

MEMORANDO

Al contestar cite estos datos:

Radicado No: 02.796.407

Fecha Elaboración: 03/10/2023 10:59

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

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* y la *Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016* emitida por el Ministerio de Defensa Nacional y demás normas concordantes, la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana se permite dar a conocer el informe correspondiente a la gestión de PQRSDF del tercer trimestre de la vigencia 2023.

OBJETIVO GENERAL

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

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar seguimiento y control de las respuestas proyectadas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas, 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 EL SERVICIO CIUDADANO EN**



SC-537 1, 2, 3



SA 344-1, 2, 3



OS 396-1, 2, 3



CMD-SG-00014



Importador – Res. 011940
Exportador – Res. 011941



CLBOG 00898-1-2



Res. No CSR 0536 - 2021



Premio Iberoamericano
de la calidad categoría Oro - 2022



Marzo 2023 – Marzo 2024
Col

Industria Militar - INDUMIL

www.Indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

Indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.796.407

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

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.

- 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.
- Reportar a la Oficina de Control Disciplinario Interno para su respectivo plan de mejoramiento, las PQRSDF que por alguna circunstancia hayan incumplido los términos establecidos por la ley.
- Presentar 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.

I. 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."

No. 02.796.407

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

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.

II. 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.

CATEGORÍA DOCUMENTAL	TÉRMINOS LEY 1755 DEL 2015
CONSULTAS DE INFORMACIÓN (Trazabilidades, Conceptos Técnicos)	Treinta (30) 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
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN , (Fichas técnicas, información laboral, información contractual)	Diez (10) Días hábiles
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL (Información laboral, Nomina, etc., entregas de Material, Información general, copias valor uso).	Quince (15) Días hábiles
Reconocimiento y pago en materia pensional	Tres (3) meses
Quejas	Quince (15) Días hábiles
Reclamos (Ordenes de reclamación por Calidad- ORC) Atención inicial dada por la DCC	Quince (15) Días hábiles
Sugerencias	Quince (15) Días hábiles
Felicitaciones	Quince (15) Días hábiles
Petición de una autoridad administrativa	Diez (10) Días hábiles
Entes de Control	Cinco (5) Días hábiles
Defensoría del Pueblo	Cinco (5) Días hábiles
Periodistas	Atención Prioritaria

No. 02.796.407

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

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"

III. ESTADO DE SOLICITUDES DE PQRSDF TERCER TRIMESTRE 2023

PERIODO ANTERIOR (ABRIL, MAYO Y JUNIO 2023)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
674	578	7	100	1%

Nota: Se informa que las 7 solicitudes que se encontraban vencidas correspondientes al segundo trimestre del 2023 se subsanaron según lo acordado con los diferentes procesos.

PERIODO ACTUAL (JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2023)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
738	588	2	4	0.2%

Notas:

- De las 738 solicitudes que ingresaron durante el tercer trimestre el 19,9% se encuentran en términos para dar respuesta correspondiente a 148 solicitudes.

IV. RESULTADOS 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	%
Presidencia	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Gestión y Cumplimiento	0	9	0	0	0	9	100%	9
Vicepresidencia Corporativa	214	0	0	0	0	214	72%	160
Vicepresidencia de Operaciones	29	0	0	0	0	29	97%	28

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.796.407

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

Vicepresidencia Comercial	333	0	0	0	0	333	89%	294
Oficina de Seguridad y Defensa	0	0	0	115	0	115	55%	63
Oficina de Planeación	2	0	0	0	0	2	100%	2
Oficina de Control Interno	5	0	0	0	0	5	100%	5
Oficina Legal	29	0	0	0	0	29	90%	26
Oficina informática	0	0	0	0	0	0	0	0
Fábrica José María Córdoba	0	0	0	0	0	0	0	0
Fábrica Antonio Ricaurte	0	0	0	0	0	0	0	0
Fábrica Santa Bárbara	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	0	0	0	0	2	50%	1
TOTAL	614	9	0	115	0	738	80%	588

V. 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	181	0	181	61%	110
"SOLICITUDES ENTIDADES DE CONTROL (Información contractual)	6	0	0	0	0	6	100%	6
"SOLICITUDES DE INTERÉS GENERAL Información laboral (Certificados laborales , Nómina, etc.), entregas de Material, Información general, copias valor uso "	175	0	0	0	0	175	73%	127
PETICIONES CONGRESISTAS (Senadores y Representantes)	0	0	0	0	0	0	0	0
"SOLICITUDE S DE INFORMACIÓ N ENTRE ENTIDADES (Ministerio de Defensa	0	0	0	0	0	0	0	0

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdoba" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.796.407

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

Nacional, Ministerio de Justicia, Presidencia de la República, Viceministerio para el GSED)								
"SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN. Fichas técnicas, información laboral, información contractual."	111	0	0	0	0	111	92%	103
"TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS (DCCA) CGFM (Información permisos de porte, tenencia, salvoconductos, sesión de armas etc.)"	236	0	0	0	0	236	99%	235
SOLICITUDES BONOS PENSIONALES - TÉRMINOS EN CUMPLIMIENTO A LA LEY 797 DE 2003	21	0	0	0	0	21	0%	0
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	0	7	0	0	0	6	99%	6
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0
PERIODISTAS	1	0	0	0	0	1	100%	1
TOTAL	550	7	0	181	0	738	80%	588

- **Nota:** Ingresaron 4 denuncias en el tercer trimestre del año 2023 las cuales corresponden a denuncias por actos de corrupción, a la fecha **no han ingresado denuncias por discriminación.**
- **Las solicitudes que se respondan después del 03/10/2023 serán reportadas en el próximo informe.**

No. 02.796.407

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

VI. PETICIONES EN ESTADO VENCIDO POR PROCESO

VICEPRESIDENCIA CORPORATIVA / GERENCIA FINANCIERA

No. RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN DD/MM/AAAA	TIPO	No. DIAS HABILES DE RESPUESTA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	PROCESO IMPLICADO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	RESPUESTA
02.770.584	9/8/2023	CONSULTAS DE INFORMACIÓN.	30	EDILBERTO ORTIZ Compartida con La Gerencia De Ventas	CORREO PETICIÓN DEVOLUCION DE DINERO	Vicepresidencia Corporativa	20/9/2023	PDTE
02.782.736	4/9/2023	4/9/2023	15	ITRC AGENCIA NACIONAL DE TRIBUTOS RENTAS Y CONTRIB	2-2023-008602 PETICIÓN INFORMACIÓN TRANSACCIONES COMERCIALES CON EL SR FRANCISCO MEJIA CAMACHO	Vicepresidencia Corporativa	25/9/2023	PDTE
02.788.781	14/9/2023	SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN.	10	CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA - TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DEL ATLANTICO	CORREO REMITO OFICIO NO. 3852 DEL PROCESO CON RAD. 2019-00490-00	Vicepresidencia Corporativa	28/9/2023	Se generó respuesta 02.796.309 el 03/10/2023

VICEPRESIDENCIA COMERCIAL / GERENCIA DE VENTAS

No. RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN DD/MM/AAAA	TIPO	No. DIAS HABILES DE RESPUESTA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	PROCESO IMPLICADO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	RESPUESTA
02.784.186	6/9/2023	SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN.	10	DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS	CORREO 001416 PETICIÓN VALOR DE PISTOLA	Vicepresidencia Comercial	20/9/2023	Se generó respuesta 02.797.630 el 05/10/2023
02.788.768	14/9/2023	SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN.	10	SEGURIDAD FENIX DE COLOMBIA LTDA	CORREO PETICIÓN DOCUMENTOS	Vicepresidencia Comercial	28/9/2023	Se generó respuesta a 02.797.453 el 05/10/2023
02.783.486	5/9/2023	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL.	15	EIMAN GAMBOA MOSQUERA	CORREO PETICIÓN ENTREGA ARMA TRAUMATICA	Vicepresidencia Comercial	26/9/2023	Se generó respuesta 02.797.667 el 05/10/2023
02.785.800	8/9/2023	SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN.	10	G4S RISK MANAGEMENT COLOMBIA S.A	RECABANDO PETICIÓN IMPORTACIÓN DE ARMAMENTO	Vicepresidencia Comercial	22/9/2023	Se generó respuesta 02.796.538 el 03/10/2023

No. 02.796.407

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

VICEPRESIDENCIA CORPORATIVA / GERENCIA DE TALENTO HUMANO

No. RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN DD/MM/AAAA	TIPO	No. DIAS HABILES DE RESPUESTA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	PROCESO IMPLICADO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	RESPUESTA
02.782.749	4/9/2023	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL.	15	COLSUBSIDIO	PETICIÓN LISTADO DE PENSIONADOS	Vicepresidencia corporativa	25/9/2023	Se generó respuesta 02.797.062 el 04/10/2023

A. ESTADO- PETICIONES INTERPUESTAS POR LA VEEDURÍA CIUDADANA

Nos permitimos informar que durante el tercer trimestre de la vigencia 2023 comprendido entre los meses de (JULIO A SEPTIEMBRE), no ingresaron PQRSDF por parte de la veeduría ciudadana.

• **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.

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM-DCCA	236	235
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	236	236

• **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.

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.796.407

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
Correo Electrónico indumil@indumil.gov.co	608	82%
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)	130	18%
Fax	0	0
TOTAL	738	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	824	65%
Foros	0	0
Chat institucional	442	35%
TOTAL	1266	100%

De las **824** llamadas que ingresaron al PBX de la Industria Militar **(57-1) 220-7800** y a la Línea gratuita **01 8000 912 986** en el tercer trimestre de 2023, **121** fueron trasladadas por competencia al Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (**DCCA**E), por concepto de consulta y trámite de:

- Cesión de Armas
- Adquisición de Armas
- Permisos o Salvoconducto de porte o tenencia
- Descargo de Arma
- Registro en el Sistema de Armas
- Entrega Voluntaria de Armas
- Asignación de Armas decomisadas
- Listado de Armas
- Acreditación de Polígonos
- Antecedentes de Armas. Entre otras funciones.
- Permiso compra de explosivos
- Permiso sustancias químicas

Industria Militar - INDUMIL

www.Indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibató | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.796.407

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

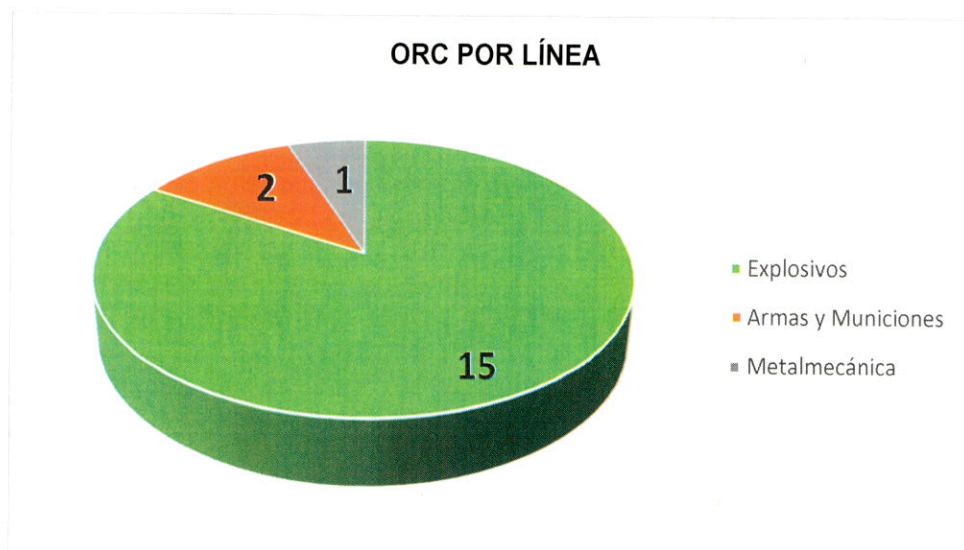
• **BUZÓN CONTÁCTENOS**

Durante el trimestre de julio a septiembre la Industria Militar recibió un total de **316** PQRSDf, a través del buzón contáctenos, establecido en la página web de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Oficina de Seguridad y Defensa	Petición de información	2
Oficina Legal	Solicitud de información o Derechos de petición.	3
Vicepresidencia Comercial	Solicitud de información armas traumáticas, traslados por competencia, venta de armas	293
Vicepresidencia Corporativa	Devolución de dinero, certificados de retención en la fuente.	16
Vicepresidencia de Operaciones	Solicitud fichas técnicas y visitas a fábricas	2
TOTAL		316

• **ORC (ORDENES DE RECLAMACIÓN POR CALIDAD)**

Durante el tercer trimestre comprendido entre julio a septiembre del presente año, ingresaron a la Industria militar un total de 18 ORC, las cuales fueron creadas según los parámetros establecidos en el procedimiento **IM OC GME PR 012- PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS PQRSDf**. Actualmente 6 de estas se encuentran en trámite de respuesta los 12 restantes ya cuentan con atención final.



Así mismo se puede evidenciar que la línea con más ORC corresponde a explosivos equivalente a un 83%, mientras que la línea de Metalmecánica solo presentó el 06%, la línea de Armas corresponde a un porcentaje del 11%.

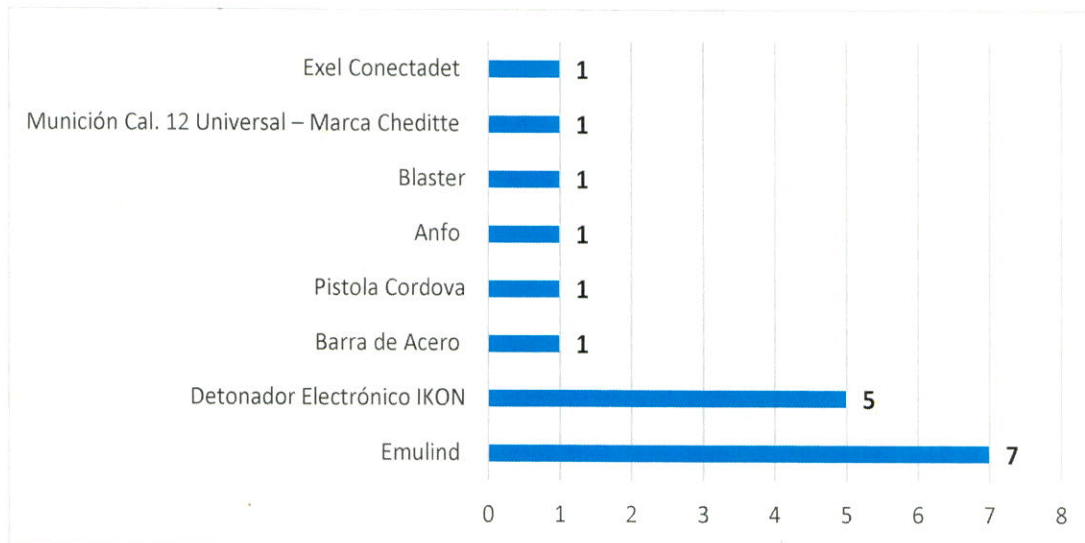
No. 02.796.407

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

4 ORC son comercializadas correspondiente a los proveedores:

- ORICA COLOMBIA S.A.S.
- ANGLO LATINA

Los productos que presentaron fallas son los siguientes:



En la presente grafica se puede evidenciar la participación de los productos con ORC, los productos con más número de reclamaciones pertenecen al Emulind correspondiente a un total de 7 reclamaciones, seguido del Detonador Electrónico IKON con 5 de los demás productos ha llegado 1 reclamación c/u.



No. 02.796.407

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

Según la presente grafica se puede evidenciar que 6 de las 18 ORC registradas durante el trimestre se encuentran actualmente en trámite, 4 de estas NO cumplen para reposición o garantía y los 8 restantes cumplen con los parámetros establecidos para aceptarse como garantía.

A. LIMITANTE

1. Se evidencia que en algunas ocasiones los procesos no dan respuesta a las notificaciones (Alertas), emitidas por correo electrónico y el Gestor Documental E-Synergy por parte de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, los cuales sirven de recordatorio para dar respuesta oportuna a las PQRSDf, interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas.
2. Dificultades en el 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. Falta de supervisión y manejo del Gestor Documental E- Synergy, por parte de los jefes de cada área, ya que en varias ocasiones no se observan los documentos a los funcionarios encargados de la respuesta, provocando así retrasos en las mismas.

B. METODOLOGÍA

1. Se notificaron alertas de seguimiento a los procesos implicados, por concepto de PQRSDf en estado vencido y en términos, en donde se evidencio respuesta por parte de los mismos durante el trimestre.
2. Se realizan presentaciones semanales, las cuales son puestas en conocimiento en las reuniones del grupo directivo con el ánimo de que los vicepresidentes, jefes de oficina y directores conozcan el estado de las mismas.
3. Se realizó capacitación el 14 de septiembre sobre lenguaje claro, comprensible para el tratamiento de PQRSDf liderada por la función pública con el ánimo de concientizar a los funcionarios sobre la importancia que trae consigo dar respuestas oportunas y las posibles repercusiones que trae el no dar respuesta.
4. Se genera memorando a la Oficina de Control Disciplinario Interno con el ánimo de generar acciones correctivas al respecto.
5. Se elaboraron boletines informativos con el fin de generar conciencia y cultura en los funcionarios sobre la importancia de dar respuestas oportunas a las PQRSDf.

C. 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 tercer trimestre 2023, nos permitimos relacionar los resultados de la calificación otorgada por parte de los ciudadanos a través de una encuesta de satisfacción elaborada por parte de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana , esto con el fin de mejorar la calidad en

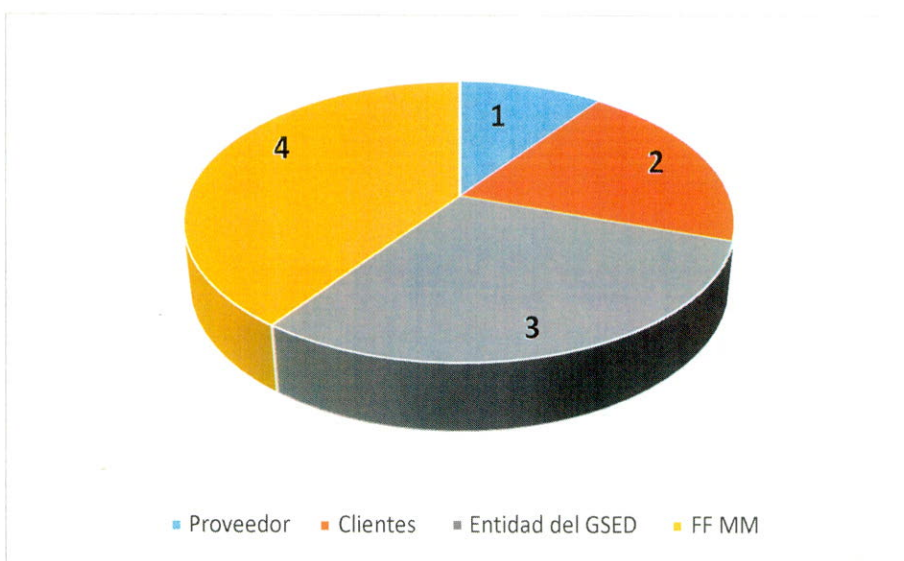
No. 02.796.407

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

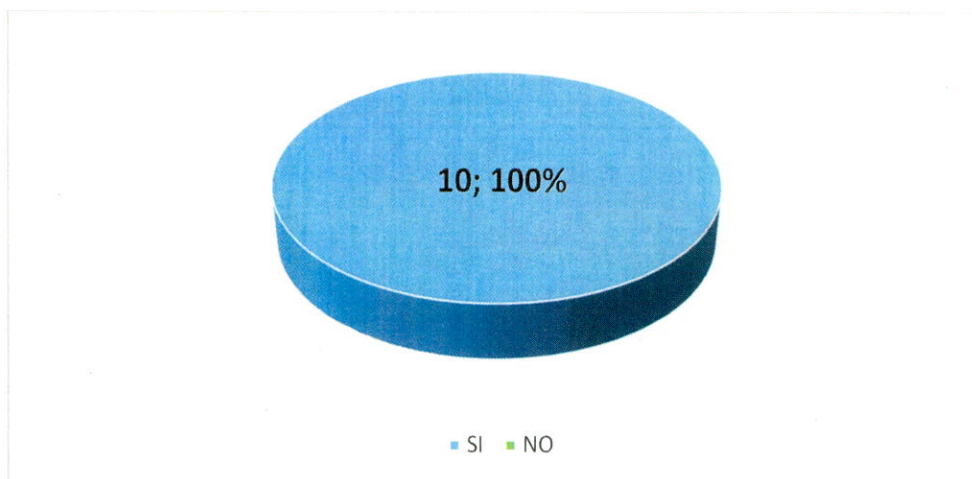
la respuesta que se otorga con respecto a la entrega de información sobre productos, prestación de servicios y/o trámites ofrecidos por la Industria Militar.

Según la encuesta aplicada mediante link <https://www.indumil.gov.co/encuesta-de-satisfaccion-a-respuestas-pgrsdf/> , la cual se encuentra publicada en la página web, se obtuvo un total de 17 respuestas acorde a los correos enviados donde se solicitaba a la ciudadanía el diligenciamiento de la misma , obteniendo los siguientes resultados:

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



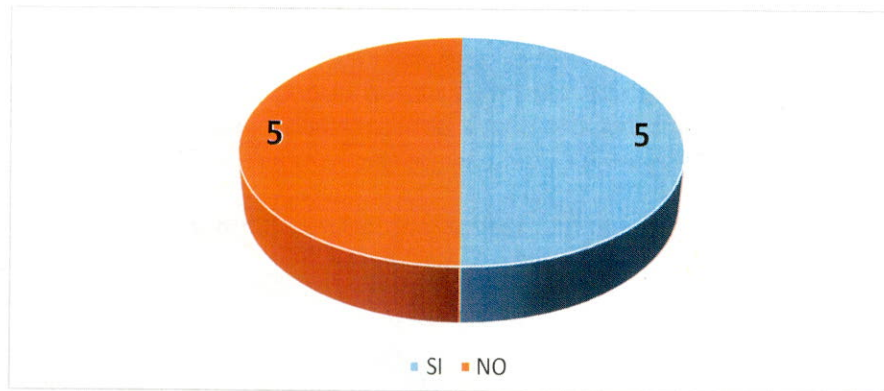
2. Oportunidad: ¿La respuesta llego durante el termino en días hábiles establecidos por la ley 1755 de 2015 modificado por decreto 491 del 2020?



No. 02.796.407

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

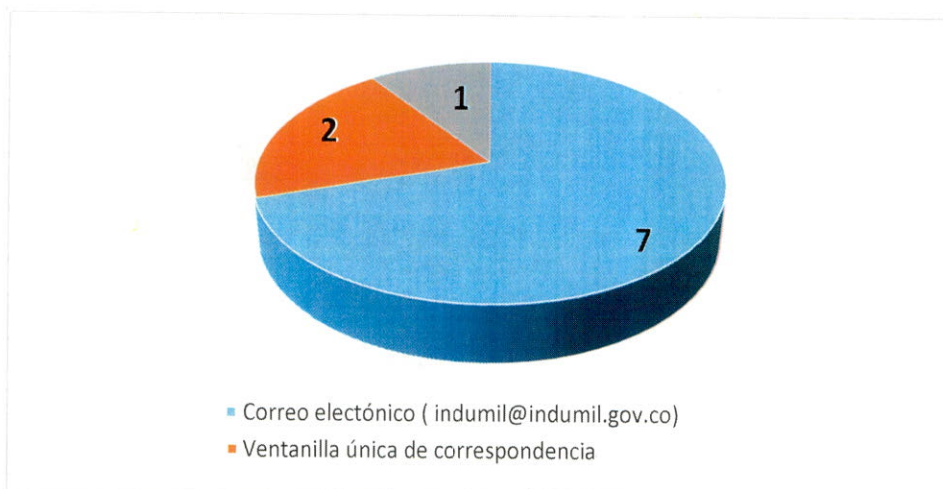
3. **Claridad:** ¿La respuesta fue comprensible, con lenguaje claro y bien redactada?



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



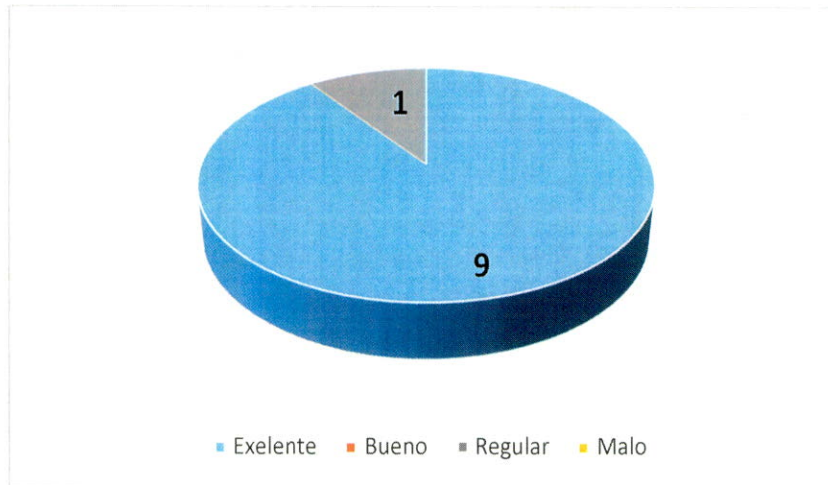
5. **Canales:** Indique el canal por el cual usted interpuso su PQRSDF



No. 02.796.407

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

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



I. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se evidencian que a la fecha se registran 2 peticiones en estado vencido por parte de los procesos, la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana emitió notificaciones de alerta mediante correo electrónico y oficios físicos con el ánimo de llevar a cabo un seguimiento continuo de las diferentes solicitudes vencidas y en trámite.
- 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 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF**, la Dirección de cliente y Atención Ciudadana realizó boletines informativos con el fin de comunicar a los funcionarios el correcto cargue de las respuestas en el synergy.
- Se destacan los esfuerzos realizados por los diferentes procesos teniendo en cuenta que a lo largo de la vigencia demostraron interés y cumplimiento a las notificaciones realizadas por la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana en el desarrollo de las respuestas oportunas.
- **Persisten debilidades por parte de los procesos al momento de recibir de manera positiva la retroalimentación de la información**, es por ello que la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana tiene contemplado la puesta en marcha de capacitaciones durante el segundo semestre del año 2023 con el objetivo de concientizar a los funcionarios sobre la importancia de brindar respuestas oportunas.
- Se informa que para la presente vigencia se cuenta con un total de **588** solicitudes en estado terminado, dando cumplimiento a la ley 1755 de 2015 esto corresponde al **80%** de las **738** PQRSDF que ingresaron a través de los diferentes canales habilitados para tal fin.
- Durante el trimestre ingresaron **4** denuncias por corrupción las cuales fueron trasladadas por competencia a la Oficina de Control Interno y Control Disciplinario Interno para su respectivo

No. 02.796.407


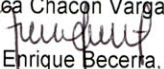

ASUNTO : IM OC VCM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

tramite y apertura de investigaciones que den a lugar, de acuerdo a lo estipulado en la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción (RITA).

- A la fecha se cuenta con **148** solicitudes en trámite de respuesta, la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana emite recordatorios de manera semanal a los diferentes procesos a través de correo electrónico y memorandos con el objeto de obtener respuesta por parte de los funcionarios implicados.
- Se recomienda que cuando la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana realice capacitaciones sobre PQRSDF el personal asista, esto con el ánimo de generar conciencia y evitar futuros inconvenientes con el personal.
- Teniendo en cuenta los reportes realizados correspondientes a la Gerencia de Ventas, Gerencia Financiera y Gerencia de Talento humano se realiza anotación de que emitieron respuestas a las PQRSDF pendientes el 03,04 y 05 de octubre.

Cordialmente,


Coronel IM. (RA) ALEX EDUARDO RAMIREZ RAMOS
Vicepresidente comercial

Elaboró: Laura Yesenia Lamus Gonzalez, Profesional DCC 
Aprobó: Monjea Chacon Vargas, Profesional de Mercadeo encargada de las funciones de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana. 
Vo.Bo: Jorge Enrique Becerra, Qco (E) de las funciones de la Gerencia de Mercadeo 

Con copia.
A Oficina de Control Disciplinario Interno y al
Ministerio de Defensa Nacional.

Anexos:

- Cuadro seguimiento Control PQRSDF
- Planillas julio, agosto y septiembre - Synergy
- Correos de recordatorio.
- Memorandos
- Presentaciones power point.
- Boletines informativos

Industria Militar - INDUMIL

www.Indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

Indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co