

MEMORANDO

Al contestar cite estos datos:

Radicado No: 02.833.614

Fecha Elaboración: 02/01/2024 10:53

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

Señor General (RA)

RICARDO GOMEZ NIETO

Presidente de la Industria Militar

De conformidad con lo previsto en el Artículo 21 del código procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo, *Ley 1755 de 2015* y la *Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016* emitida por el Ministerio de Defensa Nacional y demás normas concordantes, la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana se permite dar a conocer el informe correspondiente a la gestión de PQRSDF del cuarto trimestre de la vigencia 2023.

OBJETIVO GENERAL

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

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar seguimiento y control de las respuestas proyectadas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas, de acuerdo a los términos establecidos por ley.
- Emitir recordatorios de manera permanente a los procesos implicados, con el fin de que conozcan las PQRSDF que se encuentran en estado vencido y en términos de respuesta.
- **Reportar trimestralmente al Ministerio de Defensa Nacional el INFORME PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO CIUDADANO EN 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 394-1, 2, 3



CMD-SG-00014



Importador - Res. 011940
Exportador - Res. 011941



CLBOG 00898-1-2



Res. No CSR 0536 - 2021



Premio Iberoamericano
de la calidad categoría Oro - 2022



Marzo 2023 - Marzo 2024
Col

Industria Militar - INDUMIL

www.Indumil.gov.co

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

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" 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

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

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."

No. 02.833.614

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

9. Manual para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea para la República de Colombia.
10. NTC-ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

II. TÉRMINOS DE RESPUESTA

Los términos para dar respuesta a las solicitudes instauradas a la Industria Militar, son los que establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) y la Ley estatutaria 1755 de 2015.

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

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" 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. 02.833.614

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

III. ESTADO DE SOLICITUDES DE PQRSDF CUARTO TRIMESTRE 2023

PERIODO ANTERIOR (JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2023)

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

Nota: Se informa que las 2 solicitudes que se encontraban vencidas correspondientes al tercer trimestre del 2023 se subsanaron según lo acordado con los diferentes procesos.

PERIODO ACTUAL (OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2023)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
964	793	8	40	0.8%

Notas:

- De las 964 solicitudes que ingresaron durante el tercer trimestre el 17% se encuentran en términos para dar respuesta correspondiente a 163 solicitudes.

IV. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Las cifras de totales y subtotales, corresponden a los porcentajes de las respuestas emitidas por la Industria Militar frente a los requerimientos recibidos por proceso.

DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD O DE LA FUERZA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTALES	RESPUESTAS	
							TOTAL	Efectivas
Presidencia	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Gestión y Cumplimiento	0	8	0	0	0	8	100%	8
Vicepresidencia Corporativa	287	0	0	0	0	287	71%	204
Vicepresidencia de Operaciones	39	0	0	0	0	39	80%	31
Vicepresidencia Comercial	416	0	0	0	0	416	97%	401
Oficina de Seguridad y Defensa	0	0	0	111	0	111	65%	71
Oficina de Planeación	1	0	0	0	0	1	100%	1

No. 02.833.614

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

Oficina de Control Interno	15	0	0	0	0	15	99%	14
Oficina Legal	86	0	0	0	0	86	72%	62
Fábrica José María Córdoba	0	0	0	0	0	0	0	0
Fábrica Antonio Ricaurte	0	0	0	0	0	0	0	0
Fábrica Santa Bárbara	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	0	0	0	1	100%	1
TOTAL	845	8	0	111	0	964	82%	793

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	212	0	212	63%	135
"SOLICITUDES ENTIDADES DE CONTROL (Información contractual)	18	0	0	0	0	18	100%	18
"SOLICITUDES DE INTERÉS GENERAL Información laboral (Certificados laborales , Nómina, etc.), entregas de Material, Información general, copias valor uso "	351	0	0	0	0	351	85%	298
PETICIONES CONGRESISTAS (Senadores y Representantes)	1	0	0	0	0	1	100%	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES (Ministerio de Defensa Nacional, Ministerio de Justicia, Presidencia de la República, Viceministerio para el GSED)	1	0	0	0	0	1	100%	1
"SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN. Fichas técnicas, información laboral, información contractual."	100	0	0	0	0	100	89%	89

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 Córdoba" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

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

Tel. 57 (1) 220-7800

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

No. 02.833.614

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

"TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS (DCCA) CGFM (Información permisos de porte, tenencia, salvoconductos, sesión de armas etc.)"	247	0	0	0	0	247	100%	247
SOLICITUDES BONOS PENSIONALES - TÉRMINOS EN CUMPLIMIENTO A LA LEY 797 DE 2003	30	0	0	0	0	30	0%	0
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	0	4	0	0	0	4	100%	4
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0
PERIODISTAS	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	748	4	0	212	0	964	63%	793

- **Nota:** Ingresaron 5 denuncias en el cuarto trimestre del año 2023 las cuales 2 corresponden a denuncias por actos de discriminación y 3 por corrupción.
- **Las solicitudes que se respondan después del 02/01/2024 serán reportadas en el próximo informe.**

VI. PETICIONES EN ESTADO VENCIDO POR PROCESO

GERENCIA DE VENTAS

No. RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN	TIPO	No. DIAS HABILES DE RESPUESTA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	PROCESO IMPLICADO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA
02.805.925	25/10/2023	CONSULTAS DE INFORMACIÓN.	30	ARMANDO ESTELA GARRIDO Suministrar insumos a financiera	CORREO PETICIÓN DEVOLUCIÓN DE DINERO	Gerencia de Ventas	6/12/2023
02.809.384	2/11/2023	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL.	15	DCCA-DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS	CORREO PETICIÓN SALVO CONDUCTO DE PORTE DEL ARMA TRAUMÁTICA	Gerencia de Ventas	23/11/2023
02.812.735	10/11/2023	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL.	15	DCCA-DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS	CORREO PETICIÓN SR. WILLIAM GONZALEZ PEÑA	Gerencia de Ventas	1/12/2023
02.818.974	27/11/2023	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL.	15	SERVISELECT LTDA cargar correo de envío	CORREO PETICIÓN ENTREGA ARMAS	Gerencia de Ventas	18/12/2023
02.821.709	1/12/2023	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL.	15	MARIANA GARCIA ESCOBAR falta medio de envío y firmado	CORREO PETICIÓN FACTURAS DE COMPRA ARMAS Y MUNICIÓN	Gerencia de Ventas	22/12/2023
02.823.119	5/12/2023	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL.	15	DCCA-DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS	PRECIOS DE MUNICIONES SR. ALEX J. OLSON	Gerencia de Ventas	26/12/2023

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. 02.833.614

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

GRUPO COMERCIO EXTERIOR

No. RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN	TIPO	No. DIAS HABLES DE RESPUESTA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	PROCESO IMPLICADO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA
02.813.394	14/11/2023	CONSULTAS DE INFORMACIÓN.	30	EJERCITO NACIONAL	CORREO 2023582002651441 PETICIÓN CONCEPTO TÉCNICO MUNICIÓN CAL. 155 MM	Grupo Comercio Exterior	26/12/2023

GERENCIA DE PRODUCCIÓN

No. RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN DD/MM/AAAA	TIPO	No. DIAS HABLES DE RESPUESTA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	PROCESO IMPLICADO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA
02.823.960	6/12/2023	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL.	15	ACASEP ASOCIACION COLOMBIANA DE ACADEMIAS DE SEGUR	PETICIÓN ELABORACIÓN LOTES DE MUNICIÓN	Gerencia de Producción	27/12/2023

A. ESTADO- PETICIONES INTERPUESTAS POR LA VEEDURÍA CIUDADANA

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2023 comprendido entre los meses de (OCTUBRE – DICIEMBRE), ingresaron **46 PQRSDF** por parte de la veeduría ciudadana, de las cuales **31** cuentan con respuesta y **15** están en trámite de respuesta.

• 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.

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM-DCCA	247	247
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	247	247

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. 02.833.614

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

• **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	815	84%
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)	149	16%
Fax	0	0
TOTAL	964	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	627	73%
Foros	0	0
Chat institucional	229	27%
TOTAL	856	100%

De las 627 llamadas que ingresaron al PBX de la Industria Militar (57-1) 220-7800 y a la Línea gratuita 01 8000 912 986 en el cuarto trimestre de 2023, 344 fueron trasladadas por competencia al Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (DCCAE), por concepto de consulta y trámite de:

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

No. 02.833.614

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

• **BUZÓN CONTÁCTENOS**

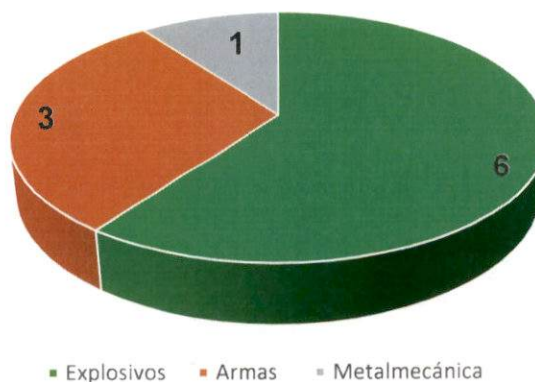
Durante el trimestre de octubre a diciembre la Industria Militar recibió un total de **204** PQRSDf, a través del buzón contáctenos, establecido en la página web de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Vicepresidencia Comercial – Vicepresidencia de Operaciones y Oficina Legal	Consultas de Información	82
Oficina de Gestión y Cumplimiento - Vicepresidencia Comercial - Oficina Legal y Vicepresidencia Corporativa	Peticiones de Interés General	15
Vicepresidencia Comercial	Quejas	1
Vicepresidencia Comercial	Traslado a un funcionario Competente	106
TOTAL		204

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

Durante el cuarto trimestre comprendido entre octubre a diciembre del presente año, ingresaron a la Industria militar un total de 10 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 se encuentran en trámite de respuesta, los 5 restantes ya cuentan con atención final.

ORC POR LÍNEA



Así mismo se puede evidenciar que la línea con más ORC corresponde a explosivos equivalente a un 60%, mientras que la línea de Metalmecánica solo presentó el 10%, la línea de Armas presentó un porcentaje del 30%.

No. 02.833.614

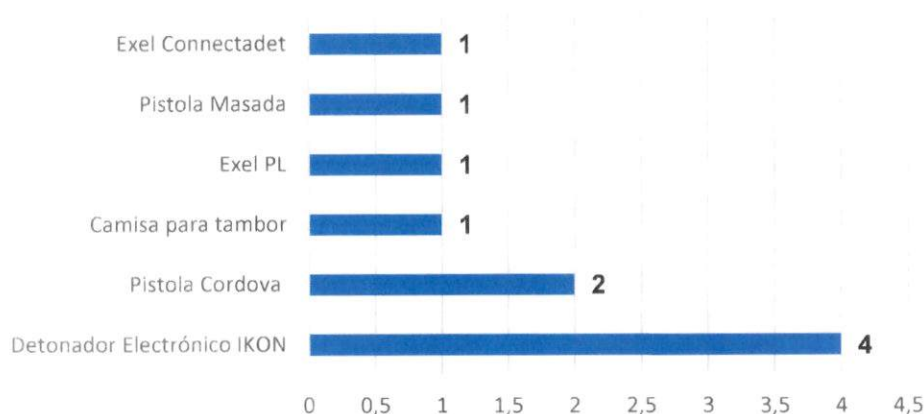
ASUNTO : IM OC VCM CUARTO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2023

2 ORC son comercializadas correspondiente a los proveedores:

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

Los productos que presentaron fallas son los siguientes:

En la presente grafica se puede evidenciar la participación de los productos con ORC, los productos con más número de reclamaciones pertenecen a el Detonador electrónico IKON correspondiente a un total de 4 reclamaciones, seguido de la Pistola Cordova con un total de 2 ORC.



Según la presente grafica se puede evidenciar que 6 de las 56 ORC registradas durante el 2023 se encuentran actualmente en trámite, 24 de estas NO cumplen para reposición o garantía y los 26 restantes cumplen con los parámetros establecidos para aceptarse como garantía.



No. 02.833.614

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

A. LIMITANTE

1. Se evidencia que en algunas ocasiones los procesos no dan respuesta a las notificaciones (Alertas), emitidas por correo electrónico y el Gestor Documental E-Synergy por parte de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, los cuales sirven de recordatorio para dar respuesta oportuna a las PQRSDF, interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas.
2. Dificultades en el cargue de los soportes (**Respuestas**) escaneadas en el Gestor Documental, con las respectivas firmas los cuales permiten garantizar el documento definitivo, el cual tiene valor probatorio para la entidad en cumplimiento con la Ley 564 de 2012 y al Código General del Proceso Art 244.
3. Falta de supervisión y manejo del Gestor Documental E- Synergy, por parte de los jefes de cada área, ya que en varias ocasiones no se observan los documentos a los funcionarios encargados de la respuesta, provocando así retrasos en las mismas.

B. METODOLOGÍA

1. Se notificaron alertas de seguimiento a los procesos implicados, por concepto de PQRSDF en estado vencido y en términos, en donde se evidencio respuesta por parte de los mismos durante el trimestre.
2. Se realizan presentaciones semanales, las cuales son puestas en conocimiento en las reuniones del grupo directivo con el ánimo de que los vicepresidentes, jefes de oficina y directores conozcan el estado de las mismas.
3. Se realizó capacitación el 21 de diciembre sobre tips de respuestas oportunas, tiempos de respuesta y comunicación asertiva para el tratamiento de PQRSDF liderada por la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana a toda la Vicepresidencia Corporativa con el ánimo de concientizar a los funcionarios sobre la importancia que trae consigo dar respuestas oportunas y las posibles repercusiones que trae el no dar respuesta.
4. Se genera memorando a la Oficina de Control Disciplinario Interno con el ánimo de generar acciones correctivas al respecto.
5. Se elaboraron boletines informativos con el fin de generar conciencia y cultura en los funcionarios sobre la importancia de dar respuestas oportunas a las PQRSDF.

C. SATISFACCIÓN RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Con el ánimo de medir la satisfacción en cuanto al tema de respuestas a requerimiento de PQRSDF durante la vigencia del cuarto 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 12

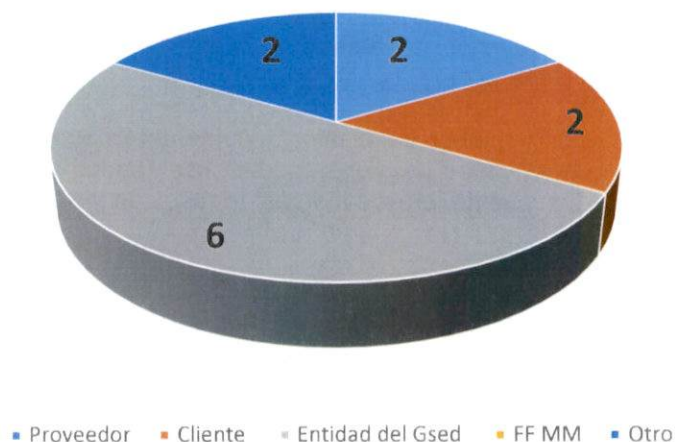
No. 02.833.614

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

respuestas acorde a los correos enviados donde se solicitaba a la ciudadanía el diligenciamiento de la misma , obteniendo los siguientes resultados:

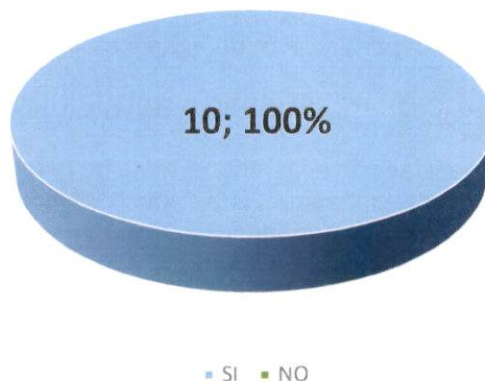
1. ¿A qué tipo de usuarios caracterizados por Indumil pertenece?

Se evidencia que el grupo de interés con más participantes corresponde a entidades del GSED, con un total de 6.



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

El 100% de los encuestados está conforme con los tiempos en que llega su respuesta.

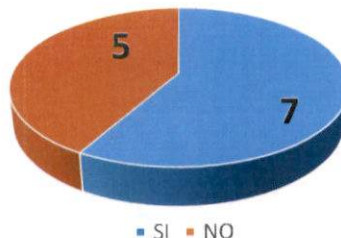


No. 02.833.614

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

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

Respecto a esta pregunta 7 de los encuestados consideran que la respuesta fue comprensible mientras que los 5 restantes no.



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

Para 10 personas el texto responde a la pregunta o solicitud realizada a 2 no.



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

Se evidencia que el canal más usado por parte de los encuestados corresponde al correo electrónico con un total de 8.

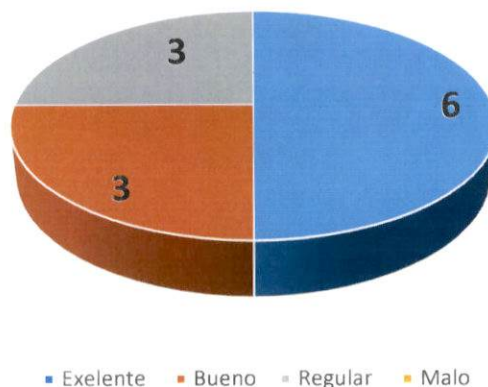


No. 02.833.614

ASUNTO : IM OC VCM CUARTO 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.

En la presente gráfica se observa que 6 personas califican los canales de manera excelente, 3 como buenos y 3 regular.



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 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.
- **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 **793** solicitudes en estado terminado, dando cumplimiento a la ley 1755 de 2015 esto corresponde al **82%** de las **964** PQRSDF que ingresaron a través de los diferentes canales habilitados para tal fin.
- Durante el trimestre ingresaron **5** denuncias las cuales fueron trasladadas por competencia al oficial de transparencia para que este a su vez las tramitara al proceso de control

No. 02.833.614

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

correspondiente 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 **163** 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,


Mayor General (R) LUIS EMILIO CARDOZO SANTAMARIA
Vicepresidente de Operaciones de la Industria Militar
Encargado de las funciones de la Vicepresidencia Comercial

Elaboró: Laura Yesenia Lamus Gonzalez, Profesional DCC 

Aprobó: Camilo Eduardo Castro Suarez, Director de Cliente y Atención Ciudadana, (E) de las funciones de la Gerencia de Mercadeo 

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

Anexos:

- Cuadro seguimiento Control PQRSDF
- Planillas octubre, noviembre y diciembre - Synergy
- Correos de recordatorio.
- Memorandos
- Presentaciones power point.
- Boletines informativos