

MEMORANDO

Al contestar cite estos datos:
Radicado No: 03.234.773
Fecha Elaboración: 30/07/2026 09:41

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF 1ER SEMESTRE 2026

PARA : PRESIDENCIA DE LA INDUSTRIA MILITAR

DE : OFICINA DE CONTROL INTERNO

En desarrollo del cronograma de actividades de la Oficina de Control Interno de la vigencia 2026, en cumplimiento del objetivo del Proceso de Gestión de Control Interno y atendiendo el rol de *“Relación con entes externos de control”*, se realizó la verificación a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 ***“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...”***, el seguimiento y evaluación al proceso Atención Ciudadana; peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, recibidas en la Industria Militar en el primer semestre 2026, con el siguiente resultado:

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el cumplimiento normativo y la efectividad del proceso de Atención Ciudadana en la Industria Militar durante el primer semestre de 2026, con el fin de verificar la oportuna gestión de las PQRSDF y proveer a la administración un informe semestral que fortalezca el control interno y la transparencia institucional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento legal y los tiempos de respuesta: Comprobar que la atención y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas durante el primer semestre de 2026 se hayan ajustado a los términos y normas legales vigentes, en especial a lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Ejecutar pruebas selectivas sobre el registro, trámite y respuesta de las PQRSDF ingresadas durante el primer semestre de 2026, con el fin de validar su trazabilidad conforme a los términos legales.



SC-537 1, 2, 3



SA 344-1, 2, 3



OS 396-1, 2, 3



Importador – Res. 011940
Exportador – Res. 011941

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. 03.234.773

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF 1ER SEMESTRE 2026

ALCANCE

El presente informe tiene como propósito dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en lo relacionado con la vigilancia del proceso de Atención Ciudadana por parte de la Oficina de Control Interno, así como al rol institucional de *“Relación con entes externos de control”*.

El informe comprende el seguimiento y evaluación de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas por la Industria Militar durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026. Se incluye el análisis cuantitativo de la información registrada en los sistemas institucionales dispuestos para la atención al ciudadano, así como el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la calidad del servicio prestado.

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 87 del 29 de noviembre de 1993 *“Por el cual se establecen las normas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”*.
- 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, 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 648 del 19 de abril de 2017 *“Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”*, artículo. No. 17 Roles de las Unidades u Oficinas de Control Interno.
- 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”*.
- Directiva No. 42222 del 27 de mayo de 2016 Ministerio de Defensa Nacional *“Presentación informe trimestral”*.

No. 03.234.773

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF 1ER SEMESTRE 2026

- Directiva Permanente No. 007 MND SG-ORC del 8 de abril de 2006 *“Lineamientos para la adopción e implementación de las Políticas de Relacionamento con el Ciudadano en el Sector Defensa”*, del Ministerio de Defensa Nacional.
- Directiva No. 02.958.792 *“IM OC PIM USO OBLIGATORIO DEL SISTEMA DOCUMENTAL SYNERGY”*.
- Procedimiento de atención y servicio al ciudadano: respuestas a PQRSF Cód.: IM OC GME PR 012 Rev. 10.
- Procedimiento para gestionar los Roles de la Oficina de Control Interno de la Industria Militar Cód.: IM OC OCI PR 002, Rev. 6.
- Procedimiento para la gestión de los Riesgos y las Oportunidades en la Industria Militar Cód.: IM OC OFP 018, Rev. 18.
- Instructivo para la recepción, radicación, registro, distribución y control de las comunicaciones oficiales en la Industria Militar Cód.: IM OS SGE IN 006 Rev. 2.
- Guía para el manejo para la recepción, radicación, registro, distribución y control de las comunicaciones oficiales de la Industria Militar Cód.: IM OC OGC IF 017 Rev. 001.
- 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.

METODOLOGÍA

- Se realizó verificación selectiva de la siguiente información:
 - ✓ Base de datos remitida por la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana correspondiente al seguimiento de las PQRSF del primer semestre de 2026.
 - ✓ Reporte gestor documental E-Synergy de las PQRSF ingresadas en el sistema durante el primer semestre 2026.
 - ✓ Documentos trimestrales Nos. 03.184.895 *“PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 202”* y 03.227.286 *“IM OC DCC GME VCM PIM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2026”*, para la coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el sector defensa PQRSF (primer y segundo trimestre 2026).
 - ✓ Trazabilidad de solicitudes de PQRSF a través del Gestor Documental E-Synergy para evidenciar la gestión y respuesta realizada.

PLANTEAMIENTO O DESARROLLO

De acuerdo a verificación reportada en el gestor documental E-synergy, base de datos Dirección de Cliente y Atención Ciudadana e informes trimestrales remitidos al Ministerio de Defensa se observó:

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. 03.234.773

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF 1ER SEMESTRE 2026

	PQRSF REGISTRADAS SYNERGY	PQRSF REGISTRADAS BASE DE DATOS DCC	PQRSF REPORTADAS SECTOR DEFENSA
PRIMER TRIMESTRE	1759	1758	1762
SEGUNDO TRIMESTRE	1682	1682	1682
TOTAL SEMESTRE	3441	3440	3444

Se identificó 1 requerimiento que no se encuentran registrados en la base de datos del sistema de seguimiento de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, lo que genera inconsistencias en la información reportada sobre las PQRSF, a continuación, se relacionan el requerimiento:

No.	FECHA	No. REQUERIMIENTO	ASUNTO	OBSERVACIÓN
1	22-01-2026	04.357.477	CORREO RS20251229274333 REMITEN PROPUESTA NOMBRE FUSIL SR CARLOS ARTURO TAPIAS SALAZAR P20251226099268	Esta PQRSF ingresó el 29/12/2025 y se cargó en el gestor documental por parte de la Oficina de Correspondencia el día 22/01/2026.

La diferencia de 4 requerimientos que se reportaron al Sector Defensa corresponden a los siguientes:

No.	FECHA	No. REQUERIMIENTO	ASUNTO	OBSERVACIÓN DIRECCIÓN DE CLIENTE Y ATENCIÓN CIUDADANA
1	22-01-2026	4.357.477	CORREO RS20251229274333 REMITEN PROPUESTA NOMBRE FUSIL SR CARLOS ARTURO TAPIAS SALAZAR P20251226099268	Esta PQRSF ingresó el 29/12/2025 y se cargó en el gestor documental por parte de la Oficina de Correspondencia el día 22/01/2026.
2	05-03-2026	04.382.186	CORREO SOLICITUD ENVIAR FORMULARIO B15711 DEBIDAMENTE FIRMADO	La solicitud se registró inicialmente como PQRS; sin embargo, se solicitó su reclasificación al no corresponder a esta tipología documental.
3	06-04-2026	04.399.017	2026442009537763 SOLICITUD INFORMACIÓN MATERIAL EXPLOSIVO	Esta PQRSF ingresó el 27/03/2026 pero correspondencia la cargó en abril 06/04/2026 por lo cual la base la reportó para el segundo trimestre.
4	06-04-2026	04.399.167	CORREO SEE2026-032347 SOLICITUD DE COPIA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE NOMBRAMIENTO DE FUNCIONARIO RESPONSABLE DE EXPEDIR CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO, CERTIFICADO DE SALARIO, CERTIFICACIÓN SALARIAL MES POR MES	Esta PQRSF ingresó el 27/03/2026 pero correspondencia la cargo en abril 06/04/2026 por lo cual la base la reporto en la base para el segundo trimestre.

No. 03.234.773

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF 1ER SEMESTRE 2026

CLASIFICACIÓN PQRSF

De acuerdo a la verificación en el Gestor Documental E-Synergy y base datos de Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, se detalla la distribución de los registros según su categoría documental así:

TIPO	1ER TRIMESTRE		2DO TRIMESTRE		TOTAL	
	BASE DE DATOS	SYNERGY	BASE DE DATOS	SYNERGY	BASE DE DATOS	SYNERGY
Consultas y conceptos	276	278	298	298	574	576
Solicitudes entidades de control	9	9	8	8	17	17
Superintendencias	0	0	0	0	0	0
Peticiones de interés general	922	922	777	776	1699	1698
Reconocimiento y pago en materia pensional	25	25	29	29	54	54
Reconocimiento y pago de bonos pensionales	0	0	0	0	0	0
Peticiones Congresistas, Senadores y Representantes a la Cámara	2	2	1	1	3	3
Solicitud de información/copias	255	255	230	230	485	485
Traslado a un funcionario o entidad competente.	259	258	318	319	577	577
Sugerencias y Felicitaciones	0	0	0	0	0	0
Periodistas	0	0	1	1	1	1
Quejas	1	1	3	3	4	4
Solicitudes de información pública	0	0	0	0	0	0
Solicitudes entre entidades públicas	9	9	17	17	26	26
Reclamos	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1758	1759	1682	1682	3440	3441

Se evidencian diferencias en la clasificación de tipo de petición en el gestor documental E-synergy y en la base de datos de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana así:

No.	FECHA	No. REQUERIMIENTO	ASUNTO	CLASIFICADA EN BASE DE DATOS	CLASIFICADA EN SYNERGY
1	25/05/2026	04.439.467	CORREO SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PAGO PENDIENTE POR DEVOLUCIÓN VOLUNTARIA DE ARMAS	Petición de Interés General	Traslado a un funcionario o entidad competente

De acuerdo al Procedimiento de atención y servicio al ciudadano: respuestas a PQRSF Cód.: IM OC GME PR 012 Rev. 10, las peticiones de interés general cuentan con un plazo de 15 días hábiles, mientras que los traslados por competencia deben realizarse en 5 días hábiles. Sobre el requerimiento No. 04.439.467, se identificó una discrepancia en su tipificación: en la base de datos fue registrado como

No. 03.234.773

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF 1ER SEMESTRE 2026

“Petición de Interés General”, mientras que en el sistema E-synergy se clasificó como “*Traslado por competencia*”. No obstante, tras verificar la trazabilidad en el flujo de trabajo de E-synergy, se constató que la respuesta se generó oportunamente dentro del término de 5 días hábiles.

SEGUIMIENTO PQRSF DIRECCIÓN DE CLIENTE Y ATENCIÓN CIUDADANA

De acuerdo con la verificación realizada a la base de datos del gestor documental E-synergy, no fue posible contrastar la información con la base de datos de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, debido a la limitante técnica que impide consultar reportes con corte a fechas históricas y actualiza los registros a fecha presente.

De la muestra de 3.441 registros analizados en el gestor documental E-synergy, se evidencia un alto nivel de eficiencia en la atención a las solicitudes ciudadanas, alcanzando un 99,65% de cumplimiento global (540 respuestas terminadas en plazo y 2.889 trámites en curso dentro de los términos legales). El margen de incumplimiento es significativamente reducido, representando únicamente el 0,35% del total de las PQRSF (0,17% contestadas de forma extemporánea y 0,17% en estado vencido), lo que refleja el compromiso operativo de las áreas en la observancia de los términos de Ley.

ESTADO	PQRSF	PORCENTAJE
	Synergy	Synergy
Terminado	540	15,69%
En términos	2889	83,96%
Extemporánea	6	0,17%
Vencida	6	0,17%
TOTAL	3.441	100%

PQRSF VENCIDAS

No.	REQUERIMIENTO	FECHA RADICACIÓN	TIEMPOS RESPUESTAS (HÁBILES)	FECHA FINAL	ÁREA RESPONSABLE
1	04.365.914	10/02/2026	30 días	20/03/2026	Vicepresidencia Comercial - Gerencia de Ventas
2	04.396.000	24/03/2026	10 días	09/04/2026	Vicepresidencia Corporativa – Gerencia Financiera
3	04.396.532	25/03/2026	30 días	09/05/2026	Vicepresidencia Comercial – Gerencia de Ventas
4	04.400.243	07/04/2026	30 días	21/05/2026	Vicepresidencia Comercial – Gerencia de Ventas
5	04.407.233	15/04/2026	10 días	27/04/2026	Oficina de Planeación

No. 03.234.773

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF 1ER SEMESTRE 2026

No.	REQUERIMIENTO	FECHA RADICACIÓN	TIEMPOS RESPUESTAS (HÁBILES)	FECHA FINAL	ÁREA RESPONSABLE
6	04.438.001	22/05/2026	15 días	16/06/2026	Vicepresidencia Corporativa – Gerencia Administrativa

VERIFICACIÓN PROCEDIMIENTOS CORRESPONDENCIA

Se evidencia que el Proceso Gestión y Cumplimiento cuenta con los documentos, Instructivo para la recepción, radicación, registro, distribución y control de las comunicaciones oficiales en la Industria Militar Cód.: IM OS SGE IN 006 Rev. 2 y Guía para el manejo para la recepción, radicación, registro, distribución y control de las comunicaciones oficiales de la Industria Militar Cód.: IM OC OGC IF 017 Rev. 001.

VERIFICACIÓN CONSULTAS RADICADOS EN LA PÁGINA WEB DE LA INDUSTRIA MILITAR

Al ingresar al portal web oficial mediante el enlace de Atención al ciudadano “*Buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias*” para consultar el estado de los documentos radicados, la plataforma no suministra ningún tipo de información sobre el trámite. En su lugar, el sistema arroja de manera reiterada un mensaje de error, lo que impide verificar el avance de la solicitud.

The screenshot shows the INDUMIL website interface. At the top, there is a navigation bar with the GOV.CO logo and the INDUMIL logo. Below this, there is a yellow bar with the text "PQRD" and buttons for "Radicar", "Consultar", "Encuesta de satisfacción", and "Volver". The main content area is titled "PQRD -> CONSULTAR". It features a search form with a label "Numero de Radicado" and a text input field. Below the input field is a blue button with a magnifying glass icon and the text "Consultar". Below the button, there is a message: "Digito el numero de su radicado y haga clic sobre 'Consultar'." Below the search form, there is an error message: "Error" followed by "Usuario: ExactWebGuest" and "Fecha: 29-07-2026 14:19". Below the error message, there is a message: "Se ha encontrado un problema" followed by "Por favor, contactar a su administrador de sistemas para más información".

LIMITANTES

- El sistema actual de validación de información presenta deficiencias en su eficacia, lo que obliga a complementar el proceso con el uso de una herramienta manual para el ingreso de datos. Esta combinación incrementa el riesgo de errores, dificulta el seguimiento oportuno y afecta la calidad general del proceso.

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. 03.234.773

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF 1ER SEMESTRE 2026

- Existe una limitante técnica en la base de datos de seguimiento de PQRSF que maneja la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, que impide verificar la información con corte a periodos pasados (como el 30 de junio o la fecha de cierre de los informes trimestrales). Dado que el sistema solo genera datos parametrizados a la fecha actual, los estados, plazos y valores se modifican dinámicamente con cada consulta. Esto dificulta la validación posterior de los reportes entregados a entes de control, distorsiona la memoria histórica del desempeño del proceso y vulnera la integridad y auditabilidad del dato, en contravención con los lineamientos de calidad de la información del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

FORTALEZAS

- La implementación de capacitaciones dirigidas a los diferentes procesos en la gestión de las PQRSF de la Industria Militar, lo que evidencia una cultura organizacional orientada a la calidad del servicio y a la estandarización de procedimientos para una atención oportuna y eficaz.
- Implementación de un sistema de alertas automáticas para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSF), el cual notifica oportunamente al funcionario responsable sobre los términos y estados de cada solicitud. Este mecanismo mitiga el riesgo de extemporaneidad en las respuestas, fortalece el control operativo del proceso y optimiza los tiempos de atención a la ciudadanía.

DEBILIDADES

Falta de un procedimiento institucional aprobado para la atención de denuncias, lo que vulnera el principio de transparencia, impide el control efectivo sobre los tiempos de respuesta y expone a la entidad a riesgos operativos y reputacionales.

RECOMENDACIONES

- Es importante para el Proceso Gestión de Mercadeo:
 - ✓ Verificar el Procedimiento de atención y servicio al ciudadano: respuestas a PQRSF Cód.: IM OC GME PR 012 Rev. 10, toda vez que se observó lo siguiente:
 - ✓ Términos y condiciones para resolver las distintas modalidades de derecho de petición literal
 - a) *“Las peticiones de documentos que reposen en los archivos de la Industria Militar y de Información, deberán resolverse dentro de los Veinte (15) días hábiles siguientes a su recepción”*, existe una contradicción evidente entre la palabra “Veinte” y el número “(15)”. Además, ambas cifras son erróneas de cara a la Ley. El artículo 14 (numeral 1) de la Ley 1755 de 2015 establece explícitamente que la solicitud de documentos e información debe resolverse dentro de los 10 días hábiles (tal como el mismo procedimiento lo reconoce al final del renglón en la nota y en el cuadro general).
 - e) *“Los derechos de petición que lleguen solicitando insistencia en caso de reserva, la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana y la Oficina Legal deberán revisar la solicitud en un plazo de cinco 5 días hábiles siguientes después de su recepción”*, la Ley 1755 de 2015 (Art. 26) indica que frente al rechazo inicial de petición de información reservada, el ciudadano interpone el Recurso de Insistencia, y la entidad debe remitir inmediatamente la documentación al Juez o Tribunal Administrativo

No. 03.234.773

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF 1ER SEMESTRE 2026

- competente para que este decida. No es una "revisión interna" de 5 días por parte de la Oficina Legal, sino un traslado al órgano judicial.
- Cuadro general "*Periodistas 2 DÍAS HÁBILES* Nota: *Estas solicitudes pueden alcanzar los 15 días hábiles en caso de que las solicitudes correspondan a trazabilidades, conceptos de productos que toman más tiempo al otorgar una respuesta*", es importante dejar la claridad que el plazo podrá extenderse hasta los 15 días hábiles generales. Para hacer uso de este plazo extendido, el área encargada deberá enviar previamente una comunicación formal de prórroga o justificación escrita al periodista dentro de los primeros 2 días hábiles, evitando así la vulneración al derecho fundamental de petición.
- ✓ 3.1. Autoridad "*PIM PRESIDETE INDUSTRIA MILITAR*", se identificó un error de digitación en la denominación del cargo asociado a la sigla PIM, se sugiere ajustar el texto a "*PRESIDENTE INDUSTRIA MILITAR*", garantizando la adecuada formalidad y corrección ortográfica en la definición de autoridades y responsabilidades de la entidad.
- ✓ Alinear el Procedimiento de Atención y Servicio al Ciudadano: Respuestas a PQRSF Cód.: IM OC GME PR 012 con el fin de estandarizar la información presentada al Ministerio de Defensa Nacional de acuerdo a la Directiva 007 de 2026 del Ministerio de Defensa Nacional. Asimismo, formalizar dentro de la Etapa 2 (Asignar, observar y tipificar las PQRSF) la obligación de registrar y clasificar cada solicitud bajo el parámetro de 'Clase de Asunto' conforme al Anexo F de dicha directiva, asegurando la consistencia y trazabilidad de la información reportada en los informes trimestrales sectoriales.
- ✓ Validar y/o gestionar con el Proceso Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información la habilitación de un filtro o funcionalidad de consulta histórica en la base de datos de PQRSF, que permita verificar el estado y los tiempos de respuesta con corte a cualquier fecha seleccionada. Eliminar la restricción actual de consulta exclusiva a fecha presente asegurará la trazabilidad del proceso, facilitará la verificación de términos en auditorías posteriores y garantizará la veracidad de los datos presentados en los informes trimestrales de gestión.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Proceso Gestión y Cumplimiento
 - ✓ Es importante optimizar el control documental dado que en el sistema Indudaruma se observa un Instructivo y una Guía para la recepción, radicación, registro, distribución y control de las comunicaciones oficiales de la Industria Militar en estado activo, sin que se haya formalizado la inhabilitación del instructivo ni se especifique en la guía el reemplazo del documento anterior, lo cual genera riesgo de ambigüedad normativa, así mismo se evidencia un vacío procedimental al no estar contemplada la recepción y trámite de las denuncias en ninguno de los dos instrumentos. Por lo tanto, se recomienda actualizar el estado documental en el sistema indudaruma inactivando el documento obsoleto, precisar su vigencia en la guía e incorporar formalmente los lineamientos para el manejo, confidencialidad y trazabilidad de las denuncias recibidas por la entidad.
 - ✓ En coordinación con el Proceso Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información, optimizar y estabilizar la infraestructura tecnológica de los canales de consulta web de trámites y radicados articulando las políticas de Gobierno Digital, Gestión Documental y Atención al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), contemplando la integración por servicios web del sistema documental con el portal institucional, así como el monitoreo continuo de plataformas,

No. 03.234.773

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF 1ER SEMESTRE 2026

con el fin de erradicar fallas de disponibilidad, asegurar la trazabilidad de la información pública, elevar la satisfacción ciudadana y optimizar la calificación institucional en el FURAG.

- Proceso Gestión de Mercadeo
 - ✓ Con el propósito de fortalecer la Política de Servicio al Ciudadano, la Política de Transparencia y Acceso a la Información en el marco de MIPG y con el fin de garantizar la veracidad, congruencia y consistencia de la información contenida en el Informe Trimestral para la Coordinación y Articulación de la Atención y Servicio al Ciudadano, y de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Defensa Nacional (Directiva 007 de 2026), es importante emitir un documento formal de aclaración que justifique y subsane la diferencia de los cuatro (4) casos detectados entre la base de datos y el reporte del primer trimestre de 2026. Asimismo, se incorpore en la metodología de elaboración de informes una sección "*Seguimiento a variaciones o ajustes de periodos anteriores*", asegurando el autocontrol y la trazabilidad de futuras reclasificaciones e inconsistencias.
 - ✓ Es importante contemplar en la matriz de riesgos del proceso los eventos asociados a la digitación o clasificación errónea de las PQRSF entre las diferentes bases de datos y el gestor documental (*E-synergy*), garantizando la integridad y exactitud de la información del proceso.

HALLAZGO No. 1

Presencia de controles paralelos ineficaces y reclasificación manual no estandarizada en los términos de vencimiento legal de PQRSF entre el Gestor documental E-Synergy y la Base de Datos de Seguimiento de Dirección de Cliente y Atención Ciudadana.

Durante el proceso de verificación selectiva realizada se identificó que el proceso de seguimiento y control de las PQRSF continúa operando bajo un esquema de control paralelo que genera alteraciones en los parámetros de medición de los términos legales de respuesta, respecto a la información registrada en el gestor documental E-synergy, teniendo en cuenta el requerimiento No. 04.439.467, se evidenció una alteración sobre la tipificación y el plazo legal del trámite, es decir en el sistema primario y oficial E-synergy clasificado como "*Traslado a un funcionario o entidad competente*", asignándole un término legal estricto de cinco (5) días hábiles, en la base de datos secundaria de seguimiento, se re-tipificó como "*Petición de Interés General*", ampliando el término legal a quince (15) días hábiles. Así mismo el reporte de información errónea en el segundo informe trimestral al Ministerio de Defensa Nacional. Esta práctica evidencia la ineficiencia de los controles independientes en hojas de cálculo o bases paralelas, al permitir la manipulación de la condición inicial del aplicativo fuente.

Así mismo esta situación generó:

- Aumento en la probabilidad de materialización de riesgos asociados con Inoperancia del Control y Falsa Apariencia de Cumplimiento, toda vez que la base de datos de seguimiento pierde su efectividad como mecanismo de alerta temprana, ya que enmascara y amplía artificialmente un plazo legal, Ineficiencia Institucional, duplicidad de esfuerzos en el diligenciamiento de planillas manuales que no reflejan la realidad operativa del sistema gestor y riesgo de información, falta de integridad y calidad del dato en los tableros de control y reportes institucionales de seguimiento a PQRSF.
- Incumplimiento a las disposiciones establecidas en:
 - ✓ Ley 1755 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*".

No. 03.234.773

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF 1ER SEMESTRE 2026

- ✓ Ley 87 de 1993 Artículo 2, Literal e): Establece como objetivo del Sistema de Control Interno "Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros".
- ✓ Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública", Principio de Calidad de la Información: Exige que la información administrada por los sujetos obligados sea veraz, oportuna, verificable y libre de distorsiones.
- ✓ Procedimiento de atención y servicio al ciudadano: respuestas a PQRSF Cód.: IM OC GME PR 012 Rev. 10.
- ✓ Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) Dimensión No. 5 (Información y Comunicación) y Dimensión No. 7 (Control Interno - MECI): Exigen garantizar la veracidad e integridad del dato en la fuente, prohibiendo la duplicidad de registros que alteren o extiendan de forma injustificada los plazos legales de atención.

Recomendación

Es importante para el Proceso Gestión de Mercadeo establecer un mecanismo de validación de datos previo a la consolidación y entrega de informes institucionales (incluidos los reportes trimestrales al Ministerio de Defensa Nacional), garantizando el cumplimiento de los principios de veracidad, oportunidad e integridad de la información exigidos por el MIPG y la Ley 1712 de 2014, así mismo y en coordinación con el Proceso de Servicios de Tecnologías de la Información la optimización de los tableros de control e indicadores dentro del gestor documental *E-synergy*, de modo que las alertas tempranas operen directamente sobre el sistema oficial, eliminando la duplicidad de esfuerzos y garantizando la confiabilidad de la información.

Así mismo y con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en:

- ✓ Ley 1755 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".
- ✓ Ley 87 de 1993 Artículo 2, Literal e): Establece como objetivo del Sistema de Control Interno "Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros".
- ✓ Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública", Principio de Calidad de la Información: Exige que la información administrada por los sujetos obligados sea veraz, oportuna, verificable y libre de distorsiones.
- ✓ Procedimiento de atención y servicio al ciudadano: respuestas a PQRSF Cód.: IM OC GME PR 012 Rev. 10.
- ✓ Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) Dimensión No. 5 (Información y Comunicación) y Dimensión No. 7 (Control Interno - MECI): Exigen garantizar la veracidad e integridad del dato en la fuente, prohibiendo la duplicidad de registros que alteren o extiendan de forma injustificada los plazos legales de atención.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

Ingeniera Yolanda Castañeda Bustos
Jefe de Grupo Oficina de Control Interno

Elaboró: Profesional Laura Liliana Echeverría Mora.