

MEMORANDO

Al contestar cite estos datos:

Radicado No: 03.016.532

Fecha Elaboración: 11/03/2025 10:31

ASUNTO : IM OC OCI Informe seguimiento trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias II semestre 2024

PARA : PRESIDENCIA DE LA INDUSTRIA MILITAR

DE : OFICINA DE CONTROL INTERNO

En cumplimiento a la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, artículo 76. "Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular", y en cumplimiento del rol "Relación con entes externos de control" me permito comunicar al señor Coronel (R) Presidente de la Industria Militar y con destino a la Vicepresidencia Comercial, el resultado del seguimiento y evaluación al proceso Atención Ciudadana; peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, recibidas en la Industria Militar en el segundo semestre 2024.

1. OBJETIVO GENERAL.

Contribuir al cumplimiento de los objetivos de la Industria Militar a través de la gestión de los roles asignados a la Oficina de Control Interno, adelantando la evaluación independiente, selectiva, sistémica y objetiva, basada en riesgos, fortaleciendo el mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno, teniendo como referente la aplicación de los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión Integral, la legislación y normas vigentes.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Evaluar el control para el seguimiento de la gestión a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas por la Industria Militar, de acuerdo con la normatividad vigente y la gestión desarrollada por la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana y los procesos responsables de atención a las comunicaciones recibidas.



SC-S37.1, 2, 3



SA-344-L, 2, 3



OS-336-L, 2, 3



CMD-SG-00014



Importador - Res. 012540
Exportador - Res. 012541



CLACOG 00898-1-2



Res. No CSR 0536 - 2021



Premio libre comercio
de la calidad categoría 1000



Mezcla 2021 - Marzo 2024

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



11 MAR 2025

OFICINA GESTIÓN Y CUMPLIMIENTO
OFICINAS CENTRALES

ASUNTO : IM OC OCI Informe seguimiento trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias II semestre 2024

Realizar verificación selectiva al control, registro y respuestas de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas en el segundo semestre 2024.

3. ALCANCE.

El presente informe corresponde a la verificación selectiva al control, registro y respuestas de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas en el segundo semestre 2024.

4. MARCO LEGAL.

- Constitución Política de Colombia 1991. Artículo 23. *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución"*.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 *"Por el cual se regula el Derecho fundamental de petición y se sustituye el título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.
- Ley 1712 del 6 de marzo 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"*.
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011; *"Por la cual en el capítulo VI "Políticas institucionales y pedagógicas - Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, que trata - en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad"*.
- Ley 1437 del 18 de enero de 2011, *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.
- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, *"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"*.
- Decreto 103 del 20 de enero de 2015, *"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"*.
- Decreto 491 del 28 de marzo 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. Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones"*.
- Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016 Ministerio de Defensa Nacional *"Presentación informe trimestral"*.
- Procedimiento de servicio al cliente para la atención a requerimientos de PQRSDF Cód. IM OC GME PR 012, Revisión 9, con el objetivo Diseñar y establecer las metodologías, herramientas, parámetros y lineamientos que sirvan como marco para prestar un servicio al cliente diferencial, atender, gestionar, dar trámite de manera oportuna y de fondo, además de efectuar la trazabilidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones (PQRSDF) que

No. 03.016.532

ASUNTO : IM OC OCI Informe seguimiento trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias II semestre 2024

realizan tanto el cliente interno (funcionarios), ciudadanía, y demás grupos de interés así como los entes de control ante la Industria Militar, en el marco del modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG.

- Documento estrategias para la construcción del plan de anticorrupción y de atención al ciudadano, versión 2., de la Secretaría de Transparencia - Presidencia de la República.

5. METODOLOGÍA.

- Se generó por medio del Gestor Documental E-Synergy opción documentos y rango de fechas de julio a diciembre de 2024 el archivo denominado "Solicitudes registradas en el synergy - segundo semestre 2024".
- Mediante los documentos No. 02.957.783 "IM OC DCC GME VCM PIM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024" y No. 02.992.050 — "IM OC DCC GME VCM PIM CUARTO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024", la Vicepresidencia Comercial - Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, envía la información para el seguimiento y control de las solicitudes recibidas PQRSDF.
- Selectivamente se revisó la trazabilidad de solicitudes a través del Gestor Documental E-Synergy para verificar la gestión y respuesta realizada.
- Se descargaron los informes trimestrales del gestor documental E-Synergy: Informe trimestral para la coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el sector defensa PQRSDF (tercer y cuarto trimestre).
- Informes Públicos – Indumil.

6. PLANTEAMIENTO O DESARROLLO.

Verificado el gestor documental E-Synergy durante el segundo semestre del año 2024 se observó un registro de julio a septiembre 727 y de octubre a diciembre 701, para un total de 1.428 de PQRSDF.

Tomando como referencia los datos reportados en el cuadro control de excel se efectuó clasificación y evaluación de la información, según las modalidades establecidas, como se detalla a continuación:

CLASE DE ASUNTO	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	TOTAL
Consultas de información	159	167	326
Solicitudes entidades de control (información contractual)	8	4	12
Solicitudes de interés general	182	276	458
Peticiones congresistas (senadores y representantes)	2	3	5
Solicitudes de información entre entidades	5	6	11
Solicitudes de documentos o de información.	143	111	254
Traslado a un funcionario o entidad competente. Departamento Control Comercio de Armas (DCCA)	189	102	291
Solicitudes bonos pensionales - términos en cumplimiento a la Ley 797 de 2003	29	21	50
Sugerencias y felicitaciones	0	0	0
Defensoría del Pueblo	0	1	1

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 / sevttransparente@indumil.gov.co

No. 03.016.532

ASUNTO : IM OC OCI Informe seguimiento trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias II semestre 2024

CLASE DE ASUNTO	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	TOTAL
Quejas	4	7	11
Denuncias	6	0	6
Periodistas	0	1	1
Petición de una autoridad administrativa	0	2	2
TOTAL	727	701	1428

Fuente: Tercer y cuarto informe trimestral para la coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el sector defensa año 2024 – No. 02.957.783 y 02.992.050 – Reporte gestor documental Synergy.

- a. Teniendo en cuenta la información verificada en el gestor documental E-Synergy, se observa que todos los documentos se encuentran relacionados en el cuadro de seguimiento y control que lleva el proceso correspondiente al cuarto trimestre del 2024. (Anexo: Seguimiento y control de las PQRSDF IV trimestre 2024).
- b. De las 1.428 solicitudes de PQRSDF se observaron los siguientes estados: En términos, terminados, extemporáneos y vencidos:

ESTADO	# PQRSDF	PORCENTAJE
Terminado	1124	78,7%
En términos	145	10,2%
Extemporánea	149	10,4%
Vencida	10	0,7%
TOTAL	1428	100,0%

6.1 PQRSDF Vencidas

Para dar respuesta a las modalidades de derecho de petición, se observó diez (10) PQRSDF vencidas generando incumplimiento en la gestión de los responsables de emitir las respuestas:

DEPEDENCIA	VENCIDAS
Vicepresidencia Comercial –Gerencia de Ventas	8
Vicepresidencia corporativa – Gerencia Financiera	2
TOTAL	10

ID	FECHA INICIO	TIEMPOS RESPUESTA (HÁBILES)	FECHA FINAL	FUNCIONARIO RESPONSABLE	GESTIÓN DIRECCIÓN DE CLIENTE Y ATENCIÓN CIUDADANA	FECHA RESPUESTA
04.057.337	24-10-2024	15 días	18-11-2024	Vicepresidencia Comercial	Email: 30/10/2024 02.980.188 del 29/11/2024 02.988.282 del 18/12/2024 03.001.055 del 31/01/2025	14-02-2025
04.058.383	25-10-2024	15 días	19-11-2024		Email: 30/10/2024 02.980.188 del 29/11/2024 02.988.282 del 18/12/2024 03.001.055 del 31/01/2025	14-02-2025
04.059.382	28-10-2024	15 días	09-12-2024		Email: 30/10/2024 02.988.282 del 18/12/2024	14-01-2025
04.060.364	29-10-2024	15 días	21-11-2024		02.980.188 del 29/11/2024 02.988.282 del 18/12/2024	28-01-2025
04.080.516	28-11-2024	15 días	19-12-2024		03.001.055 del 31/01/2025	31-01-2025
04.085.352	05-12-2024	15 días	27-12-2024		Email: 23/12/2024	27-12-2024
04.085.360	04-12-2024	15 días	26-12-2024		Email: 23/12/2024	27-12-2024
04.086.663	04-12-2024	15 días	26-12-2024		Email: 23/12/2024	27-12-2024
04.057.534	21-10-2024	15 días	13-11-2024	Vicepresidencia Corporativa	Email: 23/12/2024 02.980.188 del 29/11/2024 02.988.282 del 18/12/2024 03.001.055 del 31/01/2025	20-02-2025

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. 03.016.532

ASUNTO : IM OC OCI Informe seguimiento trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias II semestre 2024

ID	FECHA INICIO	TIEMPOS RESPUESTA (HÁBILES)	FECHA FINAL	FUNCIONARIO RESPONSABLE	GESTIÓN DIRECCIÓN DE CLIENTE Y ATENCIÓN CIUDADANA	FECHA RESPUESTA
04.065.949	07-11-2024	30 días	20-12-2024		Email: 14/12/2024, 23/12/2024	30-12-2024

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que la Dirección de Atención al Ciudadano ha realizado el seguimiento de las PQRSDF vencidas y extemporáneas de manera semanal a través de correos electrónicos a las diferentes dependencias; es importante mencionar, que las anteriores PQRSDF (10) ya se encuentran subsanadas.

Se observaron reportes de las peticiones en estado vencidas a la oficina de Control Disciplinario Interno, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.3 DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS, Etapa 3, literal A. "Reportar las peticiones en estado vencido a la Oficina de Control Disciplinario Interno".

6.2 PQRSDF Extemporáneas

De las 1.428 PQRSDF allegadas a la Industria Militar en el segundo semestre del 2024, se observaron que a 149 solicitudes se emitió respuesta por fuera de los términos de Ley:

DEPEDENCIA	EXTEMPORÁNEO
Oficina de Seguridad y defensa	2
Oficina Legal	10
Vicepresidencia Comercial	68
Vicepresidencia corporativa	61
Vicepresidencia de Operaciones	8
TOTAL	149

Se realizó una revisión selectiva de treinta (30) PQRSDF extemporáneas, para evaluar la trazabilidad y coherencia de las respuestas emitidas al ciudadano, evidenciando que las respuestas guardan congruencia con los hechos de los peticionarios; sin embargo, se observa que hubo un error de digitación en la fecha límite de respuesta, dando a conocer que, cuatro (4) PQRSDF aún se encontraban en términos (Anexo: Seguimiento PQRSDF extemporáneas).

6.3 PQRSDF Terminadas

De acuerdo a una verificación selectiva a la trazabilidad y coherencia de las respuestas emitidas al ciudadano, las respuestas guardan congruencia con los hechos de los peticionarios, sin embargo:

- Los ID 04.049.132 – 04.086.464, no fueron registrados en el aplicativo en la fecha oportuna ocasionando demora en las respuestas.
- El ID 04.049.132, se observa que el peticionario solicitó información de un funcionario pensionado, donde se emitió respuesta sin tener en cuenta la debida documentación y autorización de este funcionario.

Teniendo en cuenta la anterior situación, se realizó solicitud adicional a la Gerencia de Talento Humano, a través de correo electrónico del 6 de marzo de 2025, donde se le requirió la siguiente información:

ASUNTO : IM OC OCI Informe seguimiento trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias II semestre 2024

"1-Remita información correspondiente a Synergys y correos electrónicos en donde funcionarios de su dependencia han dado respuesta a requerimientos de desprendibles de nómina (funcionarios retirados y pensionados) de la vigencia 2024 hasta la fecha."

Ante este requerimiento, el día lunes 10 de marzo de 2025, la Gerencia de Talento Humano remite información solicitada, donde se realizó una revisión selectiva a los siguientes Synergy:

- 02.870.656 – Solicitud sin documentos soporte que acredite el interés legítimo del mismo, sin embargo, se emite respuesta por parte de la Industria Militar.
- 02.871.805 – Se presenta solicitud a través de un tercero, sin documentación soporte que acredite parentesco y/o autorización del trámite.
- 02.870.157 – Solicitud sin documentos soporte que acredite el interés legítimo del mismo.
- 02.899.301 – Requerimiento en el cual se evidencia que la funcionaria plasma la observación que *"para las próximas solicitudes se anexe la cedula de ciudadanía (...) "*, sin embargo, envía la información.
- 02.957.115 – Se evidencia que la funcionaria encargada del trámite añade a la respuesta la siguiente nota: *"En atención al correo que antecede, muy comedidamente se informa que para proceder con la solicitud se necesita que por favor sean confirmados todos los datos de la señora Martha Serrato, datos básicos y datos de contacto y adicional anexar la cedula de ciudadanía en formato PDF, de igual manera informar los datos de la persona solicitante y de contacto e indicar el parentesco que se tiene con la señora Martha, ya que la información solicitada es confidencial. También es importante que se mencionen los meses que se requieren los comprobantes."* Es decir, la funcionaria conoce el procedimiento acuerdo la protección de información y condiciones de respuesta consagrados en la ley 1755 de 2015, pero los aplica de manera selectiva.
- 02.838.279 - Solicitud sin documentos soporte que acredite el interés legítimo del mismo.
- 02.871.675 - Solicitud sin documentos soporte que acredite el interés legítimo del mismo.
- 02.883.238 – La respuesta de este documento mediante Synergy 02.889.375, se evidencia que una funcionaria emite una respuesta con los parámetros legales adecuados, donde requiere a la parte accionante que allegue este requerimiento a través de una dirección electrónica que se encuentre a nombre de la peticionaria y/o mediante oficio suscrito por el peticionario; entendiendo que la información que solicita es de carácter reservado y únicamente puede ser allegada al peticionario y/o apoderado identificado y acreditado.
- 02.907.168 – En esta solicitud, el accionante se identifica como COOPINDUMIL, empresa identificada en el RUES con el NIT No. 860029552-0, empresa privada con actividad comercial enfocada en *"Actividades financieras de fondos de empleados y otras formas asociativas del sector solidario"*, donde desde la dirección de correo electrónico carterasogamosos@coopindumil.com.co requiere información, la cual le fue negada al signatario.
- 02.944.533 - Solicitud sin documentos soporte que acredite el interés legítimo del mismo, sin embargo, se emite respuesta por parte de la Industria Militar.

No. 03.016.532

ASUNTO : IM OC OCI Informe seguimiento trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias II semestre 2024

6.4 Publicación página web

Se encontraron publicados en la página web de la Industria Militar los informes trimestrales para la coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el sector defensa PQRSDF del tercer y cuarto trimestre del año 2024:

Informes de solicitudes de acceso a la información (PQRS)

2024	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
2023	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre

7. FORTALEZA.

Atención a las solicitudes de información y aclaración de inquietudes por parte de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana de la Industria Militar.

8. DEBILIDADES.

El análisis, seguimiento y resultado de la gestión de las PQRSDF se realiza manualmente generando reprocesos, debido a que existen dos aplicativos como:

- El Sistema Gestor Documental E-Synergy, que no cuenta con una alerta de notificación frente a las fechas de contestación de las PQRSDF.
- Formato de control en excel, donde se alimenta manualmente las fechas de contestación de las PQRSDF, siendo sensible a cometer posibles errores humanos.

9. CONCLUSIÓN.

Teniendo en cuenta los resultados de la evaluación realizada a los procedimientos de las PQRSDF, es necesario mejorar los tiempos de respuesta para evitar vencimientos, como se relacionan a continuación:

ESTADO	# PQRSDF	%
Terminado	1124	78,7
En términos	145	10,2
Extemporáneo	149	10,4
Vencido	10	0,7
TOTAL	1428	100,0

10. RECOMENDACIONES.

- Para mitigar las PQRSDF vencidas y evitar reprocesos en la Industria Militar, se recomienda dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, sin perjuicio del término especial para resolver las siguientes modalidades de derecho de petición.

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.

03.016.532

ASUNTO : IM OC OCI Informe seguimiento trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias II semestre 2024

CATEGORIA DOCUMENTAL	TERMINOS LEY 1755 DEL 2015
CONSULTAS DE INFORMACION. (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 INTERES GENERAL. (Información laboral, Nomina, etc., entregas de Material, Información general, copias valor uso).	Diez (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
Denuncias	Quince (15) hábiles para el Acuse de recibo y trámite a la Oficina de Control Interno o Control Disciplinario Interno.
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

- b) Promover e implementar el sistema de información que le permita eliminar los controles manuales a la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, con el fin de evitar los riesgos que se pueden generar en el manejo de estos archivos, por ejemplo, incluir una columna con la fecha de contestación de la PQRSDF y de esta forma, realizar un seguimiento efectivo al estado de la misma. Teniendo en cuenta las solicitudes realizadas por la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana a la Gerencia de TI (02.674.867 del 13/12/2022, 02.739.939 del 30/05/2023, 02.893.985 del 24/05/2024).
- c) Fortalecer los controles existentes en cada proceso, que permitan garantizar el cumplimiento a lo informado en el procedimiento de PQRSDF, numeral 4.1.3 TERMINOS Y CONDICIONES PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE DERECHO DE PETICIÓN., con el fin de evitar el incumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 1437 del 18 de enero del 2011.
- d) Es necesario que la Oficina de Gestión y Cumplimiento / Correspondencia, junto con la Dirección de Cliente y Atención al Ciudadano tramiten en el aplicativo gestor documental Synergy las PQRSDF que son allegadas a la Industria Militar el mismo día o en su defecto al siguiente día hábil (ID 04.049.132 – 04.086.464), en cumplimiento a lo establecido en el instructivo para la recepción, radicación, registro, distribución y control de las comunicaciones oficiales de la Industria Militar – IM OC OGC IN 006 numeral 4.7 Distribución de las comunicaciones oficiales, debido a que reportaron dos (2) peticiones días después:

No. 03.016.532

ASUNTO : IM OC OCI Informe seguimiento trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias II semestre 2024

ID	Fecha de radicado	Fecha creado en Synergy	Tipo de Petición	Tiempos de Respuesta	Fecha final
04.049.132	11-10-2024	16/10/2024	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	01-11-2024
04.086.464	05-12-2024	9/12/2024	TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE	5 DÍAS HÁBILES	16-12-2024

- e) En lo referente a la competencia y niveles de autoridad para generar las respuestas a los requerimientos de información o acciones específicas, deberán llevar la revisión o visto bueno de cada gerencia de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de servicio al cliente para la atención a requerimientos de PQRSDF, numeral 4.1.5., literal c.
- f) Revisar las respuestas de las PQRSDF antes de enviarlas para asegurar que estas contengan un lenguaje claro, respetuoso, profesional y adecuado al contexto de la petición, para evitar interpretaciones erróneas por parte del ciudadano.
- g) Teniendo en cuenta que la Dirección de Cliente y Atención al Ciudadano gestiona PQRSDF, revisar la viabilidad que esta misma dependencia sea la encargada de enviar la respuesta al ciudadano y no la dependencia que emite la respuesta; así mismo, de subirla al sistema o buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la página web de la Industria Militar.

11. HALLAZGO.

Proceso Gestión de Talento Humano

En la verificación y trazabilidad realizada selectivamente a las PQRSDF, se observaron irregularidades e inobservancias en el suministro de información mediante requerimientos presentados por terceros a la Industria Militar, donde por falta de rigurosidad demostrada por parte de una funcionaria del Proceso Gestión de Talento Humano, se han suministrado desprendibles de pago y datos sujetos de reserva a intervinientes sin un interés legítimo y/o autorización legal demostrable. Lo anterior incumpliendo lo establecido en el artículo 24 de la Ley 1755 de 2015:

ARTÍCULO 24. Informaciones y documentos reservados. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

(...)

3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.

(...)

PARÁGRAFO. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

Negritas y subrayadas propias del autor

No. 03.016.532

ASUNTO : IM OC OCI Informe seguimiento trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias II semestre 2024

Recomendación

- Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en el artículo 24 "*Informaciones documentos reservados*", ya que la emisión de las respuestas solo se le podrán emitir al titular de la información, sus apoderados o personas autorizadas con facultad expresa para acceder a la información.

El plan de mejoramiento debe ser presentando por el dueño del proceso a la Oficina de Control Interno, en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles a partir de la fecha de oficialización del informe.

Es importante tener en cuenta que es responsabilidad del dueño del proceso subsanar el hallazgo que se describe en el informe, gestionando con efectividad el plan de mejoramiento, tomando las acciones que permitan eliminar de raíz las causas del hallazgo y fortalecer el Sistema de Control Interno.

Es de gran importancia para los procesos gestionar las recomendaciones generadas por la Oficina de Control Interno, con el fin de evitar futuros hallazgos por incumplimientos, teniendo en cuenta las disposiciones establecidas en la Ley 87 de 1993 "*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones*", en su artículo 4. "*Elementos para el Sistema de Control Interno...*" literal g. "*Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno*".

Cordialmente,



Abg. JORGE ALEJANDRO ZAMORANO CONTRERAS
Jefe de Grupo de la Oficina de Control Interno

Anexos. Plan de mejoramiento.
Seguimiento y control PQRSDF IV trimestre 2024.
Seguimiento PQRSDF extemporáneas.

Elaboró: Profesionales Oficina de Control Interno
Esmeralda Muñoz y Yaneth Tarapues M.

