

No. 02.719.903

Fecha Elaboración: 05/04/2023 11:56

ASUNTO : IM OC VCM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023**AL :** Señor General (RA)
Ricardo Gómez 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 primer 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 las partes interesadas (Ciudadanos), con respecto a la venta de productos, 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, Denuncias y Felicitaciones 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 EL SERVICIO CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA**, en cumplimiento a la *Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016* emitida por el Ministerio de Defensa



No. 02.719.903

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

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 por algunas circunstancias 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.

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. 02.719.903

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

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.

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)	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. 02.719.903

ASUNTO : IM OC VCM PRIMER 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"

IV. ESTADO DE SOLICITUDES DE PQRSDF PRIMER TRIMESTRE 2023

PERIODO ANTERIOR (OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2022)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
502	449	0	0	0%

PERIODO ACTUAL (ENERO, FEBRERO Y MARZO 2023)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
852	728	2	30	0,4%

Nota:

De las **852** solicitudes que ingresaron durante el primer trimestre el **14,3%** se encuentra en términos para dar respuesta correspondiente a **122** 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.

No. 02.719.903

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

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	1	0	0	0	0	1	100%	1
Vicepresidencia Corporativa	408	0	0	0	0	408	85%	348
Vicepresidencia de Operaciones	86	0	0	0	0	86	85%	73
Vicepresidencia Comercial	240	0	0	0	0	240	91%	219
Oficina de Seguridad y Defensa	0	0	0	83	0	83	78%	63
Oficina de Planeación	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Control Interno	2	0	0	0	0	2	100%	2
Oficina Legal	30	0	0	0	0	30	67%	20
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 Barbará	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	0	0	0	0	2	100%	2
TOTAL	769	0	0	83	0	852	85%	728

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	149	0	148	64%	94
"SOLICITUDES ENTIDADES DE CONTROL (Información contractual)	10	0	0	0	0	10	80%	8
"SOLICITUDES DE INTERÉS GENERAL Información laboral (Certificados laborales , Nómina, etc.), entregas de Material, Información general, copias valor uso "	249	0	0	0	0	249	84%	212
PETICIONES CONGRESISTAS	0	0	0	0	0	0	0	0

No. 02.719.903

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

(Senadores , periodistas y Representantes)								
"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
"SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN. Fichas técnicas, información laboral, información contractual."	251	0	0	0	0	251	92%	232
"TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS (DCCA) CGFM (Información permisos de porte, tenencia, salvoconductos, sesión de armas etc.)"	178	0	0	0	0	178	99%	177
SOLICITUDES BONOS PENSIONALES - TÉRMINOS EN CUMPLIMIENTO A LA LEY 797 DE 2003	14	0	0	0	0	14	29%	4
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	0	1	0	0	0	1	100%	1
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	702	1	0	149	0	852	85%	728

- **Nota:** Ingresaron 4 denuncias en el primer trimestre del año 2023 las cuales corresponden a denuncias por actos de corrupción, a la fecha **no han ingresado denuncias por discriminación.**

No. 02.719.903

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

VII. PETICIONES EN ESTADO VENCIDO POR PROCESO

No. RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN	TIPO	DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	FECHA LIMITE DE RESPUESTA
02.708.109	7/3/2023	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15	DCCA DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS	PETICIÓN REPOSICIÓN PERMISOS	28/3/2023
02.710.534	11/3/2023	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15	ASOCIACIÓN DE MINEROS DE MINA FACIL	INFORMACIÓN DE ENTREGA DETONADORES ELÉCTRICOS	31/3/2023

A. ESTADO- PETICIONES INTERPUESTAS POR LA VEEDURÍA CIUDADANA

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

B. 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/ENTIDADES	PETICIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM- DCCA	178	177
Ejército Nacional	0	0
Armada Nacional	0	0
Fuerza Aérea Colombiana	0	0
Policia Nacional	0	0
Entidades Adscritas Vinculadas GSED	0	0
Otras entidades	0	0
TOTAL	178	178

No. 02.719.903

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

C. 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	787	92%
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)	65	8%
Fax	0	0
TOTAL	852	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	503	64%
Foros	0	0
Chat institucional	286	36%
TOTAL	789	100%

De las **503** llamadas que ingresaron al PBX de la Industria Militar **(57-1) 220-7800** y la Línea gratuita **01 8000 912** en el cuarto trimestre de 2022, **100** fueron trasladadas por competencia al Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (**DCCA**E), 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

D. BUZÓN CONTÁCTENOS

Durante el trimestre de enero a marzo la Industria Militar recibió un total de **382** PQRSDf, a través del buzón contáctenos, establecido en la página web de la siguiente manera:

No. 02.719.903

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

DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Oficina de Gestión y Cumplimiento	Solicitud de reunión con la presidencia de Indumil y quejas.	3
Oficina de Seguridad y Defensa	Trazabilidades	3
Oficina Legal	Derecho de petición.	4
Vicepresidencia comercial	Traslados por competencia , detonadores electrónicos , tramites armas traumáticas , devoluciones de dinero.	337
Vicepresidencia Corporativa	Información laboral, reintegro, certificados comerciales, devolución de dinero, importaciones, actualización de proveedores, certificado de retención y facturación electrónica.	30
Vicepresidencia de operaciones	Documentos técnicos.	3
Oficina de Control Disciplinario Interno	Derecho de petición y denuncia por corrupción.	2
TOTAL		382

E. ORC (ORDENES DE RECLAMACIÓN POR CALIDAD)

Durante el tercer trimestre comprendido entre enero a marzo del presente año, ingresaron a la Industria militar un total de 13 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 5 de estas ya cuentan con atención final, mientras que los 8 restantes aún se encuentran en trámite.

INGRESO POR LÍNEA



No. 02.719.903

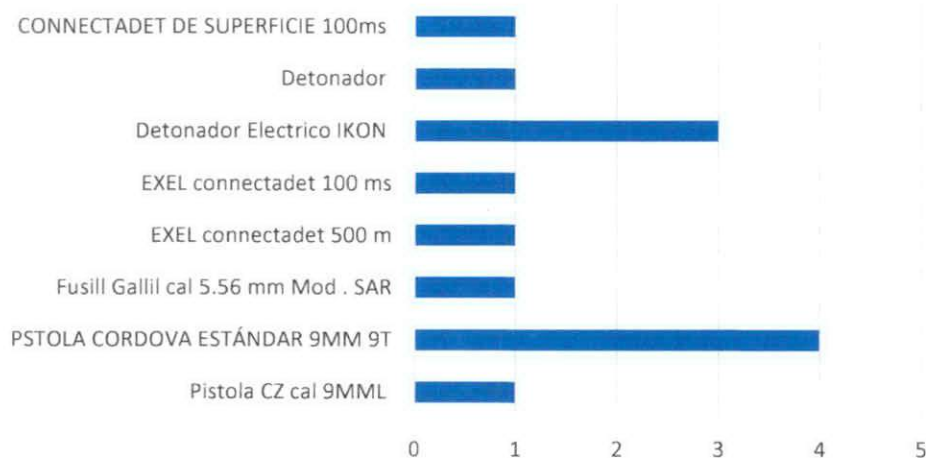
ASUNTO : IM OC VCM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

Así mismo se puede evidenciar que la línea con más ORC corresponde a explosivos equivalente a un 54%, mientras que la línea de armas y municiones presentó 6 ORC correspondiente al 46%, dos de las ORC mencionadas anteriormente corresponden a productos comercializados por parte de las compañías:

- ORICA COLOMBIA S.A.S.
- TRASAF CZ

Entre las fallas que se presentaron en los productos ofrecidos a los clientes se encuentran:

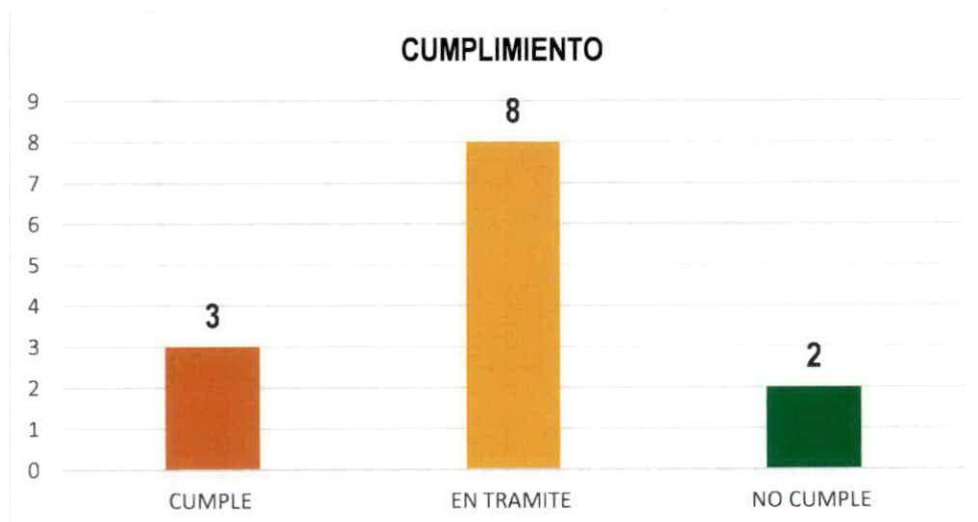
PARTICIPACIÓN POR PRODUCTO



En la presente grafica 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 y el Detonador Electrónico con 3.

No. 02.719.903

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



Según la presente gráfica se puede evidenciar que 8 de las 13 ORC registradas durante el trimestre se encuentra actualmente en trámite, 3 de estas cumplen para reposición o garantía y 2 de ellas no cumple con los parámetros establecidos por el proveedor para aceptarse como garantía.

F. 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.

G. 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.

No. 02.719.903

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

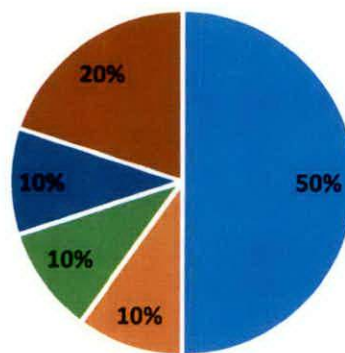
2. Se realizan presentaciones semanales, las cuales son puestas en conocimiento en las reuniones del grupo directivo con el ánimo de que los vicepresidentes, jefes de oficina y directores conozcan el estado de las mismas.
3. Se realizan Capacitaciones con el ánimo de concientizar a los funcionarios sobre la importancia que trae consigo dar respuestas a las PQRSDF y las posibles repercusiones que trae el no dar respuesta.

H. 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 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 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-pqrsdf/>, la cual se encuentra publicada en la página web, se obtuvo un total de 13 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?



■ Clientes ■ Proveedores ■ Academias ■ Homologados
■ Veeduría Ciudadana ■ Entes de Control ■ Entidades Públicas ■ Fuerzas Militares

No. 02.719.903

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

Por favor, ingrese el número de su radicado (Ej.: 02.355.555)

9 respuestas

2.628.394

02.664.606

02.658.286

02.660.139

02660257

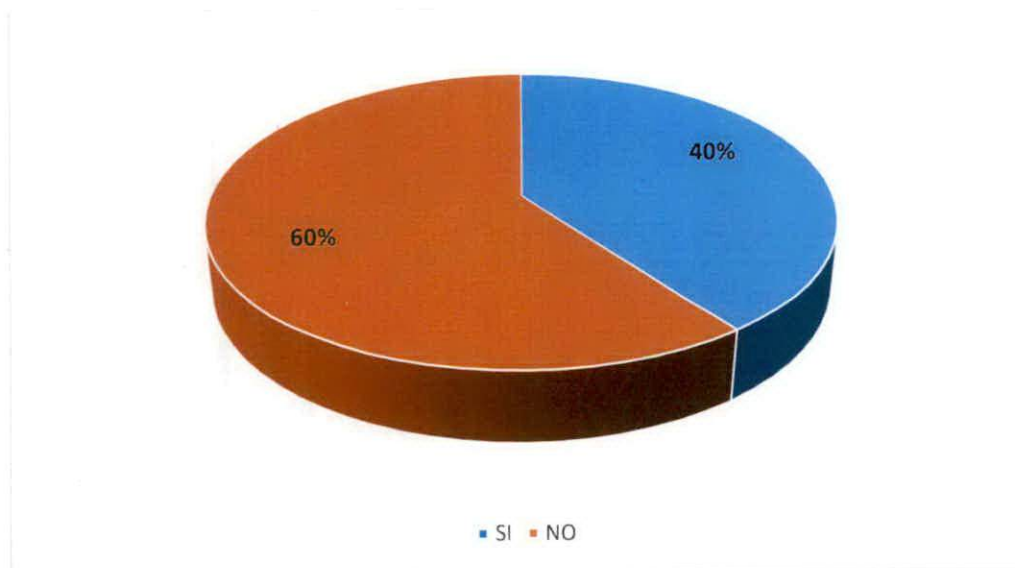
03.614.160

03.668.502

03.666.387

0122004374001

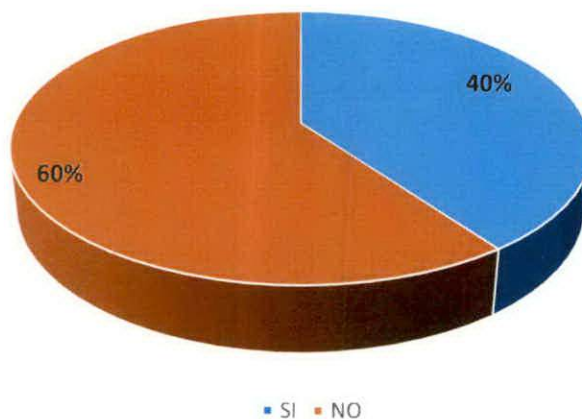
2. **Oportunidad:** ¿La respuesta llegó durante el término en días hábiles establecidos por la ley 1755 de 2015 modificado por decreto 491 del 2020?



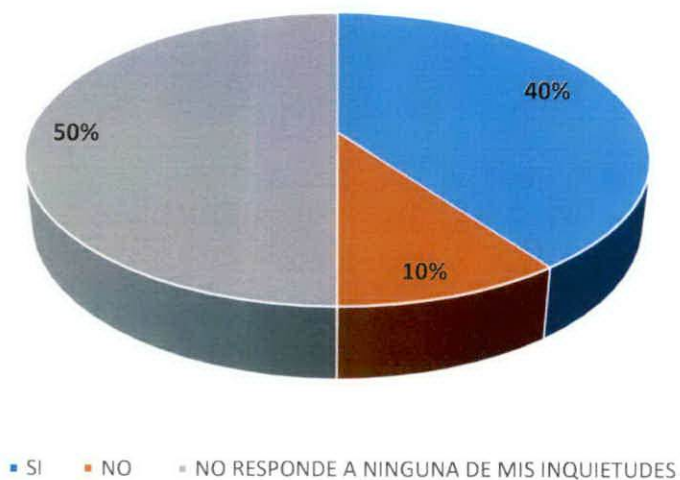
3. **Claridad:** ¿La respuesta fue comprensible, con lenguaje claro y bien redactada?

No. 02.719.903

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



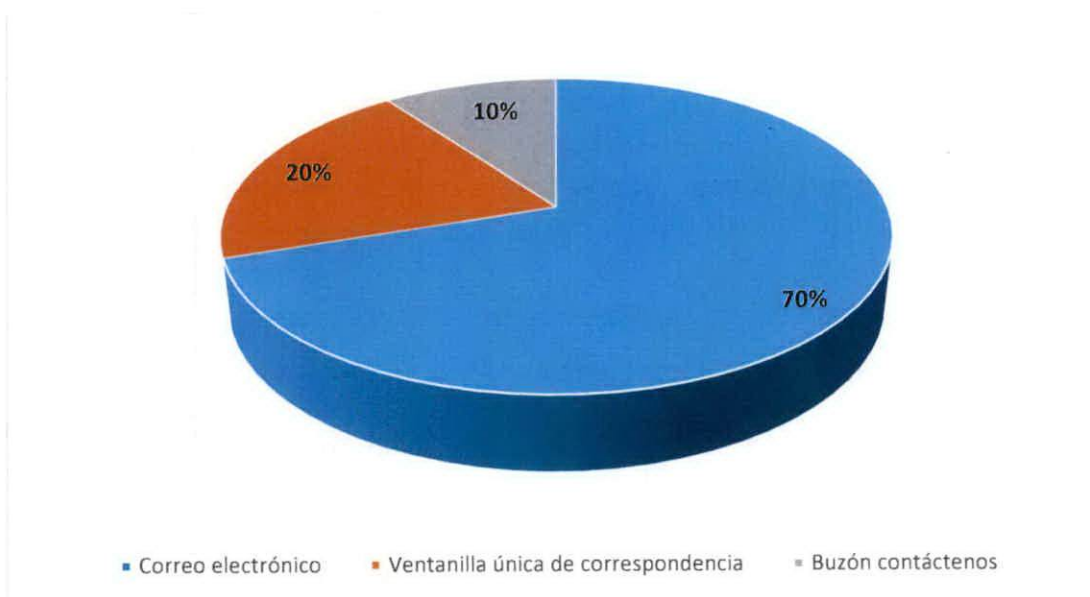
4. **Pertenencia:** ¿El texto responde a la pregunta o solicitud realizada?



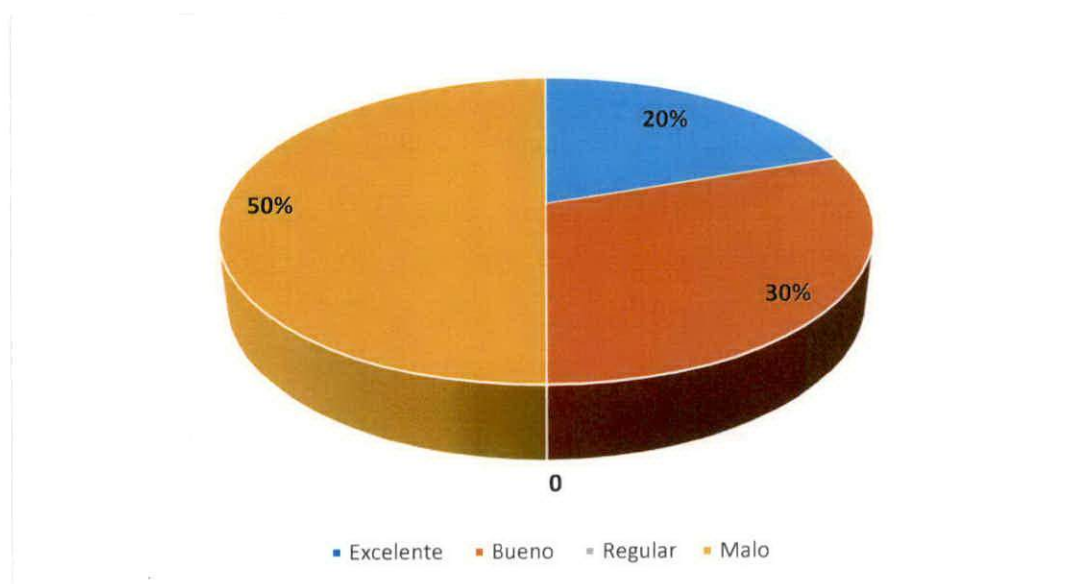
5. **Canales:** Indique el canal por el cual usted interpuso su PQRSDF

No. 02.719.903

ASUNTO : IM OC VCM PRIMER 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.



No. 02.719.903

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

I. CONCLUSIONES

- 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 primer 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 **728** solicitudes en estado terminado, dando cumplimiento a la ley 1755 de 2015 esto corresponde al **86%** de las **852** PQRSDF que ingresaron a través de los diferentes canales habilitados para tal fin.
- Durante el trimestre ingresaron **4** denuncias por corrupción la cual fue trasladada por competencia a la Oficina de Control Interno y Control Disciplinario Interno para su respectivo trámite 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 **122** 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.

No. 02.719.903

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

- Se realiza boletín sobre paso a paso para el cargue de respuestas en el gestor documental, el cual fue puesto en conocimiento a todos los funcionarios de la Industria Militar a través del correo COMUNICACIONES IM, esto con el fin de reforzar el tema del cargue en el gestor documental.

Anexos:

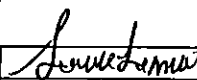
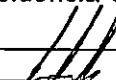
- Cuadro seguimiento Control PQRSDF
- Planillas enero, febrero marzo - Synergy
- Correos de recordatorio.
- Presentaciones power point, boletín paso a paso cargue de respuestas.

Cordialmente,



Prof.Cio.Int Daniela Pineda Molina
Gerente de Mercadeo

Encargada de las funciones de la Vicepresidencia Comercial

Firma		Firma	
Elabora	Laura Yesenia Lamus Gonzalez	Revisó	Camilo Eduardo Castro Suarez
Cargo	Profesional de Cliente y Atención Ciudadana	Cargo	Director de Cliente y Atención Ciudadana

Con copia.

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