INDUSTRIA MILITAR DE COLOMBIA

INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA

“PQRSD”

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 PQRS´DF en el tercer trimestre vigencia 2021.

**OBJETIVO GENERAL**

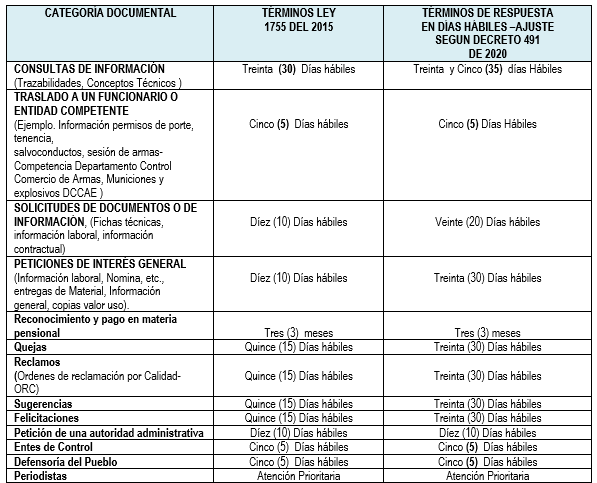
Establecer actividades y responsabilidades para asegurar una respuesta de forma oportuna, clara y veraz a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. (P.Q.R.S.D) que presentan las parte interesadas (Ciudadano), con respecto a la entrega de productos, la prestación de servicios y/o trámites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

1. **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 PQRS´D 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.
* 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 cumplimiento de las PQRSD en los plazos establecidos estas 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.

1. **MARCO LEGAL**
2. Constitución Política de Colombia.
3. Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
4. *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”.*
5. *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.”
6. *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”*
7. 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”.
8. 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”
9. Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016 Ministerio de Defensa Nacional “Presentación informe trimestral”
10. Manual para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea para la República de Colombia.
11. NTC-ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
12. **TERMINOS 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”*



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 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”.*

1. **ESTADO DE SOLICITUDES DE PQRS´D SEGUNDO TRIMESTRE 2021**

**PERIODO ANTERIOR**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **RECIBIDASTOTAL PERIODOANTERIOR** | **RESUELTAS**  **A LA FECHA** | **PENDIENTES POR RESOLVER**  **VENCIDAS** | **No. DÍAS VENCIDOS** | **%PENDIENTES POR RESOLVER**  **VENCIDAS** |
| **460** | **259** | **47** | 210 | **10,21%** |

**PERIODO ACTUAL**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **RECIBIDASTOTAL PERIODO ACTUAL** | **RESUELTAS**  **A LA FECHA** | **PENDIENTES POR RESOLVER**  **VENCIDAS** | **No. DÍAS VENCIDOS** | **%PENDIENTES POR RESOLVER**  **VENCIDAS** |
| **569** | **435** | **27** | 105 | **18,80%** |

1. **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 ENTDAD O DE LA FUERZA** | **PETICIONES** | **QUEJAS** | **RECLAMOS** | **CONSULTAS** | **SUGERENCIAS** | **SUBTOTALES** | **Respuestas** | |
|  | | | | | | **TOTAL** | **%** | **Efectivas** |
| Gerencia General | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría General | 146 | 0 | 0 | 0 | 0 | 146 | 99% | 144 |
| Subgerencia Administrativa | 153 | 0 | 0 | 0 | 0 | 153 | 51% | 78 |
| Subgerencia Financiera | 69 | 0 | 0 | 0 | 0 | 69 | 93% | 64 |
| Subgerencia Técnica | 45 | 0 | 0 | 0 | 0 | 45 | 83% | 37 |
| Subgerencia Comercial | 60 | 0 | 0 | 0 | 0 | 60 | 80% | 48 |
| Dirección de Seguridad | 0 | 0 | 0 | 59 | 0 | 59 | 65% | 38 |
| Oficina de Planeación | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0 |
| Oficina de Control Interno | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100% | 1 |
| Oficina Jurídica | 36 | 0 | 0 | 0 | 0 | 36 | 70% | 25 |
| Oficina informática | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Fabrica José Maria Córdoba | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Fabrica Antonio Ricaurte | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Fabrica Santa Barbará | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **TOTAL** | **510** | 0 | 0 | **59** | 0 | **569** | **77%** | **435** |

1. **SOLICITUDES POR CLASE Y ASUNTO**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CLASE DE ASUNTO** | **PETICIONES** | **QUEJAS** | **RECLAMOS** | **CONSULTAS** | **SUGERENCIAS** | **SUBTOTAL** | **Respuestas** | |
|  | | | | | | | **%** | **Efectivas** |
| **"CONSULTAS DE INFORMACIÓN**  Trazabilidades, Conceptos Técnicos " | 83 | 0 | 0 | 0 | 0 | 83 | 68,00% | 56 |
| **"SOLICITUDES ENTIDADES DE CONTROL**  (Información contractual) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100% | 1 |
| **"SOLICITUDES DE INTERÉS GENERAL**  Información laboral ( Certificados laborales , Nomina, etc.), entregas de Material, Información general, copias valor uso " | 91 | 0 | 0 | 0 | 0 | 91 | 94,00% | 70 |
| **Peticiones congresistas (**Senadores , periodistas 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) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **"SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN.**  Fichas técnicas, información laboral, información contractual." | 238 | 0 | 0 | 0 | 0 | 238 | 74,00% | 176 |
| **"TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE**  DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS (DCCA) CGFM  (Información permisos de porte, tenencia, salvoconductos, sesión de armas etc.)" | 127 | 0 | 0 | 0 | 0 | 127 | 99,00% | 126 |
| **SOLICITUDES BONOS PENSIONALES** - TERMINOS EN CUMPLIMIENTO A LA LEY 797 DE 2003 | 26 | 0 | 0 | 0 | 0 | 26 | 12,00% | 3 |
| **SUGERENCIAS Y FELICITACIONES** | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 100% | 1 |
| **QUEJAS**  Atención al cliente. | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100% | 1 |
| **DENUNCIAS** | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100% | 1 |
| **TOTAL** | **567** | **1** | **0** | **0** | **1** | **569** | **77%** | **435** |

* De las **569** peticiones que ingresaron a la Industria Militar en el tercer trimestre, el **19,00%** de manera extemporánea el cual corresponde a un total de **107** peticiones.
* De las **569** peticiones que ingresaron a la Industria Militar en el tercer trimestre, el **19,00%** se encuentran en términos legales para proyectar respuesta, el cual corresponde a un total de **107** peticiones.
* De las **569** peticiones que ingresaron a la Industria Militar en el tercer trimestre, el **58,00%** se encuentran terminadas dentro de los términos legales equivalente a **328**.

* De las **569** peticiones que ingresaron a la Industria Militar en el tercer trimestre, el **4,07%** se encuentran es entado **Vencido**, los cuales corresponden a un total de **27** peticiones.

1. **PETICIONES EN ESTADO VENCIDO POR PROCESO**

* **SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Soporte** | **No Synergy** | **Fecha de Ingreso** | **Clasificación Legal** | **Términos** | **Entidad remitente** | **Asunto** | **Fecha de vencimiento** |
| Físico | 02.449.966 | 01/07/2021 | otros - Bonos pensionales LEY 797 DE 2003) | 61 | COLPENSIONES | PETICIÓN RECONOCIMIENTO PENSIONAL AL SR FERNANDO MONTOYA PARRA | 24/09/2021 |
| Físico | 02.450.647 | 02/07/2021 | otros - Bonos pensionales LEY 797 DE 2003) | 61 | COLPENSIONES | PETICIÓN RECONOCIMIENTO PENSIONAL AL SR FARY GUSTAVO LOPEZ ORJUELA | 27/09/2021 |
| Físico | 02.451.435 | 6/07/2021 | otros - Bonos pensionales LEY 797 DE 2003) | 61 | COLPENSIONES | PETICIÓN RECONOCIMIENTO PENSIONAL AL SR EDGAR ALBERTO MORENO AVELLANEDA | 29/09/2021 |
| Electrónico | 02.452.841 | 8/07/2021 | otros - Bonos pensionales LEY 797 DE 2003) | 61 | PORVENIR-FONDO PENSIONES Y CESANT. | CORREO PETICIÓN REDENCIÓN BONO PENSIONAL DEL SR SUAREZ CASTRO LUIS LEONARDO | 1/10/2021 |
| Físico | 02.454.068 | 12/07/2021 | otros - Bonos pensionales LEY 797 DE 2003) | 61 | COLPENSIONES | PETICIÓN RECONOCIMIENTO PENSIÓN SR JOSE HERNAN AVILAN PRADA | 05/10/2021 |
| Físico | 02.456.488 | 16/07/2021 | Peticiones de interés general | 30 | COLPENSIONES | PETICIÓN COBRO BONO PENSIONAL SR ISMAEL GARAVITO QUIJANO | 27/08/2021 |
| Electrónico | 02.458.823 | 23/07/2021 | Solicitud de documentos e información | 20 | PORVENIR-FONDO PENSIONES Y CESANT | PETICIÓN PAGO INMEDIATO BONO PENSIONAL SRA SILVA SILVA CLAUDIA DEL PILAR | 20/08/2021 |
| Electrónico | 02.459.055 | 23/07/2021 | Solicitud de documentos e información | 20 | BATALLON DE SERVICIOS No 1 INF MARINA | PETICIÓN PAGO SERVICIO ESCOLTA BRIM1 | 20/08/2021 |
| Físico | 2.464.685 | 5/08/2021 | Peticiones de interés general | 30 | COLPENSIONES | PETICIÓN COBRO BONO PENSIONAL Sr JORGE VARGAS SUAREZ | 16/09/2021 |
| Electrónico | 02.465.545 | 6/08/2021 | Solicitud de documentos e información | 20 | COLPENSIONES | CORREO PETICIÓN CERTIFICACIÓN TIEMPO LABORADO - ENGATIVA HERNANDEZ NESTOR GUSTAVO | 3/09/2021 |
| Electrónico | 2.469.304 | 13/08/2021 | Solicitud de documentos e información | 20 | JOSE FERMIN PAEZ LADINO | CORREO PETICIÓN INFORMACIÓN LABORAL | 10/09/2021 |
| Electrónico | 02.471.961 | 23/082021 | Solicitud de documentos e información | 20 | LUIS HERNANDO LOPEZ CORREA | CORREO REINTEGRO DE APORTES A INDUMIL | 20/09/2021 |
| Electrónico | 02.472.063 | 23/08/2021 | Solicitud de documentos e información | 20 | JUAN CARLOS MAPE PARRADO | CORREO RESPUESTA A TERMINACIÓN DE CONTRATO LABORAL POR DESPIDO INDIRECTO OCASIONADO | 20/09/2021 |
| Electrónico | 02.472.212 | 23/08/2021 | Peticiones de interés general | 30 | COLPENSIONES | CORREO PETICIÓN RELIQUIDACIÓN PENSIÓN AL SR JAIRO RUEDA GÓMEZ | 4/10/2021 |
| Electrónico | 02.472.474 | 23/08/2021 | Solicitud de documentos e información | 20 | JORGE ALBERTO RAMIREZ LLANTEN | CORREO PETICIÓN INFORMACION LABORAL | 20/09/2021 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Soporte** | **No Synergy** | **Fecha de Ingreso** | **Clasificación Legal** | **Términos** | **Entidad remitente** | **Asunto** | **Fecha de vencimiento** |
| Electrónico | 02.454.360 | 13/07/2021 | Solicitud de documentos e información | 20 | ALCALDIA MUNICIPAL DE CHIRIGUANA | CORREO PETICIÓN INFORMACIÓN | 10/08/2021 |
| Electrónico | 02.472.227 | 23/08/2021 | Solicitud de documentos e información | 20 | ALCALDIA MUNICIPAL DE SOACHA | PETICIÓN INFORMACIÓN AÑO GRAVABLE 2019 | 20/09/2021 |
| Electrónico | 2.472.890 | 24/08/2021 | Solicitud de documentos e información | 20 | MARCO BADILLO OSMA | CORREO PETICIÓN DEVOLUCIÓN DINERO | 21/09/2021 |
| Electrónico | 02.475.911 | 01/09/2021 | Solicitud de documentos e información | 20 | CONFECCIONES INDUSTRIALES SURAMERICA LTDA | PETICIÓN CERTIFICADOS DE RETENCIÓN | 29/09/2021 |
| Electrónico | 02.480.509 | 06/09/2021 | Solicitud de documentos e información | 20 | ROBERTO ELIAS MENDOZA OVALLE | CORREO PETICIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS DEPÓSITOS DE DINEROS A NOMBRE DE MI MANDANTE, SEÑORA, HELIODORA YARA SANTANA | 4/10/2021 |

* **SUBGERENCIA FINANCIERA**
* **SUBGERENCIA TÉCNICA**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Soporte** | **No Synergy** | **Fecha de Ingreso** | **Clasificación Legal** | **Términos** | **Entidad remitente** | **Asunto** | **Fecha de vencimiento** |
| Físico | 2.473.098 | 24/08/2021 | Solicitud de documentos e información | 20 | PABLO LELIS ROMERO CRUZ | PETICIÓN INFORMACIÓN TÉCNICA | 21/09/2021 |
| Electrónico | 02.481.034 | 7/09/2021 | Solicitud de documentos e información | 20 | PROTTEKNE S.A.S | CORREO PETICIÓN DOCUMENTOS TÉCNICOS | 5/10/2021 |

* **SUBGERENCIA COMERCIAL**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Soporte** | **No Synergy** | **Fecha de Ingreso** | **Clasificación Legal** | **Términos** | **Entidad remitente** | **Asunto** | **Fecha de vencimiento** |
| Electrónico | 02.478.175 | 03/09/2021 | Solicitud de documentos e información | 20 | JUZGADO SESENTA ADTIVO ORAL DE BOGOTÁ | PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 1/10/2021 |

* **OFICINA JURIDICA**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Soporte** | **No Synergy** | **Fecha de Ingreso** | **Clasificación Legal** | **Términos** | **Entidad remitente** | **Asunto** | **Fecha de vencimiento** |
| Electrónico | 02.456.384 | 16/07/2021 | Peticiones de interés general | 30 | VICTOR ALBERTO SALAZAR TEJADA | CORREO PETICIÓN VCIM No. 105/2021 Y A TODAS ESTAS; QUE HACEN IMPORTANDO PERDIGONES | 27/08/2021 |
| Electrónico | 2.471.363 | 20/08/2021 | Peticiones de interés general | 30 | PAULA ANDREA RAMOS ARISMENDI | CORREO PETICIÓN DE INFORMACIÓN ACUERDO DE COPRODUCCIÓN ORICA- INDUMIL | 1/10/2021 |
| Electrónico | 02.471.494 | 20/08/2021 | Solicitud de documentos e información | 20 | DIAN DIRECCION IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES | CORREO PETICIÓN DE INFORMACIÓN ARMA TRAUMÁTICA MARCA EKOL FIRAT COMPACT | 17/09/2021 |

**NOTA: LAS RESPUESTAS DADAS DESPUÉS DEL 07/10/2021 (FUERA DE TÉRMINOS), SERÁN TOMADAS EN CUENTA PARA EL PRÓXIMO TRIMESTRE.**

1. **ESTADO- PETICIONES INTERPUESTAS POR LA VEEDURIA CIUDADANA**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Synergy** | **Fecha de Ingreso** | **Consecutivo** | **Asunto** | **Respuesta** | **Estado** |
| 2.450.724 | 2/07/2021 | Peticiones de interés general | CORREO PETICIÓN VCIM No. 089/2021: INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN QUE DESAROOLLA LA SUBGERENCIA TÉCNICA | 02.466.678 | Terminado dentro de los términos |
| 2.451.352 | 6/07/2021 | Peticiones de interés general | CORREO PETICIÓN VCIM No. 090/2021 REITERATIVOS SOLICITANDO QUE SE ATIENDA LO REQUERIDO TANTAS VECES, SOBRE INFORMACIÓN DESARROLLOS EFECTUADOS. | 02.461.835 | Terminado dentro de los términos |
| 2.451.356 | 6/07/2021 | Peticiones de interés general | 02.451.356 - CORREO PETICIÓN VCIM No. 091/2021 INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE LA SUBGERENCIA TÉCNICA. | 02.457.429 | Terminado dentro de los términos |
| 2.451.363 | 6/07/2021 | Peticiones de interés general | CORREO PETICIÓN VCIM No. 092/2021 INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA | 2.472.706 | Terminado EXTEMPORANEO |
| 2.451.372 | 6/07/2021 | Peticiones de interés general | CORREO PETICIÓN VCIM No.093/2021 SOBRE ILUSTRACIÓN DE LA MANERA COMO LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA DESARROLLA SU GESTIÓN. SEGUNDA PARTE | 2.472.706 | Terminado EXTEMPORANEO |
| 2.451.379 | 06/07/2021 | Peticiones de interés general | CORREO PETICIÓN VCIM No. 094/2021 INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO DE ADQUISICIÓN NO. 016 DE 2021, POR COPAS PARA FABRICACIÓN MUNICIÓN CALIBRE 5,56 MM | 02.458.242 | Terminado dentro de los términos |
| 2.453.019 | 9/07/2021 | Peticiones de interés general | CORREO PETICIÓN VCIM No. 095/2021 ATENCIÓN A LO RECOMENDADO Y NOS RESPONDAN | 2.472.722 | Terminado EXTEMPORANEO |
| 2.453.024 | 9/07/2021 | Peticiones de interés general | CORREO PETICIÓN VCIM No. 096/2021 INFORMACIÓN PROCESO NO. 270/2021. SERVICIO TRATAMIENTO TÉRMICO | 02.472.876 | Terminado EXTEMPORANEO |
| 2.453.740 | 12/07/2021 | Peticiones de interés general | CORREO PETICIÓN VCIM No. 097/2021 INFORMACIÓN PROCESO 268/2021, MÁQUINA CACERÍA | 02.468.932 | Terminado dentro de los términos |
| 2.454.382 | 13/07/2021 | Peticiones de interés general | CORREO PETICIÓN VCIM No. 098/2021 INFORMACIÓN SOBRE CUMPLIMIENTO DE LAS RESPONSABILIDADES DE PLANEACIÓN PRECONTRACTUAL, DEL PROCESO NO. 268/2021 ADQUISICIÓN MÁQUINA CARGUE, MUNICIÓN CACERÍA | 2.472.722 | Terminado EXTEMPORANEO |
| 2.454.384 | 13/07/2021 | Peticiones de interés general | CORREO PETICIÓN VCIM No. 099/2021 ILUSTRACIÓN SOBRE LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA | 2.494.766 | Terminado EXTEMPORANEO |
| 2.454.392 | 13/07/2021 | Peticiones de interés general | CORREO VCIM No. 100/2021: OBSERVACIONES OTRA DE LAS COSAS, COMO LAS QUE TANTO LES HE VENIDO DICIENDO QUE SE DEBERÍA ESTAR HACIENDO HACE RATO. LA PRODUCCIÓN DE BULLETS, PARA OCUPAR ALGUITO DE LA INMENSA CAPACIDAD DISPONIBLE. | 02.470.438 | Terminado EXTEMPORANEO |
| 2.454.408 | 13/07/2021 | Peticiones de interés general | CORREO VCIM No. 101/2021:INFORMACIÓN IMDICOL Y SUS ANDANZAS | 2.463.430 | Terminado EXTEMPORANEO |
| 2.454.434 | 13/07/2021 | Peticiones de interés general | CORREO PETICIÓN VCIM No. 102/2021 INFORMACIÓN Y EXPLICACIÓN SOBRE CÓMO DESARROLLA LA FUNCIÓN FINANCIERA LA ORGANIZACIÓN | 2.494.766 | Terminado EXTEMPORANEO |
| 2.454.435 | 13/07/2021 | Peticiones de interés general | CORREO PETICIÓN VCIM No. 103/2021 EXPLICACIONES FUNDAMENTADAS, SOBRE VENTA DE LA CAPACIDAD INSTALADA | 2.470.425 | Terminado EXTEMPORANEO |
| 2.455.661 | 21/07/2021 | Peticiones de interés general | CORREO PETICIÓN VCIM No. 104/2021 RESPUESTAS SOBRE EL PROCESO DE ADQUISICIÓN NO. 267/2021, PARA LA ADQUISICIÓN DE PUENTE GRÚA | 2.463.699 | Terminado dentro de los términos |
| 2.456.384 | 21/07/2021 | Peticiones de interés general | CORREO PETICIÓN VCIM No. 105/2021 Y A TODAS ESTAS; QUE HACEN IMPORTANDO PERDIGONES |  | VENCIDA |
| 2.456.402 | 21/07/2021 | Peticiones de interés general | CORREO VCIM No.106/2021: OBSERVACIONES A SU COMUNICACIÓN No. 02.452.706 DEL 08/07/2021, QUE “SUPUESTAMENTE” RESPONDE NUESTROS VCIM NOS. 070/2021 Y 083/2021, RELACIONADOS CON ADQUISICIÓN MAQUINARIA 5,56 MM | 2.460.800 | Terminado dentro de los términos |
| 2.457.510 | 21/07/2021 | Peticiones de interés general | CORREO VCIM No. 107 /2021: PARA RECORDARLE SOBRE EL CONTRATO DE ADQUISICIÓN DE MAQUINARIA PARA FABRICAR COMPONENTES MUNICIÓN CAL. 5,56 MM | 2.460.800 | Terminado dentro de los términos |
| 2.457.522 | 21/07/2021 | Peticiones de interés general | CORREO VCIM No. 108/2021: OBSERVACIONES RESPUESTA SU NÚMERO 02.452.450 DE 08/07/2021 QUE RESPONDE, NUESTRO 054/2021, TEMA RELACIONADO CON ADQUISICIÓN DE PISTOLAS IMPORTADAS | 02.460.805 | Terminado dentro de los términos |
| 2.457.529 | 21/07/2021 | Peticiones de interés general | CORREO VCIM No. 109/2021: OBSERVACIONES A SU NÚMERO 02.447.343 DE 25/06/2021 QUE RESPONDE LOS VCIM NOS. 067 Y 069, TEMA CACERÍA | 02.460.810 | Terminado dentro de los términos |
| 2.457.537 | 21/07/2021 | Peticiones de interés general | CORREO VCIM No. 110/2021: OBSERVACIONES CÓMO UTILIZAR LA CAPACIDAD INSTALADA | 2.470.425 | Terminado dentro de los términos |
| 2.457.607 | 21/07/2021 | Peticiones de interés general | CORREO VCIM No. 111/2021: OBSERVACIONES SU NÚMERO 02.452.595 DEL 08/07/2021 QUE RESPONDE NUESTROS VCIM NOS. 065 – 078 Y 084, RELACIONADOS CON CONTRATO FUSIL, CAÑONES Y MIRAS NOCTURNAS. | 02.487.751 | Terminado EXTEMPORANEO |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.457.797 | 21/07/2021 | Peticiones de interés general | 112/2021: COMENTARIOS A SU NO. 02.449.308 DEL 30/06/2021 SOBRE PROYECCIÓN INDUMIL | 02.487.751 | Terminado EXTEMPORANEO |
| 2.459.665 | 26/07/2021 | Peticiones de interés general | CORREO VCIM No. 113/2021 OBERVACIONES A OFICIO NÚMERO 02.456.917 DE 19/07/2021 QUE RESPONDE EL VCIM NO. 088, SOBRE GESTIÓN SUBGERENCIA TÉCNICA | 2.475.152 | Terminado dentro de los términos |
| 2.460.645 | 27/07/2021 | Peticiones de interés general | CORREO PETICIÓN VCIM No. 114 /2021: INFORMACIÓN SOBRE EVALUACIONES DE FUNCIONARIOS EN DESARROLLO DE SU GESTIÓN FUNCIONAL | 2.465.419 | Terminado dentro de los términos |
| 2.463.468 | 3/08/2021 | Solicitud de documentos e información | CORREO VCIM No. 115/2021:OBSERVACIONES EL ESCENARIO IDEAL | 2.465.621 | Terminado dentro de los términos |
| 2.466.378 | 9/08/2021 | Solicitud de documentos e información | 02.466.378 - CORREO PETICIÓN VCIM No. 116/2021: INFORMACIÓN DETONADORES PERMISIBLES | 2.467.602 | Terminado dentro de los términos |
| 2.466.388 | 9/08/2021 | Solicitud de documentos e información | CORREO VCIM No. 117/2021 OBSERVACIONES ADQUISICIÓN MÁQUINA EMPACADORA MUNICIÓN CALIBRE 5,56. | 2.474.964 | Terminado dentro de los términos |

**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 remisorio 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.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIASOENTIDADES** | **PETICIONES** | **RESPUESTAS DEFINITIVAS** |
| **Comando General FF.MM- DCCA** | **127** | **127** |
| 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** | **127** | **127** |

1. **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](http://www.indumil.gov.co).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **MEDIO DE RECEPCION** | **TOTAL** | **%** |
| Correo Electrónico [indumil@indumil.gov.co](mailto:indumil@indumil.gov.co) | **459** | **80,6%** |
| 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)** | **110** | **19,4%** |
| Fax | 0 | 0 |
| **TOTAL** | **569** | **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 | 301 | 42,2% |
| Foros | 0 | 0 |
| Chat institucional | **412** | 57,8% |
| **TOTAL** | **713** | **100%** |

De las **301** llamadas que ingresaron al PBX de la Industria Militar **(57-1) 220-7800** y la Línea gratuita **01 8000 912 986** en el tercer trimestre de 2021, **150** fueron trasladadas por competencia al Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos **(DCCAE),** 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

1. **LIMITANTE**
2. 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 PQRS´D, interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas.
3. 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.*
4. Manejo del Gestor Documental E- Synergy.
5. **METODOLOGIA**
6. Se notificaron alertas de seguimiento a los procesos implicados, por concepto de PQRS en estado vencido, de los cuales no se evidencio respuesta oportuna por los referidos.
7. 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 en su Numeral VII del referido informe.

1. **CONCLUSIONES**

* Se evidencian 27 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 *4.1.3.2* del procedimiento para la atención, participación y orientación Ciudadana *IM OC SGE PR 001.*
* Se destacan los esfuerzos realizados por la Dirección de Seguridad y la Subgerencia Comercial, 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 Secretarias General-Área de atención y participación ciudadana de la Industria Militar.
* Se solicita que en un término no menor a ocho (7) días hábiles, 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.

**Nota: se carga informe en el gestor documental con número 02.497.237**

**Área de Atención, participación y orientación Ciudadana.**

Secretaria General

Industria Militar de Colombia

Centro Administrativo Nacional - CAN

Calle 44 No. 54-11

Bogotá - Colombia

PBX: 2207800 Ext. 1126 / 9 / 018000912986

[indumil@indumil.gov.co](mailto:indumil@indumil.gov.co)

[notificacionesjudiciales@indumil.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@indumil.gov.co)