

Al contestar cite estos datos:
Radicado No: 02.911.503
Fecha Elaboración: 03/07/2024 09:58

**ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL
PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y
SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024**

Doctor
ROBERTO PARRA BORREGO
Jefe de la Oficina Relación con el Ciudadano
usuarios@mindefensa.gov.co
Constructoresdelservicio@mindefensa.gov.co

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 segundo trimestre de la vigencia 2024.

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 EL SECTOR DEFENSA, en cumplimiento a la *Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016***



SC-537 1, 2, 3



SA 344-1, 2, 3



OS 396-1, 2, 3



CMD-5G-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. 02.911.503

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

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."
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.

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. 02.911.503

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

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

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."

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. 02.911.503

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

III. ESTADO DE SOLICITUDES DE PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE 2024

PERIODO ANTERIOR (ENERO, FEBRERO Y MARZO 2024)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
935	753	15	50	2%

PERIODO ACTUAL (ABRIL, MAYO Y JUNIO 2024)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
933	715	8	98	1%

Notas:

- De las **933** solicitudes que ingresaron durante el segundo trimestre el **22%** se encuentran dentro de los términos establecidos por la ley para dar respuesta, lo que corresponde a **210** solicitudes.
- De las **15** PQRSDF que se reportaron como vencidas en el periodo comprendido entre (ENERO, FEBRERO Y MARZO 2024) correspondientes al primer trimestre, actualmente ya no se cuenta con esas vencidas, puesto que se cargó la respuesta en el flujo de trabajo del synergy.

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	4	0	0	0	0	4	100%	4
Vicepresidencia Corporativa	371	0	0	0	0	371	66%	246
Vicepresidencia de Operaciones	66	0	0	0	0	66	94%	62
Vicepresidencia Comercial	259	0	0	0	0	259	88%	229

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 / sovtransparente@indumil.gov.co

No. 02.911.503

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

Oficina de Seguridad y Defensa	0	0	0	165	0	165	72%	119
Oficina de Planeación	1	0	0	0	0	1	100%	1
Oficina de Control Interno	4	0	0	0	0	4	50%	2
Oficina Legal	60	0	0	0	0	60	82%	49
Oficina de Control Disciplinario Interno	3	0	0	0	0	3	100%	3
TOTAL	768	0	0	165	0	933	77%	715

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	284	0	284	63%	181
"SOLICITUDES ENTIDADES DE CONTROL (Información contractual)	9	0	0	0	0	9	78%	7
"SOLICITUDES DE INTERÉS GENERAL Información laboral (Certificados laborales , Nómina, etc.), entregas de Material, Información general, copias valor uso "	216	0	0	0	0	216	73%	159
PETICIONES CONGRESISTAS (Senadores y Representantes)	0	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES (Ministerio de Defensa Nacional, Ministerio de Justicia, Presidencia de la República, Viceministerio para el GSED)	6	0	0	0	0	6	83%	5
"SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN. Fichas técnicas, información laboral, información contractual."	188	0	0	0	0	188	96%	180

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 / sovtransparente@indumil.gov.co

No. 02.911.503

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

"TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS (DCCA) CGFM (Información permisos de porte, tenencia, salvoconductos, sesión de armas etc.)"	182	0	0	0	0	182	95%	173
SOLICITUDES BONOS PENSIONALES - TÉRMINOS EN CUMPLIMIENTO A LA LEY 797 DE 2003	40	0	0	0	0	40	12%	5
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	0	4	0	0	0	4	60%	3
DENUNCIAS	4	0	0	0	0	4	50%	2
PERIODISTAS	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	645	4	0	284	0	933	77%	715

- **Nota:** Ingresaron 4 denuncias en el segundo trimestre del año 2024 las cuales corresponden a denuncias por actos de corrupción.
- **Las solicitudes que se respondan después del 03/07/2024 serán reportadas en el próximo informe.**

VI. PETICIONES EN ESTADO VENCIDO POR PROCESO

GERENCIA FINANCIERA

No. RADICADO	TIPO PARTE 3INTERESADA	FECHA DE RECEPCIÓN	TIPO	No. DIAS HABLES DE RESPUESTA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	FECHA LIMITE DE RESPUESTA
2.884.757	CIUDADANO	3/05/2024	CONSULTAS DE INFORMACIÓN.	30	REINEL YOLICIO GARZON GIRALDO	CORREO RECABANDO PETICIÓN DEVOLUCIÓN DE DINERO	14/06/2024
2.884.811	CIUDADANO	3/05/2024	CONSULTAS DE INFORMACIÓN.	30	FRANCISCO ANTONIO MELO AVELLANEDA	CORREO PETICIÓN DEVOLUCIÓN DINEROS	14/06/2024

No. 02.911.503

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

2.885.544	CIUDADANO	6/05/2024	CONSULTAS DE INFORMACIÓN.	30	MARIO GOMEZ JARAMILLO	CORREO PETICIÓN DEVOLUCIÓN DE DINERO	17/06/2024
2.887.521	CIUDADANO	9/05/2024	CONSULTAS DE INFORMACIÓN.	30	JOSE SALOMÓN GONZALEZ BEJARANO	PETICIÓN DEVOLUCIÓN DINERO	20/06/2024
2.888.243	CIUDADANO	10/05/2024	CONSULTAS DE INFORMACIÓN.	30	CARLOS ANDRES GRANADOS RODRIGUEZ	CORREO PETICIÓN DEVOLUCIÓN DINERO	21/06/2024
2.889.571	CIUDADANO	15/05/2024	CONSULTAS DE INFORMACIÓN.	30	RICARDO ALFONSO ARISTIZABÁL RODRIGUEZ	CORREO PETICIÓN REINTEGRO DE DINERO	26/06/2024
2.890.497	CIUDADANO	16/05/2024	CONSULTAS DE INFORMACIÓN.	30	JORGE ELIECER MESTIZO SOLARTE	CORREO PETICIÓN DEVOLUCIÓN DINERO	27/06/2024
2.892.824	CLIENTE	22/05/2024	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL.	15	FINANCIA YA SAS	CORREO PETICIÓN CORRECCIÓN DE PAGO	12/06/2024

A. ESTADO- PETICIONES INTERPUESTAS POR LA VEEDURÍA CIUDADANA

Durante el segundo trimestre del 2024 no se evidenciaron peticiones 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.

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 / sovtransparente@indumil.gov.co

No. 02.911.503

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM-DCCA	286	283
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	286	283

• **SOLICITUDES RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN**

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y demás comunicaciones entrantes interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas a 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	706	75%
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)	227	25%
Fax	0	0
TOTAL	933	100%

MULTICANALES-PREGUNTAS FRECUENTES		
MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
Chat institucional	191	20%
Línea Anticorrupción	0	0
Buzón de Sugerencias	0	0
Atención Presencial	24	2%
Atención Telefónico	533	55%
Foros	0	0
Buzón Contáctenos	222	23%
TOTAL	970	100%

De las 533 llamadas que ingresaron al PBX de la Industria Militar (57-1) 220-7800 y a la Línea gratuita 01 8000 912 986 en el segundo trimestre del 2024, 180 fueron trasladadas por competencia al Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (DCCA), por concepto de consulta y trámite de:

- Cesión de Armas
- Adquisición de Armas
- Permisos o Salvoconducto de porte o tenencia

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

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

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibate | 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. 02.911.503

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

- 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

• **BUZÓN CONTÁCTENOS**

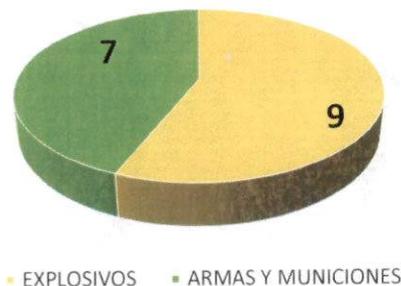
Durante el trimestre de abril, mayo y junio la Industria Militar recibió un total de **222** PQRSDF, a través del buzón contáctenos, establecido en la página web de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Oficina de Seguridad y Defensa	Solicitud de información	1
Oficina Legal	Derechos de Petición	2
Vicepresidencia Comercial	Solicitud de Información y traslados por competencia	186
Vicepresidencia Corporativa	Solicitud de información laboral	26
Vicepresidencia de Operaciones	Concepto técnico	7
TOTAL		222

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

Durante el segundo trimestre comprendido entre abril a junio del presente año, ingresaron a la Industria militar un total de 16 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 8 de estas se encuentran en trámite de respuesta, los 8 restantes ya cuentan con atención final.

ORC POR LÍNEA DE NEGOCIO



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

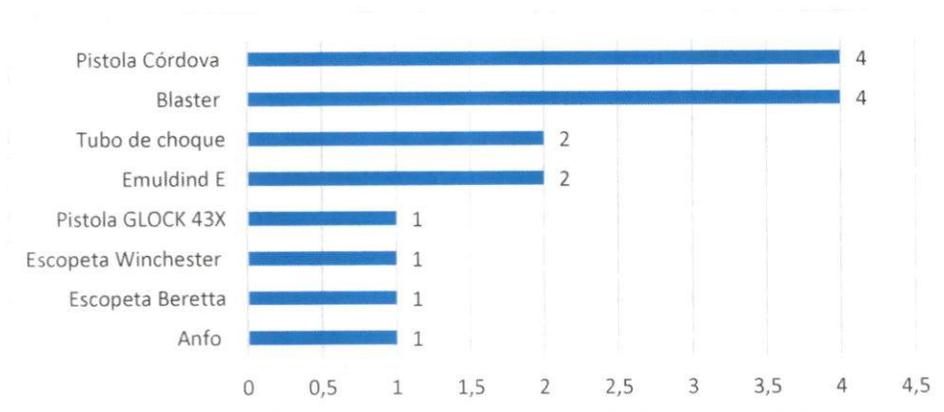
indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.911.503

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

Así mismo se puede evidenciar que la línea con más ORC corresponde a explosivos equivalente a un 56%, seguida de armas y municiones con un porcentaje del 44%. De las 16 ORC, 7 de ellas son comercializadas.

Los productos que presentaron fallas, se puede evidenciar la participación de los productos con ORC, los productos con más número de reclamaciones pertenecen a la Pistola Córdoba con un total de 4 reclamaciones, seguido del equipo Blaster con 4ORC.



Según la presente gráfica se puede evidenciar que 4 de las 16 ORC registradas durante el segundo trimestre del 2024 no cumplen como reposición o garantía, 8 de ellas se encuentran en trámite de respuesta por parte de las fábricas y los 4 restantes fueron aceptadas para reposición.



No. 02.911.503

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

A. METODOLOGÍA

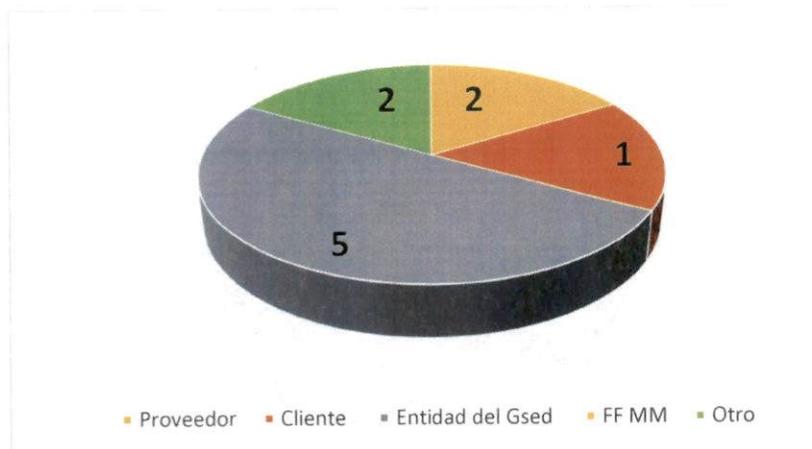
1. Se notificaron alertas de seguimiento a los procesos implicados, por concepto de PQRSDf en estado vencido y en términos, en donde se evidenció respuesta por parte de los mismos durante el trimestre.
2. Se han realizado mesas de trabajo con los jefes de oficina con el fin de dar a conocer el estado de las PQRSDf (se generan actas).
3. Se realizó capacitación el 16 de mayo 02.892.345 - IM OC GME INFORME CAPACITACIÓN JUEVES 16 DE MAYO PQRSDf Y TIPS RESPUESTAS OPORTUNAS.
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.

B. 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 segundo trimestre del 2024, 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 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.

Se tomó contacto vía teléfono con 10 ciudadanos a los cuales se les aplicó encuesta y se obtuvo los siguientes resultados:

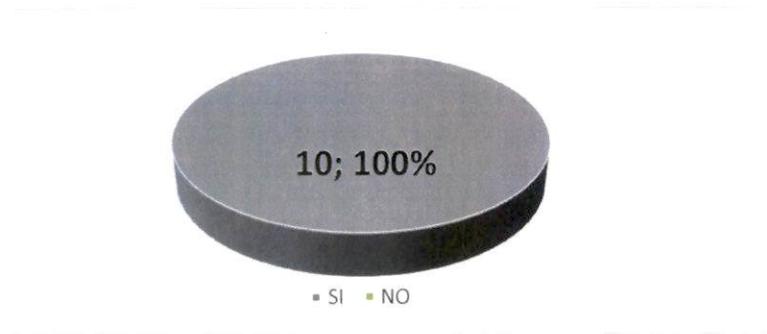
1. ¿A qué tipo de usuarios caracterizados por Indumil pertenece?



No. 02.911.503

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

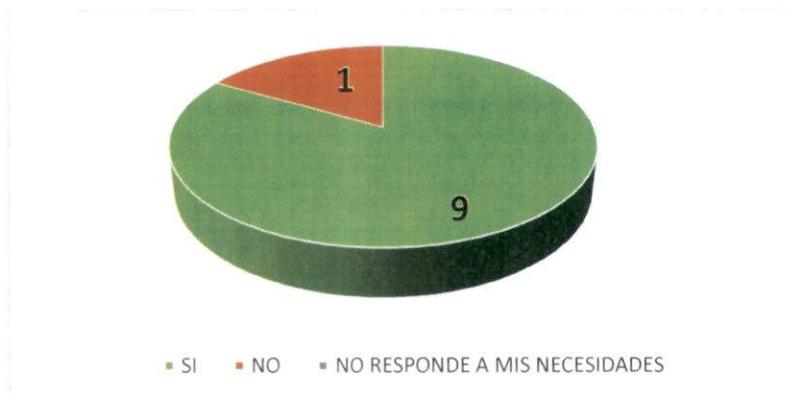
2. **Oportunidad:** ¿La respuesta llegó durante el término en días hábiles establecidos por la ley 1755 de 2015 modificado por decreto 491 del 2020?



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



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



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 / sovtransparente@indumil.gov.co

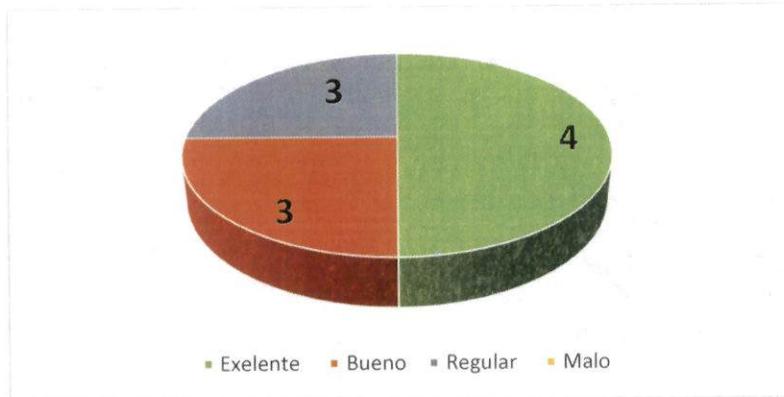
No. 02.911.503

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

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



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 8 peticiones en estado vencido por parte de los procesos, la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana emitió notificaciones de alerta mediante correo electrónico y realizó actas con los jefes de oficina 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 carga 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.

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

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

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibate | 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

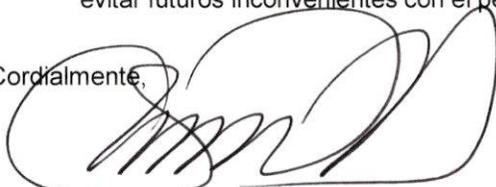
indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.911.503

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

- **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 para el 2024 la puesta en marcha de capacitaciones de manera presencial por proceso 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 **715** solicitudes en estado terminado, dando cumplimiento a la ley 1755 de 2015 esto corresponde al **77%** de las **933** PQRSDF que ingresaron a través de los diferentes canales habilitados para tal fin.
- Durante el trimestre ingresaron **4** denuncias las cuales fueron trasladadas por competencia al oficial de transparencia para que este a su vez las tramitara al proceso de control correspondiente para su respectivo 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 **210** 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.

Cordialmente,



CR (RA) JUAN CARLOS MAZO GIRALDO
Presidente (E) de la Industria Militar

Anexos:

- Cuadro seguimiento Control PQRSDF
- Planillas abril, mayo y junio- Synergy
- Correos de recordatorio.
- Actas
- Boletines informativos

Elaboró: Laura Yesenia Lamus Gonzalez, Profesional DCC *Laura Lamus*

Revisó: Camilo Eduardo Castro Suarez, Director DCC *Camilo Castro*

Vo.Bo: Prof.Cio.Int Daniela Pineda Molina Gerente de Mercadeo *Daniela Pineda*

Vo.Bo: Dr. Andrés Camilo Pardo Jiménez, Vicepresidente Comercial *Andrés Pardo*

Vo.Bo: Ivan Andres Paez Carreño, Profesional VCM *Ivan Paez*

Vo.Bo Abogada Esmeralda Mora Gomez, Profesional Master Presidencia *Esmeralda Mora*

Con copia.

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

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