decisiones en relación con operaciones, proyectos, actividades, socios de negocios y personal específicos. NTC ISO 37001(2017). Sistemas de Gestión Antisoborno. Requisitos con orientación para su uso. Bogotá: Colombia: ICONTEC, (2017,04-19). p. 16.
Denuncia	Participar o declarar oficialmente el estado ilegal, irregular o inconveniente de algo. Pérez Porto, J., Merino, M. (15 de septiembre de 2010). <i>Denuncia - definición y concepto</i> . Definiciones.
Desistimiento tácito	Auto de archivo que se realiza por peticiones y/o inquietudes ciudadanas incompletas, por cuanto pasado un mes de solicitud de ampliación y consolidación de información ésta no fue allegada, dándose por entendido que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación. (Artículo 17 de Ley 1437 de 2011).
Duda	Indeterminación que experimenta un usuario, cliente, funcionario o demás partes interesadas, cuando se le presenta la situación de tener que escoger entre dos juicios o dos decisiones. Pérez Porto, J., Merino, M. (4-08-2009). <i>Duda - Qué es, en la filosofía, definición y concepto</i> . Definiciones.
Encuesta	Es un instrumento de recolección de datos en una investigación, la cual toma muestra de la población objetiva. Esta permite obtener información sobre las necesidades y preferencias de usuarios o clientes. García M, Ibáñez J, Alvira F. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos, (1993; p. 141-70).
Funcionario Público	Un funcionario público es aquella persona que, en régimen de trabajo por cuenta ajena, presta sus servicios de forma permanente a la Administración Pública. Dado que el funcionario público desempeña sus funciones para el Estado. Francisco Coll Morales. Funcionario público. actualizado el (1-03-2020)
Gestor documental	Herramienta tecnológica que cuenta con el módulo para la gestión y Registro de las comunicaciones tanto recibidas como enviadas por la Industria Militar. A través de esta, la entidad gestiona, entre otros, las respuestas a peticiones,



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 5 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

	quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que la ciudadanía hace a la entidad. Escrito por Joan Honig (27 -12-2022). ¿Qué es la Gestión Documental.
GIAA	Grupo Interno Anti trámites y Atención al Ciudadano.
Índice de información clasificada y reservada	Es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada. Esta herramienta de gestión documental se encuentra publicada en la Sección de Transparencia de la página web de la Industria Militar (https://www.indumil.gov.co/publicaciones-registros-de-informacion-y-gestion-documental-2/).
Información pública clasificada	Es toda aquella información cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiere causar un daño a derechos como a la intimidad, la vida, la salud, la seguridad o a secretos comerciales, industriales o profesionales. (Ley 1712 de 2014 - Gestor Normativo - Función Pública).
Información pública reservada	Es toda información cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional, en algunas circunstancias como la defensa y seguridad nacional, seguridad pública, las relaciones internacionales, la prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales, la administración efectiva de la justicia, los derechos de la infancia y la adolescencia, la estabilidad macroeconómica y financiera del país y la salud pública, así como, los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos. (Ley 1712 de 2014 - Gestor Normativo - Función Pública).
Línea Ética	Es un mecanismo que atiende reportes de actividades que sean contrarias a las dispuestas por la Ley y al Código del Buen Gobierno, conductas que atenten contra los derechos humanos y comportamientos inapropiados o indeseables dentro de la Industria Militar. En todo el proceso se mantiene la confidencialidad, garantizando absoluta reserva desde el inicio hasta el final del caso. Cualquier funcionario(a) y/o tercero(a) relacionado(a) con Industria Militar, puede hacer su reporte a través de la Línea Ética, ingresando a la página web www.indumil.gov.co . Integri-line. (14-01-2021). Línea ética: Definición y razones para implementarla.



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 6 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

MIPG	Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Tomado de: Bogotá Colombia- Función Pública (funcionpublica.gov.co/web/mipg)
OEA	Operador Económico Autorizado.
Oficial de transparencia	El Oficial de Transparencia es un funcionario de la administración a quien le serán asignadas por el director de la entidad, con permanente comunicación con este, de confianza, comprometido con el impulso y la coordinación adecuada para el funcionamiento de RITA, la correcta gestión de reportes por posibles actos de corrupción y la implementación de la Política de Transparencia, Integridad y Legalidad. Tomado de: http://www.secretariatransparencia.gov.co/ . Secretaria de transparencia. (2022)
Oficial de Cumplimiento Anti soborno	Persona con responsabilidad y autoridad para la operación del sistema de gestión anti soborno (ISO 37001: 2016).
Oportunidad de Mejora	Circunstancia o conjunto de circunstancias que pueden conducir a la mejora o desempeño del Sistema de Gestión Integral”. NTC ISO 45001. (2018). Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – Requisitos con orientación para su uso. Bogotá: Colombia: ICONTEC, (2018,03-12). p. 25.
ORC	Orden de Reclamo por Calidad de productos, servicios o atención al cliente. Fuente propia.
PAAC	Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano. (Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción)
PACO	Es una iniciativa liderada por la Vicepresidencia de la República, a través de la Secretaría de Transparencia, que agrupa en un único sitio información relevante para el análisis del fenómeno de la corrupción y generación de alertas tempranas que permitan la toma de decisiones informada. Asimismo, es el portal donde los ciudadanos pueden reportar los posibles hechos de corrupción de los que tengan conocimiento. Portal Anticorrupción de Colombia- Bogotá Colombia 2023 presidencia de la república.
Parte Interesada	Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización. Así las cosas, Para la Industria Militar, las partes interesadas son: Estado, empleados, clientes, proveedores, sociedad, comunidad y organización. Tomado de: Ute Droege. DQS Experto en Gestión de la Calidad ISO 9001. (03-09-2022) partes interesadas.



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 7 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Petición o Derecho de Petición	Derecho que tiene toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes, con base en el interés público ya sea individual, general o colectivo. Artículo 23 de la Constitución Política Colombiana: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.(ley 1755 de 2015)
PQRSDF	Iniciales de petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitaciones. Cristina Ortega.Question Pro (2023) tomado de https://www.questionpro.com/blog/es/sistema-pqrs/
Pregunta	Es la formulación que una persona, empresa o institución le demandan a otra con el fin de obtener una respuesta. Las preguntas, pueden concretarse por medio de manifestaciones escritas, verbales etc. Pérez Porto, J., Merino, M. (25-05-2012). <i>Pregunta - Qué es, usos, definición y concepto</i> . Definiciones.
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto”. NTC ISO 9000. (2015). Fundamentos y Vocabulario Sistemas de Gestión de Calidad. Bogotá: Colombia: ICONTEC, (2015,10-15). p. 16.
Producto	Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente”. NTC ISO 9000. (2015). Fundamentos y Vocabulario Sistemas de Gestión de Calidad. Bogotá: Colombia: ICONTEC, (2015,10-15). p. 22.
Producto Comercializado	Cualquier producto que se compra y que se vende. Lic. Víctor Manuel García Suárez. Recibido: (5-05-1997). Facultad de Comunicación.
Producto Fabricado	Cualquier producto fabricado directamente por la Industria.
Queja	Manifestación verbal o escrita por parte de una persona natural o jurídica, expresando disconformidad con algo o alguien. “Expresión de insatisfacción hecha a una organización relativa a su producto o servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o una resolución”. NTC ISO 9000. (2015). Fundamentos y Vocabulario Sistemas de Gestión de Calidad. Bogotá: Colombia: ICONTEC, (2015,10-15). p. 26.
Reclamo	Manifestación verbal o escrita por parte de una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 8 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

	ofrecidos por la Entidad. Pérez Porto, J., Gardey, A. (26 de mayo de 2010). Reclamo - Qué es, usos, definición y concepto. Definiciones.
Requerimiento	Acción, por lo cual se recopila una serie de exigencias y requisitos legales que sustenten un derecho fundamental. Pérez Porto, J., Gardey, A. (9 de abril de 2014). Requerimiento - Qué es, definición, en la informática y en el derecho. Definicion.de.
Requisito	Circunstancia necesaria para cumplir un objetivo, con el fin de obtener un resultado determinado. Bogotá Colombia. (ISO 9000:2015)
RITA	Red Interinstitucional de transparencia y Anticorrupción; es una estrategia de articulación entre entidades del Estado creada por la Vicepresidencia de la República, a través de la Secretaría de Transparencia, cuyo objetivo es fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción, acercar a los ciudadanos a las instituciones públicas, cercar a los corruptos y prevenir actos de corrupción.
Seguimiento	Proceso que comprende el control de la información suministrada a los ciudadanos, hasta responder satisfactoriamente sus solicitudes, en los términos establecidos. Adrián Yirda. (4-04-021). Definición de Seguimiento. Recuperado de: https://conceptodefinicion.de/seguimiento/ .
Servicio	Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente. NTC ISO 9000. (2015). Fundamentos y Vocabulario Sistemas de Gestión de Calidad. Bogotá: Colombia: ICONTEC, (2015,10-15). p. 22.
Servucción	“La organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente- empresa, necesaria para la prestación de un servicio cuyas características comerciales y niveles de calidad han sido determinados”. (EIGLER & LANGEARD, 1989).
Soborno	Oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor (que puede ser de naturaleza financiera o no financiera), directa o indirectamente, e independiente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona que actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones de esa persona NTC ISO 37001(2017). Sistemas de Gestión Antisoborno. Requisitos con orientación para su uso. Bogotá: Colombia: ICONTEC, (2017,04-19). p. 8.



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 9 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Sugerencia	Propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Pérez Porto, J., Gardey, A., Merino, M. (15-10-2014). Sugerencia - Qué es, importancia, definición y concepto. Definiciones.
TIC'S	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Trámite	Cada uno de los pasos y diligencias regulados por el Estado que hay que recorrer en un asunto hasta su conclusión. Paula Nicole Roldán. Actualizado el 1 septiembre 2021
Trabajador en Misión	Son aquellos trabajadores que la Empresa de Servicios Temporales envía a las dependencias de sus usuarios a cumplir la tarea o servicio contratado por estos. Se entiende por dependencias propias, aquellas en las cuales se ejerce la actividad económica por parte de la Empresa de Servicios Temporales.
Usuario	Es la persona natural o jurídica que utiliza algún trámite o servicio. Economipedia. Rosario Peiro.(Actualizado el 1 mayo 2020)
Veeduría Ciudadana	La veeduría ciudadana es un mecanismo de control social, mediante el cual los ciudadanos vigilan, fiscalizan y controlan la administración y gestión de lo público y también del sector privado que maneje recursos públicos o desarrolle actividades de interés público. (Ley 850 de 2003 - Gestor Normativo - Función Pública)

3. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

3.1 AUTORIDAD

PR-IM	Presidente Industria Militar
VP-COM	Vicepresidencia Comercial
GE-GME	Gerencia de Mercadeo
DR-DCC	Dirección de Cliente y Atención Ciudadana

3.2 RESPONSABILIDAD

DR-DCC	Dirección de Cliente Y Atención Ciudadana
J-OCI	Oficina de Control Interno
J-ODI	Oficina de Control Disciplinario Interno
OGC	Oficina de Gestión y Cumplimiento
LIPRO	Líder de Proceso



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 10 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

4. PROCEDIMIENTO

4.1 CONDICIONES GENERALES

El ciudadano que desee poner de manifiesto una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia de actividad ilícita o felicitaciones, la Industria Militar pone a disposición los siguientes canales oficiales para la recepción y atención de estas.

- a. Los funcionarios tanto de planta como personal en misión que presten servicio en la Industria Militar podrán Interponer PQRSDF en cualquiera de sus modalidades.

“El Código Civil colombiano establece que una persona puede ser natural o jurídica. Una persona natural es cualquier individuo de la especie humana, sin importar su edad, sexo o condición. Por su parte, la persona jurídica es una persona, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y de ser representada judicial y extrajudicialmente, por ejemplo: una institución, organización o empresa”

- b. El referido procedimiento se encuentra articulado en el modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el cual tiene como objetivo fortalecer el liderazgo y talento humano, así como promover la coordinación interinstitucional y la efectiva participación ciudadana.
- c. Es así como dicho documento se enmarca en la quinta dimensión del modelo, por el cual se garantiza *“Un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción con los ciudadanos; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información”*.

d. Normativa Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

- **Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción** *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión”*.
- **Ley 1712 de 2014** *“Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.”*
- **Decreto 1081 de 2015 DUR Presidencia** *“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.”*
- **Decreto 1784 de 2019** *“ Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República”*.

e. Índices de desempeño Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

- Índice de Desempeño Institucional.
- Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Divulgación proactiva de la información.



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 11 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

f. Normativa Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

- **Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción** “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión*”.
- **Ley 1712 de 2014** “*Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.*”
- **Decreto 1081 de 2015 DUR Presidencia** “*Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.*”
- **Decreto 1784 de 2019** “*Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República*”.

g. Índices de desempeño Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

- Índice de Desempeño Institucional.
- Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Divulgación proactiva de la información.

En la elaboración del servicio, INDUMIL en concordancia con los objetivos estratégicos de la organización, busca posicionar el cliente y ciudadano como parte integral y activa del proceso. Por lo tanto, se debe desarrollar un modelo de servicio adecuado para cada línea de negocio con base en las siguientes herramientas y metodologías.

a. Customer Relationship Management CRM

La Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, liderará el proceso de implementación de CRM SAP gestionando la coordinación con la Gerencia de Tecnologías de la Información para la ejecución adecuada del proceso de CRM.

b. Benchmarking

Realizar el proceso de referencia miento (Benchmarking) con empresas públicas y privadas, buscando mejorar el servicio al cliente y atención al ciudadano. La Dirección de Cliente y Atención Ciudadana realizará la investigación correspondiente para generar un informe a la Vicepresidencia Comercial de los resultados y plan de acción a seguir para obtener un mejoramiento continuo del proceso de Atención al Cliente y Ciudadano. Se seguirán las directrices dadas en el Procedimiento **IM OC OFP PR 17 Procedimiento de Benchmarking y Comparación Diferencial**.

- Atención apropiada a trámites, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de la ciudadanía.
- Monitoreo y seguimiento a los riesgos de corrupción.

a. Herramientas de autodiagnóstico

Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 12 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

La herramienta de autodiagnóstico le permite a la Industria Militar desarrollar un ejercicio de valoración del estado de cada una de las políticas de gestión y desempeño.

b. Autodiagnósticos

- Política Servicio al Ciudadano.
- Transparencia y Acceso a la Información.
- Plan Anticorrupción.

4.1.1. SERVICIO AL CLIENTE DIFERENCIAL

Para la prestación de un servicio diferencial y con calidad, a continuación, se muestra la representación del proceso de servicio aplicado a la Industria Militar:



Ilustración 1. Modelo Proceso Servicio- EIGLIER & LANGEARD 1989.

Desarrollar metodologías y herramientas para la medición de la satisfacción del cliente y prestar un servicio al cliente y ciudadano diferencial.

c. Encuestas de satisfacción

- La Dirección de cliente y atención ciudadana, lidera el proceso de elaboración, ejecución y análisis de las encuestas de satisfacción de cliente externo.
- Se aplicará una encuesta de satisfacción a los clientes facturados o en su defecto, de los negocios estratégicos que se estén desarrollando.
- Se aplicará una encuesta de satisfacción en los diferentes almacenes comerciales.
- Trimestralmente se realizará un informe por parte del Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, correspondiente a los resultados obtenidos. Dichos informes se presentarán ante la Gerencia de Mercadeo.



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 13 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

- Con base a los resultados, se tendrá un referente de comparación en relación a la entregada por la firma externa.

d. Encuestas de percepción

La Dirección de Cliente y Atención Ciudadana lidera el proceso para la contratación de un proveedor especializado en investigación de mercados siguiendo los parámetros establecidos en el Procedimiento de Compras **IM OC DAD PR 001 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS DE LA INDUSTRIA MILITAR**. Los insumos para que la empresa contratada pueda realizar la encuesta de percepción del cliente externo, son las bases de datos a cargo de cada uno de los profesionales de las líneas de negocio de la Gerencia de Ventas.

Nota: La Oficina de Planeación lidera lo referente a la Encuesta Cliente Interno y Comunidades, según lo establecido en el Instructivo para Medir la Satisfacción del Cliente Interno IM OC OFP IN 017, sin embargo, en el proceso de contratación del proveedor especializado, se puede ampliar el alcance a la encuesta cliente interno y comunidades.

- Teniendo en cuenta los resultados emitidos por el contratista, la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana procede a generar en conjunto con los profesionales de las líneas de negocios de la gerencia de Ventas y/o con los líderes de proceso pertinentes y con apoyo de la Oficina de Planeación, los planes de acción correspondientes; con el fin de mejorar la percepción del cliente externo e interno de acuerdo a lo establecido en el procedimiento para tomar acciones de mejora, preventivas y correctivas IM OC OFP PR 002.

Mensualmente se va a realizar los respectivos reportes por parte de los profesionales de las líneas de negocio de la Gerencia de Ventas sobre la ejecución de los planes de acción de cliente externo emprendidos, dirigidos a la oficina de atención al cliente con el fin de ser consolidados y enviados a los funcionarios encargados de Gestión de Calidad de la Vicepresidencia Comercial.

- Mensualmente se va a realizar los respectivos reportes por parte de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana sobre la ejecución de los planes de acción de cliente interno emprendidos, con el fin de ser consolidados y enviados a los funcionarios encargados de Gestión de Calidad de la Vicepresidencia Comercial.

e. El proceso para la aplicación de la encuesta será:

- La Dirección de Cliente y Atención Ciudadana procede a elaborar el Brief Técnico, el cual tendrá los parámetros requeridos para la contratación de la empresa externa, bajo los parámetros de selección de mercado según el Procedimiento de Compras IM OC DAD PR 001.
- La Dirección de Cliente y Atención Ciudadana solicitará a los profesionales de las líneas de negocio de la Gerencia de Ventas, las bases de datos de los clientes facturados con el propósito de ser entregadas a la firma seleccionada.
- La Dirección de Cliente y Atención Ciudadana solicitará a la Oficina de Planeación, información relacionada a cliente interno y comunidades con el propósito de ser entregadas a la firma seleccionada.



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 14 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

- La Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, en coordinación con la Gerencia de Mercadeo, concertará con la empresa externa seleccionada la encuesta que se va a aplicar y la metodología de aplicación de la encuesta y de entrega de los resultados
- La Oficina de Planeación realizará la divulgación de los resultados de la encuesta cliente interno y comunidades.
- La elaboración del plan de acción será responsabilidad de cada uno de los profesionales de las líneas de negocio de la gerencia de ventas y/o líderes de proceso pertinentes.
- El control al plan de acción que se da como resultado de la encuesta de percepción, será realizado mensualmente por la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, y el funcionario de Gestión de Calidad de la Vicepresidencia Comercial.
- El seguimiento al cumplimiento de los planes de acción, lo realizará la Oficina de Planeación, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento para tomar acciones de mejora, preventivas y correctivas IM OC OFP 002.

f. Protocolo acompañamiento servicio al cliente

- Efectuar acompañamiento por parte de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana a los principales clientes que se les va a entregar o facturar algún producto o servicio con el fin de escuchar de primera mano las observaciones de los clientes y aplicar una encuesta de satisfacción.

g. Protocolo Cliente Oculto

- Realizar un ejercicio que permita recopilar información en los diferentes almacenes comerciales, en relación con la experiencia y servicio al cliente que están recibiendo las personas que se acercan a los almacenes comerciales alrededor del territorio nacional.

h. Focus Group

- Los grupos de enfoque buscan generar una dinámica con un grupo selecto que pueden ser clientes, colaboradores o partes interesadas, en donde la intención es generar discusiones guiadas sobre temas específicos, consiguiendo información acerca de las necesidades que tengan los mercados objetivos.

i. Journey Map (momentos de verdad)

- Herramienta fundamental para evaluar y diseñar la experiencia del cliente. La intención es identificar las distintas etapas, puntos de contacto o momentos de verdad que tienen los clientes y ciudadanos, con el fin de calificar su experiencia y poder diseñare el modelo de servicio adecuado para cada línea de negocio.

Nota: Las siguientes actividades que se relacionan, están adscritas bajo resolución 062 de abril de 2018.



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 15 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

j. Sello de no discriminación

La Industria Militar mediante el presente procedimiento, en favor a los derechos de igualdad y equidad, previene y elimina cualquier tipo o forma de discriminación ya sea por razones de etnia, raza, nacionalidad, lengua, religión, posición económica, edad, orientación sexual, identidad de género, estado civil, libertad política, estado de salud, discapacidad, aspecto físico o cualquier otra condición o situación social, de manera directa o indirecta.

- La Dirección de Cliente y Atención Ciudadana informa a toda la ciudadanía y demás partes interesadas que con el fin de garantizar los derechos y deberes de los ciudadanos se crea la carta de trato digno al ciudadano, mediante la cual como organización nos comprometemos a vigilar y asegurar que el trato a la ciudadanía sea respetuoso, sin distinción alguna, considerado diligente y equitativo. Se puede realizar la consulta de la misma a través de nuestra página web www.indumil.gov.co botón Atención al Ciudadano/ Carta de Trato Digno y Mecanismos para la Participación Ciudadana.
- Allí se reiteran los derechos y deberes de nuestros usuarios, así como también los diferentes canales de atención habilitados y establecidos en el presente documento.
- El ciudadano que desee poner de manifiesto una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación y Denuncias de actividades ilícitas o Discriminatorias (sexo, raza, religión democrática, y demás inherentes), la Industria Militar pone a disposición los siguientes canales oficiales para la recepción y atención de las mismas.

4.1.2 CANALES DE ATENCIÓN Y RECEPCIÓN

MEDIO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN REQUERIDA
	Correo electrónico institucional	<p>Deberá enviar un correo electrónico a la dirección indumil@indumil.gov.co</p> <ul style="list-style-type: none">• La autoridad o entidad a la que se dirige.• Nombre y apellidos del solicitante.• Número de identificación del solicitante.• Dirección donde se debe enviar la respuesta.• El objeto de la petición.• Las razones en que fundamente la petición.• Relación de documentos que se acompañan.• La firma del peticionario, cuando fuere el caso. <p>Para la recepción de Denuncias, la Industria Militar tiene disponible a toda la Ciudadanía y demás partes interesadas el buzón</p>

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental INDUDARUMA. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 16 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Atención Virtual		<p>soytransparente@indumil.gov.co, el cual estará dispuesto única y exclusivamente para la recepción de denuncias por actos de corrupción el cual será puesto en conocimiento a la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA.</p> <p>Nota: La recepción de las Denuncias por actos de corrupción, discriminación o demás asociadas podrán ser de manera anónima, en caso de que así lo decida la persona.</p>
	Buzón de Contáctenos Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	<p>Ingresara por la página en internet www.indumil.gov.co https://www.indumil.gov.co/web/docs/CSIndumilPQRD.aspx</p> <p>Una vez haya enviado la solicitud, tener en cuenta el número generado por el Sistema. Número de radicado utilizado para consultar el estado de la solicitud.</p> <p>Las recepciones de las Denuncias podrán ser de manera anónima, en caso de que así lo decida la persona.</p>
	Chat en línea	<p>Ingresando a la página web www.indumil.gov.co / parte inferior derecha de la página / Chat y/o mensaje.</p> <p>Nota: Dicho canal no está habilitado para la recepción de PQRSDF, solo se recibirán preguntas frecuentes y consultas sobre el estado en el que se encuentra la solicitud.</p>
Atención Presencial	Correspondencia	<p>Se radicará la solicitud en la ventanilla de recepción y registro de INDUMIL en la dirección de correspondencia: calle 44 No. 54-11 / CAN Bogotá D.C. El horario de recepción de correspondencia es de lunes a viernes de 8:00am a 12:30pm y de 1:30pm a 3:30pm.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La autoridad o entidad a la que se dirige. • Nombres y apellidos del solicitante. • Número de identificación del solicitante • Dirección donde se debe enviar la respuesta. • El objeto de la petición. • Las razones en que fundamente la petición.



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 17 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

		<ul style="list-style-type: none"> • Relación de documentos que se acompañan. • La firma del peticionario, cuando fuere el caso <p>Nota: La recepción de las Denuncias por actos de corrupción, discriminación o demás asociadas podrán ser de manera anónima, en caso de que así lo decida la persona.</p>
	Atención Personal	<p>Puede acercarse a la Oficina de Servicio al Cliente en la Calle 44 No. 54-11 CAN Bogotá D.C Primer piso o en cualquier almacén de Indumil a nivel Nacional. El horario de atención personalizada es de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 16:00.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los funcionarios encargados de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana atenderán las peticiones verbales las cuales serán registradas en el formulario único de PQRSDF, https://www.indumil.gov.co/web/docs/CSI/ndumilPQRD.aspx quienes a su vez entregarán al ciudadano el número de registro (No interno Sinergy) para su respectivo seguimiento. • Las peticiones verbales serán atendidas de manera presencial o por línea telefónica (PBX 2207800 y línea gratuita). <p>Nota: La recepción de las Denuncias por actos de corrupción, discriminación o demás asociadas podrán ser de manera anónima, en caso de que así lo decida la persona.</p>
	Preguntas frecuentes	<p>Dicho canal se encuentra dispuesto para su consulta en la página web https://www.indumil.gov.co/preguntas-frecuentes/.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las preguntas relacionadas y publicadas refieren a los trámites y servicios de la Industria Militar; así como el reporte por presuntos hechos de corrupción y soborno.



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 18 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Página web	Línea Ética	<p>Dicho canal se encuentra dispuesto en la página web www.indumil.gov.co, cuyo fin es atender los diferentes reportes de actividades que sean contrarias a las dispuestas por la Ley y al Código del Buen Gobierno, conductas que atenten contra los derechos humanos y comportamientos inapropiados o indeseables dentro de la Industria Militar. En todo el proceso se mantiene la confidencialidad, garantizando absoluta reserva desde el inicio hasta el final del caso. Cualquier funcionario(a) y/o tercero(a) relacionado(a) con la Industria Militar, puede hacer su reporte a través de la Línea Ética.</p> <p>CANALES ALTERNOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Línea Nacional gratuita: 018000912986 ➤ Correo electrónico: soytransparente@indumil.gov.co denunciacorrupcion@presidencia.gov.co <p>ENLACES INTEROPERABLES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ https://www.indumil.gov.co/portal-anticorrupcion-colombiana/ ➤ https://www.procuraduria.gov.co/portal/pqrsdf_Denuncia.page ➤ https://denuncie.contraloria.gov.co/sipar/ ➤ https://adenunciar.policia.gov.co/adenunciar/Login.aspx?ReturnUrl=%2fadenunciar%2f <p>Nota: La recepción de las Denuncias por actos de corrupción, discriminación y demás temas relacionados podrán ser de manera anónima, en caso de que así lo decida la persona.</p>
	Portal Anticorrupción Colombiana	<p>Aquí encontrará toda la información relevante para la lucha contra la corrupción en el país. En este espacio podrás realizar reportes de transparencia, denunciar posibles hechos de corrupción, consultar el monitoreo de noticias y revisar los indicadores existentes en la materia. Con PACO todos somos veedores y guardianes de lo público.</p> <p>Ingrese al siguiente link y reporte hechos de corrupción y soborno: https://portal.paco.gov.co/</p>



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 19 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

		Nota: La recepción de las Denuncias por actos de corrupción, discriminación y demás temas relacionados podrán ser de manera anónima, en caso de que así lo decida la persona.
--	--	--

Notas:

- Todas las personas pueden presentar peticiones sin necesidad de un abogado.
- Los menores de 18 años no necesitan un adulto para presentar una petición.

4.1.3 TERMINOS Y CONDICIONES PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE DERECHO DE PETICIÓN

De conformidad con lo previsto en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la *Ley 1755 de 2015*, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, sin perjuicio del término especial para resolver las siguientes modalidades de derecho de petición.

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).	Diez (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
Denuncias	Quince (15) hábiles para el Acuse de recibo y tramite a la Oficina de Control Interno o Control Disciplinario Interno.
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



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 20 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

- Las peticiones de documentos que reposen en los archivos de la Industria Militar y de Información, deberán resolverse dentro de los Veinte (20) días hábiles siguientes a su recepción, si en el transcurso de este término no se ha producido una respuesta al peticionario, se entenderá para todos los defectos legales, que la petición de documentos ha sido aceptado y los mismos serán entregados dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al peticionario, sin que pueda negarse en dicho evento su entrega, salvo que el peticionario no acredite el pago del valor de la reproducción si se trata de copias, el cual le será informado dentro del mismo término de tres (3) días hábiles establecidos en la expedición de los documentos.
- Cuando se trate de la expedición de copias, el costo de las mismas será informado en la comunicación de acuerdo a la resolución 192 del 3 de Mayo de 2018, mediante la cual se acepte la respectiva petición, valor que en ningún caso será superior al costo de la reproducción, y que será cancelado por el peticionario mediante consignación en la cuenta que para efecto indique la respuesta efectiva por el servidor competente, una vez cancelado el valor de las copias y radicado ante el servidor competente la copia del recibo respectivo, este deberá expedirse en un plazo no superior a los tres (3) días hábiles, salvo para su reproducción se requiere de un tiempo adicional, circunstancia que será informada al peticionario mediante comunicación remitida dentro de los plazos referidos, indicando la fecha en la cual se hará la entrega de los documentos solicitados, que no podrá exceder los seis (6) días hábiles contados a partir de la radicación del recibo.
- Las peticiones mediante las cuales se eleve una consulta deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes después de su recepción.
- Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y otras comunicaciones relacionadas con la seguridad e integridad cadena de suministros, o eventos que tengan un impacto negativo y que afecten la imagen y la reputación de INDUMIL tendrán concepto Jurídico y serán tramitadas o rechazadas.
- Las Denuncias interpuestas por los ciudadanos, funcionarios y demás partes interesadas o de manera anónima, serán dirigidas a la Oficina de Control Interno, quienes adelantarán las respectivas auditorias que estas den a lugar e informarán a los respectivos órganos de control.

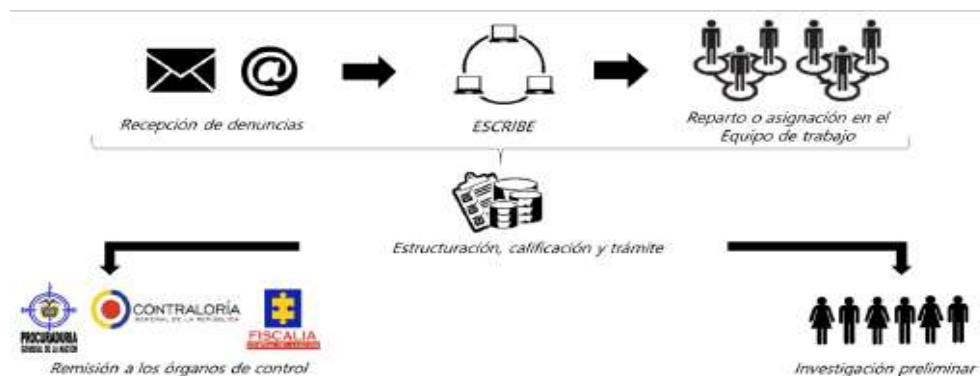


Ilustración 2. Sistema Gestión de Denuncias

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental INDUDARUMA. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar

Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 21 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Notas:

1. Las Denuncias que ingresan a la Industria Militar por cualquiera de los canales o de manera anónima, serán puestas en conocimiento al Oficial de transparencia acorde con las directrices, roles y responsabilidades en el marco Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción (**RITA**) de la Vicepresidencia de la República a través de la Secretaría de Transparencia.
2. Es oportuno señalar que el Oficial de Transparencia no ejercerá funciones mediante las cuales participe en los procedimientos administrativos de la entidad, a través de autorizaciones y refrendaciones.
3. En su calidad de Oficial de Transparencia, esta persona será el enlace con la Secretaría de Transparencia, también será quien se asegure por que al interior de la entidad se cuente con un canal para recepción, análisis y gestión de reportes denuncias por actos o riesgos de corrupción; así mismo coordinará la articulación interinstitucional para que todas las dependencias al interior de la entidad cumplan las políticas y la normatividad en materia de integridad, legalidad y anticorrupción.

Por esta razón, el Oficial de Transparencia prestará su colaboración en la entidad para el desarrollo de las buenas prácticas y políticas de transparencia al interior de la administración pública, en las cuales se encuentra el modelo Integrado de Planeación y Gestión – **MIPG**.



Ilustración 3. Sistema Gestión de Denuncias.

4. La Industria Militar pone en disposición de la Ciudadanía el buzón soytransparente@indumil.gov.co con el fin de interponer Denuncias , así como el buzón denunciacorrupcion@presidencia.gov.co , puede visualizarlos a través de la página web www.indumil.gov.co botón línea ética.



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 22 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

5. En un término de Diez (10) días calendario, serán fijadas en la cartelera de edictos los respectivos traslados y acuse de recibo de las mismas.
6. El oficial de transparencia será el encargado de la recepción y trámite de las denuncias o **reportes de** posibles actos de corrupción, soborno, discriminación y demás inherentes; así como el traslado a las Oficinas de Control Interno y Control Interno Disciplinario.

Nota: Los líderes de proceso y/o subproceso deberán asegurar la implementación de las acciones preventivas o acciones de control que contribuyan a la mitigación de potenciales eventos relacionados con corrupción, soborno, discriminación entre otros, en el marco de los lineamientos internos vigentes y la normatividad legal aplicable.

Las sanciones se impondrán conforme a la ley y a las directrices establecidas en la Industria Militar.

7. Responsabilidades procesos de seguimiento y control

Oficina de Control Interno: Se encargará de recibir aquellas denuncias que sean por actos de corrupción dentro de la organización, respecto a los estándares, metodologías que se manejan dentro de los procesos de la Industria Militar, realizarán las respectivas auditorías y aperturas de planes de mejoramiento y su vez tomaran contacto con los entes de control para que investiguen.

Oficina de Control Disciplinario Interno: Se encargará de recibir aquellas denuncias en las cuales se involucre o nombre directamente a un funcionario ya sea por actos de discriminación, corrupción y demás inherentes, con el ánimo de que se realicen las respectivas investigaciones y apertura de procesos disciplinarios según sea el caso.

Nota: El Oficial de Transparencia de la Oficina de Gestión y Cumplimiento junto con la Dirección de Cliente y Atención ciudadana crean guía **IM OC GME IF 009 Ruta de atención a denuncias por actos de corrupción, discriminación y demás inherentes**, con el ánimo de dar a conocer el proceso de radicación, registro, seguimiento, atención y mecanismos para el tratamiento de las mismas, anexa al presente procedimiento.

8. **Deber del trámite Oportuno:** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por la *Ley 1755 del 30 de junio de 2015*, toda actuación que inicie cualquier persona ante autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición establecido en el Artículo 23 de la Constitución Política. Por lo tanto, es un deber del servidor público de la Entidad atender las peticiones dentro de los términos establecidos en la Ley y de los cuales se encuentran señalados en el numeral 4.1.3.

Nota:

Ningún Servidor público podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el proceso implicado deberá informar esta circunstancia al ciudadano, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta.



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 23 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Nota:

Está no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

9. **Funcionarios 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 competente.

10. **Plazo para la emisión de bonos pensionales tipo A.** “La emisión de los bonos pensionales tipo A se realizará dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha en que la información laboral esté confirmada o haya sido certificada y no objetada, siempre y cuando el beneficiario haya manifestado previamente y por escrito, por intermedio de la Administradora de Pensiones del Sistema General de Pensiones, su aceptación del valor de la liquidación. Lo anterior, en concordancia con lo previsto en el artículo 52 del Decreto 1748 de 1995, modificado por el artículo 14 del Decreto 1474 de 1997 y el artículo 22 del Decreto 1513 de 1998”.

Cuando se trate de emitir y redimir bonos de personas que hayan fallecido o hayan sido declaradas inválidas, los términos previstos en este artículo se reducirán a la mitad”.

4.1.4 DETALLES DEL INGRESO, OBSERVACIÓN, RESPUESTA Y SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

4.1.4.1 INGRESO E INVESTIGACIÓN.

I. Contenido de las Peticiones.

Toda petición presentada a la Industria Militar deberá contener por lo menos:

- Nombres y apellidos del Solicitante y de su representante y/o apoderado si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección de correspondencia.
- El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección de correo electrónico. Si el peticionario es una persona de derecho privado que deba estar inscrito en el registro mercantil, estará obligado a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la Petición.
- Las razones en las que se fundamenta la petición.
- Documentos soporte si este lo requiere, con el fin de realizar el respectivo trámite.
- La firma del Peticionario Cuando fuere el caso.

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) que ingresan por cualquiera de los canales oficiales, mencionados en el numeral 4.1.2. deben ser registrados en el gestor documental Synergy, observado y puesto en conocimiento al Jefe de la Oficina de Gestión y Cumplimiento, al profesional de la DCC encargado del seguimiento y posteriormente a la Presidencia.



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 24 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Nota:

El área de correspondencia y la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, son las áreas autorizadas y responsables de velar por la recepción, distribución y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y demás comunicaciones entrantes de la Industria Militar.

- Una vez la Presidencia emita instrucciones, se procede a tramitar a la dependencia encargada para emisión de respuesta.
- En caso de que se trate de una Denuncia, Queja o Reclamo, la Presidencia ordenara a la Oficina de Control Interno la respectiva auditoria. Con base en los resultados que reporte o la información allegada "Conclusiones y/o Recomendaciones" la Presidencia podrá ordenar a la Oficina de Control Disciplinario Interno, la apertura de indagaciones disciplinarias preliminares si se trata de la conducta del funcionario que por acción u omisión a si lo amerite.
- La Dirección de Cliente y Atención Ciudadana o quien haga sus veces, informara a la parte denunciante sobre las acciones adelantadas por parte de la Industria Militar.

II. Peticiones Incompletas y Desistimiento Tácito.

En virtud del principio de eficacia, cuando el servidor público de la Industria Militar trámite una petición ya radicada y este incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, pero la actuación puede continuar sin oponerse a la Ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que esta se complete por el peticionario en el término máximo de un (1) mes contando a partir del requerimiento respectivo.

- A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos se reactivara el término para resolver la petición.
- Cuando en el curso de una actuación Administrativa el servidor encargado de adelantarla advierta que el peticionario debe realizar la gestión de un trámite a su cargo, necesario para resolver de fondo la petición, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, Plazo durante el cual se suspenderá el termino para resolver la petición.
- Vencidos los términos establecidos en este numeral, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la Industria Militar decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo el cual se notificara personalmente.

III. Peticiones Irrespetuosas, Oscuras o Reiterativas.

Toda petición dirigida a la Industria Militar debe ser respetuosa, sin pena de su rechazo o devolución, precisando en todo caso los motivos que da lugar a dicha circunstancia.

- Solo cuando la finalidad y objeto de una petición resulte incomprensible y no se entienda, se devolverá al peticionario para que esta sea corregida o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de que la petición no se corrija o aclare en el término anteriormente establecido, se archivara la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.
- Cuando se presente una petición que reitere lo solicitado en una idéntica o similar ya resuelta, la Industria Militar podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieran negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 25 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

IV. Atención Prioritaria de peticiones.

- a. Si la Petición es realizada por un periodista, para el ejercicio de su actividad, esta se tramitará de manera preferencial.
- b. Los niños, niñas, adolescentes, adultos mayores y personas en situación de discapacidad podrán presentar directamente solicitudes, quejas, reclamos sugerencias en interés propio, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

V. Petición de información y documentos reservados.

Solo tendrán el carácter de reservado la información y documentos expresamente sometidos a reserva por mandato de la constitución y la Ley en especial los Siguientes:

- a. Los relacionados con la defensa o seguridad nacional.
- b. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- c. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las historias laborales, así como la historia clínica.
- d. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como los estudios técnicos de valoración de activos de la nación.
- e. Los amparados por el secreto profesional.
- f. Los protegidos por el secreto Comercial e Industrial.

4.1.5 RESPUESTA

- a. Las Gerencias, Direcciones y Jefes de las Oficinas Asesoras, nombraran a un funcionario el cual será parte de las mesas de trabajo que dispondrá la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, los cuales tocaran temas de atención, participación, y orientación ciudadana.
- b. Paralelamente, cada Gerencia, Dirección y Jefes de oficinas, designaran al funcionario quien realizara el seguimiento y/o respuesta a las PQRSF (si así lo dispone el jefe inmediato) en los términos establecido por Ley según los siguientes parámetros establecidos.
- c. Cuando se trate de requerimientos de información o acciones específicas, el área encargada procederá a preparar la respuesta adecuada para el ciudadano. Toda respuesta llevará la revisión o visto bueno de cada gerencia. En casos específicos de respuesta, el área encargada se apoyará en la oficina jurídica, de personal o la gerencia correspondiente.
- d. Toda respuesta que lleve firma de la Presidencia, será remitida a la Oficina de Gestión y Cumplimiento, para su respectivo registro y control pertinente.
- e. En caso que las Gerencias o Direcciones informen a la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana que la respuesta a la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y/o Felicitación (PQRSDF), no pueda ser resuelta se procederá a dar respuesta parcial o prorrogar términos.
- f. La Oficina Legal y la Vicepresidencia de Operaciones emitirán conceptos en cuanto se requiera o la Presidencia General lo solicite, de lo contrario las respuestas a las PQRSDF serán surtidas por los procesos responsables.



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 26 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

4.1.5.1 CARGUE DE RESPUESTAS EN EL GESTOR DOCUMENTAL E-SYNERGY

I. RESPUESTAS ELECTRONICAS

- Nos dirigimos al buzón (correo electrónico) sección enviados, allí elegimos el correo que deseamos guardar dando doble clic sobre este para abrirlo.

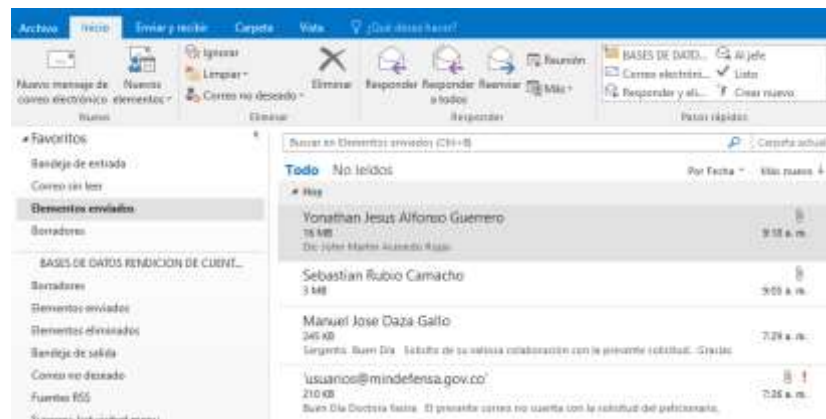


Ilustración 4. Buzón correo institucional.

- Una vez abierto el correo nos dirigimos al botón Archivo, ubicado en la esquina superior izquierda, damos clic sobre este y luego nuevamente en guardar como.

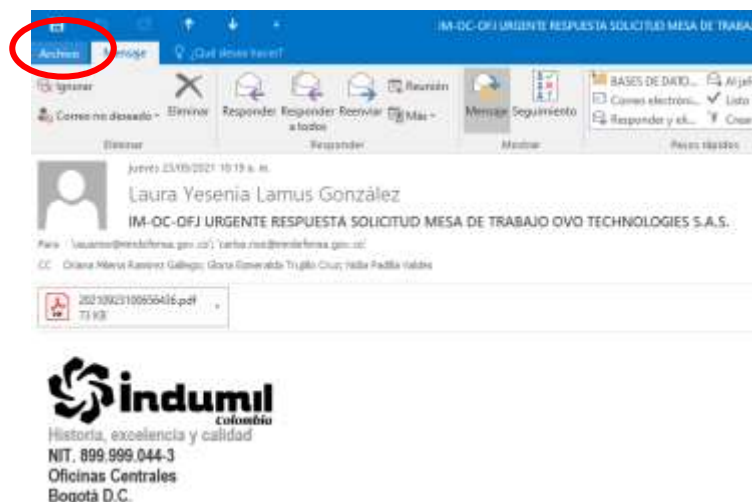


Ilustración 5. Buzón correo institucional.

Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 27 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF



Ilustración 6. Buzón correo institucional.

- c. Una vez dado clic en guardar como se abrirá la siguiente ventana, en ella debemos dar clic en tipo en donde se desplegará una serie de formatos, para guardar el correo debemos elegir el que dice formato de mensaje único de Outlook.

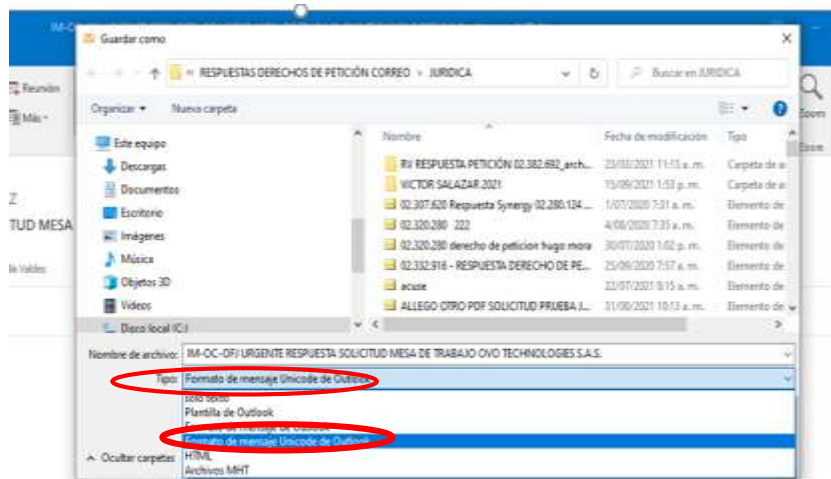


Ilustración 7. Buzón correo institucional- Ventanilla Guardar como.

- d. Al seleccionar el formato mencionado en el paso anterior, se debe elegir el lugar donde desea guardar el correo ya sea en el escritorio, documentos, o en la carpeta que se tenga destinada para tal fin, por ultimo damos clic en guardar.

Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 28 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

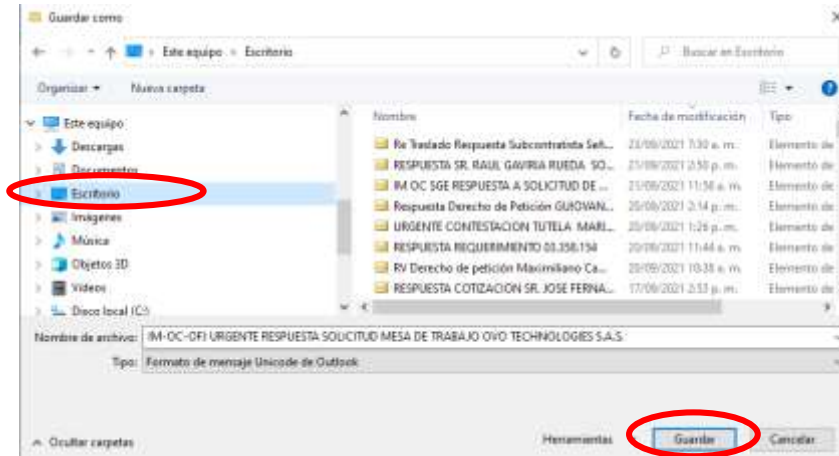


Ilustración 8. Ventanilla Guardar como- escritorio.

- e. Una vez realizado el paso 4, nos dirigimos a la carpeta donde guardamos el correo para corroborar que se haya realizado correctamente.

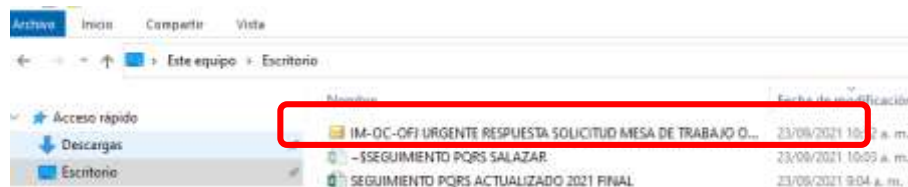


Ilustración 9. Ventanilla Guardar como.

II. RESPUESTAS ENVIADAS MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.

- a. Ingresamos el número de documento (ENTRANTE) en la barra, se debe verificar que este seleccionada la palabra Documentos de la lista desplegable.

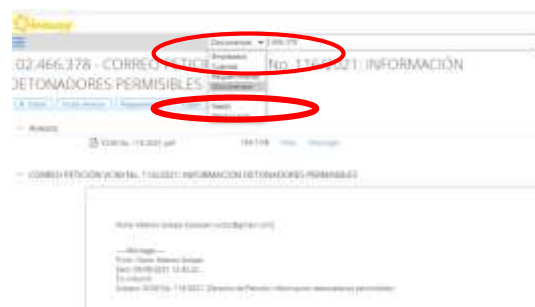


Ilustración 10. Gestor Documental E-Synergy.



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 29 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

- b. Una vez ingresamos al documento inicial, damos clic en la parte superior derecha en el icono de requerimiento (figura de sobre).

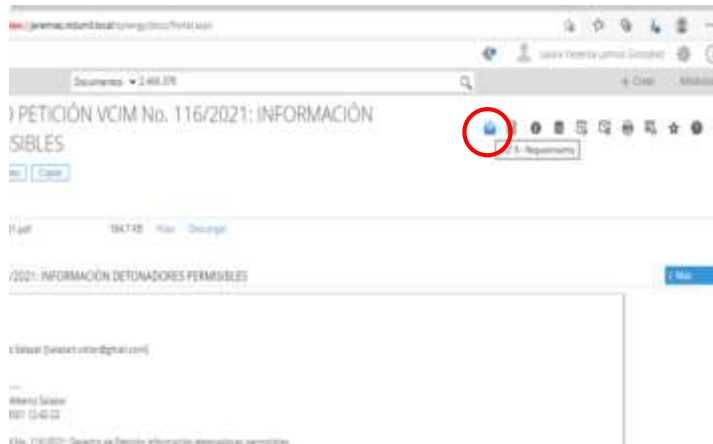


Ilustración 11. Gestor Documental- E-Synergy opción requerimiento.

- c. Al dar clic en requerimiento nos va a llevar a la siguiente ventana, en esta damos clic sobre el título de la descripción.



Ilustración 12. Gestor Documental E-Synergy.

- d. Una vez ingresemos al requerimiento damos clic en la lupa, ubicada en la casilla de respuesta.



Ilustración 13. Gestor Documental E-Synergy- Opción requerimiento

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental INDUDARUMA. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar

Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 30 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

- e. Automáticamente se abrirá una ventana donde daremos clic en Nuevo.

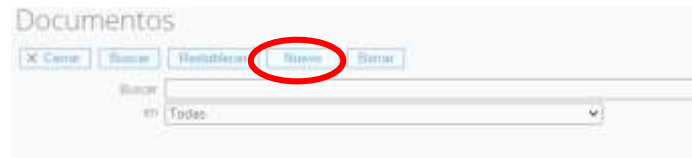


Ilustración 14. Gestor Documental E-Synergy.

- f. Al dar clic en nuevo se despliega una ventana, correspondiente a la tipología documental, nos dirigimos a la que dice correspondencia saliente y damos clic en saliente externo oficina oficina central.

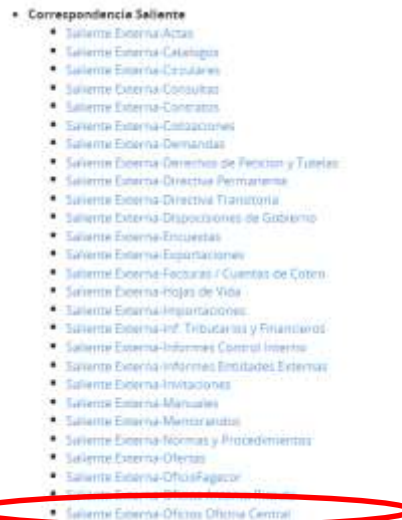


Ilustración 15. Gestor Documental E-Synergy Tipos Documentales.

- g. Una vez hecho el paso anterior nuevamente se despliega una ventana, para cargar la respuesta dada al peticionario, en ella se deben llenar los campos: **Entidad** (corresponde a el nombre del usuario que solicita la respuesta), **Asunto** (título de la respuesta) y **examinar** (en donde se adjuntara el correo de respuesta dado al solicitante).

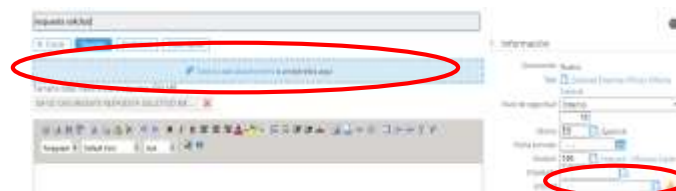


Ilustración 16. Gestor Documental E-Synergy incluir anexos



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 31 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

- h. Como paso final, damos clic en guardar, donde se generará un numero de requerimiento automáticamente que se evidenciará en la casilla de respuesta así:

Entrante con Observación (QR) - 03.353.153

Acciones: Crear, Guardar, Refrescar, Copiar, Observar, Observación Grupo, Borrar, Observación Grupo, Historial

Crear: Juan Martín Acevedo Rojas, 09-08-2021 14:10

Realizar: Nidia Patricia Valdes, Empleado

Observación: Carlos Andres Cubides Mendocza, Jesus David Cruz Pulido, Laura Yessenia Lamas Gonzalez, Mónica Ely Chaparro Orozco

Empleado: 28739624 — Nidia Patricia Valdes — Jefe de Oficina Of. Justicia — Indumil — Oficinas Centrales

Entidad: P19171257 — VICTOR ALBERTO SALAZAR TEJADA — Colombia — Proveedor — Activo

Descripción: CORREO PETICIÓN VCM No. 116/2021 - INFORMACIÓN DETONADORES PERMISIBLES

Documento: 02.466.378 — CORREO PETICIÓN VCM No. 116/2021 - INFORMACIÓN DETONADORES PERMISIBLES

Prioridad: 3 - Medio

Fecha inicio: 09-08-2021

Días: 1.00

Documento con anexo

Respuesta: 92.467.976 RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN No. VCM 116/2021 - RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN No. VCM C116/2021

Respuesta Adicional 1

Respuesta Adicional 2

Observaciones: Requerimiento

Observaciones: Flujo de trabajo

Buen día, por favor tener en su igualmente se anexan estancos

Ilustración 17. Gestor Documental E-Synergy inclusión de respuesta.

III. PARA RESPUESTAS FISICAS

- a. Como primer paso se debe digitar el número de oficio en la casilla de respuesta, una vez digitado se da clic sobre el mismo.

Entrante con Observación (QR) - 03.313.087

Acciones: Crear, Guardar, Refrescar, Copiar, Observar, Observación Grupo, Borrar, Observación Grupo

Crear: Juan Martín Acevedo Rojas, 03-06-2021 18:32

Realizar: Guillermo Lavanda Reston, Empleado

Observación: Yanethian Jesus Alfonso Guerrero

Empleado: 70556425 — Guillermo Lavanda Reston — Secretario General — Indumil / Oficinas Centrales

Entidad: P800752765 — FISCALIA GENERAL DE LA NACION — Colombia — Proveedor — Activo

Descripción: CORREO TRASLADO POR COMPETENCIA

Documento: 01.437.363 — CORREO TRASLADO POR COMPETENCIA

Prioridad: 3 - Medio

Fecha inicio: 03-06-2021

Días: 1.00

Documento con anexo

Respuesta: 02.443.001 IM OC 132 RESPUESTA TRASLADO POR COMPETENCIA PETICIÓN FISCALIA GENERAL DE LA NACION

Respuesta Adicional 1

Respuesta Adicional 2

Observaciones: Requerimiento

Ilustración 18. Gestor Documental E-Synergy ID documento.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental INDUDARUMA. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 32 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

- b. Al dar clic sobre este nos direccionara al oficio realizado por nosotros, en la parte superior izquierda debemos seleccionar incluir anexos.



Ilustración 19. Gestor Documental E-Synergy- Inclusión de anexos.

- c. Cuando damos clic en incluir anexos nos saldrá la siguiente ventana, en ella se deben llenar los campos: **Entidad** (corresponde a el nombre del usuario que solicita la respuesta), **Asunto** (título de la respuesta) y clic **en documento adjunto** (en donde se adjuntara el oficio firmado y correo enviado al solicitante).

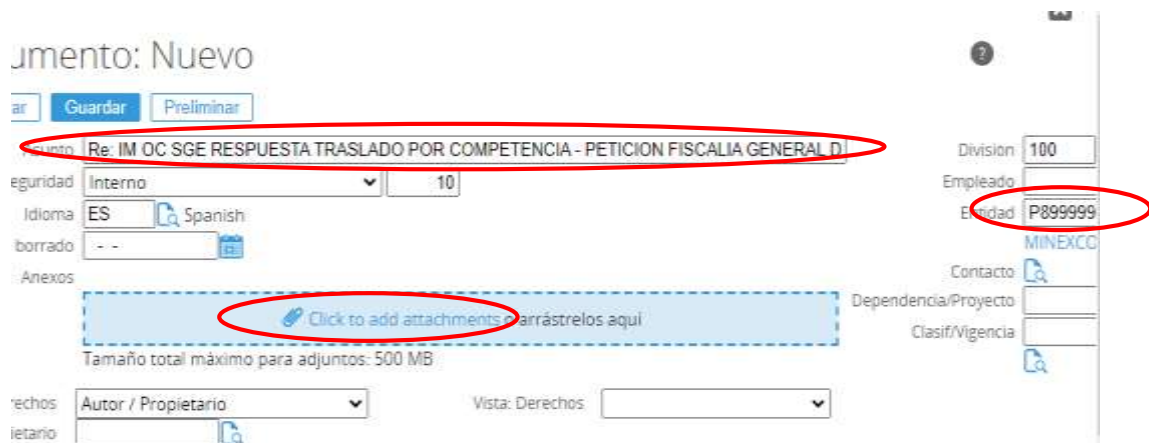


Ilustración 20. Gestor Documental E-Synergy.



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 33 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

- d. Al realizar el paso 3 llenando los campos correspondientes damos clic en guardar, en la parte inferior del oficio veremos reflejados los respectivos anexos así:



Ilustración 21. Plantilla Oficio saliente externo Gestor documental E-Synergy.

Nota: se debe dar clic en la palabra ver anexos para poder visualizarlos.



Ilustración 22. Inclusión ID. Oficio saliente.

- e. La Dirección de Cliente y Atención Ciudadana verificará el consecutivo dado por la oficina de correspondencia, y se dará por terminado el requerimiento teniendo en cuenta que este fue enviado por correo certificado con la empresa contratada para tal fin.



Ilustración 23. Radicación Gestor Documental E-Synergy.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental INDUDARUMA. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 34 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

- f. Si la respuesta No cuenta con oficio firmado, ni medio de envío ya sea por correo electrónico o con el consecutivo mencionado anteriormente que da el área de correspondencia, la secretaria general área de atención ciudadana no la dará por **terminada**.

4.1.5.2 CONTROL Y REPORTE

Con el fin de brindar respuestas oportunas y de fondo al ciudadano o demás partes interesadas que interponen a la Industria Militar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de manera respetuosa, la Dirección de Cliente y Atención al Ciudadano realiza las siguientes actividades de control con el fin de mitigar el riesgo de incurrir a procesos jurídicos y/o disciplinarios en cumplimiento a la **Ley 1755 de 2015 - Artículo 31**. *"Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario"*.

I. CONTROL

La Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, registrará las PQRSDF en el cuadro de control IM OC GME FO 068 con el fin de tener claridad del proceso responsable, la tipificación de la petición y los términos legales.

Se notificará por medio de correo electrónico a los delegados de cada dependencia las PQRSDF que se encuentran en términos de respuesta, con el fin de que estas sean atendidas de fondo y notificadas al peticionario (Ciudadano, Cliente o demás partes interesadas).

- Realizar Capacitaciones a los funcionarios de la Industria Militar sobre la importancia de las respuestas oportunas a las PQRSDF, 2 veces al año (semestral).
- Se Informará a través de boletines a los funcionarios tips e información relevante a cerca de las PQRSDF (2 Bimensual).
- Se reportará a través de la presentación semanal al Vicepresidente comercial el estado de las PQRSDF, con el ánimo de que estas sean puestas en conocimiento al Grupo Directivo.

II. REPORTE.

- Cuando por alguna circunstancia se llegue al incumplimiento de las PQRSDF en los plazos establecidos estas serán reportadas a la Oficina de Control Disciplinario interno con el fin de realizar la respectiva apertura disciplinaria **Ley 1755 de 2015 - Artículo 31**.
- Consolidación del Informe Trimestral para la Coordinación y Articulación de la Atención y Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa, dando cumplimiento a la Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016 emitida por el MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL.
- Reporte detallado del resultado de la gestión de atención ciudadana, resaltando los requerimientos de PQRSDF resueltos, en términos, y vencidos (Informe trimestral).
- Se publicarán en el sitio web, los informes trimestrales presentados en la sección, Transparencia y Acceso a la Información Pública / Informes Públicos. (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).



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 35 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

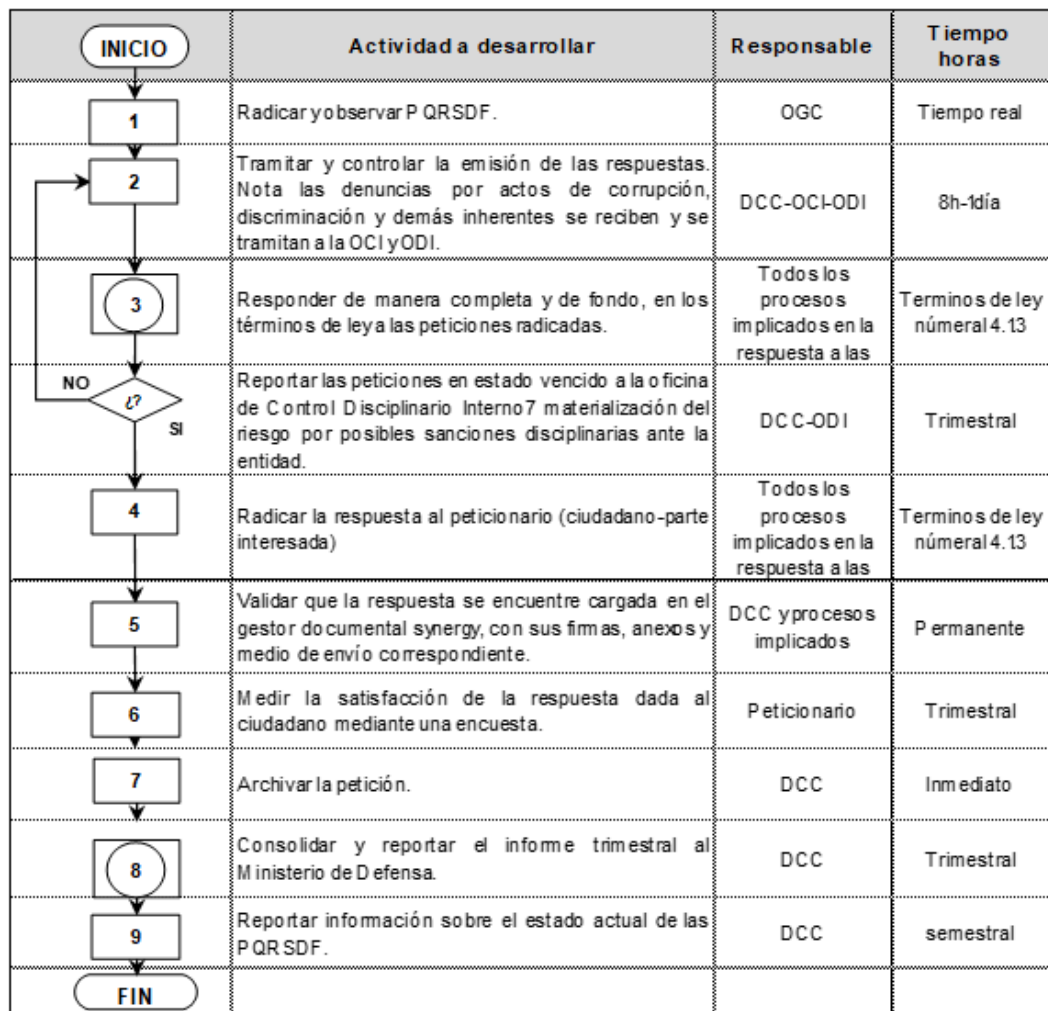
PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Nota: Los informes relacionados en el referido documento, serán reportados como evidencia y registrados en la Matriz de Riesgos de la Vicepresidencia Comercial con el fin de evaluar la mitigación de riesgos por posibles sanciones disciplinarias ante la entidad.

4.1.5.3 ACCESO A LA INFORMACIÓN

En cumplimiento al Título IV que trata de las Garantías al Ejercicio del derecho de acceso a la Información, de la Ley de transparencia y acceso a la información pública 1712, numeral D, se deberá promover el conocimiento y aplicación de la presente ley sus disposiciones entre los sujetos obligados, así como su comprensión entre el público, teniendo en cuenta criterios diferenciales para su accesibilidad, sobre las materias de su competencia.

4.2. DIAGRAMA DE FLUJO ATENCION Y TRAMITE A LAS PQRSDF





Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 36 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

4.3 DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS

Etapa 1. Radicar observar las PQRSDF

En esta etapa, la Oficina de Gestión y Cumplimiento / Correspondencia será la encargada de recibir y tramitar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) de manera física y electrónica (buzón indumil@indumil.gov.co) de conformidad con lo establecido en el Instructivo para la Recepción, Radicación, Registro, Distribución y Control de las Comunicaciones Oficiales de la Industria Militar – IM OC OGC IN 006 numeral **4.7** Distribución de las Comunicaciones Oficiales.

- **Documentos y Registros aplicables**

Documento	Registro
Instructivo para la Recepción, Radicación, Registro, Distribución y Control de las Comunicaciones Oficiales de la Industria Militar – Cód.: IM OC OGC IN 006	Planilla documental Gestor Documental E-Synergy.

Etapa 2. Tramitar y controlar la emisión de la respuesta.

El área de Atención al Ciudadano realizará el respectivo seguimiento y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) por medio del cuadro control “*Seguimiento y control de las PQRSDF*” IM OC GME FO 068, el cual registra:

1. Soporte de ingreso de la petición
2. No de Radicado
3. Tipo de petición:
 - Peticiones de Interés General.
 - Infantes, Menores, Adultos Mayores, Periodistas.
 - Solicitud de documentos e información.
 - Consultas de información.
 - Peticiones entre entidades.
 - Peticiones congresistas (Senadores y Representantes).
 - Quejas.
 - Reclamos.
 - Sugerencias y felicitaciones.
 - Entes de Control.
 - Bonos pensionales.
4. Días hábiles de Respuesta de conformidad con los tiempos referidos en el **Numeral 4.1.2.**
5. Peticionario.
6. Descripción.
7. Proceso implicado.
8. Fecha de recepción al Proceso.
9. Funcionario responsable de tramitar la respuesta al peticionario.
10. Fecha límite de respuesta.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental INDUDARUMA. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 37 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

11. Fecha de respuesta radicado al peticionario.
12. Documento (Numero de Synergy) de la respuesta.
13. Información del Peticionario.
14. Evidencia de entrega (No de Guía, Correo electrónico, respuesta física firmada).
15. Tipo de Recepción entre el proceso y el peticionario.
16. Acción tomada.
17. Días hábiles de vencimiento.
18. Estado de la petición (En términos, Respuesta extemporánea, vencido, terminado).

De manera semanal se enviarán correos de recordatorio a los diferentes procesos con el ánimo de dar a conocer el estado de las diferentes solicitudes para la respectiva proyección de respuesta. En caso de que los procesos no tomen en cuenta los correos enviados se realizara un oficio el cual será impartido de manera física al proceso implicado con el consolidado de las PQRSDF que se tengan pendientes.

- **Documentos y Registros aplicables**

Documento	Registro
Procedimiento de Servicio al Cliente para la Atención de Requerimientos PQRSDF Cód: IM OC GME PR 012	Formato Seguimiento y Control de las PQRSDF Cód.: IM OC GME FO 068

Etapa 3. Responder de manera completa y de fondo a las peticiones radicadas en términos de Ley

Los Jefes de Oficina, Vicepresidentes , Gerentes y Directores según corresponda , serán los encargados de realizar la respectiva revisión de la respuesta que se emita por parte de su proceso al peticionario, esto con el ánimo de dar una respuesta clara, oportuna y de fondo al peticionario, las personas designadas para el seguimiento de las PQRSDF en cada área deberán velar por el cargue de la misma en el gestor documental, con sus respectivas firmas y medio de envió según lo mencionado en el numeral (Respuesta 4.1.5).

A. Reportar las peticiones en estado vencido a la Oficina de Control Disciplinario Interno.

Se realizará un informe de manera mensual a la oficina de control interno disciplinario, esto con el fin de dar a conocer las diferentes peticiones que se encuentran en estado vencido con el propósito de que se tomen las medidas pertinentes.

a. Documentos y Registros aplicables

Documento	Registro
Procedimiento de Servicio al Cliente para la Atención de Requerimientos PQRSDF Cód: IM OC GME PR 012	Formato Seguimiento y Control de las PQRSDF Cód.: IM OC GME DCC FO 068 Informe Trimestral (Synergy)



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 38 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Etapa 4. Radicar la respuesta al peticionario (Ciudadano- Parte Interesada) vía correo electrónico, ventanilla única de correspondencia y/o correo certificado.

La Dirección de Cliente y Atención Ciudadana junto con la persona designada por el jefe inmediato de realizar el seguimiento de las PQRSDF, velarán por que la respuesta sea enviada al peticionario con respectivas firmas, dicha respuesta deberá ser cargada en el gestor documental como evidencia para el cierre y registro de la petición en el cuadro control, a su vez esta debe cumplir con los requisitos mencionados en el numeral (Respuesta 4.1.5).

- **Documentos y Registros aplicables**

Documento	Registro
Instructivo para la Elaboración de las Comunicaciones Oficiales en la Industria Militar Cód.: IM OC OGC 009	Planilla Gestor Documental (Synergy)

Etapa 5. Validar que la respuesta se encuentre cargada en el Gestor Documental E- Synergy, con las firmas y anexos correspondientes.

La persona designada por el jefe de cada área para realizar el respectivo seguimiento de las PQRSDF, deberá velar por el cargue de la respuesta en el gestor documental E-Synergy según lo mencionado en la etapa 4.

- **Documentos y Registros aplicables**

Documento	Registro
Instructivo para la Elaboración de las Comunicaciones Oficiales en la Industria Militar Cód.: IM OC OGC 009	Planilla Gestor Documental (Synergy)

Etapa 6. Medir la Satisfacción de la Respuesta dada al ciudadano mediante una encuesta.



La Dirección de Cliente y Atención Ciudadana realizará la aplicación de la encuesta de percepción a respuestas de PQRSDF, con el fin de conocer la efectividad de la respuesta proyectada por la Industria Militar; Las respuestas será consolidadas en el Informe trimestral publicado en la página web de Indumil.

Link de Encuesta: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScO2JNXAljxA1ovq-OMu43BBrFS2ngcvRuApLmL_dqST1dCpQ/viewform



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 39 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Etapa 7. Archivar la Petición.

En cuanto se desarrollen las etapas 3,4 y 5, la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, dará por terminada la petición la cual será registrada en el cuadro control “*Seguimiento y control de las PQRSDF*” IM OC SGE FO 068, así como en el Gestor Documental E- Synergy.

- **Documentos y Registros aplicables**

Documento	Registro
Procedimiento de Servicio al Cliente para la Atención de Requerimientos PQRSDF Cód.: IM OC GME PR 012	Formato Seguimiento y Control de las PQRSDF Cód.: IM OC GME FO 068

Etapa 8. Consolidar y reportar el Informe Trimestral al Ministerio de Defensa.

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 4222 del 27 de mayo de 2016** emitida por el Ministerio de Defensa Nacional y demás normas concordantes, la Vicepresidencia Comercial - Dirección de Cliente y Atención Ciudadana consolidara de manera trimestral el informe de PQRSDF, el cual será reportado los días 10 de cada trimestre al Ministerio de Defensa Nacional con copia a la Presidencia de INDUMIL y a la Oficina de Control Disciplinario Interno.

- **Documentos y Registros aplicables**

Documento	Registro
Procedimiento de Servicio al Cliente para la Atención de Requerimientos PQRSDF Cód.: IM OC GME PR 012	Informe Trimestral (Synergy)

Etapa 9. Reportar Información sobre el (estado actual de las PQRSDF).

Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública*”, inciso dos del Artículo 76 “*Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos...La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...*”, la Secretaria General- Área de Atención al Ciudadano reportara de manera semestral a la Oficina de Control Interno, el registro de PQRSDF que ingresaron a la Industria Militar, el Informe Trimestral presentado al Ministerio de Defensa Nacional y su respectiva publicación en la página web así como las planillas sustraídas por el Gestor Documental E- Synergy, con el fin de que este sea evaluado por la Oficina de la referencia.



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 40 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

- Documentos y Registros aplicables

Documento	Registro
Procedimiento de Servicio al Cliente para la Atención de Requerimientos PQRSDF Cód.: IM OC GME PR 012	Formato Seguimiento y Control de las PQRSDF Cód.: IM OC GME FO 068
Política de Servicio y Participación Ciudadana Cód.: IM OC GME CP 001	Guía para la Participación Ciudadana. Cod.: IM OC GME IF 006.
Instructivo para la Recepción, Radicación, Registro, Distribución y Control de las Comunicaciones Oficiales de la Industria Militar – Cód.: IM OC OGC IN 006	Guía para la Caracterización de Usuarios y Demás Grupos de Interés de La Industria Militar Cód.: IM OC GME IF 007. Informe Trimestral (Synergy)

4.4 RECLAMOS POR CALIDAD (ORC)

Teniendo en cuenta la importancia de la satisfacción y fidelización del cliente, la respuesta eficiente y efectiva de las ORC se crea la Guía para la Atención, Creación y Tramite Ordenes de Reclamo por Calidad (ORC) / IM OC GME IF 008 en donde se especifica el proceso según producto y servicio la cual se encuentra anexa al presente procedimiento.

5. REFERENCIAS DOCUMENTALES

5.1 REFERENCIAS DEL MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL

- Política de Gestión Integral. 5.2
- Responsabilidad, Autoridad y Comunicación 5.3
- Enfoque al Cliente. 5.3.3.5
- Comunicación 7.4
- Producción y provisión del Servicio 8.5.



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 41 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

5.2 REFERENCIAS DE PROCESO

Gestión de Mercadeo	IM OC GME PS 001
Gestión Ventas	IM OC GVE PS 002
Procedimiento Administración de Contratos Orden de Compra o Pedidos	IM OC GME PR 001
Procedimiento para Tomar Acciones de Mejora, Preventivas y Correctivas	IM OC OFP PR 002
Procedimiento Control de Entradas y Salidas no Conformes	IM OC GPR PR 001
Procedimiento para la Identificación y Trazabilidad del Producto – FAGECOR	IM FJ DPR PR 002
Procedimiento para la Identificación y Trazabilidad del Producto – FEXAR	IM FE DPR PR 002
Procedimiento para la Identificación y Trazabilidad del Producto – FASAB	IM FS DPR PR 009
Instructivo control de Trabajos de Ensayos o Calibraciones no Conformes	IM FC GCC IN 020
Procedimiento para la Gestión de los Riesgos y las Oportunidades de la Industria Militar	IM OC OFP PR 018
Procedimiento para Tomar Acciones de Mejora Preventivas y Correctivas	IM OC OFP PR 002
Procedimiento de Identificación de Requisitos Legales y otros Requisitos.	IM OC OFL PR 002

5.3 OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Manual de Gestión Integral	IM OC OFP MN 001
Manual SIPLAFT	IM OC OFP MN 003
Manual de Procesos Disciplinarios	IM OC ODI MN 001
Procedimiento para la Gestión de Documentos	IM OC OFP PR 001
Procedimiento para Tomar Acción de Mejora, Preventiva y Correctiva	IM OC OFP PR 002

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental INDUDARUMA. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 42 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Procedimiento para la Gestión de Riesgos y Oportunidades de la Industria Militar	IM OC OFF PR 018
Procedimiento para la Identificación de Requisitos Legales	IM OC OFJ PR 001
Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.	NTC-ISO 9000:2015
Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.	NTC-ISO 9001:2015
Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos.	NTC-ISO 45001:2018
Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Requisitos.	NTC ISO/IEC 27001:2013
Requisitos generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y de Calibración.	NTC ISO / IEC 17025:2017
Sistema de Gestión Antisoborno. Requisitos y orientación para su uso.	NTC ISO 37001:2017
Operador Económico Autorizado (OEA).	Resolución 15 del 2016 DIAN
Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC.	Versión 06-2022
Matriz de identificación de requisitos legales y otros requisitos.	IM OC OFJ FO 005
Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	MIPG Versión 2
Responsabilidad Social	Norma WORLDLOB-CSR:2011.3
Sello de Sostenibilidad. Requisitos	Referencial ICONTEC
Sello SAFE & HEALTHY	Referencial ICONTEC
Sello de No Discriminación	Referencial ICONTEC
Manual del Sistema Integral para la Prevención y Control del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masivas, Corrupción y Soborno Transnacional SIPLAFT	IM OC OFF MN 003
Procedimiento Gestión de Documentos.	IM OC OFF PR 001
Procedimiento de Benchmarking o Comparación Referencia	IM OC OFF PR 004
Estructura Orgánica de INDUMIL y Funciones de sus Dependencias	Decreto 156/2022.

Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción y sus modificaciones con la ley 2195 de 2022. *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión”*

Ley 1712 de 2014 *“Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.”*

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental INDUDARUMA. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 43 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Decreto 1081 de 2015 DUR Presidencia "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República."

Decreto 1784 de 2019 " Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República".

Ley 1755 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".

6. CONTROL DE CAMBIOS Y ANEXOS

- Este documento modifica el PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF CÓDIGO: IM OC SGE PR 001 REVISIÓN: 8
Fecha de liberación: 2022-03-18
- Este documento modifica PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE
CÓDIGO: IM OC GME PR012 REVISIÓN No 9. FECHA DE LIBERACIÓN: 2021-07-28

Motivo	Sección	Numeral	Página	Descripción de la modificación
Cambio de Nombre del Procedimiento	Todo el documento	N/A	N/A	Cambio su nombre "Procedimiento para la Atención a Requerimientos de PQRSF" por "Procedimiento de servicio al cliente y la atención al ciudadano"
Cambio de código	Todo el documento	N/A	N/A	El procedimiento ya no hace parte de la Oficina de gestión y Cumplimiento, ahora reposa en la Gerencia de Mercadeo, Dirección de Cliente y Atención Ciudadana. <i>IM OC GME PR 012</i>
Actualización	Objetivo y Alcance	1	2	Aseguramiento de la Respuesta y se incluye proceso de servicio al cliente diferencial.
Inclusión	Definiciones	2	2-8	Se incluyen las siguientes definiciones: Cliente Interno, CRM (Customer Relationship Management), Encuesta, Funcionario, Público, Oportunidad de Mejora, Proceso, Producto, Producto Comercializado, Producto Fabricado, Servicio, Servucción, Línea Ética.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental INDUDARUMA. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 44 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Inclusión	Autoridad y Responsabilidad	3	9	Teniendo en cuenta la reestructuración y las nuevas abreviaturas de las diferentes dependencias de la Industria Militar, que son responsables de las respuestas.
Actualización	Condiciones Generales	4.1	9-14	Se colocan los fundamentos del MIPG mas importantes para el procedimiento según la Resolución 183 de 2022 de la Industria Militar.
Inclusión	Servicio al cliente diferencial	4.1.1	11-14	Se incluye el proceso de servicio al cliente diferencial
Inclusión	Sello de no discriminación	4.1.1	14	Se incluye el sello de no discriminación
Inclusión	Ruta de atención a denuncias por actos de corrupción, discriminación y demás inherentes	4.1.3	21	Se crea Ruta de atención a denuncias por actos de corrupción, discriminación y demás inherentes IM OC GME IF 009
Actualización	Términos de ley	4.1.3	18	Se quitan los términos de respuesta del ajuste según Decreto 491 de 2020, dejando solamente los términos de Respuesta de la Ley 1755 del 2015.
Eliminación	Oficial de transparencia	4.1.3	19-21	Se elimina el oficio de notificación del oficial de transparencia, (Oficio correspondiente a la oficina de gestión y cumplimiento)
Actualización	Ingreso e Investigación	4.1.4.1	22-24	Actualización de las nuevas áreas funcionales de Indumil que intervienen en el proceso.
Actualización	Control	4.1.5.2	33	Se actualizan las actividades de control antes del proceso disciplinario.
Actualización	Diagrama de flujo atención y tramite a las pqrsdf	4.2	34-39	Se actualiza el diagrama de flujo de la atención y tramite a las PQRSDF
Inclusión	Referencias del Proceso	5.2	40-42	Se incluyen las referencias del proceso que se tenían en el Procedimiento de Servicio al Cliente.
Inclusión	Anexos	6.2	46	Se incluye el Formato de registro ORC Fabricados/Comercializados IM OC GME FO 051



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 45 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Inclusión	Anexos	6.2	46	Se incluye el Formato Calificación Atención ORC IM OC GME FO 047
Inclusión	Anexos	6.2	46	Se incluye Acta de Atención ORC IM OC GME FO 052
Inclusión	Anexos	6.2	46	Se incluye Informe sobre daño, fallas o faltante de material. IM OC GME FO 049
Inclusión	Anexos	6.2	46	Se incluye Guía para la Atención, Creación y Tramite Ordenes de Reclamo por Calidad (ORC) IM OC GME IF 008
Actualización	Anexos	6.2.	46	Se actualiza el Formato Registro llamadas PBX / Línea gratuita y Atención Presencial IM OC GME FO 066 (se realiza traslado de formato de la oficina de gestión y cumplimiento a la Gerencia de Mercadeo y actualiza codificación)
Actualización	Anexos	6.2.	46	Se actualiza el Formato Recepción y Registro del Chat Indumil IM OC GME FO 067 (se realiza traslado de formato de la oficina de gestión y cumplimiento a la Gerencia de Mercadeo y actualiza codificación)
Actualización	Anexos	6.2.	46	Se actualiza la codificación del Formato Seguimiento y control de las PQRSDF IM OC GME FO 068 (se realiza traslado de formato de la oficina de gestión y cumplimiento a la Gerencia de Mercadeo)
Actualización	Anexos	6.2.	46	Se actualiza el Informativo Guía para la Participación Ciudadana IM OC GME IF 006 (se realiza traslado a la oficina de gestión y cumplimiento a la Gerencia de Mercadeo y se actualiza codificación)
Actualización	Anexos	6.2.	46	Se actualiza informativo Guía para la Caracterización de Usuarios y demás Grupos de interés IM OC GME IF 007(se realiza traslado a la oficina de gestión y cumplimiento a la Gerencia de Mercadeo y se actualiza codificación)

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental INDUDARUMA. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 46 de 46 Clasificación Documental: IPR
Liberado: 2023-04-27	Número de Rev. 9
Aprobado por: VICEPRESIDENCIA COMERCIAL	

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

6.2 ANEXOS

Anexo.1	Formato Calificación Atención ORC	IM OC GME FO 047
Anexo.2	Informe sobre daño, fallas o faltante de material.	IM OC GME FO 049
Anexo.3	Formato de registro ORC Fabricados/Comercializados	IM OC GME FO 051
Anexo.4	Acta de Atención ORC	IM OC GME FO 052
Anexo.5	Registro llamadas PBX / Línea gratuita y Atención Presencial	IM OC GME FO 066
Anexo.6	Recepción y Registro del Chat Indumil	IM OC GME FO 067
Anexo.7	Seguimiento y control de las PQRSDF	IM OC GME FO 068
Anexo.8	Guía para la Participación Ciudadana.	IM OC GME IF 006
Anexo. 9	Guía para la Caracterización de Usuarios y demás Grupos de interés.	IM OC GME IF 007
Anexo. 10	Guía para la Atención, Creación y Tramite Ordenes de Reclamo por Calidad (ORC)	IM OC GME IF 008
Anexo. 11	Ruta de atención a denuncias por actos de corrupción, discriminación y demás inherentes	IM OC GME IF 009