

GERENCIA DE MERCADEO-DIRECCIÓN DE SERVICIO AL  
CLIENTE Y ATENCIÓN CIUDADANA

# IMPORTANCIA DE LAS RESPUESTAS OPORTUNAS





## Sabías Que???

No dar respuestas oportunas puede acarrear con posibles sanciones disciplinarias para la entidad y los funcionarios responsables de brindar la información a la ciudadanía , según lo establecido en la ley **Ley 1755 de 2015 - Artículo 31. "Falta disciplinaria"**.

# TÉRMINOS DE LEY

CATEGORÍA DOCUMENTAL	TÉRMINOS LEY 1755 DEL 2015	TÉRMINOS DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES –AJUSTE SEGÚN DECRETO 491 DE 2020
CONSULTAS DE INFORMACIÓN. (Trazabilidades, Conceptos Técnicos)	Treinta (30) Días hábiles	<p style="text-align: center;"><b>MEDIANTE LEY 2207 DEL 17 MAYO DEL 2022 SE INFORMA A LOS FUNCIONARIOS DE LA INDUSTRIA MILITAR LA MODIFICACIÓN DEL DECRETO 491 DEL 2020, SE DEROGAN LOS ARTÍCULOS 2 Y 3 QUE AMPLIABAN LOS PLAZOS PARA ATENDER LAS PQRSDF</b></p>
<b>TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE.</b> (Ejemplo. Información permisos de porte, tenencia, salvoconductos, sesión de armas- Competencia Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos DCCAE)	Cinco (5) Días hábiles	
<b>SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN.</b> (Fichas técnicas, información laboral, información contractual, copias)	Diez (10) Días hábiles	
<b>PETICIONES DE INTERÉS GENERAL.</b> (Información laboral, Nomina, etc., entregas de Material, Información general, copias valor uso)	Quince (15) Días hábiles	
<b>Reconocimiento y pago en materia pensional.</b>	Tres (3) meses	
<b>Quejas.</b>	Quince (15) Días hábiles	
<b>Reclamos.</b>	(Ordenes de reclamación por Calidad- ORC) Quince (15) Días hábiles	
<b>Sugerencias</b>	Quince (15) Días hábiles	
<b>Denuncias</b>	Quince (15) hábiles para el Acuso de recibo y tramite a la Oficina de Control Interno	
<b>Felicitaciones.</b>	Quince (15) Días hábiles	
<b>Petición de una autoridad administrativa.</b>	Diez (10) Días hábiles	
<b>Entes de Control</b>	Cinco (5) Días hábiles	
<b>Defensoría del Pueblo</b>	Cinco (5) Días hábiles	
<b>Periodistas.</b>	Atención Prioritaria	

## TIPS PARA BRINDAR RESPUESTAS OPORTUNAS

- Dar respuesta al peticionario 3 días antes del término estipulado por la ley.
- En caso de no poder suministrar la respuesta dentro de los tiempos se recomienda realizar prorroga al solicitante ampliando los términos ( 5 días antes).
- Mantener una comunicación constante con los procesos involucrados, cuando se trate de respuestas transversales.
- Mantener comunicación con la Dirección de servicio al cliente y atención ciudadana en caso de necesitar apoyo con los procesos.
- Tomar comunicación con el peticionario.
- Dar una respuesta completa y sustentada , que no obligue al peticionario a realizar una nueva solicitud sobre el mismo tema.



## DEFINICIÓN ESTADO DE SOLICITUDES

EN TÉRMINOS

Son aquellas solicitudes que aún se encuentran dentro de los términos para brindar respuesta.

TERMINADA  
EXTEMPORÁNEA

Refiere a aquellas solicitudes que cuentan con respuesta fuera de los términos de ley.

TERMINADA

Corresponden a las solicitudes que se respondieron dentro de los términos de ley.

VENCIDA

Son aquellas solicitudes que no cuentan con respuesta en el gestor documental.

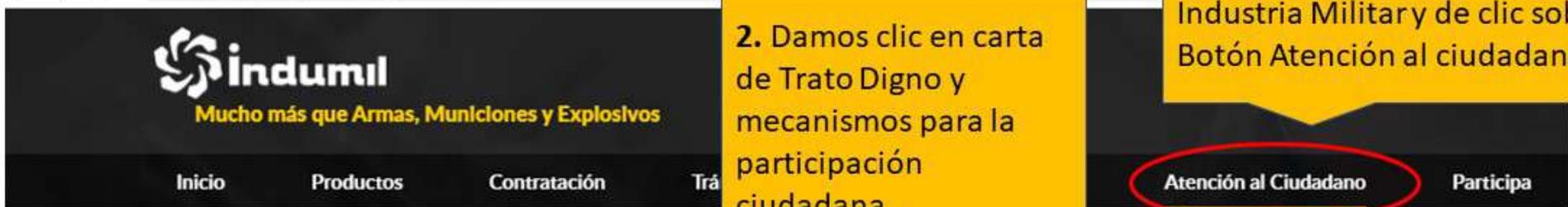


## PARA RECORDAR !!!

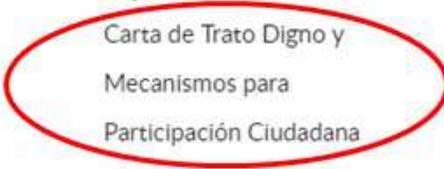


- Toda respuesta dada a las diferentes PQRSDF debe ser cargada en el gestor documental Synergy dentro del flujo de trabajo, con respectivas firmas y medio de envío, como se estipula en **el PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF IM OC SGE PR 001 - numeral 4.1.4.1. CARGUE DE RESPUESTAS EN EL GESTOR DOCUMENTAL E-SYNERGY el cual se encuentra publicado en la página web de la Industria Militar.**

indumil.gov.co/informes-publicos-2/



2. Damos clic en carta de Trato Digno y mecanismos para la participación ciudadana.



Almacenes

Boletines de Atención Ciudadana

Preguntas Frecuentes

Punto de Atención al Ciudadano



Indumil > Boletines > Atención Ciudadana > Comunicados > [Carta de Trato Digno al Ciudadano](#)

### Carta de Trato Digno INDUMIL

- 2022
- 2021
- 2019
- 2016

3. El paso anterior nos direccionara, como lo muestra la imagen , en donde se podrá visualizar dicho procedimiento.

• [Procedimiento para la Atención de Requerimientos de PQRSDF](#)

- Protocolo de Atención al Ciudadano - Cliente
- Guía para la Participación Ciudadana
- Guía de caracterización de usuarios y demás grupos de interés

- Las respuestas que no cuenten con los criterios mencionados en dicho procedimiento , se toman como **VENCIDAS**.
- **NOTA : EL PRESENTE PROCEDIMIENTO SE ENCUENTRA EN ACTUALIZACIÓN.**



**Área de Atención, participación y orientación Ciudadana.**

Dirección servicio al Cliente y Atención Ciudadana

Industria Militar de Colombia

Centro Administrativo Nacional - CAN

Calle 44 No. 54-11

Bogotá - Colombia

PBX: 2207800 Ext. 1126 / 1112 / 018000912986

[indumil@indumil.gov.co](mailto:indumil@indumil.gov.co)

[notificacionesjudiciales@indumil.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@indumil.gov.co)

