

Al contestar cite estos datos:

Radicado No: 02.957.783

Fecha Elaboración: 07/10/2024 11:42

ASUNTO : 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

Doctora

YASIRA SIRLEY PEREA MORENO

Jefe de la Oficina Relación con el Ciudadano

usuarios@mindefensa.gov.co

Constructoresdelservicio@mindefensa.gov.co

De conformidad con lo previsto en el Artículo 21 del código procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo, Ley 1755 de 2015 y la Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016 emitida por el Ministerio de Defensa Nacional y demás normas concordantes, la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana se permite dar a conocer el informe correspondiente a la gestión de PQRSDF del tercer trimestre de la vigencia 2024.

OBJETIVO GENERAL

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

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar seguimiento y control a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas, de acuerdo a los términos establecidos por ley.
- Emitir recordatorios de manera permanente a los procesos implicados, con el fin de que conozcan las PQRSDF que se encuentran en estado vencido y en términos de respuesta.
- **Reportar trimestralmente al Ministerio de Defensa Nacional el INFORME PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA, en cumplimiento a la Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016**



SC-537.1.2.3



SA 344-1, 2, 3



OS 396-1, 2, 3



CMD-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" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha - Cundinamarca | Cra. 17 No 30 - 211 sur Ciudad Latina

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

Tel. 57 (1) 220-7800

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

No. 02.957.783

ASUNTO : 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

emitida por el Ministerio de Defensa Nacional y con relación a las peticiones presentadas por los ciudadanos y demás grupos de interés ante la Industria Militar.

- Publicar en el sitio web, los informes trimestrales presentados en el numeral 4.2 en la sección, Transparencia y Acceso a la Información Pública / Informes Públicos.
- Reportar a la Oficina de Control Disciplinario Interno para su respectivo plan de mejoramiento, las PQRSDF que por alguna circunstancia hayan incumplido los términos establecidos por la ley.
- Presentar los avances y reportes en el comité Institucional de Gestión y Desempeño, de acuerdo al Artículo 6 de la Resolución 092 del 17 de mayo de 2018, donde se establecen los planes, programas y estrategias de acuerdo a la Política de servicio y participación ciudadana.

I. MARCO LEGAL

1. Constitución Política de Colombia.
2. Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
3. *Ley 527 de 1999 "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones".*
4. *Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."*
5. *Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."*
6. Decreto 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica".
7. Resolución 092 del 17 de mayo de 2018" Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y se crea el comité Institucional de Gestión y Desempeño en la Industria Militar."
8. Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016 Ministerio de Defensa Nacional "Presentación informe trimestral."
9. Manual para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea para la República de Colombia.
10. NTC-ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

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

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

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

Tel. 57 (1) 220-7800

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

No. 02.957.783

ASUNTO : 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

II. TÉRMINOS DE RESPUESTA

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

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

Los términos para decidir o responder se cuentan a partir del día hábil siguiente a la recepción por la entidad competente y serán atendidas de acuerdo con el medio de presentación utilizado por el ciudadano (escrito, verbal y virtual).

"Nota: Los términos se cuentan en días hábiles, a partir del día hábil siguiente a la fecha de recepción de los derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes en la Industria Militar, por cualquiera que sea el medio por el cual ingresó."

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

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

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibató | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

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

Tel. 57 (1) 220-7800

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

No. 02.957.783

ASUNTO : 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

III. ESTADO DE SOLICITUDES DE PQRSDF TERCER TRIMESTRE 2024

PERIODO ANTERIOR (ABRIL, MAYO Y JUNIO 2024)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
933	933	0	0	0%

PERIODO ACTUAL (JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2024)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
727	597	10	100	10%

Notas:

- De las **8** PQRSDF que se reportaron como vencidas en el periodo comprendido entre **(ABRIL, MAYO Y JUNIO 2024)** correspondientes al tercer trimestre, actualmente ya no se cuenta con esas vencidas, puesto que se cargó la respuesta en el flujo de trabajo del gestor documental synergy.
- De las **727** solicitudes que ingresaron durante el tercer trimestre el **16%** se encuentran dentro de los términos establecidos por la ley 1755 de 2015 para dar respuesta, que corresponde a **120** 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 (nota: este cuadro **no** es modificable puesto que se estableció de acuerdo a la *Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016* emitida por el Ministerio de Defensa Nacional).

Industria Militar - INDUMIL

www.Indumil.gov.co

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

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

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

Tel. 57 (1) 220-7800

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

No.

02.957.783

**ASUNTO : 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**

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	1	0	0	0	2	50%	1
Vicepresidencia Corporativa	264	0	0	0	0	264	71%	189
Vicepresidencia de Operaciones	47	0	0	0	0	47	87%	41
Vicepresidencia Comercial	291	0	0	0	0	291	94%	272
Oficina de Seguridad y Defensa	0	0	0	70	0	70	66%	46
Oficina de Planeación	2	0	0	0	0	2	100%	2
Oficina de Control Interno	7	0	0	0	0	7	100%	7
Oficina Legal	38	0	0	0	0	38	87%	33
Oficina de Control Disciplinario Interno	6	0	0	0	0	6	100%	6
TOTAL	656	1	0	70	0	727	82%	597

Se aclara que si la totalidad de las peticiones que ingresaron no se encuentran en la casilla de **efectivas** no quiere decir que estén vencidas si no por el contrario están dentro de los términos legales para contestar.

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

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

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

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

Tel. 57 (1) 220-7800

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

No. 02.957.783

ASUNTO : 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

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	159	0	159	61%	97
"SOLICITUDES ENTIDADES DE CONTROL (Información contractual)	8	0	0	0	0	8	100%	8
"SOLICITUDES DE INTERÉS GENERAL Información laboral (Certificados laborales , Nómina, etc.), entregas de Material, Información general, copias valor uso "	182	0	0	0	0	182	88%	160
PETICIONES CONGRESISTAS (Senadores y Representantes)	2	0	0	0	0	2	100%	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES (Ministerio de Defensa Nacional, Ministerio de Justicia, Presidencia de la República, Viceministerio para el GSED)	5	0	0	0	0	5	60%	3
"SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN. Fichas técnicas, información laboral, información contractual."	143	0	0	0	0	143	92%	131
"TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS (DCCA) CGFM (Información permisos de porte, tenencia, salvoconductos, sesión de armas etc.)"	189	0	0	0	0	189	97%	184
SOLICITUDES BONOS PENSIONALES - TÉRMINOS EN CUMPLIMIENTO A LA LEY 797 DE 2003	29	0	0	0	0	29	10%	3
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0%	0

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

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

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

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

Tel. 57 (1) 220-7800

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

No. 02.957.783

ASUNTO : 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

DEFENSORÍA DEL PUEBLO	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	0	4	0	0	0	4	75%	3
DENUNCIAS	6	0	0	0	0	6	100%	6
PERIODISTAS	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	564	4	0	159	0	727	82%	597

- **Nota:** Ingresaron 6 denuncias en el tercer trimestre del año 2024 las cuales corresponden a denuncias por actos de corrupción.
- **Las solicitudes que se respondan después del 03/10/2024 serán reportadas como resueltas fuera de términos en el próximo informe.**

VI. PETICIONES EN ESTADO VENCIDO POR PROCESO

OFICINA DE SEGURIDAD Y DEFENSA

No. RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN DD/MM/AAAA	TIPO	No. DIAS HABILES DE RESPUESTA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	PROCESO IMPLICADO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA
2.930.296	15/08/2024	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL.	15	PRIMERA BRIGADA DE EJERCITO NACIONAL	CORREO PETICIÓN PAGO DERECHOS DE ESCOLTAS BR-01	Oficina de Seguridad y Defensa	5/09/2024

GERENCIA DE VENTAS

No. RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN DD/MM/AAAA	TIPO	No. DIAS HABILES DE RESPUESTA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	PROCESO IMPLICADO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA
2.928.415	12/08/2024	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL.	15	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	CORREO PETICIÓN FACTURACION PISTOLAS GLOCK	Vicepresidencia Comercial	2/09/2024

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES COMPARTIDAS CON COMERCIO EXTERIOR

No. RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN DD/MM/AAAA	TIPO	No. DIAS HABILES DE RESPUESTA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	PROCESO IMPLICADO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA
2.932.757	21/08/2024	CONSULTAS DE INFORMACIÓN.	30	LOGISTICAS SAS	CORREO PETICIÓN CONCEPTO TÉCNICO OPERACIONES VENCIDA	Vicepresidencia Corporativa	2/10/2024

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. 02.957.783

ASUNTO : 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

2.933.489	22/08/2024	CONSULTAS DE INFORMACIÓN.	30	LABORATORIOS DE COSMETICOS VOGUE SA-GRUPO L'OREAL	CORREO PETICIÓN CONCEPTO TÉCNICO ITEM 71N MATERIA PRIMA TRIETHANOLAMINE 99% Y SOLICITUD VISTO BUENO CERTIFICACION DE USO FINAL	Vicepresidencia Corporativa	3/10/2024
2.934.267	24/08/2024	CONSULTAS DE INFORMACIÓN.	30	ACRON COLOMBIA SAS	CORREO PETICION CONCEPTO TECNICO FERTILIZANTE NPK 19-9-19	Vicepresidencia Corporativa	4/10/2024
2.934.281	24/08/2024	CONSULTAS DE INFORMACIÓN.	30	ACRON COLOMBIA SAS	CORREO PETICION CONCEPTO TECNICO NP 20-20-0	Vicepresidencia Corporativa	4/10/2024
2.934.282	24/08/2024	CONSULTAS DE INFORMACIÓN.	30	ACRON COLOMBIA SAS	CORREO PETICION CONCEPTO TECNICO NPK 16-16-16	Vicepresidencia Corporativa	4/10/2024
2.934.283	24/08/2024	CONSULTAS DE INFORMACIÓN.	30	ACRON COLOMBIA SAS	CORREO PETICION CONCEPTO TECNICO NPK 19-9-19 +1 CaO	Vicepresidencia Corporativa	4/10/2024
2.949.576	18/09/2024	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	10	INNSUTECH SAS	CORREO PETICIÓN COPIA DEL DOCUMENTO DE LOS RESULTADOS DE LAS PRUEBAS REALIZADAS LOS DÍAS 2 Y 3 DE DICIEMBRE DE 2012	Vicepresidencia de Operaciones	2/10/2024

GERENCIA FINANCIERA

No. RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN DD/MM/AAAA	TIPO	No. DIAS HABLES DE RESPUESTA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	PROCESO IMPLICADO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA
02.943.379	4/09/2024	QUEJAS	15	INGRO JESUS PASTRANA SANCHEZ VETAS INSUMOS A FINANCIERA	CORREO PETICIÓN DEVOLUCIÓN DINERO	Vicepresidencia Corporativa	25/09/2024

A. ESTADO- PETICIONES INTERPUESTAS POR LA VEEDURÍA CIUDADANA

Durante el tercer trimestre del 2024 no se evidenciaron peticiones por parte de la Veeduría Ciudadana.

• **TRASLADO POR COMPETENCIA**

Los requerimientos allegados a la Industria Militar y que son competencia de otras entidades, en su totalidad obedecen a registros, modificación de datos o ingreso de información concerniente a **salvoconductos** y demás trámites del Departamento **Control Comercio de Armas DCCA – Comando**

Industria Militar - INDUMIL

www.Indumil.gov.co

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

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

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

Tel. 57 (1) 220-7800

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

No. 02.957.783

ASUNTO : 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

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 remitido 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	246	246
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	246	246

SOLICITUDES RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y demás comunicaciones entrantes interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas a la Industria Militar, son canalizadas a través de diferentes medios de comunicación, como el correo electrónico, la línea gratuita de atención ciudadana y el buzón de contáctenos disponible en la página web www.indumil.gov.co.

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
Correo Electrónico indumil@indumil.gov.co	630	86%
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)	97	14%
Fax	0	0
TOTAL	727	100%

MULTICANALES-PREGUNTAS FRECUENTES		
MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
Chat institucional	179	25%
Línea Anticorrupción	0	0
Buzón de Sugerencias	0	0
Atención Presencial	28	5%
Atención Telefónico	337	48%
Foros	0	0
Buzón Contáctenos	156	22%
TOTAL	700	100%

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. 02.957.783

ASUNTO : 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

De las **156** llamadas que ingresaron al PBX de la Industria Militar **(57-1) 220-7800** y a la Línea gratuita **01 8000 912 986** en el tercer trimestre del 2024, **50** 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

• **BUZÓN CONTÁCTENOS**

Durante el trimestre de julio, agosto y septiembre la Industria Militar recibió un total de **156** PQRSDF, a través del buzón contáctenos, establecido en la página web de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Oficina de Seguridad y Defensa	Solicitud de información	1
Oficina Legal	Derechos de Petición	2
Vicepresidencia Comercial	Solicitud de Información y traslados por competencia	120
Vicepresidencia Corporativa	Solicitud de información laboral	26
Vicepresidencia de Operaciones	Concepto técnico	7
TOTAL		156

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

Durante el tercer trimestre comprendido entre julio a septiembre del presente año, ingresaron a la Industria militar un total de 15 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 13 de estas se encuentran en trámite de respuesta, los 2 restantes ya cuentan con atención final y cumplen como garantía. Así mismo se puede evidenciar que la línea con más ORC corresponde a Armas y Municiones con el 60%, seguida de Explosivos con un porcentaje del 33%. De las 15 ORC, 3 de ellas son comercializadas.

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

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

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

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

Tel. 57 (1) 220-7800

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

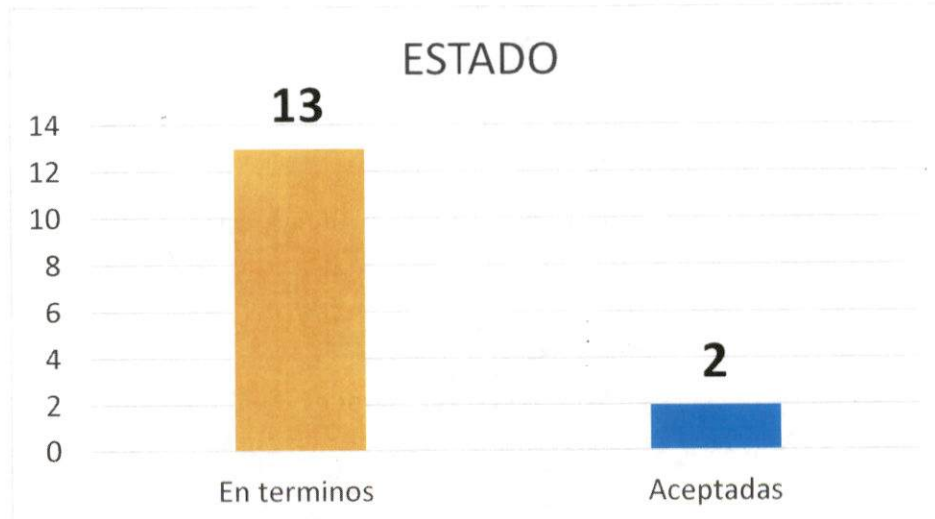
No. 02.957.783

ASUNTO : 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

ORC POR LÍNEA DE NEGOCIO



Según la presente gráfica se puede evidenciar que 13 de las 15 ORC registradas durante el tercer trimestre del 2024 se encuentran en trámite por parte de las fábricas en cuanto a informe final de la investigación, 2 de ellas ya fueron cerradas y aceptadas como garantía.



A. METODOLOGÍA

1. Se notificaron alertas de seguimiento a los procesos implicados, por concepto de PQRSDf en estado vencido y en términos, en donde se evidenció respuesta por parte de los mismos durante el trimestre.

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. 02.957.783

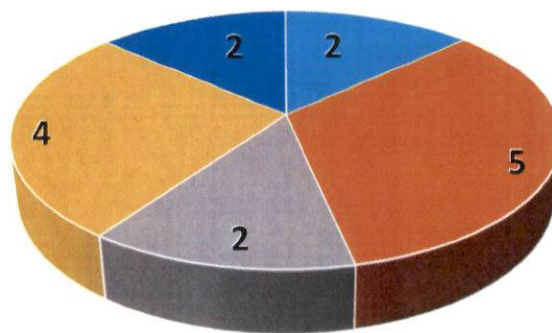
ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

2. Se elaboró plan de mejoramiento solicitado por la presidencia con documento 02.936.216 - IM OC DCC GME VCM PLAN DE MEJORAMIENTO GESTIÓN DE PQRSDF del cual se lleva un cumplimiento del 50%, se ha desarrollado estas actividades a corte de septiembre:
 - Se solicitó capacitación a archivo para el área de correspondencia sobre recepción y trámite de PQRSDF de acuerdo a la normatividad documental vigente (se anexan actas).
 - Se realizó oficio de seguimiento sobre el cargue de las PQRSDF y respuestas en el gestor documental (synergy) se anexa oficio.
 - Reportar a control disciplinario interno las respuestas dadas por los procesos fuera de términos y vencidas PQRSDF, (se anexan oficio synergy)
 - Correos electrónicos de seguimiento sobre el estado de PQRSDF (se anexan correos).
 - Se realizó la Modificación del gestor documental synergy que permita tipificar las diferentes modalidades de petición. (se anexan actas de reunión)
3. Se elaboraron boletines informativos con el fin de generar conciencia y cultura en los funcionarios sobre la importancia de dar respuestas oportunas a las PQRSDF.

B. SATISFACCIÓN RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Con el ánimo de medir la satisfacción en cuanto al tema de respuestas a requerimiento de PQRSDF durante la vigencia del tercer trimestre del 2024, nos permitimos relacionar los resultados de la calificación otorgada por parte de los ciudadanos a través de una encuesta de satisfacción elaborada por parte de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, esto con el fin de mejorar la calidad en la respuesta que se otorga con respecto a la entrega de información sobre productos, prestación de servicios y/o trámites ofrecidos por la Industria Militar. Se tomó contacto vía teléfono con 15 ciudadanos a los cuales se les aplico encuesta y se obtuvo los siguientes resultados:

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

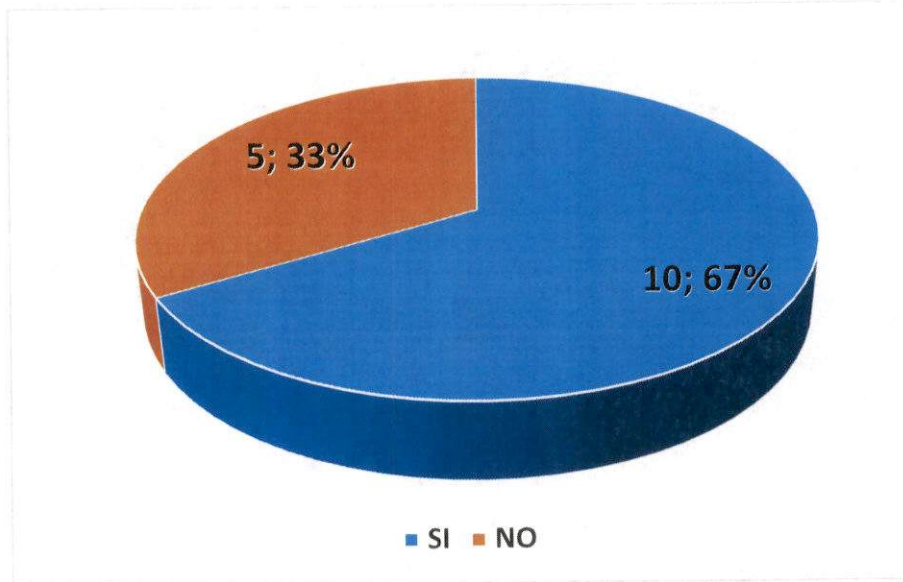


■ Proveedor ■ Cliente ■ Universidad ■ FFMM ■ Ciudadano

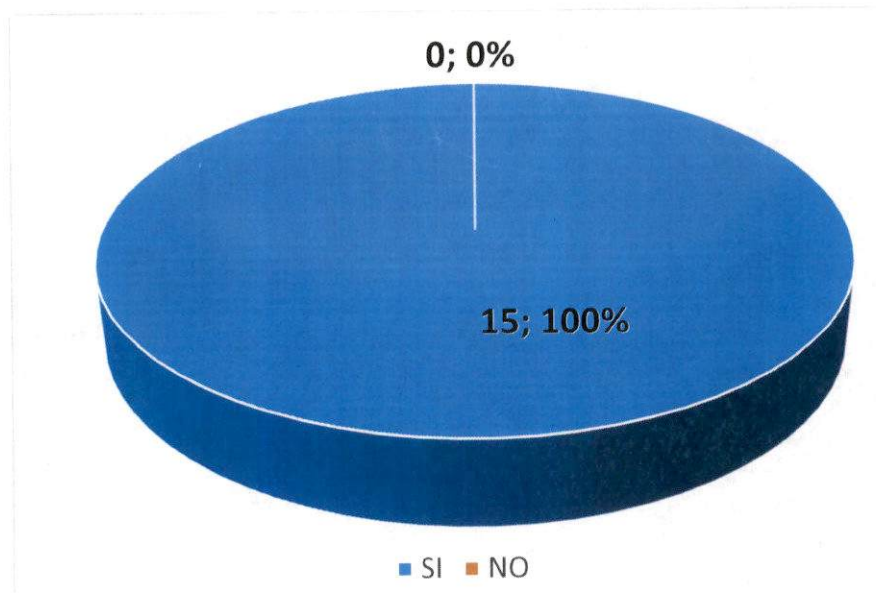
No. 02.957.783

ASUNTO : 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

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?



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.

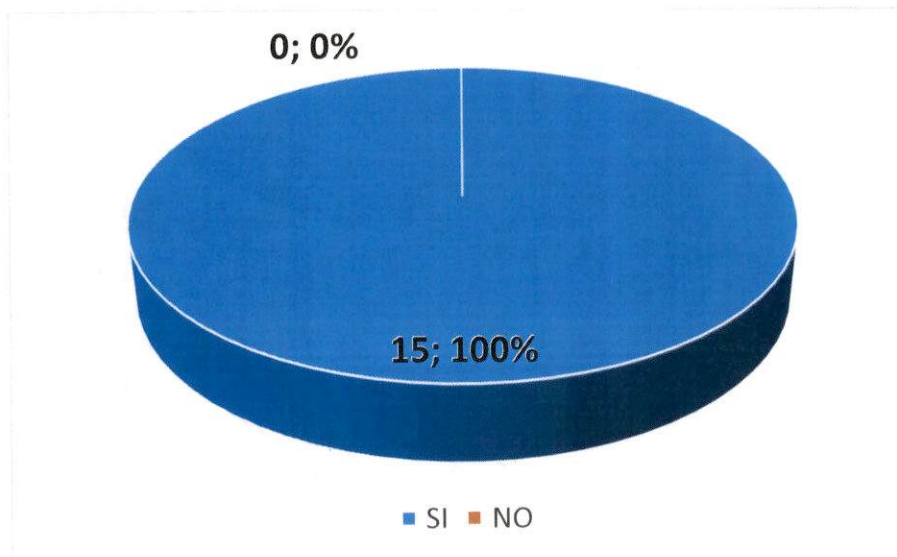
Tel. 57 (1) 220-7800

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

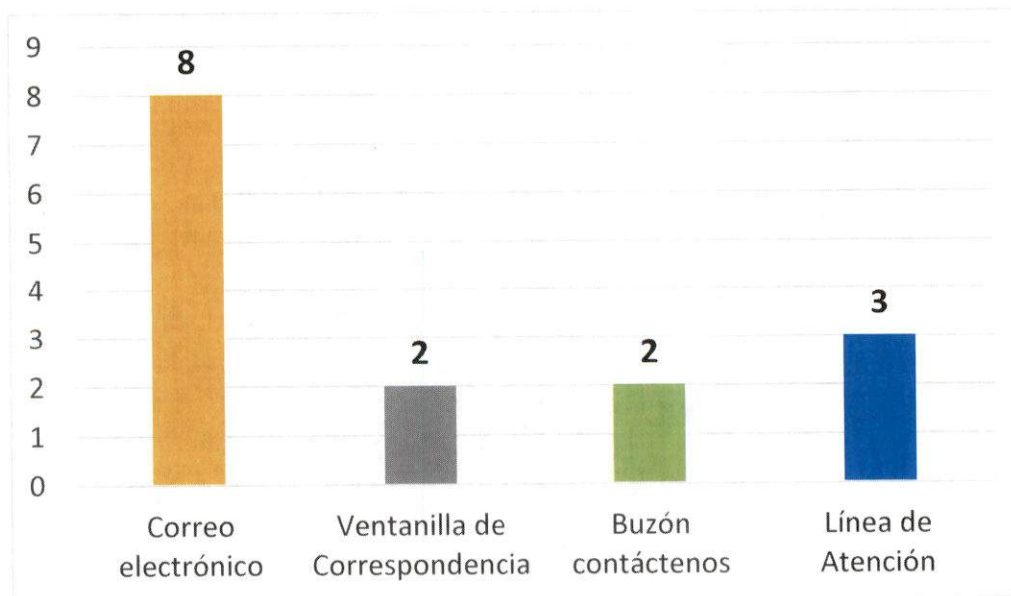
No. 02.957.783

ASUNTO : 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

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



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



Industria Militar - INDUMIL

www.Indumil.gov.co

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

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

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

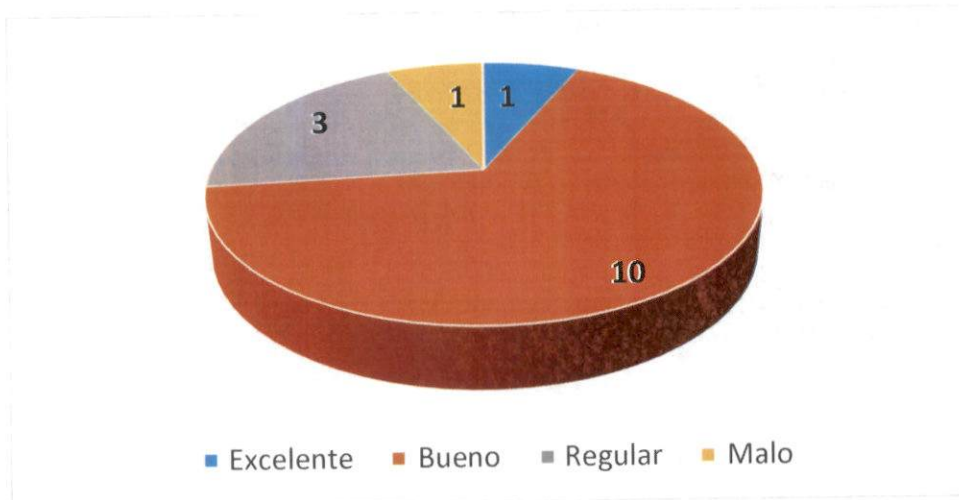
Tel. 57 (1) 220-7800

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

No. 02.957.783

ASUNTO : 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

6. **Pertenencia:** De los canales dispuestos por la Industria Militar, como califica su usabilidad.



I. CONCLUSIONES

- Se evidencia que a la fecha se registraron 10 peticiones en estado vencido por parte de los procesos, se aclara que la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana emitió notificaciones de alerta mediante correo electrónico 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.**
- **Persisten debilidades por parte de los procesos al momento de recibir de manera positiva la retroalimentación de la información.**
- Se informa que para la presente vigencia se cuenta con un total de **597** solicitudes en estado terminado, dando cumplimiento a la ley 1755 de 2015 esto corresponde al **82%** de las **727** PQRSDF que ingresaron a través de los diferentes canales habilitados para tal fin.
- Durante el trimestre ingresaron **6** denuncias las cuales fueron trasladadas por competencia a la Oficina de 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) y a la Resolución 54 de 2017 Departamento Administrativo de la Función Pública.
- A la fecha se cuenta con **120** solicitudes en trámite de respuesta, la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana emite recordatorios de manera semanal a los diferentes procesos.

No. 02.957.783

ASUNTO : 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

II. ACCIONES DE MEJORA A REALIZAR

- Realizar boletines informativos sobre el paso a paso que deben seguir los funcionarios de la Industria Militar para el cargue de respuestas en el gestor documental.
- Se capacitará al personal en el último trimestre del año octubre, noviembre y diciembre de manera presencial con el objetivo de concientizar a los funcionarios sobre la importancia de brindar respuestas oportunas.
- Realizar memorandos de manera mensual a la oficina de Control Disciplinario interno con el fin de dar a conocer un reporte de las PQRSDF pendientes de respuesta por parte de los procesos involucrados.
- Formar un grupo de atención a PQRSDF en donde se elija a un funcionario de cada área de la Industria Militar, con el fin de generar una mejor comunicación entre procesos.
- Incentivar a los funcionarios mediante actividades interactivas sobre el uso adecuado del gestor documental, esto con el fin de que se deje trazabilidad de la respuesta e información el sistema.
- Generar incentivos a los procesos que logren mantener las PQRSDF al día.

Cordialmente,



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

Anexos:

- Cuadro seguimiento Control PQRSDF
- Planillas julio, agosto y septiembre Synergy
- Correos de recordatorio.
- Actas
- Oficios
- Boletines informativos

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

Revisó: Prof. Esp Ivan Andres Paez Carreño, Encargado de las funciones de la DCC *Ivan Paez*

Vo.Bo: RR.II. Juan Elias Raad Peñaranda, Gerente de Mercadeo *Juan Raad*

Vo.Bo: Coronel (R) Fabian Ricardo Giraldo Chaparro, Vicepresidente Comercial *Fabian Giraldo*

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

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

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

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

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibató | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha - Cundinamarca | Cra. 17 No 30 - 211 sur Ciudad Latina

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

Tel. 57 (1) 220-7800

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