

No. 02.564.691

Fecha Elaboración: 07/04/2022 13:37

ASUNTO : IM OC SGE PRIMER INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF AÑO 2022**AL : Señor General (RA)**
Ricardo Gomez Nieto
Presidente de la Industria Militar

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 42222 del 27 de mayo de 2016 emitida por el Ministerio de Defensa Nacional y demás normas concordantes, la Secretaria General - Área de Atención y participación Ciudadana se permite dar a conocer el informe correspondiente a la gestión de PQRSDF en el primer trimestre vigencia 2022.

OBJETIVO GENERAL

Establecer actividades y responsabilidades para asegurar una respuesta de forma oportuna, clara y veraz a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. (P.Q.R.S.D.F) que presentan las partes interesadas (Ciudadano), con respecto a la entrega de productos, la prestación de servicios y/o trámites ofrecidos por la Industria Militar.

I. OBJETIVO ESPECÍFICO

- Realizar seguimiento y control de las respuestas proyectadas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias interpuestas por las partes interesadas (Ciudadano), de acuerdo a los términos establecidos por Ley.
- Emitir recordatorios de manera permanente a los procesos implicados, con el fin de que conozcan las PQRSDF que se encuentran en estado vencido y en términos de respuesta.
- Reportar trimestralmente al Ministerio de Defensa Nacional el **INFORME PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA**, en cumplimiento a la **Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016** emitida por el Ministerio de Defensa Nacional y con relación a las peticiones presentadas por los ciudadanos y demás grupos de interés ante la Industria Militar.



No. 02.564.691

ASUNTO : IM OC SGE PRIMER INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF AÑO 2022

- Publicar en el sitio web, los informes trimestrales presentados en el numeral 4.2 en la sección, Transparencia y Acceso a la Información Pública / Informes Públicos.
- Cuando por alguna circunstancia se llegue al Incumplimiento de las PQRSD en los plazos establecidos éstas serán reportadas a la Subgerencia Administrativa- Control interno Disciplinario para su respectivo plan de mejoramiento.
- Se presentarán los avances y reportes en el comité Institucional de Gestión y Desempeño, de acuerdo al Artículo 6 de la Resolución 092 del 17 de mayo de 2018, donde se establecen los planes, programas y estrategias de acuerdo a la Política de servicio y participación ciudadana.

II. MARCO LEGAL

1. Constitución Política de Colombia.
2. Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
3. *Ley 527 de 1999 "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones"*.
4. *Ley 1755 del 30 de junio 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."*
5. *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"*
6. Decreto 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica".
7. Resolución 092 del 17 de mayo de 2018" Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y se crea el comité Institucional de Gestión y Desempeño en la Industria Militar"
8. Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016 Ministerio de Defensa Nacional "Presentación informe trimestral"
9. Manual para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea para la República de Colombia.
10. NTC-ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

No. 02.564.691

ASUNTO : IM OC SGE PRIMER INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF AÑO 2022

III. TÉRMINOS DE RESPUESTA

Los términos para dar respuesta a las solicitudes instauradas a la Industria Militar, son los que establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) y la Ley estatutaria 1755 de 2015, modificada por el Decreto 491 de 2020, Por el cual “se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”

CATEGORIA DOCUMENTAL	TERMINOS LEY 1755 DEL 2015	TERMINOS DE RESPUESTA EN DIAS HÁBILES – AJUSTE SEGUN DECRETO 491 DE 2020
CONSULTAS DE INFORMACIÓN (Trazabilidades, Conceptos Técnicos)	Treinta (30) Días hábiles	Treinta y Cinco (35) 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	Cinco (5) Días Hábiles
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN, (Fichas técnicas, información laboral, información contractual)	Diez (10) Días hábiles	Veinte (20) Días hábiles
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL (Información laboral, Nomina, etc., entregas de Material, Información general, copias valor uso).	Diez (10) Días hábiles	Treinta (30) Días hábiles
Reconocimiento y pago en materia pensional	Tres (3) meses	Tres (3) meses
Quejas	Quince (15) Días hábiles	Treinta (30) Días hábiles
Reclamos (Ordenes de reclamación por Calidad- ORC)	Quince (15) Días hábiles	Treinta (30) Días hábiles
Sugerencias	Quince (15) Días hábiles	Treinta (30) Días hábiles
Felicitaciones	Quince (15) Días hábiles	Treinta (30) Días hábiles
Petición de una autoridad administrativa	Diez (10) Días hábiles	Diez (10) Días hábiles
Entes de Control	Cinco (5) Días hábiles	Cinco (5) Días hábiles
Defensoría del Pueblo	Cinco (5) Días hábiles	Cinco (5) Días hábiles
Periodistas	Atención Prioritaria	Atención Prioritaria

Los términos para decidir o responder se cuentan a partir del día hábil siguiente a la recepción por la entidad competente y serán atendidas de acuerdo con el medio de presentación utilizado por el ciudadano (escrito, verbal y virtual).

“Nota: Los términos se 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”

No. 02.564.691

ASUNTO : IM OC SGE PRIMER INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF AÑO 2022

IV. ESTADO DE SOLICITUDES DE PQRS'D CUARTO TRIMESTRE 2021

PERIODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
456	354	45	205	10,00%

PERIODO ACTUAL

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
678	607	11	40	2,00%

Nota:

- De las **678** solicitudes que ingresaron durante el primer trimestre el **9,00 %** se encuentra en términos para dar respuesta correspondiente a **60** solicitudes.

V. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Las cifras de totales y subtotales, corresponden a los porcentajes de las respuestas emitidas por la Industria Militar frente a los requerimientos recibidos por proceso.

DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD O DE LA FUERZA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTALES	Respuestas	
							TOTAL	%
Gerencia General	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría General	137	0	0	0	0	137	97,00%	133
Subgerencia-Administrativa	136	0	0	0	0	136	79,00%	107
Sugerencia Financiera	215	0	0	0	0	215	95,00%	206
Sugerencia Técnica	50	0	0	0	0	50	92,00%	46
Sugerencia Comercial	38	0	0	0	0	38	87,00%	33
Dirección de Seguridad	0	0	0	52	0	52	1,7%	45
Oficina de Planeación	0	0	0	0	0	0	0,0%	0
Oficina de Control Interno	17	0	0	0	0	17	95,00%	16
Oficina Jurídica	33	0	0	0	0	33	63,6%	21
Oficina informática	0	0	0	0	0	0	0,0%	0
Fábrica José María Córdoba	0	0	0	0	0	0	0,0%	0
Fábrica Antonio Ricaurte	0	0	0	0	0	0	0,0%	0
Fábrica Santa Barbabá	0	0	0	0	0	0	0,0%	0
TOTAL	626	0	0	52	0	678	90,00%	607

No. 02.564.691

ASUNTO : IM OC SGE PRIMER INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF AÑO 2022

VI. SOLICITUDES POR CLASE Y ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	Respuestas	
							%	Efectivas
"CONSULTAS DE INFORMACIÓN Trazabilidades, Conceptos Técnicos "	0	0	0	93	0	93	90 %	83
"SOLICITUDES ENTIDADES DE CONTROL (Información contractual)	14	0	0	0	0	14	100%	14
"SOLICITUDES DE INTERÉS GENERAL Información laboral (Certificados laborales , Nómina, etc.), entregas de Material, Información general, copias valor uso "	36	0	0	0	0	36	66%	24
Peticiones congresistas (Senadores , periodistas y Representantes)	1	0	0	0	0	1	100%	1
"SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES (Ministerio de Defensa Nacional, Ministerio de Justicia, Presidencia de la República, Viceministerio para el GSED)	0	0	0	0	0	0	0,0%	0
"SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN. Fichas técnicas, información laboral, información contractual."	385	0	0	0	0	385	90%	348
"TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS (DCCA) CGFM (Información permisos de porte, tenencia, salvoconductos, sesión de armas etc.)"	128	0	0	0	0	128	100%	128
SOLICITUDES BONOS PENSIONALES - TÉRMINOS EN CUMPLIMIENTO A LA LEY 797 DE 2003	19	0	0	0	0	19	42%	8
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0,0%	0
QUEJAS	0	2	0	0	0	2	50%	1
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0,0%	0
TOTAL	583	2	0	93	0	678	90%	607

No. 02.564.691

ASUNTO : IM OC SGE PRIMER INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF AÑO 2022

VII. PETICIONES EN ESTADO VENCIDO POR PROCESO

- SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

Soporte	No Synergy	Fecha de Ingreso	Clasificación Legal	Términos	Entidad remitente	Asunto	Fecha de vencimiento
Electrónico	02.547.664	01/03/2022	Solicitud de documentos e información	20	EFRAIN ORLANDO BARBOSA BARBOSA	CORREO PETICIÓN INFORMACIÓN LABORAL	29/03/2022
Electrónico	02.549.394	04/03/2022	Solicitud de documentos e información	20	BRILLID NATALY DIAZ SANTOS	CORREO PETICIÓN CERTIFICACIÓN LABORAL	01/04/2022

- SUBGERENCIA FINANCIERA

Soporte	No Synergy	Fecha de Ingreso	Clasificación Legal	Términos	Entidad remitente	Asunto	Fecha de vencimiento
Electrónico	2.535.043	26/01/2022	Solicitud de documentos e información	20	CAMILO BUENDIA VILLAVECES	CORREO PETICIÓN DEVOLUCIÓN DE DINERO	23/02/2022
Electrónico	02.537.662	02/02/2022	Solicitud de documentos e información	20	DISEÑOS ARQUITECTÓNICOS ACOSTA SAS	CORREO PETICIÓN FACTURA SIN CANCELAR	02/03/2022
Físico	02.538.794	04/02/2022	Peticiones de interés general	30	VECTOR GEOPHYSICAL SAS	PETICIÓN DEVOLUCIÓN DINERO	18/03/2022
Electrónico	02.539.074	07/02/2022	Peticiones de interés general	30	GELCO SAS	CORREO PETICIÓN DEVOLUCIÓN DE DINERO	21/03/2022
Electrónico	02.540.174	09/02/2022	Solicitud de documentos e información	20	COATS CADENA ANDINA S.A	CORREO PETICIÓN PAGO FACTURA 7551257900	09/03/2022
Físico	02.541.039	11/02/2022	Peticiones de interés general	30	LUIS EDUARDO ORTIZ	PETICIÓN DEVOLUCIÓN DINERO	25/03/2022
Electrónico	02.542.497	16/02/2022	Solicitud de documentos e información	20	SEGURIDAD FENIX DE COLOMBIA LTDA	CORREO PETICIÓN DEVOLUCIÓN DE DINERO	16/03/2022
Electrónico	02.546.136	25/02/2022	Solicitud de documentos e información	20	P3 SEGURIDAD LTDA	CORREO PETICIÓN DEVOLUCIÓN DINERO	25/03/2022
Electrónico	02.548.420	02/03/2022	Solicitud de documentos e información	15	RADIO TELEVISION NACIONAL DE COLOMBIA RTVC	CORREO PETICIÓN DE INFORMACIÓN PRESUPUESTO EJECUTADO EN PUBLICIDAD	23/03/2022

NOTA: LAS RESPUESTAS DADAS DESPUÉS DEL 07/04/2021 (FUERA DE TÉRMINOS), SERÁN TOMADAS EN CUENTA PARA EL PRÓXIMO TRIMESTRE.

No. 02.564.691

ASUNTO : IM OC SGE PRIMER INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF AÑO 2022

VIII. ESTADO- PETICIONES INTERPUESTAS POR LA VEEDURIA CIUDADANA

Synergy	Fecha de Ingreso	Consecutivo	Asunto	Respuesta	Estado
02.545.115	22/02/2022	Peticiones de interés general	CORREO PETICIÓN VCIM NO 001/2021 INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA ADQUISICION PISTOLAS	02.558.964	Terminado dentro de los términos
02.549.377	03/03/2022	Solicitud de documentos e información	CORREO VCIM No 001/2022 RESPETUOSO SALUDO	02.555.132	Terminado dentro de los términos
02.549.849	05/03/2022	Peticiones de interés general	CORREO PETICIÓN VCIM No. 002/2022 INFORMACIÓN PROCESO G12	02.553.534	Terminado dentro de los términos
02.558.999	26/03/2022	Peticiones de interés general	CORREO VCIM 003/2022 PETICIÓN DE INFORMACIÓN PRODUCCIÓN DE NITRATO DE AMONIO; RESPONSABILIDAD	N/A	Se encuentra dentro de los términos de respuesta vence el 06/05/2022
02.558.801	26/03/2022	Peticiones de interés general	CORREO SOLICITUD TOMAR CONSIDERACIONES PARA LA ADQUISICIÓN DETONADORES COMUNES NO 8. PROCESO NO 033/2022	N/A	Se encuentra dentro de los términos de respuesta vence el 06/05/2022
02.561.573	01/04/2022	Peticiones de interés general	CORREO VCIM No. 004/2021 SOLICITUD REVISIÓN ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD FINANCIERA PROCESO DE ADQUISICIÓN NO 051/2022	N/A	Se encuentra dentro de los términos de respuesta vence el 13/05/2022
02.562.507	04/04/2022	Peticiones de interés general	CORREO VCIM No. 005/2022 PETICIÓN INFORMACIÓN CONTRATACIONES CON LA EMPRESA SENSOMATIC	N/A	Se encuentra dentro de los términos de respuesta vence el 16/05/2022

IX. TRASLADO POR COMPETENCIA

Los requerimientos allegados a la Industria Militar y que son competencia de otras entidades, en su totalidad obedecen a registros, modificación de datos o ingreso de información concerniente a **salvoconductos** y demás trámites del Departamento **Control Comercio de Armas DCCA – Comando General**, por ello son remitidas a la entidad en mención, en cumplimiento al Artículo 21 Funcionario 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.

No. 02.564.691

ASUNTO : IM OC SGE PRIMER INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF AÑO 2022

DEPENDENCIAS/ENTIDADES	PETICIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM- DCCA	128	128
Ejército Nacional	0	0
Armada Nacional	0	0
Fuerza Aérea Colombiana	0	0
Policía Nacional	0	0
Entidades Adscritas Vinculadas GSED	0	0
Otras entidades	0	0
TOTAL	128	128

X. SOLICITUDES RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y demás comunicaciones entrantes interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas hacia la Industria Militar, son canalizadas a través de diferentes medios de comunicación, como el correo electrónico, la línea gratuita de atención ciudadana y el buzón de contáctenos disponible en la página web www.indumil.gov.co.

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
Correo Electrónico indumil@indumil.gov.co	586	86,4%
Línea Gratuita	0	0
Petición Verbal	0	0
Línea Directo (PBX)	0	0
Internet – Redes Sociales	0	0
Internet- Sitio Web	0	0
Internet- Chat	0	0
Empresa de mensajería – presencial (Servientrega)	92	13,6%
Fax	0	0
TOTAL	678	100%

MULTICANALES- PREGUNTAS FRECUENTES		
MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
Urna de Cristal	0	0
Línea Anticorrupción	0	0
Buzón de Sugerencias	0	0
Atención Presencial	0	0
Atención Telefónico	482	38,5%
Foros	0	0
Chat institucional	767	61,5%
TOTAL	1.249	100%

No. 02.564.691

ASUNTO : IM OC SGE PRIMER INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF AÑO 2022

De las 482 llamadas que ingresaron al PBX de la Industria Militar (57-1) 220-7800 y la Línea gratuita 01 8000 912 986 en el primer trimestre de 2022, 371 fueron trasladadas por competencia al Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (DCCAIE), por concepto de consulta y trámite de:

- a. Cesión de Armas
- b. Adquisición de Armas
- c. Permisos o Salvoconducto de porte o tenencia
- d. Descargo de Arma
- e. Registro en el Sistema de Armas
- f. Entrega Voluntaria de Armas
- g. Asignación de Armas decomisadas
- h. Listado de Armas
- i. Acreditación de Polígonos
- j. Antecedentes de Armas. Entre otras funciones.
- k. Permiso compra de explosivos
- l. Permiso sustancias químicas

XI. LIMITANTE

1. No respuesta a las notificaciones (Alertas), emitidas por correo electrónico y el Gestor Documental E-Synergy a los procesos por parte de la Secretaria General-Área de Atención al Ciudadano, los cuales sirven de recordatorio para dar respuesta oportuna a las PQRSDF, interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas.
2. Cargue de los soportes (**Respuestas**) escaneadas en el Gestor Documental, con las respectivas firmas los cuales permiten garantizar el documento definitivo, el cual tiene valor probatorio para la entidad en cumplimiento con la Ley 564 de 2012 y al Código General del Proceso Art 244.
3. Manejo del Gestor Documental E- Synergy.

XII. METODOLOGIA

1. Se notificaron alertas de seguimiento a los procesos implicados, por concepto de PQRSDF en estado vencido, de los cuales no se evidencio respuesta oportuna por los referidos.
2. Se relacionan los procesos que a la fecha presentan peticiones en estado vencido, de acuerdo a lo estipulado en el Procedimiento para la atención, participación y orientación Ciudadana **IM OC SGE PR 001.**

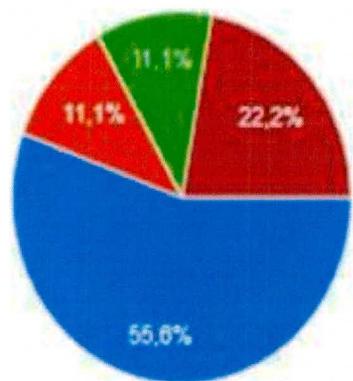
No. 02.564.691

ASUNTO : IM OC SGE PRIMER INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF AÑO 2022

XIII. SATISFACCIÓN RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

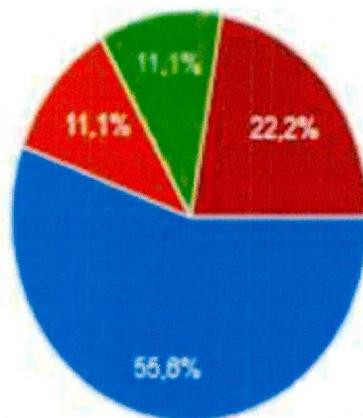
Con el ánimo de medir la satisfacción en cuanto al tema de respuestas a requerimiento de PQRSDF durante la vigencia del primer trimestre 2022, nos permitimos relacionar los resultados de la calificación otorgada por parte de los ciudadanos a través de una encuesta de satisfacción elaborada por parte del Área de Atención Ciudadana, esto con el fin de mejorar la calidad en la respuesta que se otorga con respecto a la entrega de información sobre productos, prestación de servicios y/o trámites ofrecidos por la Industria Militar.

1. ¿A qué tipo de usuarios caracterizados por Indumil pertenece?



- Cientes
- Proveedores
- Academias
- Cientes Homologados
- Veeduría Ciudadana
- Entes de Control
- Entidades públicas
- Fuerzas Militares

▲ 1/2 ▼



- Pensionados
- Empresas de Seguridad privada
- Fundaciones
- Alcaldías
- Unidades pensionales

▲ 2/2 ▼

No. 02.564.691

ASUNTO : IM OC SGE PRIMER INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF AÑO 2022

2. Por favor ingrese el número de su radicado (eje 02.438.103)

9 respuestas

02.541.451

02519646

03.403.549,

02.529.818

02522946

02.521.322

02.540.155

02.540.795

02.522.611

3. Si no pertenece a ninguna de las opciones, por favor indicar el grupo de valor al cual usted pertenece

Cliente

Dijin

Clientes

Pqrs

Empresa Privada

Cliente

Proveedor

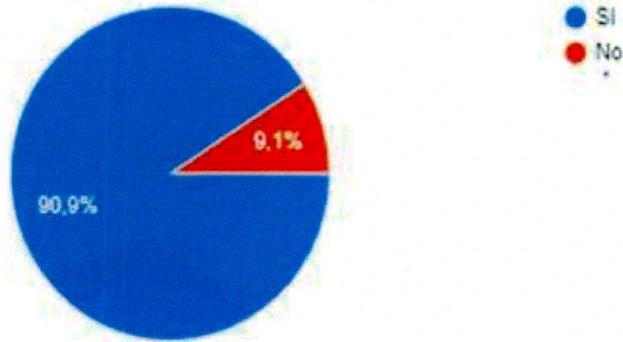
pensionado

ejercito

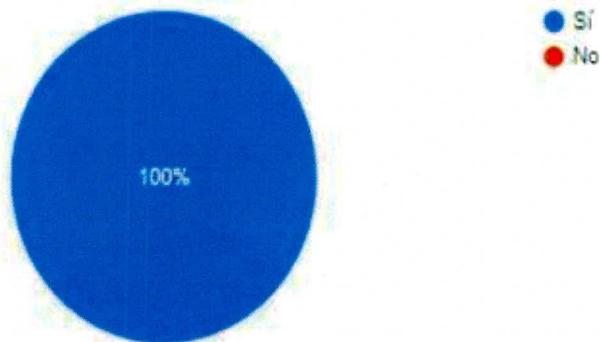
No. 02.564.691

ASUNTO : IM OC SGE PRIMER INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF AÑO 2022

4. **Oportunidad:** ¿La respuesta llegó durante el término en días hábiles establecidos por la ley 1755 de 2015 modificado por decreto 491 del 2020?



5. **Claridad:** ¿La respuesta fue comprensible, con lenguaje claro y bien redactada?



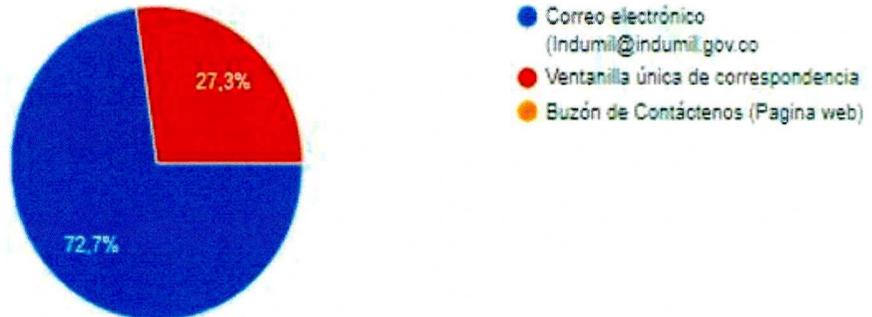
6. **Pertenencia:** ¿El texto responde a la pregunta o solicitud realizada?



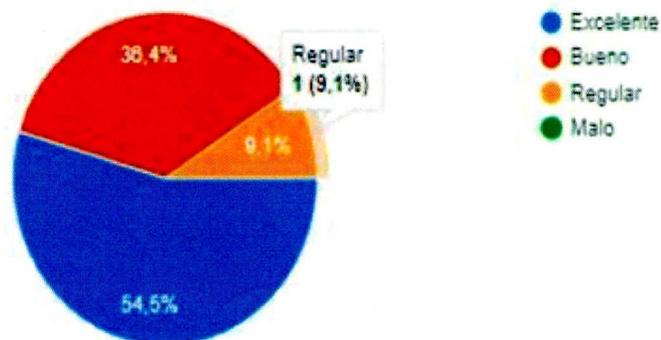
7. **Canales:** Indique el canal por el cual usted interpuso su PQRSDF

No. 02.564.691

ASUNTO : IM OC SGE PRIMER INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF AÑO 2022



8. **Pertenencia:** De los canales dispuestos por la Industria Militar, como califica su usabilidad.



9. ¿Qué sugerencias le da a la Industria Militar INDUMIL, para mejorar el tramite o servicio realizado?

11 respuestas

Todo fue excelente

Más oportuna para así dar más oportuna las respuestas solicitadas

La atención en los canales

Me pidieron que hiciera una rectificación por correo de un dato erróneo. Lo realicé para que la respuesta fuera oportuna pero no fue posible

Disponer de página web donde se puedan consultar y descargar los certificados de retención

mas conocimiento sobre la institución y forma de comunicación

ninguna

actualizar numeros telefonicos o que contesten en los actuales

Que el tiempo de respuesta sea más corto, es una de las entidades que demora más en emitir conceptos.

No. 02.564.691

ASUNTO : IM OC SGE PRIMER INFORME TRIMESTRAL A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF AÑO 2022

XIV. CONCLUSIONES

- Se evidencian 11 peticiones que se encuentran en estado **VENCIDO**, de los cuales la Secretaria General-Área de atención al Ciudadano emitió notificaciones de alerta sin recibir respuesta alguna por parte de los procesos referidos en el presente informe.
- Se evidencian debilidades al momento de realizar el proceso de cargue de las respuestas en el Gestor documental E-Synergy, generando incumplimiento al numeral 4.1. 4 del procedimiento para la atención, participación y orientación Ciudadana **IM OC SGE PR 001**.
- Se destacan los esfuerzos realizados por la Subgerencia Administrativa – Div de personal, teniendo en cuenta que a lo largo de la vigencia demostraron interés y cumplimiento en el desarrollo y aprestamiento de las respuestas oportunas.
- Persisten debilidades por parte de los procesos al momento de recibir de manera positiva la retroalimentación de información (Capacitaciones, mesas de trabajo) dispuestos por la Secretaria General-Área de atención y participación ciudadana de la Industria Militar.
- Se solicita que en un término no menor a ocho (8) días hábiles, a los procesos relacionados en el numeral VII, den respuesta de manera completa y de fondo a los derechos de petición referidos en el presente informe.
- Se evidencia debilidades en los procesos en cuanto al manejo del Gestor documental E-Synergy a la hora del cargue de respuestas y observación de estas.

Cordialmente,

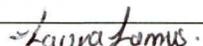

Capitán de Navío (RA) GUILLERMO LAVERDE RENDON
Secretario General

Anexos:

- Cuadro seguimiento Control PQRS'D IM-OC-SGE-FO 036
- Planillas Enero, febrero y marzo - Synergy
- Correos de recordatorio.
- Oficios, memorandos de recordatorio

Con copia.

Subgerencia Administrativa- Grupo control Disciplinario
Ministerio de Defensa Nacional.

Firma	
Elabora	Laura Yesenia Lamus Gonzalez
Cargo	Auxiliar de oficina