



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

IM OC SGE PR 001
REVISIÓN N° 5
FECHA DE LIBERACIÓN: 2018-01-16

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA: 	FIRMA: 	FIRMA: 
NOMBRE: Yonathan Jesús Alfonso Guerrero	NOMBRE: Adm. Emp. Andrés Estrada Cardona	NOMBRE: T.C (RA) Luis Alejandro Ruiz Flechas
CARGO: Atención Ciudadana	CARGO: Jefe Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad	CARGO: Secretario General

(9) DERECHOS RESERVADOS. Prohibida la reproducción total o parcial del presente documento, por cualquier medio, sin autorización de la Gerencia General de INDUMIL.



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 2 de 8
Fecha de impresión: 2018-01-16	Liberado: 2018-01-16 Número de Rev: 5
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer actividades y responsabilidades para asegurar una respuesta de forma oportuna, clara y veraz a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias. (P.Q.R.S.D) y otras comunicaciones, que tenga la parte interesada, con respecto a la entrega de productos, la prestación de servicios y/o trámites ofrecidos por la Industria Militar y toda actividad ilícitas que pueda ser evidenciada. Lo anterior incentivando la cultura de seguridad y protección, además de generar cooperación con transparencia y confianza bajo el lineamiento de normas BASC.

Este procedimiento aplica desde la recepción de la queja, reclamo, petición, consulta, sugerencia, denuncia y felicitación, hasta el trámite, seguimiento, respuesta y su posterior archivo.

2. DEFINICIONES

Actividad Ilícita	Actividad no permitida legal o moralmente. Acto contrario a derecho.
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.
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.
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 demandas. La dirección de correo electrónico que corresponde a la Entidad es indumil@indumil.gov.co
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 Indumil.
Ciudadano	Persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometidos a sus leyes.
Cliente	Persona que recibe un producto o la prestación de un servicio.
Consulta	Examinar, tratar un asunto. Buscar documentación, datos o información sobre algún asunto o materia. Pedir parecer, dictamen o consejo.
Denuncia	Participar o declarar oficialmente el estado ilegal, irregular o inconveniente de algo.
GIAA	Grupo Interno Antitrámites y Atención al Ciudadano.
Parte Interesada	Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización. Para la Industria Militar, las partes interesadas son: Estado, empleados, clientes, proveedores, sociedad, comunidad y organización.
ORC	Orden de Reclamo por Calidad de productos, servicios o atención al

Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 3 de 8
Fecha de impresión: 2018-01-16	Liberado: 2018-01-16 Número de Rev: 5
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

	cliente.
	Derecho que la Constitución Nacional en su artículo 23 concede al ciudadano para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades y se le suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.
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”.
PQRS	Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia.
Queja	Manifestación verbal o escrita por parte de una persona natural o jurídica, expresando disconformidad con algo o alguien.
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 servicios ofrecidos por la Entidad
Seguimiento	Proceso que comprende el control de la información suministrada a los ciudadanos, hasta responder satisfactoriamente sus solicitudes, en los términos establecidos.
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.
TICS	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.
Servicio al Ciudadano	Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando un particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.
	Ofrecer y entregar a los ciudadanos - naturales y jurídicos (públicos, mixtos y privados) trámites y/o servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad, aportando a sus objetivos y generando satisfacción con impacto positivo.

(REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2017)



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 4 de 8
Fecha de impresión: 2018-01-16	Liberado: 2018-01-16 Número de Rev: 5
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

3. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

3.1 AUTORIDAD

GGRAL Gerente General

3.2 RESPONSABILIDAD

SG Secretario General

PR SGE Profesional de Secretaría General – Atención Ciudadano

AO1 Auxiliar de Oficina Atención Ciudadana.

4. PROCEDIMIENTOS

4.1. CONDICIONES GENERALES

La Industria Militar desarrolla este procedimiento dentro los siguientes principios:

- Cumplir los lineamientos del Gobierno Nacional en la implementación de estrategias para la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo. Prestando mejores servicios a los ciudadanos y empresas a través del aprovechamiento de las TICS.
- Mantener permanente comunicación e interacción con las partes interesadas y establecidas por la Industria Militar.
- Cumplir con los plazos de respuesta de acuerdo al tipo de solicitud.
- Buscar una permanente mejora en la atención al ciudadano.

El ciudadano que desee poner de manifiesto una solicitud, petición, queja, reclamo, denuncia de actividad ilícita u otra, sugerencia, demanda, consulta, felicitación y/u otras comunicaciones ante la Industria Militar, cuenta con los siguientes medios para su realización:

Correo electrónico institucional: Enviando un correo electrónico a la dirección indumil@indumil.gov.co.

La información requerida por este medio de comunicación a diligenciar es: nombre completo, asunto, desarrollo del tema a tratar y una dirección electrónica para emitir respuesta.

Buzón de Contáctenos Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias: Ingresando por la página en internet www.indumil.gov.co / Atención Ciudadana.

Diligenciar formulario electrónico suministrando sus datos personales (nombre completo, correo electrónico, teléfono, dirección/ciudad), documentando la solicitud en el campo *Comentario* y luego click en *enviar*.

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.

Línea telefónica de Atención al Ciudadano: Estas comunicaciones se reciben en los horarios de 7:00 am a 4:00 pm en los días hábiles desde cualquier parte del territorio nacional, llamando a la línea



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 5 de 8
Fecha de impresión: 2018-01-16	Liberado: 2018-01-16 Número de Rev: 5
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

gratuita No. 018000912986.

La información requerida por este medio de comunicación debe contener, además, el nombre, teléfono, dirección electrónica (según aplique) del ciudadano.

Chat: Ingresando a la página web www.indumil.gov.co / parte inferior derecha de la página / Chat y/o mensaje.

Se recibe comunicación en tiempo real en los horarios de 8:00 am a 10:00 am y de 2:00 pm a 4:00 pm en los días hábiles desde cualquier parte del mundo. Serán recibidas todas las PQRSD los siete (7) días de la semana, veinticuatro (24) horas al día, aquellas recibidas fuera de los días hábiles u horarios laborales serán respondidas lo más pronto posible dentro de los días y horarios indicados.

El usuario debe escribir su nombre, correo electrónico, número de teléfono, petición o solicitud y dar click en *enviar mensaje*.

Correspondencia: Radicación de 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 07:00 a.m. a 03:00 p.m.

Atención Personal: 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 04:00 p.m.

Nota: De acuerdo a los Artículo 23 de la Constitución Nacional, Artículo 6 y 14 del Código Contencioso Administrativo y demás normas concordantes, se establece que los plazos para dar respuesta a las PQRSD son:

- Peticiones de interés general: quince (15) días hábiles.
 - Peticiones de interés particular: quince (15) días hábiles.
 - Petición de una autoridad administrativa: diez (10) días hábiles.
 - Petición del Congreso: diez (10) días hábiles.
 - Información: diez (10) días hábiles.
 - Consulta: treinta (30) días hábiles.
 - Petición habeas data:
 - Consulta diez (10) días hábiles.
 - Reclamo (12) días hábiles.
- Las PQRSD y otras comunicaciones relacionadas con la seguridad de la Entidad y/o el personal tendrán respuesta inmediata en base a las normativas BASC.
- Las PQRSD y otras comunicaciones entrantes en días y horas no laborales serán inmediatamente recibidas a la Ext. 1757, donde se dará inicio y aplicación al Instructivo de Seguridad Física IM OC DRS IN 005.
- En caso de recibir anónimos, este debe ser registrado en la carpeta correspondiente, con número interno para poder darle el seguimiento adecuado o *tracking* con grado de confidencialidad
- Seguido a esto, se debe dar respuesta inmediata a la persona solicitando la mayoría de información posible sobre el asunto.
- Una vez recibida la información, el Secretario General lleva copia original a Gerencia General y guarda copia para, dado el caso, ser compartido por competencia.
- La Gerencia será la encargada de dar instrucciones y medidas a tomar sobre el anónimo y finalmente se dará cierre donde se deberá especificar las acciones o medidas tomadas



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 6 de 8
Fecha de impresión: 2018-01-16	Liberado: 2018-01-16 Número de Rev: 5
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

respecto al mismo.

Si el anónimo ingresa de manera física, este será recibido por correspondencia donde se dará aviso a la persona encargada de Atención Ciudadana y al Secretario General y se seguirá el conducto ya nombrado.

Si el anónimo recibido atenta de alguna manera contra la seguridad de la Entidad y/o el personal, este tendrá respuesta inmediata en base a las normativas BASC.

En caso que no sea posible resolver la petición en los plazos señalados, el funcionario responsable de esta respuesta deberá informar de inmediato y en todos los casos, antes del vencimiento del término señalado en la ley, la circunstancia al interesado. Se debe expresar los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto (30 días hábiles)

Para dar uso correcto de los medios de comunicación se debe cumplir con el documento Protocolos de Atención al Ciudadano – Cliente IM OC SGE IF 004

- 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 mediante la publicación y difusión de una guía sobre el derecho de acceso a la información.

LA DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS SE ENCUENTRA DETALLADA EN EL ANEXO 1.

[Anexo 1. Diagrama de flujo – Descripción de las actividades](#)

5. REFERENCIAS DOCUMENTALES

5.1 REFERENCIAS DEL MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL

ENFOQUE AL CLIENTE 5.4

5.2 PROCEDIMIENTOS Y/O PROCESOS RELACIONADOS

PROCEDIMIENTO PARA TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA IM OC OFP PR 002

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL IM OC SGE PR 002

PROCEDIMIENTO ORDENES DE RECLAMO POR CALIDAD (O.R.C) IM OC DME PR 003

PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN, REGISTRO Y TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA IM OC SGE PR 003



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 7 de 8
Fecha de impresión: 2018-01-16	Liberado: 2018-01-16 Número de Rev: 5
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

5.3 REFERENCIAS DE INSTRUCCIÓN

N.A

5.4 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL IM OC OFP MN 001 "

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-CLIENTE IM OC SGE IF 003

Manual para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea para la República de Colombia

Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1755 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.

Norma y Estándares BASC Versión 04-2012

6. REGISTROS

Registro de comunicaciones IM OC SGE FO 002

Encuesta de Satisfacción del Procedimiento Atención al Ciudadano IM OC SGE FO 007

Registro del PBX IM OC SGE FO 008

7. CONTROL DE CAMBIOS Y ANEXOS

7.1 CONTROL DE CAMBIOS

Motivo	Sección	Numeral	Página	Descripción de la modificación
Actualización	Objetivo y Alcance	1	1	Modificación del objetivo.
Corrección	Definiciones	2	1-2	Corrección de términos.
Inclusión	Definiciones	2	2	Términos BASC
Modificación de Protocolos Atención al Ciudadano-Cliente	Doc. Referencia	5.2	4	Cambios pertinentes en el Protocolo, Encuesta y Registro de Comunicaciones.
Modificación	Condiciones Generales	4.1	3	Se incluyen nuevas rutas de acceso de medios de contacto de cara al ciudadano. Cambio de horario en el chat. Modificación párrafo final.



Procedimiento: IM OC SGE PR 001	Página 8 de 8
Fecha de impresión: 2018-01-16	Liberado: 2018-01-16 Número de Rev: 5
Aprobado por: SECRETARIO GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

Inclusión	Condiciones generales	4.1	6	Inclusión ítem de participación ciudadana bajo la Ley 1712 de Transparencia y acceso a la información pública.
-----------	-----------------------	-----	---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7.2 ANEXOS

1. Diagrama de Flujo
2. Formato Seguimiento Derechos de Petición
3. Formato Seguimiento Buzón de Contáctenos
4. Formato Seguimiento PQRSD y demás comunicaciones entrantes
5. Formato Seguimiento Correo Institucional
6. Formato Seguimiento Control Chat
7. Formato Seguimiento Control PBX
8. Formato Registro Línea Gratuita
9. Oficio Designación encargados seguimiento PQRSD y demás comunicaciones entrantes 01.989.962.