

ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSD

SECRETARIA GENERAL
ÁREA DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



GP 037-1/2/3



GP 036-1/2/3



OS 396-1/2/3



SA 344-1/2/3



SI-CER180683



COLBOG00898-1-1

¿QUE ES EL UNA PQRSD?

PETICIONES

QUEJAS

RECLAMOS

SUGERENCIAS

DENUNCIAS



PETICIONES



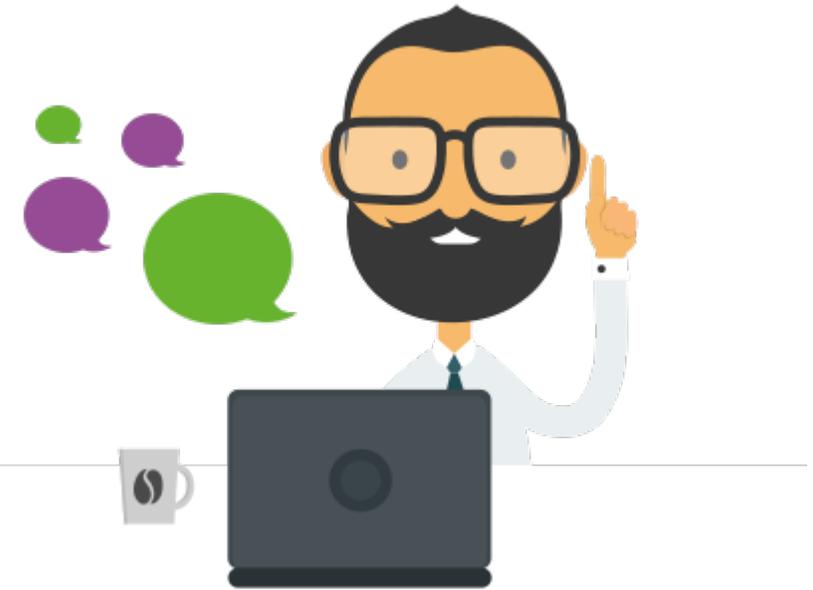
El derecho de petición, es el principal instrumento jurídico mediante el cual cualquier persona, puede acudir a la Administración Pública con el fin de obtener la respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, enmarcadas dentro del mismo. De igual forma podrán solicitar a la Administración que exponga las razones de las decisiones consignadas en su respuesta.

Normativamente se encuentra enmarcado en el **artículo 23 de la Constitución Política Colombiana que establece** *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”*



QUEJAS

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.



RECLAMOS

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

SUGERENCIAS

Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.



DENUNCIAS

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.



CONSULTA

Son las peticiones formuladas ante las autoridades con el fin de que estas expresen su opinión, su concepto, o dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia. La finalidad del derecho de petición, dentro de esta modalidad, es obtener un concepto sobre las materias que le han sido confiadas a la Entidad.

RESERVADO

#6323651

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

El derecho de petición de que trata el artículo 23 de la Constitución Política incluye también el de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos en los términos que determine

Índice de Información Clasificada y Reservada – Ley 1712 ARTÍCULO 20.

<https://www.indumil.gov.co/wp-content/uploads/2016/04/%C3%8Dndice-de-Informaci%C3%B3n-Reservada-y-Clasificada.pdf>



SOLICITUD DE COPIAS

Mecanismo mediante el cual se solicita a la Entidad copia de los documentos que reposan en los archivos. Es de anotar que este derecho de petición es el único que tiene un costo, de acuerdo con la regulación interna establecida por la Entidad.



Costos de Reproducción de la Información Pública – Resolución N0 192 de 2018 Industria Militar

<https://www.indumil.gov.co/wp-content/uploads/2016/04/RESOLUCI%C3%93N-No.192-DE-2018.pdf>



Índice de Información Clasificada y Reservada – Ley 1712 ARTÍCULO 20.

<https://www.indumil.gov.co/wp-content/uploads/2016/04/%C3%8Dndice-de-Informaci%C3%B3n-Reservada-y-Clasificada.pdf>



Ley 1712- Artículo 28. Recursos del solicitante. Cuando la respuesta a la solicitud de información **invoque la reserva de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales**, el solicitante podrá acudir al recurso de reposición, el cual deberá interponerse por escrito y sustentando en la diligencia de notificación, o dentro de los tres (3) días siguientes a ella.

Negado este recurso corresponderá al tribunal administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales, **decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.**



PETICIONES IRRESPETUOSAS, **OSCURAS O REITERATIVAS**

Artículo 4- Ley 1755 de 2015

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que **la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes**. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

¿SE CUENTAN CON TERMINOS PARA DAR RESPUESTAS A LAS PQRSD ?

Artículo [14](#). Ley 1755 de 2015 “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*”



Modalidad	Términos
Petición de Interés General	Quince (15) días hábiles
Derecho fundamental. Infantes, menores, adultos mayores, mujeres gestantes, discapacitados y periodistas	Atención preferencial prioritaria
Solicitud de documentos e información	Diez (10) días hábiles
Consultas de información	Treinta(30) días hábiles
Peticiones sin competencia	Cinco (5) días hábiles
Petición de información y documentos entre entidades	Diez (10) días hábiles
Peticiones de congresistas (Senadores y representantes)	Cinco (5) días hábiles
Traslado a un funcionario competente	Cinco (5) días hábiles
Habeas Data, Consultas	Diez (10) días hábiles
Habeas Data, Reclamos	Quince (15) días hábiles
Entes de Control	Cinco (5) días hábiles
Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Quince (15) días hábiles

Nota: Los términos cuentan en días hábiles a partir del día hábil siguiente a la fecha de recepción de los derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes en la Industria Militar , por cualquiera que sea el medio por el cual ingresó.



ATENCIÓN PRESENCIAL

La oficina de Atención al Ciudadano se encuentra ubicada en Bogotá, en la calle 44 No. 54-11, CAN, horario de 7 a.m. a 4 p.m., de lunes a viernes, jornada continua.



BUZÓN DE SUGERENCIAS

Canal digital a disposición del público para recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Encuéntrelo en www.indumil.gov.co



ATENCIÓN TELEFÓNICA

En la ciudad de Bogotá, en los siguientes números:
(57 1) 220 7800 Ext. 1126



ATENCIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

E-mail: indumil@indumil.gov.co
Chat virtual en www.indumil.gov.co de lunes a viernes, de 7 a.m. a 4 p.m.

Canales de atención para recibir PQRSD

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias





RECOMENDACIONES



Toda respuesta generada por los funcionarios de la Industria Militar, serán escaneadas en formato PDF, donde se evidencien las firmas de los responsables, y serán cargados en el gestor Documental E- Synergy.

Respuesta		Respuesta con anexo	<input type="checkbox"/>
Respuesta Adicional 1	<input type="text"/>	Respuesta Adicional 2	<input type="text"/>
Respuesta Adicional 3	<input type="text"/>	Respuesta Adicional 4	<input type="text"/>



Si dentro del requerimiento no se encuentra registrado en número ID. Con el soporte firmado o el correo electrónico con el que se proyecta respuesta, la oficina de Atención y participación ciudadana, tomara como vencida o pudiente según su termino legal



Toda respuesta que lleve firma de la Gerencia General, será remitida a la Secretaria General con el fin de llevar su respectivo control y tramite.

04

Cuando por alguna circunstancia se llegue al incumplimiento de la PQRS en los términos establecidos, estas serán reportadas a la Subgerencia Administrativa – OCI Disciplinarios.



Artículo [14](#)- Ley 1755 de 2015 *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria,

05

La Oficina de Atención Ciudadana, enviara semanalmente recordatorios por correo electrónico, con el fin dar cumplimiento y respuesta oportuna de las PQRS

06

Es deber de los funcionarios de la Industria Militar, que cuenten con licencia Synergy revisar su flujo de trabajo de manera constante, con el fin de llevar control de los requerimientos asignados.

07

En caso que las PQRS, no pueda ser resueltas, se procederá a dar respuesta parcial donde se informara a la parte interesada antes del vencimiento del termino dispuesto en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando el termino para dar respuesta, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

DERECHOS

DEBERES

Artículo 7°. Deberes de las autoridades en la atención al público. 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

Carta
de Trato
DIGNO
al Ciudadano



CANALES DE ATENCIÓN



<https://www.indumil.gov.co/wp-content/uploads/2016/03/CARTA-DE-TRATO-DIGNO-AL-CIUDADANO.pdf>

La cuña publicitaria

Curso Virtual de Lenguaje Claro para los Servidores Públicos en Colombia



🚩 Política MIPG: Talento Humano

📍 Dimensión de MIPG: Talento Humano

🏛️ Entidad: DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

📅 Vigencia: Permanente

Mejoramiento de las habilidades comunicativas de los servidores públicos, a partir de los siguientes componentes: comunicación escrita, verbal y corporal.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/aula-virtual/curso-virtual-de-lenguaje-claro-para-los-servidores-publicos-en-colombia>



Curso Virtual: Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG



Inicio Módulo introductorio

El Departamento Administrativo de la Función Pública tiene el gusto de presentar a todos los servidores públicos, y a la ciudadanía en general, el curso virtual del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el cual tiene como fin facilitar la comprensión e implementación del modelo en las entidades del orden nacional y territorial, teniendo en cuenta que la gestión institucional es la palanca que permite a las entidades y organismos públicos orientar su desempeño a resultados efectivos que satisfagan las necesidades y resuelvan los problemas de los ciudadanos.

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/curso-mipg>



Mucho más que Armas, Municiones y Explosivos



Quiénes Somos

Contratación

Trámites y Servicios

Transparencia y Acceso a la Información Pública

Atención al Ciudadano

Cerrar



Rendición de Cuentas

Punto de atención al ciudadano

Encuesta percepción de atención al ciudadano

Buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Directorio de dependencias

Preguntas Frecuentes - FAQ

Carta de trato digno y mecanismos para participación ciudadana

Sala de prensa

Ventanilla

Datos Abiertos

Boletines de Atención Ciudadana

Calendario de eventos

Glosario

MUCHAS GRACIAS!



**Secretaria General
Atención Ciudadana
Tel: 220-7800 Ext: 1126
Pbx: 9**