PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

CÓDIGO: IM OC SGE PR 001
REVISIÓN Nº 3
FECHA DE LIBERACIÓN: 2015-10-07

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
NOMBRE: CSP Laura Cristina Grillo Torres	NOMBRE: Ing. Edgar Velasco Mora	NOMBRE: Alí Garay Saleg
CARGO: Profesional Secretaria General	CARGO: Jefe Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad	CARGO: Secretario General

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

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer las actividades y responsabilidades, para asegurar una respuesta en forma oportuna, clara y veraz a las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y demás que tienen las partes interesadas, con respecto a la entrega de productos y a la prestación de los servicios y/o trámites ofrecidos por la Industria Militar, generando sus correspondientes acciones de mejora.

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

Correo electrónico institucional	Canal de comunicación que utiliza el ciudadano para presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. La dirección de correo electrónico que corresponde a la Entidad es indumil@indumil.gov.co
Chat	Canal de comunicación mediante una sala de conversación virtual en tiempo real. Para acceder a ella, el Usuario debe ingresar a la página web de Indumil.
Ciudadano	Persona que hace parte de una sociedad, lo que conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.
Cliente	Persona que recibe un producto o la prestación de un servicio.
Consulta	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas, para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
Denuncia	Es el mecanismo mediante el cual, cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del Estado.
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 cliente.
	Derecho que la Constitución Nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, y se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.
Petición o Derecho de Petición	Es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes – normalmente los gobiernos o entidades públicas – por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo. Según el 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".
PQR S y D	Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia.
Queja	Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.
Reclamo	Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad
Seguimiento	Es un proceso que comprende el control de la información suministrada a los ciudadanos, hasta responder satisfactoriamente sus solicitudes, en los términos establecidos.
Sugerencia	Es una 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	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 incia 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.
Servicio al Ciudadano	Ofrecer y entregar a los ciudadanos - clientes naturales y jurídicos (públicos, mixtos y privados) trámites y/o servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y memorabilidad positiva.

3. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

3.1 AUTORIDAD

GGRAL	Gerente General

3.2 RESPONSABILIDAD

SG	Secretario General
PR SGE	Profesional de Secretaría General – Atención Ciudadano
PR SGE	Profesional de Secretaría General - Comunicaciones
AO1	Auxiliar de Oficina de Secretaría General
DUPRO	Dueño de Proceso

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, que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las TICS.
- Mantener una permanente comunicación e interacción con las partes interesadas 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, queja, reclamo, petición, consulta, sugerencia, denuncia y felicitación, ante la Industria Militar, cuenta con los siguientes medios para su realización:

Correo electrónico institucional: al cual se accede enviando un correo electrónico a la dirección indumil@indumil.gov.co.

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

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

El solicitante diligencia un 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 debe tener en cuenta el número que genera el Sistema, ya que ese número de radicado lo utilizará para consultar el estado de la solicitud

Línea telefónica de Atención al Ciudadano: Se recibe comunicación 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 gratuita No. 018000912986.

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

Chat: Se accede 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. Los siete (7) días de la semana y 24 horas del día, se reciben todas los PQRS y D a las cuales se les dará respuesta dentro del horario laboral.

El usuario debe escribir su nombre, correo electrónico, número de teléfono, la 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 PQRS y D son:

- Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias: Quince (15) días hábiles.
- Consultas: Treinta (30) días hábiles.
- Información: Diez (10) días hábiles.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el funcionario responsable de dar respuesta deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley esta circunstancia al interesado, expresando 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 medíos de comunicación se debe cumplir con el documento Protocolos de Atención al Ciudadano – Cliente IM OC SGE IF 004

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

Anexo 1. Diagrama de flujo – Descripción de las actividades

5 REFERENCIAS

5.1. 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

5.2 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.

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. REFERENCIAS DE MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL

Responsabilidad, autoridad y comunicación **5.7.**

8. CONTROL DE CAMBIOS Y ANEXOS

8.1 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.
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.

8.2 ANEXOS

1. Diagrama de flujo – Descripción de las actividades PR. para la Atención Ciudadana
2. Encuesta de Satisfacción del Procedimiento Atención al ciudadano
3. Registro del PBX
4. Registro de comunicaciones
5. Protocolos de Atención Al Ciudadano - Cliente