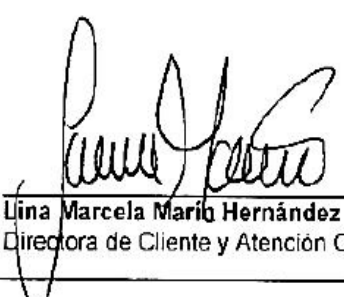




PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO: RESPUESTAS A PQRSF

CÓDIGO: IM OC GME PR 012
REVISIÓN: 10
FECHA DE LIBERACIÓN: 2026-04-09

Documento firmado digitalmente:

REVISÓ	APROBÓ
 Lina Marcela Mariño Hernández Directora de Cliente y Atención Ciudadana	 Juan Elías Raad Peñaranda Gerente de Mercadeo

Elaborado por

Nombre: Laura Yesenia Lamus González
Cargo: Profesional DCC

DERECHOS RESERVADOS. Prohibida la reproducción total o parcial del presente documento, por cualquier medio, sin autorización de la Presidencia de INDUMIL.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar ⁹

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer los parámetros y lineamientos para atender, gestionar y dar trámite de manera oportuna y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF que realiza la ciudadanía y demás partes interesadas, ante la Industria Militar, a través de los diferentes canales oficiales de atención, dispuestos por la entidad para tal fin, hasta la notificación de la respuesta al peticionario, garantizando así un buen servicio al ciudadano.

El procedimiento inicia a partir de la radicación de la PQRSF por parte de algún ciudadano o parte interesada a través de cualquier canal de atención interpuesto por INDUMIL para tal fin y termina con la emisión de una respuesta oportuna, clara, precisa, congruente, de fondo y debidamente notificada de acuerdo a los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015. El procedimiento abarca a todas las unidades de negocio de la Industria Militar.

Adicionalmente se busca atender al ciudadano conforme a lo establecido en las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), garantizando los principios de transparencia, oportunidad, calidad y accesibilidad promoviendo el acceso efectivo a los derechos de la ciudadanía mediante procesos claros, simples y con un trato digno, fortaleciendo la participación ciudadana, mediante espacios que faciliten su intervención en todo el ciclo de gestión pública, impulsando la mejora continua de los canales y procedimientos de atención, según lo establecido en el plan de participación ciudadana dispuesto para tal fin y anexo a este documento.

2. DEFINICIONES

Accesibilidad	Grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener. (Secretaría de Integración Social, s.f.)
Anónimo	Expresión escrita o de manera verbal, presentado por un ciudadano que no registra los datos de autoría o identidad personal. (Copnia, s.f.)
Atención al Ciudadano	Servicio creado para atender directamente las solicitudes, consultas, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, felicitaciones que plantean los ciudadanos en general actuando en nombre propio o de una entidad u organización. (Copnia, s.f.)
Buzón	Abertura por la que se echan las cartas y papeles para el correo o para otro destino. (Española, 2001)

Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 3 de 39 Clasificación del documento: IP
Liberado: 2026-04-09	Número de Rev. 10
Aprobado por: GERENTE DE MERCADEO	

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

Chat	Es una herramienta que permite a un grupo de estudiantes y al docente o docentes mandar mensajes en tiempo real y, por tanto, establecer un diálogo. Para participar en un chat es imprescindible que todas las personas interesadas estén conectadas a la vez, o utilizando un símil, acudan a la misma sala. (Madrid, 2025)
Canal de atención	Un canal de atención al cliente es una plataforma que se utiliza para comunicarse con los clientes. (Ortega, 2025)
Ciudadano	Significa ser miembro pleno de una comunidad, tener los mismos derechos que los demás y las mismas oportunidades de influir en el destino de la comunidad. (Democrático, 2022)
Correo Electrónico Institucional	El correo corporativo o institucional es, en otros términos, el que identifica de manera oficial a la empresa; el que confirma que el remitente es una entidad formal y de confianza, en la que el dueño está haciendo una inversión en una empresa comercial, una marca o un proyecto. (zews, 2025)
Correo certificado	Es un tipo especial de envío de documentos que una vez enviado realiza un seguimiento y acredita que ha llegado a su destino. (Agea, 2023)
Denuncia	Es el acto por el que se comunica a la autoridad competente que existe un hecho que el denunciante considera un delito enmarcado en el código penal. La denuncia debe demostrar hechos de tiempo modo y lugar, además, que benefician a alguien y que sean hechos relacionados con los delitos en contra de la administración pública. (Ministerio de Ciencia, 2025)
Derecho de Petición	Es el derecho fundamental que permite a cualquier persona presentar solicitudes respetuosas a las autoridades públicas o privadas, con el fin de obtener información, soluciones o realizar consultas, y a recibir una respuesta oportuna, clara y completa. (Ministerio de Justicia, s.f.)
Desistimiento tácito	Auto de archivo que se realiza por peticiones y/o inquietudes Ciudadanas incompletas, por cuanto pasado un mes de solicitud de ampliación y consolidación de información ésta no fue allegada, dándose por entendido que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación. (Artículo 17 de Ley 1437 de 2011).
Ética	Saber reflexivo y práctico acerca de la manera correcta de obrar en todos los campos de la vida y ayuda a resolver los conflictos, de tal manera que garantice el bien común y la sana convivencia. (INCONTEC, 2008)

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

Felicitación	Es una expresión de satisfacción, agradecimiento o similar, en la que se enfatiza la buena labor y se estimula a continuar en la misma tónica. No requiere respuesta, pero darla proyecta una mejor imagen y da la sensación de ser atendido. (Mintic, 2025)
Gestor documental	Herramienta tecnológica que cuenta con el módulo para la gestión y registro de las comunicaciones tanto recibidas como enviadas por la Industria Militar. A través de esta, la entidad gestiona, entre otros, las respuestas a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que la ciudadanía hace a la entidad. (INDUMIL, 2022)
GIA	El Grupo Interno Anti-trámites y Atención al Ciudadano, es un conjunto de profesionales dispuestos a escucharte y responder cualquier tipo de inquietud que tenga que ver con la preservación de tus derechos. Es por esta razón que hemos diseñado un espacio para que puedas darnos a conocer tus inquietudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitarnos por nuestra labor. (Ministerio del Interior , 2025)
Grupos con enfoque diferencial	Identifica las diversas concepciones, sentidos y lógicas de vida y pensamiento colectivo y personal que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, que materialicen el goce efectivo de sus derechos. Desde este enfoque se define a la diversidad como el punto de partida para la implementación de las políticas públicas. El enfoque diferencial permite comprender y visibilizar las dinámicas de discriminación y exclusión social en la ciudad, de tal forma que desde ahí se establezcan acciones para la transformación desde la equidad y el desarrollo humano. (social, 2024)
Índice de información clasificada y reservada	Es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada. (nación, 2024)
Información pública clasificada	Es toda aquella información cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiere causar un daño a derechos como a la intimidad, la vida, la salud, la seguridad o a secretos comerciales, industriales o profesionales. (Función Pública, 2024)
OEA	La Organización de los Estados Americanos es el principal foro regional para el diálogo, análisis de políticas y toma de decisiones en asuntos del Hemisferio. La OEA reúne líderes de las naciones de las Américas para abordar temas y oportunidades de la región. Juntos, buscan el fomento de la cooperación entre los Estados y el avance en una agenda regional

Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 5 de 39 Clasificación del documento: IP
Liberado: 2026-04-09	Número de Rev. 10
Aprobado por: GERENTE DE MERCADEO	

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

común en materia de gobernabilidad democrática, derechos humanos, seguridad multidimensional y desarrollo sostenible. (OEA, s.f.)

Parte Interesada

Son personas u organizaciones que se ven afectadas o influenciadas por las actividades de una empresa. Entre ellos se encuentran clientes, proveedores, empleados, inversores o la sociedad en su conjunto. (Munich Business School, 2024)

Página web

Es un documento de carácter multimediático, es decir, capaz de incluir audio, video, texto y sus combinaciones, que presenta su información de manera organizada y se encuentra alojado en internet. (Raffino, 2025)

Persona con Discapacidad

Son todas aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (Interior M. d., 2025)

Petición o Derecho de Petición

El derecho de petición es una facultad que tiene todo ciudadano de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, así como acceder a documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley. Este derecho está contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política y en los artículos 5 y siguientes el Código Contencioso Administrativo. (Guaviare, s.f)

PTEP

El PTEP, o Programa de Transparencia y Ética Pública, es una estrategia obligatoria para las entidades estatales en Colombia que busca fortalecer la integridad, prevenir y controlar la corrupción, y garantizar los derechos ciudadanos. (Función Pública, 2025)

Petición Verbal

Es una solicitud que se hace de manera oral a un servidor público o a un particular. Se puede hacer por teléfono, por medios electrónicos o tecnológicos. (fuente propia)

PQRS'F

Es un sistema que permite recibir y conocer las percepciones que tienen las personas sobre los servicios que ofrece la universidad, con el fin de dar respuesta oportuna, monitorear la calidad y reconocer el valor que merecen las opiniones. (Javeriana, 2016)

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

Pregunta frecuente

Son las consultas más comunes sobre un tema específico en un contexto determinado. Por ejemplo, sobre una tienda online. (Basso, 2025)

Queja

Es la manifestación o noticia de hechos realizados por una persona o grupo de personas, quienes de manera expresa relatan presuntas violaciones a los derechos humanos en agravio de ellos o de terceras personas, estos cometidos por autoridades o servidores públicos de carácter Municipal, Estatal o Federal.

Recepción

1.Acción de recibir.2En algunos edificios, esp hoteles: Mostrador del personal destinado a recibir al público. Tb el servicio correspondiente. (Seco, 2025)

Reclamo

Manifestación verbal o escrita por parte de una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad. (Interior, s.f)

Seguimiento

Proceso que comprende el control de la información suministrada a los ciudadanos, hasta responder satisfactoriamente sus solicitudes, en los términos establecidos. (fuente propia)

Sugerencia

Propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. (Interior, s.f)

Servicio al ciudadano

Es el grupo encargado de trazar y orientar las estrategias que permitan brindar una atención efectiva a los ciudadanos, a través de los canales de atención dispuestos, de coordinar acciones para mejorar el servicio y hacer seguimiento a las dependencias para que respondan oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los ciudadanos; frente a los servicios y otros procedimientos administrativos de competencia , con el fin de garantizar la oportuna atención a los ciudadanos y de mejorar el servicio. (Ministerio del Interior , 2025) Resolución 0529 de 2012.

Términos de respuesta

Son los plazos que se establecen para atender una petición o solicitud. (fuente propia).

TIC'S

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos,

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

	aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes (Art. 6 Ley 1341 de 2009). (TICS, 2021)
Trámite	Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley. (Pública D. A., Trámite, s.f)
Usuario	Es una persona que interactúa con un sistema informático, un programa o un sitio web. En el contexto de la tecnología y la informática, un usuario es alguien que utiliza diversas herramientas y plataformas digitales para realizar tareas o acceder a información. (Lenovo, 2025)
Veeduría Ciudadana	Es un mecanismo de control social, mediante el cual los ciudadanos y ciudadanas vigilan, fiscalizan y controlan la administración y gestión de lo público y también del sector privado que maneje recursos públicos o desarrolle actividades de interés público. (Cpccs, 2025)
WhatsApp	Es una aplicación de mensajería instantánea para smartphones. La aplicación permite enviar no solo textos sino también imágenes, videos, audios, grabaciones de audio (notas de voz), documentos, ubicaciones, contactos, gifs, stickers, así como llamadas y video llamadas con varios participantes a la vez, entre otras funciones. (Arimetrics, 2025)

3. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

3.1 AUTORIDAD

PIM	PRESIDETE INDUSTRIA MILITAR
VCM	VICEPRESIDENTE COMERCIAL
GME	GERENTE DE MERCADEO

3.2 RESPONSABILIDAD

J-OGC	JEFE OFICINA DE GESTIÓN Y CUMPLIMIENTO
J-OSD	JEFE OFICINA DE SEGURIDAD Y DEFENSA

Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 8 de 39 Clasificación del documento: IP
Liberado: 2026-04-09	Número de Rev. 10
Aprobado por: GERENTE DE MERCADEO	

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

J- OFP	JEFE OFICINA DE PLANEACIÓN
J- OCI	JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO
J-ODI	JEFE OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO
J-OFL	JEFE OFICINA LEGAL
VOP	VICEPRESIDENTE DE OPERACIONES
GSI	GERENTE DE SEGURIDAD INDUSTRIAL
DSA	Director de Seguridad, Salud y Medio Ambiente
GID	GERENTE DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN I+D+I
DDI	Director de Investigación y Desarrollo
DIN	Director de Innovación
GPR	GERENTE DE PRODUCCIÓN
DPN	Director de Planeación de Negocio
DSO	Director de Servicios a la Operación
DGM	Director de Gran Minería
DMP	Director de Mercadeo y Prospectiva
DCC	Director de Cliente y Atención Ciudadana
GVE	GERENTE DE VENTAS
DPM	Director de Productos Manufacturados
DIC	Director de Internacionalización y Productos Comercializados
DAC	Director de Almacenes Comerciales
VCO	VICEPRESIDENTE CORPORATIVO
GAM	GERENTE ADMINISTRATIVA
DCP	Director de Compras
DCT	Director de Contratos
J-GDC	Jefe Grupo de Gestión Contractual
DLS	Director de Logística y Servicios
J-GCE	Jefe Grupo de Comercio Exterior
DCM	Director de Construcciones y Mantenimiento
GFI	GERENTE FINANCIERA
DPE	Director de Presupuesto
DCB	Director de Contabilidad
J-GCO	Jefe Grupo de Costos

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

DOF	Director de Operaciones Financieras
GTH	GERENTE DE TALENTO HUMANO
GTI	GERENTE DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
GFC	GERENTES DE FÁBRICA

4. PROCEDIMIENTO

4.1 CONDICIONES GENERALES

El ciudadano que desee poner de manifiesto una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación, lo puede hacer a través de los diferentes canales que la Industria Militar pone a disposición para la recepción y atención de las mismas así:

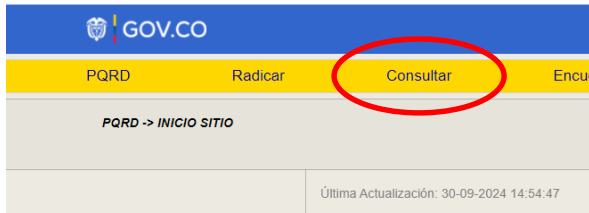
CANALES DE ATENCIÓN Y RECEPCIÓN PARA PQRSF

La presente tabla da a conocer los diferentes canales de atención que posee la Industria Militar para interponer PQRSF, cuyo propósito es dar a conocer la información que requieren los peticionarios para radicar solicitudes a través de cada uno de ellos.

MEDIO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN REQUERIDA
	Correo electrónico institucional	Deberá enviar un correo electrónico a la dirección indumil@indumil.gov.co - Autoridad a la que se dirige - Datos del peticionario (nombres y apellidos, documento de identidad) – datos de contacto (correo electrónico – dirección física – teléfono) - Objeto de la petición – razones que fundamentan su petición – Relación de los documentos que aporta y firma de ser del caso. * De tratarse de un anónimo se omitirán los datos del peticionario y en datos de contacto suministrará solo aquellos que estime pertinentes.

Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 10 de 39 Clasificación del documento: IP
Liberado: 2026-04-09	Número de Rev. 10
Aprobado por: GERENTE DE MERCADEO	

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

Atención Virtual	Buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias.	Ingresara por la página en internet www.indumil.gov.co, dar clic en el botón Atención al Ciudadano y luego en el botón Buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, por ultimo seleccionar o dar clic en el botón Radicar, aquí el ciudadano podrá elegir si desea realizar su solicitud de manera anónima. Una vez haya enviado la solicitud, tener en cuenta el número generado por el gestor documental. Número de radicado utilizado para consultar el estado de la solicitud. El solicitante podrá ir revisando mediante el número de radicado el estado de su solicitud en el botón consultar totalmente en línea. 
	WhatsApp	Ingresando a la página web www.indumil.gov.co / parte derecha de la página / clic sobre el icono de WhatsApp.
	Correo electrónico para interponer denuncias	Deberá enviar un correo electrónico a la dirección yodenuncio@indumil.gov.co Aplica en los casos en que se observen irregularidades que deban ser objeto de investigación y por ende de conocimiento de la entidad, por ello sus requisitos no pueden ser los mismos para una petición, circunscribiéndose a: • Autoridad o entidad a la que se dirige • Datos del denunciante (nombres y apellidos) • Documento de identidad • Correo electrónico • Dirección física • Teléfono

Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 11 de 39 Clasificación del documento: IP
Liberado: 2026-04-09	Número de Rev. 10
Aprobado por: GERENTE DE MERCADEO	

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

		• Relación detallada de los hechos • Documentos que desee aportar y que sirvan como prueba y firma de ser del caso. <i>*De tratarse de un anónimo se omitirán los datos del denunciante y en datos de contacto suministrará solo aquellos que estime pertinentes.</i>
Atención Presencial	Correspondencia	Se radicará la Solicitud en la ventanilla de recepción y registro de INDUMIL en la dirección de correspondencia: calle 44 No. 54-11 / CAN Bogotá D.C. El horario de recepción de correspondencia es de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 15:30 pm. Requisitos: Autoridad a la que se dirige - datos del peticionario (nombres y apellidos, documento de identidad) – datos de contacto (correo electrónico – dirección física – teléfono) – objeto de la petición – razones que fundamentan su petición – Relación de los documentos que aporta y firma de ser del caso. <i>*De tratarse de un anónimo se omitirán los datos del peticionario y en datos de contacto suministrará solo aquellos que estime pertinentes.</i>
	Atención Personalizada	Puede acercarse a la Oficina de Servicio al Cliente en la Calle 44 No. 54-11 CAN Bogotá D.C Primer piso o en cualquier almacén de Indumil a nivel Nacional. El horario de atención personalizada es de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 16:00. Nota: • Los funcionarios encargados de la oficina de atención al ciudadano atenderán las peticiones verbales las cuales serán registradas en el formulario único de PQRS, quienes a su vez entregarán al ciudadano el número de registro para su respectivo seguimiento. • Las peticiones verbales serán atendidas de manera presencial o por línea telefónica (PBX 2207800).

Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 12 de 39 Clasificación del documento: IP
Liberado: 2026-04-09	Número de Rev. 10
Aprobado por: GERENTE DE MERCADEO	

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

		Nota: Cuando se requiera cita con un abogado de Indumil, se solicitará al cliente se realice la solicitud dirigida a la Oficina Legal para su atención en el menor tiempo posible no podrá pasar de 2 días hábiles.
	Centros integrales de servicio	La Industria Militar cuenta con sus Almacenes Comerciales a nivel nacional los cuales se encargan de atender a los clientes y ciudadanos en donde se conjunen todos los servicios que el usuario requiere, desde la atención telefónica para llevar a cabo su trámite, la orientación presencial y recepción de su documentación, hasta su resolución. La Industria Militar cuenta con la Dirección de Cliente y Atención ciudadana para el agendamiento de citas presenciales, atención a personas con discapacidad, grupos con enfoque diferencial de acuerdo con el MIPG (Modelo integrado de Planeación y Gestión), mediante el Protocolo de servicio al cliente y atención al ciudadano anexo a este procedimiento se especifica la atención a estos grupos de interés.
Página web	Preguntas frecuentes	Dicho canal se encuentra dispuesto para su consulta en la página web https://www.indumil.gov.co/preguntas-frecuentes-2/ Nota: Las preguntas relacionadas y publicadas refieren a los trámites y servicios de la Industria Militar.
Atención Telefónica	Línea de Atención	Dicho canal se encuentra dispuesto para interponer, consultar, PQRSF a través de esta línea (601) 2207800 ext 1112 o 1548. Para interponer denuncias vía teléfono lo puede hacer a través del (601) 2207800 ext 1406 y a través de la línea 157 Anticorrupción

Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 13 de 39 Clasificación del documento: IP
Liberado: 2026-04-09	Número de Rev. 10
Aprobado por: GERENTE DE MERCADEO	

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

Nota: señor ciudadano el paso a paso para radicar PQRSF por nuestros diferentes canales de atención se encuentra anexo a nuestro procedimiento y publicado en la página web de la Industria Militar.

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE DERECHO DE PETICIÓN.

De conformidad con lo previsto en la ley 1755 de 2015, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, sin perjuicio del término especial para resolver las siguientes modalidades de derecho de petición:

TIPO	DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA
CONSULTAS Y CONCEPTOS (refiere a trazabilidades de armas, municiones o explosivos, conceptos técnicos sobre productos, devoluciones de dinero, saldos a favor, solicitud de cotizaciones, solicitudes de conceptos jurídicos, conceptos técnicos)	30 DÍAS HÁBILES
SOLICITUDES ENTIDADES DE CONTROL (refiere a todas las solicitudes que realicen las ias, que son la Procuraduría, Contraloría, Personerías, Auditoría General de la República, Defensoría del pueblo)	05 DÍAS HÁBILES
SUPERINTENDENCIAS	El tiempo de estas PQRSF se toma de acuerdo a la consulta ya sea de interés general o como consulta de información
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL (refiere a certificados cetil, certificados laborales información laboral, solicitud de facturas, novedades de factura por contingencia, derechos de petición en donde se solicite información acerca de la empresa, información de proceso compra de arma, solicitudes sobre pruebas balísticas o de laboratorio, solicitudes de destrucción de material)	15 DÍAS HÁBILES
RECONOCIMIENTO Y PAGO EN MATERIA PENSIONAL (Decreto 656 de 1994)	4 meses: Plazo máximo para resolver de fondo (aprobar o negar) la solicitud de reconocimiento pensional (vejez, invalidez o sobrevivencia). 6 meses: Plazo para realizar los trámites que llevan al pago efectivo de las mesadas, contados a partir de que se eleva la solicitud. HÁBILES
RECONOCIMIENTO Y PAGO DE BONOS PENSIONALES (Decreto 3798 de 2003 Bono Tipo A – Decreto 790 de 2021 Bono tipo B)	Tipo A 3 meses HÁBILES Tipo B 60 DÍAS HÁBILES

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental Indudaruma. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

PETICIONES CONGRESISTAS, SENADORES Y REPRESENTANTES A LA CÁMARA LEY 5 DE 1992 ARTÍCULO 258 (son solicitudes que tienen prioridad, por ser parte del estado colombiano)	5 DÍAS HÁBILES
SOLICITUD DE INFORMACIÓN / COPIAS (refiere a certificados de IVA, rética, rete fuente, certificado comercial, certificados de proyectos, solicitud de copias, fichas técnicas, información de homologaciones)	10 DÍAS HÁBILES
TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE (refiere a todas las solicitudes que remiten a Indumil y no son competencia de la entidad por lo tanto deben ser trasladadas por competencia a la entidad que corresponda)	05 DÍAS HÁBILES
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	15 DÍAS HÁBILES
PERIODISTAS (las solicitudes que hagan canales de televisión, emisoras, periódicos etc. deben ser atendidas de manera PRIORITARIA en cuanto llegue la PQRS)	2 DÍAS HÁBILES <i>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.</i>
QUEJAS (refiere a la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad de una persona frente al servicio o producto que se presta por parte de una entidad)	15 DÍAS HÁBILES
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA (información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la ley 1712 de 2014).	10 DÍAS HÁBILES
SOLICITUDES ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS	10 DÍAS HÁBILES (este tiempo cambia en algunos casos ya que algunas entidades colocan el termino)

Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 15 de 39 Clasificación del documento: IP
Liberado: 2026-04-09	Número de Rev. 10
Aprobado por: GERENTE DE MERCADEO	

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

RECLAMOS (Ordenes de reclamación por Calidad- ORC)	Quince (15) Días hábiles para la atención inicial en donde se le informara al peticionario sobre la radicación de su reclamación y los pasos a seguir. HÁBILES
---	--

- 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, si en el transcurso de este término no se ha producido una respuesta al peticionario, se entenderá para todos los defectos legales, que la petición de documentos ha sido aceptado y los mismos serán entregados dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al peticionario, sin que pueda negarse en dicho evento su entrega, salvo que el peticionario no acredite el pago del valor de la reproducción si se trata de copias, el cual le será informado dentro del mismo término de tres (3) días hábiles establecidos en la expedición de los documentos. Ley 1755 de 2015 en 10 días.
- b) Cuando se trate de la expedición de copias, el costo de las mismas será informado en la comunicación de acuerdo a la resolución ministerial 192 del 3 de Mayo de 2018, mediante la cual se acepte la respectiva petición, valor que en ningún caso será superior al costo de la reproducción, y que será cancelado por el peticionario mediante consignación en la cuenta que para efecto indique la respuesta efectiva por el servidor competente, una vez cancelado el valor de las copias y radicado ante el servidor competente la copia del recibo respectivo, este deberá expedirse en un plazo no superior a los tres (3) días hábiles, salvo para su reproducción se requiere de un tiempo adicional, circunstancia que será informada al peticionario mediante comunicación remitida dentro de los plazos referidos, indicando la fecha en la cual se hará la entrega de los documentos solicitados, que no podrá exceder los seis (6) días hábiles contados a partir de la radicación del recibo.
- c) Las **Denuncias** interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas de manera anónima, **serán dirigidas por la Oficina de Gestión y Cumplimiento – Correspondencia a la Oficina de Control Disciplinario Interno**, quienes adelantarán el tramite disciplinario de su competencia e informarán a los respectivos órganos de control, según lo establecido en la resolución **54 de 2017 Departamento Administrativo de la Función Pública, al Decreto 156 de 2022 “Por el cual se modifica la estructura de la Industria Militar – INDUMIL” y a la directiva 02.958.792 - IM OC PIM USO OBLIGATORIO DEL GESTOR DOCUMENTAL del 09/10/2024.**

“ARTÍCULO 6. Funciones de la Oficina de Control Disciplinario Interno 3. Recibir las denuncias o quejas por las violaciones de las normas constitucionales o legales en que puedan incurrir los servidores públicos y/o trabajadores oficiales de la Empresa”.

- d) **La Oficina de Gestión y cumplimiento será quien realice el control y seguimiento de las denuncias que ingresen a la Industria Militar a través de los diferentes canales de atención, esto dando cumplimiento a las directrices establecidas por la presidencia.**
- 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.**

Deber del trámite Oportuno.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental Indudaruma. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar

Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 16 de 39 Clasificación del documento: IP
Liberado: 2026-04-09	Número de Rev. 10
Aprobado por: GERENTE DE MERCADEO	

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por la *Ley 1755 del 30 de junio de 2015*, toda actuación que inicie cualquier persona ante autoridades implica el ejercicio del derecho de petición establecido en el Artículo 23 de la Constitución Política. Por lo tanto, es un deber del servidor público de la Entidad atender las peticiones dentro de los términos establecidos en la Ley y de los cuales se encuentran señalados en el numeral 4.3.

Nota:

- Ningún Servidor público podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.
- Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el proceso implicado deberá informar esta circunstancia al ciudadano, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, esta no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

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 se 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 competente.

Peticiones Incompletas y Desistimiento Tácito.

En virtud del principio de eficacia, cuando el servidor público de la Industria Militar trámite una petición ya radicada y este incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, pero la actuación puede continuar sin oponerse a la Ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que esta sea completada por el peticionario en el término máximo de un (1) mes contando a partir del requerimiento respectivo.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos se reactivará el término para resolver la petición.

- Cuando en el curso de una actuación Administrativa el servidor encargado de adelantarla advierta que el peticionario debe realizar la gestión de un trámite a su cargo, necesario para resolver de fondo la petición, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, Plazo durante el cual se suspenderá el termino para resolver la petición.
- Vencidos los términos establecidos en este numeral, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la Industria Militar decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo de carácter general el cual se notificará personalmente.

Peticiones Irrespetuosas oscuras o reiterativas.

Toda petición dirigida a la Industria Militar debe ser respetuosa, sin pena de su rechazo o devolución, precisando en todo caso los motivos que da lugar a dicha circunstancia.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental Indudaruma. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar

Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 17 de 39 Clasificación del documento: IP
Liberado: 2026-04-09	Número de Rev. 10
Aprobado por: GERENTE DE MERCADEO	

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

Solo cuando la finalidad y objeto de una petición resulte incomprensible y no se entienda, se devolverá al peticionario para que esta sea corregida o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de que la petición no se corrija o aclare en el término anteriormente establecido, se archivara la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Cuando se presente una petición que reitere lo solicitado en una idéntica o similar ya resulta, la Industria Militar podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieran negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Atención Prioritaria de peticiones.

- Si la Petición es realizada por un periodista, para el ejercicio de su actividad, esta se tramitará de manera preferencial.
- Los niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas, adultos mayores y personas en situación de discapacidad podrán presentar directamente solicitudes, quejas, reclamos sugerencias en interés propio, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.
- Actualmente la Industria Militar cuenta con su **Protocolo de servicio al ciudadano a través de los canales de atención** en donde se categoriza la atención a población con enfoque diferencial como por ejemplo para personas con alguna discapacidad, visual, auditiva o física, campesinos, mujeres embarazadas, adulto mayor entre otras, con el fin de brindar una respuesta adecuada y con prioridad, según lo establecido en el MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión).
- Evitar en las respuestas referencias exclusivas a números de resoluciones sin explicar el contexto, pues todo debe quedar claro para el peticionario.

Petición de información y documentos reservados.

Solo tendrán el carácter de reservado la información y documentos expresamente sometidos a reserva por mandato de la constitución y la Ley en especial los siguientes:

- Los relacionados con la defensa o seguridad nacional.
- Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las historias laborales, así como la historia clínica.
- Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como los estudios técnicos de valoración de activos de la nación.
- Los amparados por el secreto profesional.
- Los protegidos por el secreto Comercial e Industrial.

RESPUESTA A PQRSF

- Los Vicepresidentes, Gerentes, Directores y Jefes de Oficina nombraran a un funcionario el cual será parte de las mesas de trabajo que dispondrá y liderara la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, los cuales tocaran temas de atención, participación, y orientación ciudadana.

Paralelamente, cada jefe inmediato (vicepresidentes), asignaran a un funcionario de cada Gerencia y Dirección quienes se encargarán de velar por que la repuesta a las diferentes PQRS asignadas a

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

su área, sean respondidas por los funcionarios asignados dentro de los términos establecidos por la Ley, según los siguientes parámetros establecidos:

1. **Todos los procesos de la Industria Militar sin excepción alguna deberán responder los Derechos de Petición que refieran a su competencia, por lo cual no es obligación de la Oficina Legal responderlos, La Oficina Legal únicamente responderá los derechos de petición en donde se traten temas como:**

- Solicitudes elevadas por autoridades judiciales.
- Solicitudes elevadas por Órganos de Control.
- Solicitudes elevadas por autoridades legislativas.
- Solicitudes elevadas por Organismos de Inspección.
- Solicitudes elevadas por entidades de vigilancia y control.
- Solicitudes elevadas por veedurías ciudadanas.
- Solicitudes sobre concepto o alcance jurídico

Nota: No necesariamente cuando un derecho de petición mencione una ley debe responderlo la Oficina Legal, primero se debe consultar con esa área la naturaleza de la petición con el fin de determinar si es o no de su competencia.

2. La solicitud de insumos a otra área para responder las peticiones, deberá realizarse a través del gestor documental, si la Oficina Legal requiere oficios de las áreas deberá dejarlo por escrito en la trazabilidad del flujo de la solicitud que está requiriendo esto con el fin de llevar la trazabilidad de la información.
3. Las áreas que tengan solicitudes represadas y no refieran a su competencia deberán observar al encargado competente, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando en la trazabilidad del gestor documental, los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
4. La Dirección de Cliente y Atención Ciudadana responderá única y exclusivamente solicitudes que refieran a su competencia o traslados a otras entidades, si otras áreas requieren que esta dirección conteste algunas de sus peticiones deberán suministrar la información necesaria y dentro de los tiempos establecidos, para poder contestar al solicitante, de lo contrario se enviarán las solicitudes a los procesos encargados para que respondan.
5. La Dirección de Cliente y Atención Ciudadana responderá en un plazo de 3 días hábiles las solicitudes que correspondan a los siguientes motivos:

Motivos
Solicitudes de precios de armas, municiones y explosivos.
Consulta de proceso para la compra de armas.
Consulta sobre tramites de cesión de armas. (competencia del DCCAE- Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos)
Solicitud de catálogo de productos
Traslados por competencia a entidades competentes.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

Consulta de tramites con el DCCAE
Información general como eventos, información sobre como radicar o solicitar procesos de importación o conceptos técnicos ante Indumil .

6. Cuando las peticiones ya estén en su límite de respuesta las áreas deberán solicitar prórroga al peticionario 3 días antes del vencimiento de la petición. Adicionalmente, si la petición requiere gestión de un trámite a cargo del peticionario, los términos se suspenden (Ley 1755 Art 17).
7. Toda respuesta que lleve firma de la Presidencia será remitida a la Oficina de Gestión y Cumplimiento, para su respectivo registro y control pertinente.
8. En caso de peticiones anónimas o cuando no sea posible la notificación personal/electrónica, la respuesta se publicará en la sección de notificaciones por aviso de la página web de INDUMIL conforme al CPACA (Art. 69)
9. La respuesta debe ser entregada en el formato que sea accesible para el ciudadano, en caso de que este manifiesta una discapacidad. Por ejemplo, documentos PDF accesibles para lectores de pantalla, o videos con lengua de señas si aplica.
10. El ciudadano debe autorizar ser notificado electrónicamente en el momento de la radicación para la respuesta.

PASO A PASO PARA EMITIR RESPUESTAS ESCRITAS

Antes de proceder con la respuesta al peticionario por favor siga el siguiente paso a paso con el fin de generar una respuesta en lenguaje claro, comprensible y efectiva al solicitante:

Respuestas dadas por correo electrónico:

- La respuesta a una petición por correo debe ser clara, congruente, de fondo, suficiente y efectiva.
- Pronunciarse de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición.
- Resolver materialmente la petición y satisfacer los requerimientos del solicitante.
- Ser congruente con lo pedido.
- Diríjase de manera cordial y respetuosa a la persona que vaya a responder, como, por ejemplo: señores xxxx reciban un cordial saludo por parte de la Industria Militar, en atención a su solicitud nos permitimos informarle que xxxxxx.
- Para despedirse sea cortés use frases como: Agradecemos que se haya comunicado con nosotros, para la Industria Militar es grato poder ayudarlo con su inquietud, si tiene más inquietudes al respecto no dude en comunicarse con nosotros.
- Cuando este fuera de la oficina deje mensajes automáticos tales como: Apreciado ciudadano en el momento no me encuentro en la Oficina por motivo de xxxx agradezco enviar la solicitud a los correos xxx quienes atenderán su solicitud a la menor brevedad posible.
- No use tecnicismos ni siglas que el ciudadano no entienda, sea claro y especifique las cosas en un lenguaje que sea más claro, tenga en cuenta que la Industria Militar tiene varios grupos de interés.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

Pasos para escribir en lenguaje claro:

- Organice el documento antes de empezar a escribirlo, organice sus ideas, de esta manera usted se asegura de entender el propósito del documento e identificar cuáles son las necesidades del ciudadano.
- Responda seis preguntas generales antes de empezar a escribir: ¿Qué estoy escribiendo?, ¿Por qué lo estoy escribiendo?, ¿Quién es el lector principal?, ¿Qué puntos busco comunicar?, ¿Si pudiera decirle una sola frase al lector, que le diría?, ¿Cómo reaccionaría el lector ante esta frase?
- Utilice la estructura básica de un texto Introducción, cuerpo y conclusión.
- Reconozca a su público (características, necesidades, y expectativas de los ciudadanos que consultan) y enfoque su comunicación de la manera más asertiva.
- Use encabezados para guiar al lector asegúrese de usar títulos y subtítulos que realmente describan el contenido o el propósito de cada sección.
- Separe la información en secciones cortas.
- Use ayudas visuales.
- Use oraciones cortas.
- Use palabras sencillas.
- Evite el uso de palabras innecesarias.
- Use verbos en lugar de sustantivos.
- Revise el documento antes de enviarlo, cerciórese de que lo que está enviando es lo que desea el solicitante.

Nota 1: Las respuestas que sean emitidas por correo electrónico pueden ser emitidas por los niveles técnicos, asistenciales y profesionales **siempre copiando al jefe inmediato.**

Si la respuesta es emitida por oficio físico este si debe ir con firma de cada uno de los involucrados en la elaboración del documento, incluyendo la firma del director, Gerentes, Vicepresidentes o jefes de oficina.

Nota 2: Todos los procesos que requieran el envío de respuestas a PQRSF por parte de la Dirección de Cliente y Atención ciudadana, deberán allegarlas al correo del profesional de dicha dirección, esto con el ánimo de emitir respuesta de manera oportuna al petionario.

Nota 3: Al momento de dar respuesta al ciudadano, evitar dar mención a referencias exclusivas a números de resoluciones con el fin de evitar dar contexto.

CARGUE DE RESPUESTAS EN EL GESTOR DOCUMENTAL

1. Paso a paso para guardar un correo electrónico de respuesta en el ordenador

- Diríjase al buzón (correo electrónico) sección enviados, allí elegimos el correo que deseamos guardar dando doble clic sobre este para abrirlo.

Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 21 de 39 Clasificación del documento: IP
Liberado: 2026-04-09	Número de Rev. 10
Aprobado por: GERENTE DE MERCADEO	

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

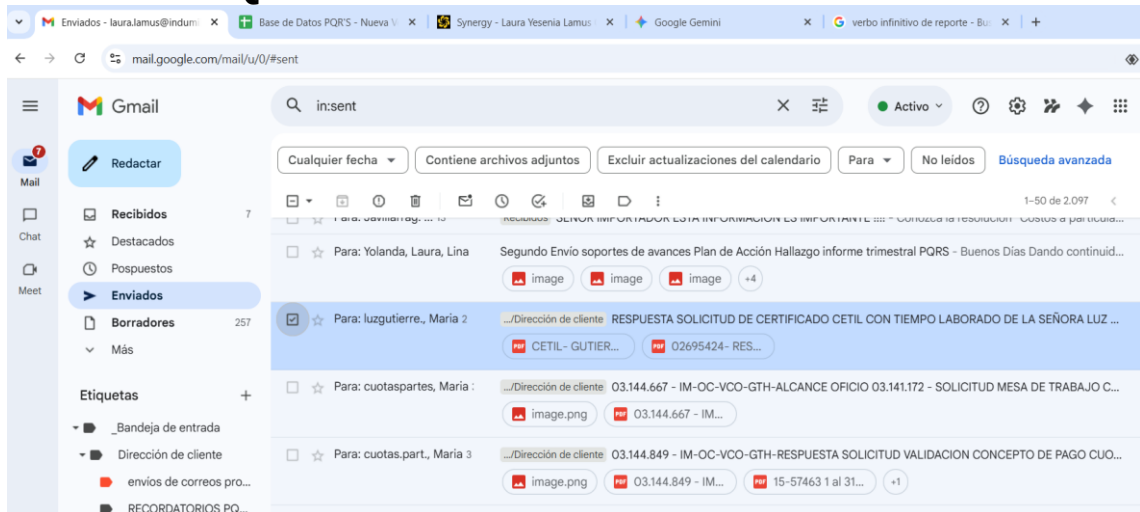


Imagen 1.

- Una vez abierto el correo se debe dirigir a los 3 puntos en la parte derecha del correo, dar clic sobre ellos y luego dar clic sobre descargar mensaje.

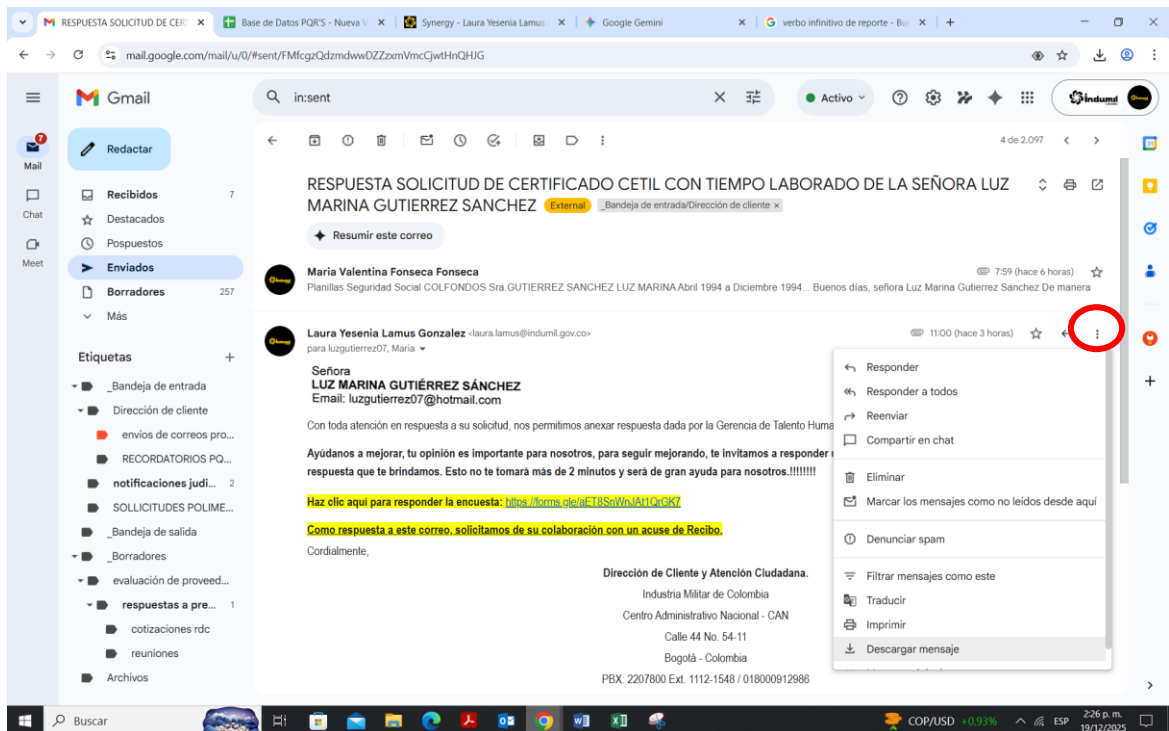


Imagen 2.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental Indudaruma. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar

Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 22 de 39 Clasificación del documento: IP
Liberado: 2026-04-09	Número de Rev. 10
Aprobado por: GERENTE DE MERCADEO	

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

- Una vez dado clic en descargar se abrirá la descarga en formato **Outlook**, esto debido a que aún no se presenta actualización en esta parte, por lo que se debe proceder a dar clic en “**guardar como**”, se abrirá la siguiente ventana, en ella debemos dar clic en “**tipo**” en donde se desplegará una serie de formatos, para guardar el correo debemos elegir el que dice “**formato de mensaje único de Outlook**”.

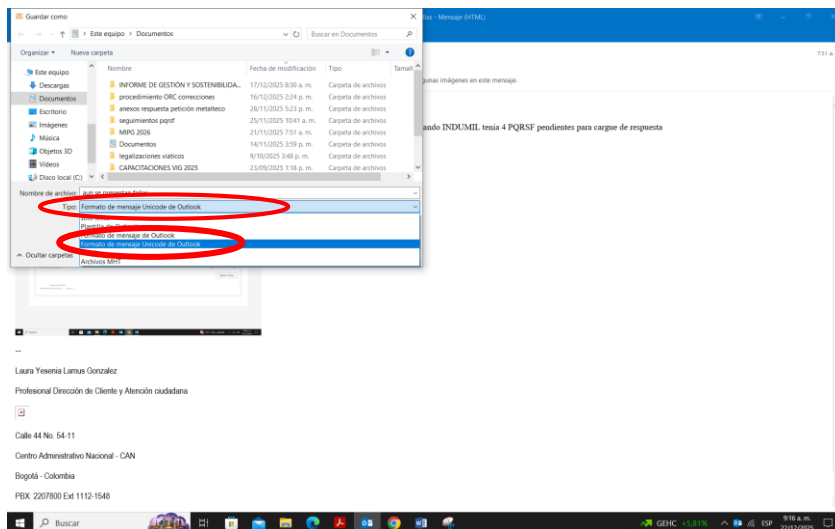


Imagen 3.

- Al seleccionar el formato mencionado en el paso anterior, se debe elegir el lugar donde desea guardar el correo, por ultimo damos clic en “**guardar en carpeta DLO**”.

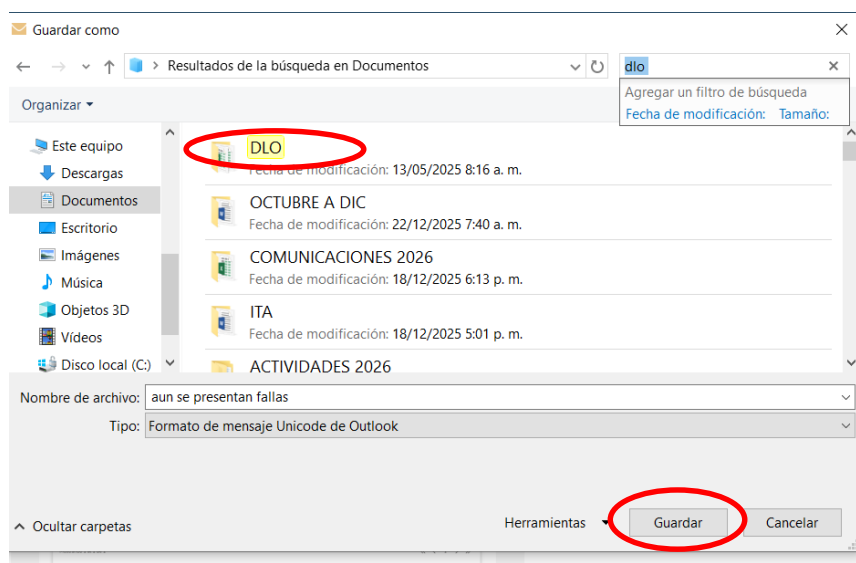


Imagen 4.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

- Una vez realizado el paso 4, nos dirigimos a la carpeta donde guardamos el correo para corroborar que se haya realizado correctamente.

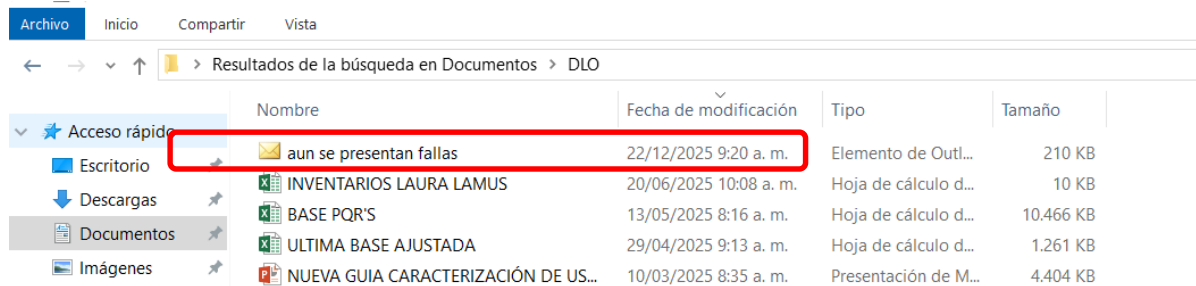


Imagen 5.

2. Paso a paso para el cargue de respuestas enviadas por correo electrónico en el gestor documental.

- Ingresar el número de requerimiento (**ENTRANTE**) en la barra, se debe verificar que este seleccionada la palabra requerimiento de la lista desplegable.

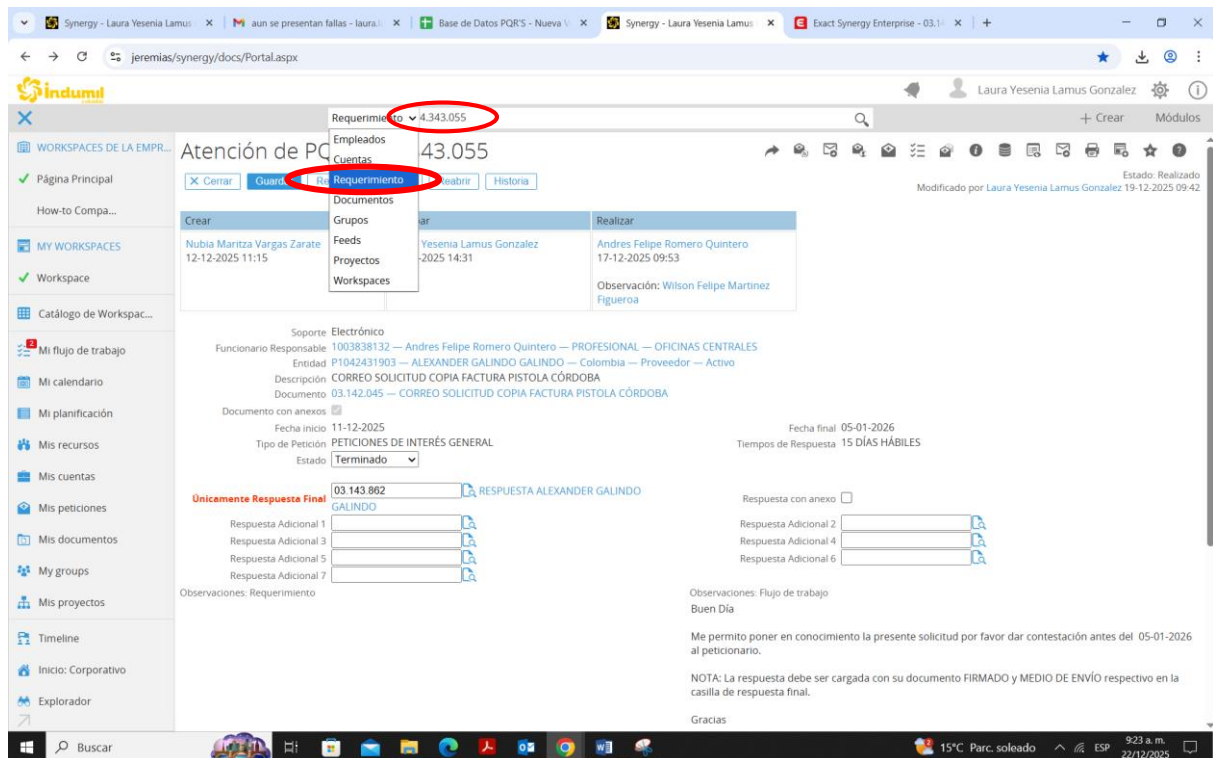


Imagen 6.

Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 24 de 39 Clasificación del documento: IP
Liberado: 2026-04-09	Número de Rev. 10
Aprobado por: GERENTE DE MERCADEO	

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

- Una vez ingresemos al requerimiento damos clic en la **lupa**, ubicada en la casilla de respuesta.

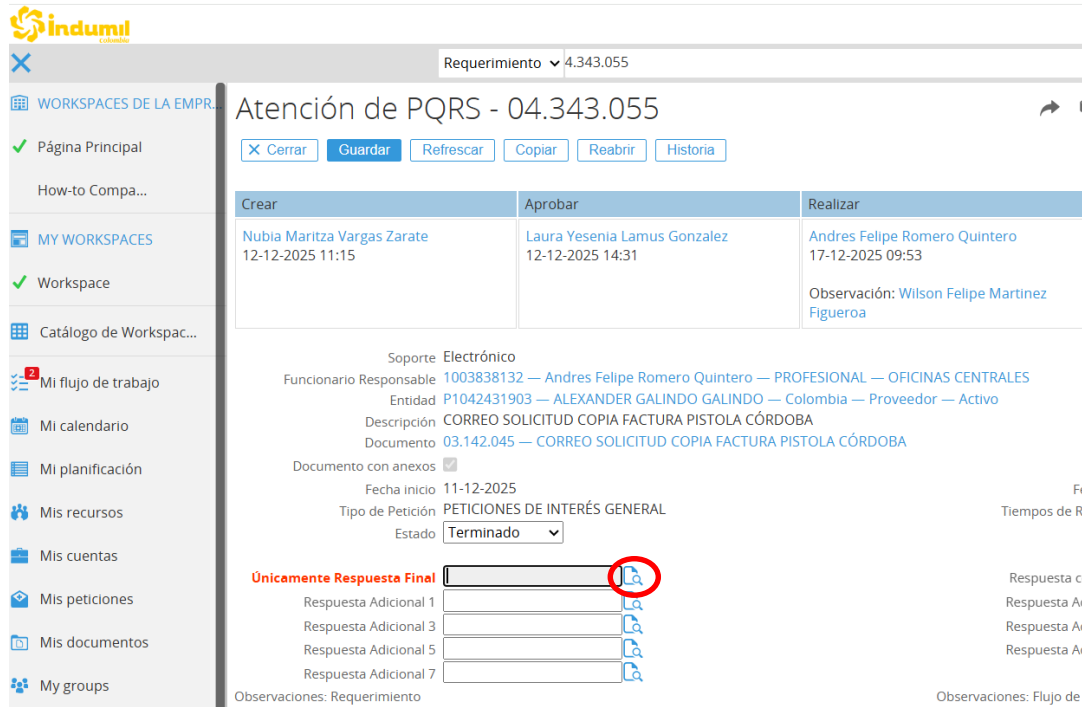


Imagen 7.

- Automáticamente se abrirá una ventana donde se debe dar clic en **“Nuevo”**.

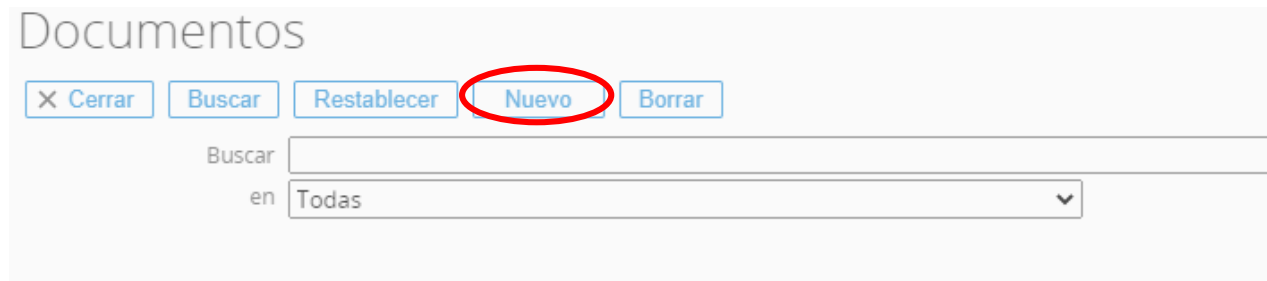


Imagen 8.

- Al dar clic en nuevo se despliega una ventana, correspondiente a la tipología documental, se debe dirigir a la que dice **“correspondencia saliente”** y dar clic en **“saliente externo oficina central”**.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

• Correspondencia Saliente

- Saliente Externa-Actas
- Saliente Externa-Catalogos
- Saliente Externa-Circulares
- Saliente Externa-Consultas
- Saliente Externa-Contratos
- Saliente Externa-Cotizaciones
- Saliente Externa-Demandas
- Saliente Externa-Derechos de Petición y Tutelas
- Saliente Externa-Directiva Permanente
- Saliente Externa-Directiva Transitoria
- Saliente Externa-Disposiciones de Gobierno
- Saliente Externa-Encuestas
- Saliente Externa-Exportaciones
- Saliente Externa-Facturas / Cuentas de Cobro
- Saliente Externa-Hojas de Vida
- Saliente Externa-Importaciones
- Saliente Externa-Inf. Tributarios y Financieros
- Saliente Externa-Informes Control Interno
- Saliente Externa-Informes Entidades Externas
- Saliente Externa-Invitaciones
- Saliente Externa-Manuales
- Saliente Externa-Memorandos
- Saliente Externa-Normas y Procedimientos
- Saliente Externa-Ofertas
- Saliente Externa-Oficio Fagecor
- Saliente Externa-Oficios Antonio Ricaute
- Saliente Externa-Oficios Oficina Central

Imagen 9.

- Una vez hecho el paso anterior nuevamente se despliega una ventana, para cargar la respuesta dada al peticionario, en ella se deben llenar los campos: “**Entidad**” (corresponde a el nombre del ciudadano que solicita la respuesta), “**Asunto**” (título de la respuesta) y “**Examinar**” (en donde se adjuntará el correo de respuesta dado al solicitante).

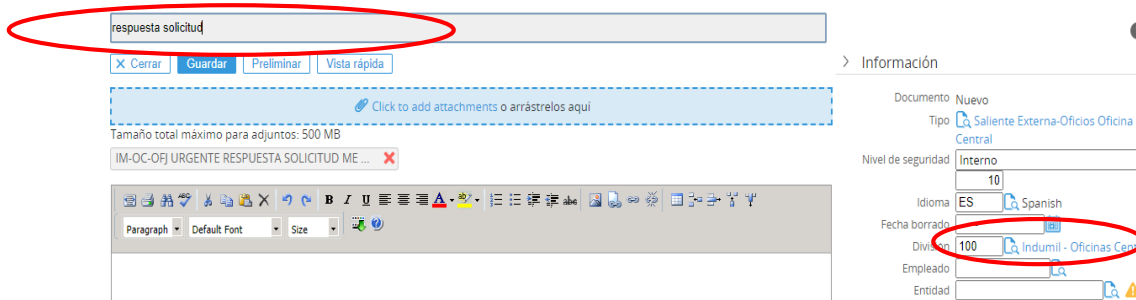


Imagen 10.

Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 26 de 39 Clasificación del documento: IP
Liberado: 2026-04-09	Número de Rev. 10
Aprobado por: GERENTE DE MERCADEO	

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

- Como paso final, se debe dar clic en guardar, donde se generará un número de requerimiento automáticamente que se evidenciará en la casilla de respuesta así:



Requerimiento 4.343.055

Atención de PQRS - 04.343.055

Crear Aprobar Realizar

Nubia Maritza Vargas Zarate 12-12-2025 11:15 Laura Yesenia Lamus Gonzalez 12-12-2025 14:31 Andres Felipe Romero Quintero 17-12-2025 09:53

Observación: Wilson Felipe Martinez Figueroa

Soporte Electrónico

Funcionario Responsable 1003838132 — Andres Felipe Romero Quintero — PROFESIONAL — OFICINAS CENTRALES

Entidad P1042431903 — ALEXANDER GALINDO GALINDO — Colombia — Proveedor — Activo

Descripción CORREO SOLICITUD COPIA FACTURA PISTOLA CÓRDOBA

Documento 03.142.045 — CORREO SOLICITUD COPIA FACTURA PISTOLA CÓRDOBA

Documento con anexos

Fecha inicio 11-12-2025

Tipo de Petición PETICIONES DE INTERÉS GENERAL

Estado Terminado

Fecha final 05-
Tiempos de Respuesta 15

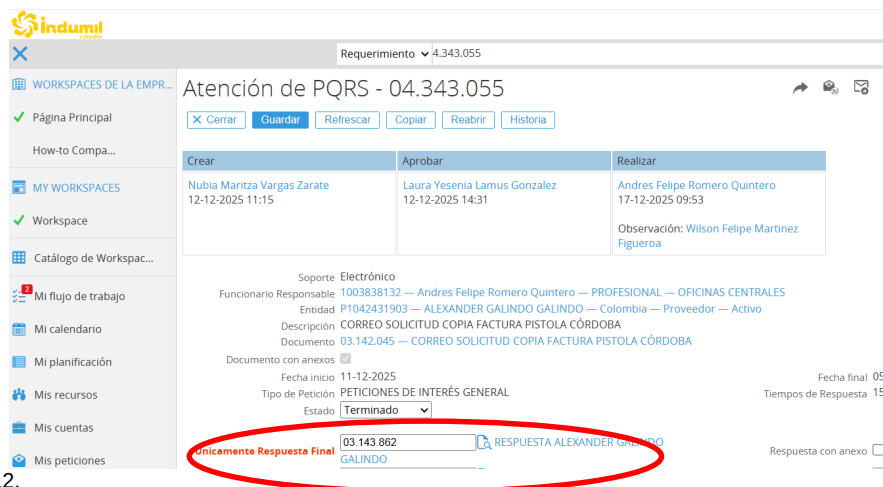
Únicamente Respuesta Final 03.143.862 RESPUESTA ALEXANDER GALINDO GALINDO

Respuesta con anexo

Imagen 11.

3. Paso a paso para el cargue de respuestas enviadas de manera física

- Como primer paso se debe digitar el número de oficio en la casilla de respuesta, una vez digitado se da clic sobre el mismo.



Requerimiento 4.343.055

Atención de PQRS - 04.343.055

Crear Aprobar Realizar

Nubia Maritza Vargas Zarate 12-12-2025 11:15 Laura Yesenia Lamus Gonzalez 12-12-2025 14:31 Andres Felipe Romero Quintero 17-12-2025 09:53

Observación: Wilson Felipe Martinez Figueroa

Soporte Electrónico

Funcionario Responsable 1003838132 — Andres Felipe Romero Quintero — PROFESIONAL — OFICINAS CENTRALES

Entidad P1042431903 — ALEXANDER GALINDO GALINDO — Colombia — Proveedor — Activo

Descripción CORREO SOLICITUD COPIA FACTURA PISTOLA CÓRDOBA

Documento 03.142.045 — CORREO SOLICITUD COPIA FACTURA PISTOLA CÓRDOBA

Documento con anexos

Fecha inicio 11-12-2025

Tipo de Petición PETICIONES DE INTERÉS GENERAL

Estado Terminado

Fecha final 05-
Tiempos de Respuesta 15

Únicamente Respuesta Final 03.143.862 RESPUESTA ALEXANDER GALINDO GALINDO

Respuesta con anexo

Imagen 12.

Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 27 de 39 Clasificación del documento: IP
Liberado: 2026-04-09	Número de Rev. 10
Aprobado por: GERENTE DE MERCADEO	

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

- Al dar clic sobre este nos direccionara al oficio realizado por nosotros, en la parte superior izquierda debemos seleccionar incluir anexos.

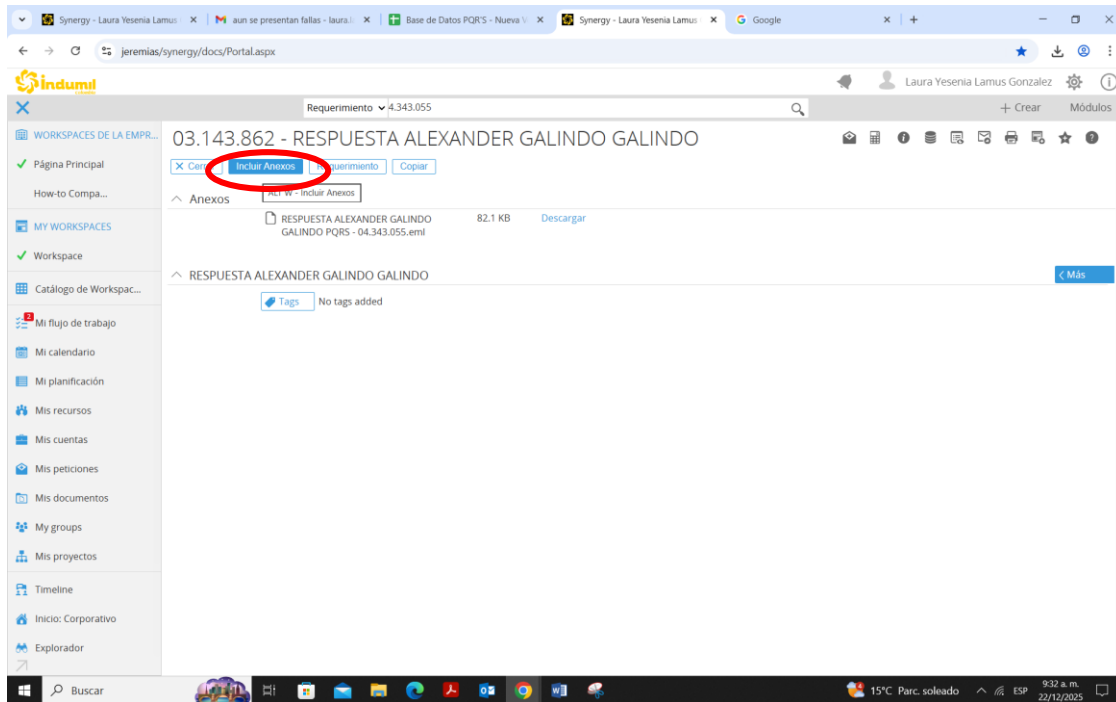
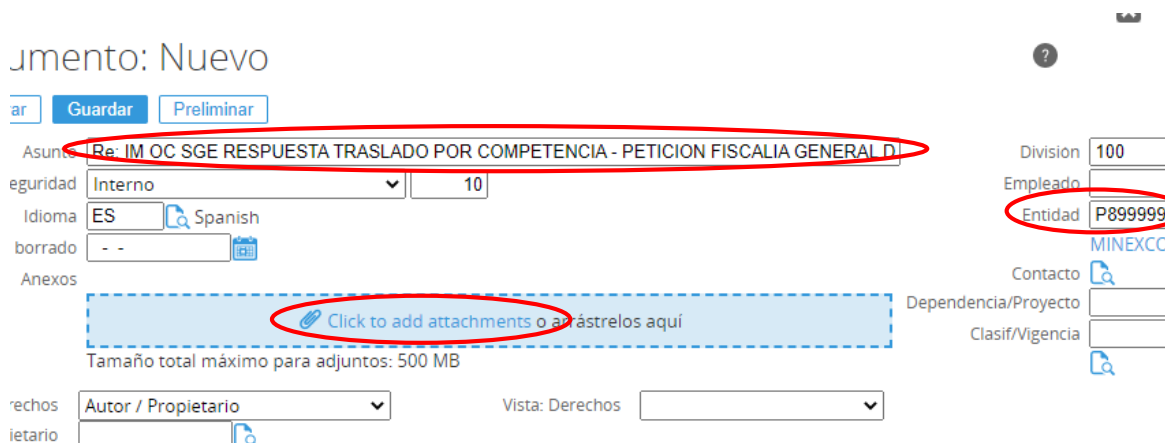


Imagen 13.

- Cuando se da clic en incluir anexos saldrá una ventana, en ella se deben llenar los campos: **Entidad** (corresponde a el nombre del ciudadano que solicita la respuesta), **Asunto** (título de la respuesta) y clic en **documento adjunto** (en donde se adjuntara el oficio firmado y correo enviado al solicitante).



The screenshot shows the 'Documento: Nuevo' (New Document) form. The 'Asunto' (Subject) field is filled with 'Re: IM OC SGE RESPUESTA TRASLADO POR COMPETENCIA - PETICION FISCALIA GENERAL D'. The 'Entidad' (Entity) field is filled with 'P899999'. The 'Anexos' (Attachments) section has a button labeled 'Click to add attachments o arrástrelos aquí' circled in red. The form also includes fields for 'División' (100), 'Empleado', 'Contacto', 'Dependencia/Proyecto', and 'Clasif/Vigencia'. The bottom status bar shows the system time as 9:32 a.m. on 22/12/2025.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental Indudaruma. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar

Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 28 de 39 Clasificación del documento: IP
Liberado: 2026-04-09	Número de Rev. 10
Aprobado por: GERENTE DE MERCADEO	

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

Imagen 14.

- Al realizar el paso 3 llenando los campos correspondientes damos clic en guardar, en la parte inferior del oficio veremos reflejados los respectivos anexos así:

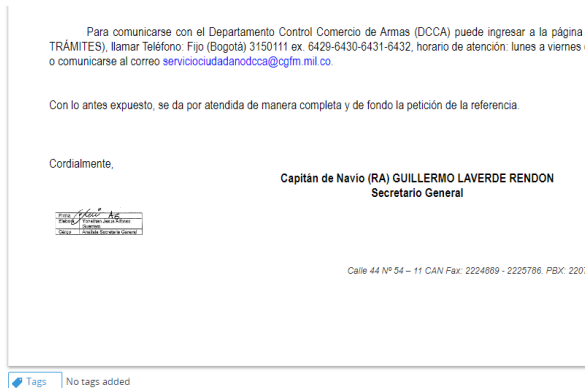


Imagen 15.

Nota: se debe dar clic en la palabra ver anexos para poder visualizarlos.



Imagen 16.

- La Dirección de Cliente y Atención Ciudadana verificará el consecutivo dado por la oficina de correspondencia, y se dará por terminado el requerimiento teniendo en cuenta que este fue enviado por correo certificado.
- Si la respuesta no cuenta con oficio firmado, ni medio de envío ya sea por correo electrónico o con el sello de recibo del área correspondencia, la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana no la dará por **terminada**.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental Indudaruma. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar

Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 29 de 39 Clasificación del documento: IP
Liberado: 2026-04-09	Número de Rev. 10
Aprobado por: GERENTE DE MERCADEO	

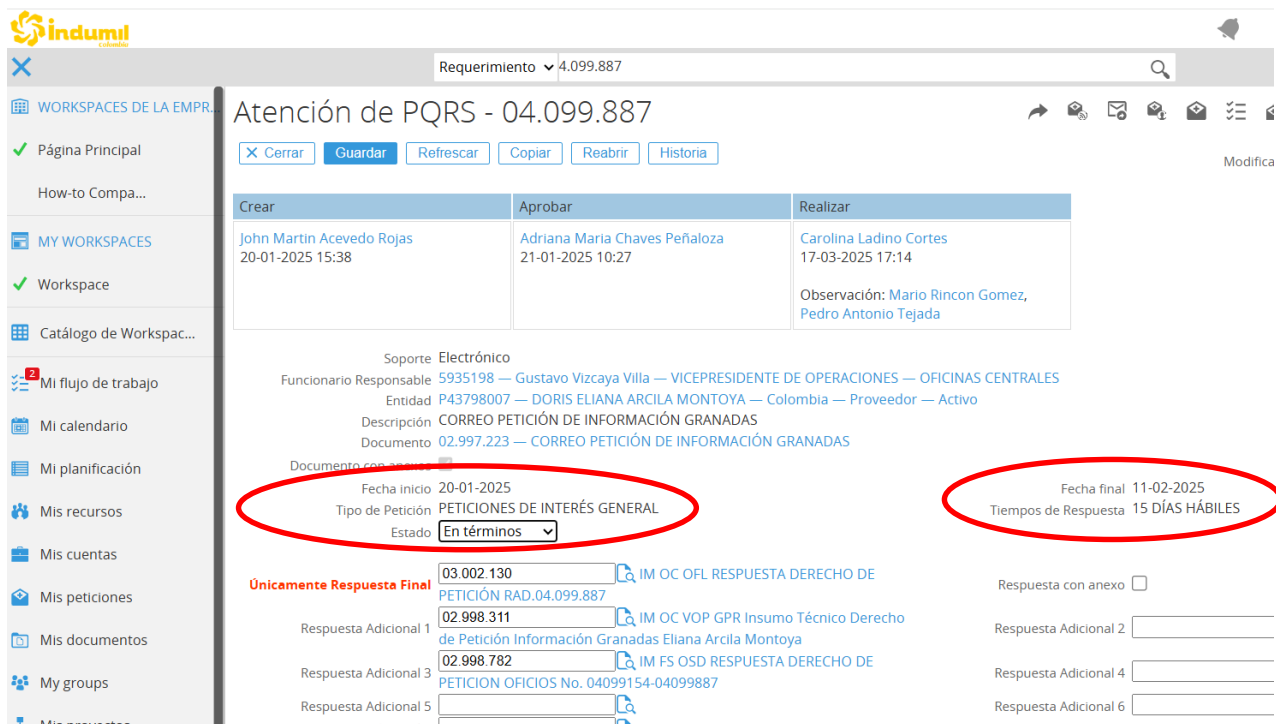
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

CONTROL Y REPORTE

Con el fin de brindar respuestas oportunas al ciudadano y demás partes interesadas que interponen a la Industria Militar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de manera respetuosa, la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana realiza las siguientes actividades de control con el fin de mitigar el riesgo de incurrir en procesos jurídicos y/o disciplinarios en cumplimiento a la **Ley 1755 de 2015 - Artículo 31. "Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario"**, y en concordancia con la **Ley 1952 de 2019 Artículo 39. "Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido: 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento."**

CONTROL

- La Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, además de realizar la tipificación de las PQRSF y colocar los días hábiles de respuesta para cada una, pondrá como seguimiento notas en el Gestor documental, en donde se informará a los procesos el tiempo con el que se cuenta para atender la solicitud, como se evidencia en la siguiente imagen:



Requerimiento 4.099.887

Atención de PQRS - 04.099.887

Crear | Aprobar | Realizar

Crear	Aprobar	Realizar
John Martin Acevedo Rojas 20-01-2025 15:38	Adriana Maria Chaves Peñaloza 21-01-2025 10:27	Carolina Ladino Cortes 17-03-2025 17:14 Observación: Mario Rincon Gomez, Pedro Antonio Tejada

Soporte Electrónico

Funcionario Responsable: 5935198 — Gustavo Vizcaya Villa — VICEPRESIDENTE DE OPERACIONES — OFICINAS CENTRALES

Entidad: P43798007 — DORIS ELIANA ARCILA MONTOYA — Colombia — Proveedor — Activo

Descripción: CORREO PETICIÓN DE INFORMACIÓN GRANADAS

Documento: 02.997.223 — CORREO PETICIÓN DE INFORMACIÓN GRANADAS

Documento con anexo

Fecha inicio: 20-01-2025

Tipo de Petición: PETICIONES DE INTERÉS GENERAL

Estado: En términos

Únicamente Respuesta Final: 03.002.130 IM OC OFL RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN RAD.04.099.887

Respuesta Adicional 1: 02.998.311 IM OC VOP GPR Insumo Técnico Derecho de Petición Información Granadas Eliana Arcila Montoya

Respuesta Adicional 3: 02.998.782 IM FS OSD RESPUESTA DERECHO DE PETICION OFICIOS No. 04099154-04099887

Respuesta Adicional 5:

Respuesta Adicional 7:

Fecha final: 11-02-2025

Tiempos de Respuesta: 15 DÍAS HÁBILES

Respuesta con anexo ☐

Respuesta Adicional 2:

Respuesta Adicional 4:

Respuesta Adicional 6:

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental Indudaruma. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 30 de 39 Clasificación del documento: IP
Liberado: 2026-04-09	Número de Rev. 10
Aprobado por: GERENTE DE MERCADEO	

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

Observaciones: Flujo de trabajo
Buen Día

Me permito poner en conocimiento la presente solicitud por favor dar contestación antes del 11-02-2025 al peticionario.

NOTA: La respuesta debe ser cargada con su documento FIRMADO y MEDIO DE ENVÍO respectivo en la casilla de respuesta final.

Gracias

[Adriana Maria Chaves Peñaloza - 21-01-2025 10:27:33]

- La Dirección de Cliente y Atención Ciudadana notificará por medio de correo electrónico a los delegados de cada dependencia, las PQRS que se encuentran en estado vencido, con el fin de que estas sean atendidas de fondo y notificadas al peticionario (Ciudadano o demás partes interesadas) en los tiempos establecidos por la ley.
- La Dirección de Cliente y Atención Ciudadana realizará capacitaciones al personal de manera periódica con la finalidad de que este sepa la importancia de otorgar respuestas oportunas a las PQRS y demás actualizaciones de ley.
- La Dirección de Cliente y Atención Ciudadana realiza oficios de manera semanal reportando a los diferentes procesos las PQRS que se encuentran en términos de respuesta, con el fin de mitigar los vencimientos.

REPORTE

- Cuando por alguna circunstancia se llegue al incumplimiento de las PQRS en los plazos establecidos estas serán reportadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno mediante oficio, correo o mesa de trabajo (mensual), con el fin de realizar las acciones disciplinarias que haya a lugar **Ley 1755 de 2015 - Artículo 31**, y **Ley 1952 de 2019 - Artículo 39 Numeral 8**.
- Se consolidará el Informe Trimestral para la Coordinación y Articulación de la Atención y Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa, dando cumplimiento a la Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016 emitida por el MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL en donde se realizará un reporte detallado del resultado de la gestión de atención ciudadana, resaltando los requerimientos de PQRS resueltos, extemporáneos, y vencidos.
- Se publicarán en el sitio web, los informes trimestrales presentados en la sección, Transparencia y Acceso a la Información Pública / Informes Públicos. (*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*).

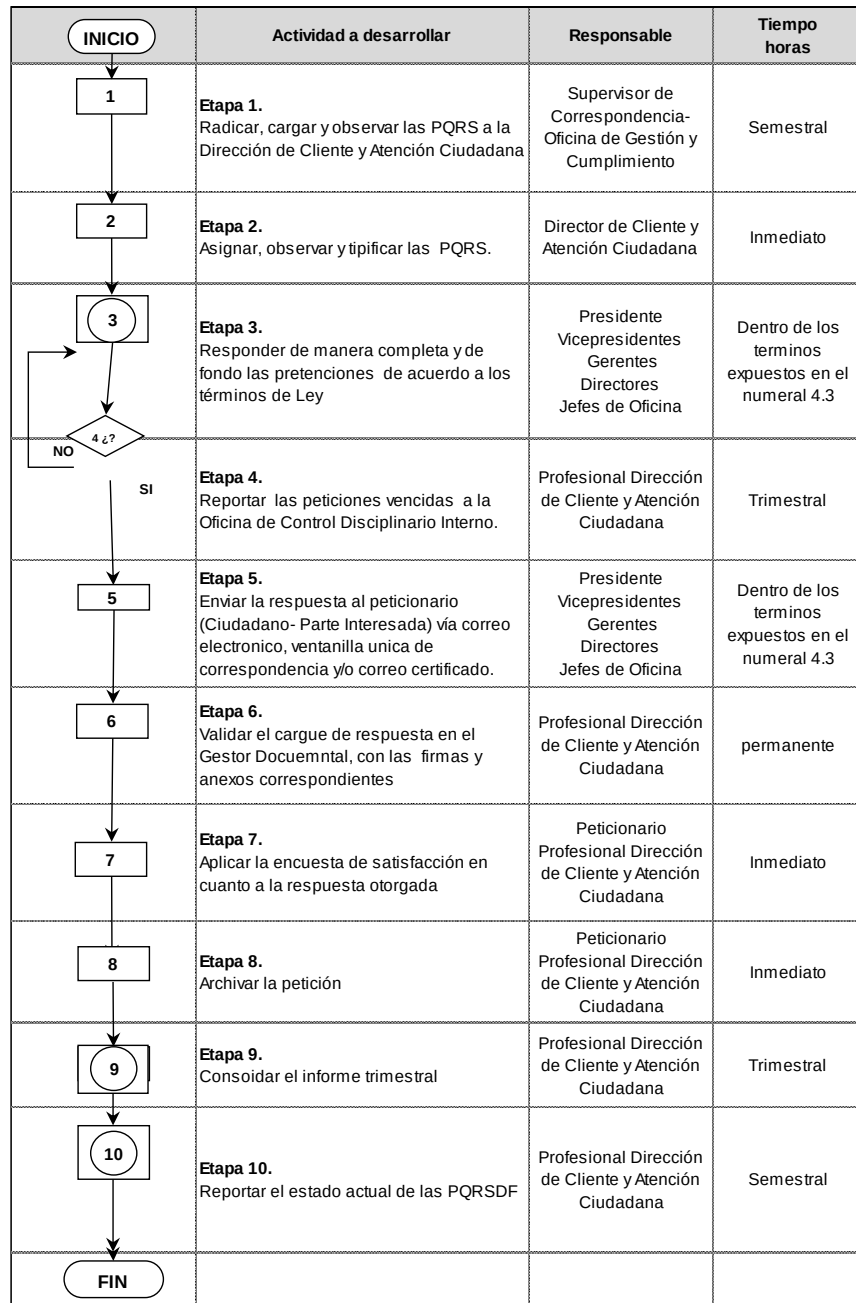
ACCESO A LA INFORMACIÓN

En cumplimiento al Título IV que trata de las Garantías al Ejercicio del derecho de acceso a la Información, de la Ley de transparencia y acceso a la información pública 1712, numeral D, se deberá promover el conocimiento y aplicación de la presente ley sus disposiciones entre los sujetos obligados, así como su comprensión entre el público, teniendo en cuenta criterios diferenciales para su accesibilidad, sobre las materias de su competencia.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental Indudaruma. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

4.2 DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

4.3 DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS

Etapa 1 Radicar, cargar y observar las PQRSF a la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana.

En esta etapa la Oficina de Gestión y cumplimiento área de correspondencia será la encargada de recibir la petición ya sea de manera física o electrónica, la cual será cargada en el gestor documental y observara al director de Cliente y Atención Ciudadana el mismo día o como máximo al día siguiente de su ingreso.

Documento	Registro
Guía para el manejo, recepción, radicación, registro, distribución y control de comunicaciones oficiales IM OC OGC IF 017	Planilla Gestor Documental

Etapa 2 Asignar, observar y tipificar las PQRSF

En esta etapa la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana asigna al área encargada de dar respuesta a la PQRS, esta a su vez tipifica y coloca los términos (días) que establece la ley para dar contestación a las diferentes modalidades de solicitud según corresponda.

Nota: Las áreas que deban suministrar insumos a otras deben hacerlo como mínimo con 8 días de antelación, mediante el gestor documental u oficio si se requiere, para que el área encargada de la respuesta final, pueda dar respuesta al solicitante antes del término de ley pactado.

Documento	Registro
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO: RESPUESTAS A PQRSF IM OC GME PR 012	Planilla Gestor Documental

Etapa 3 Responder de manera completa y de fondo las peticiones de acuerdo a los términos de ley

Los vicepresidentes, Gerentes, directores y jefes de Oficina, serán los encargados de realizar la respectiva revisión de la respuesta que se emita por parte de su proceso al peticionario, esto con el ánimo de dar información clara y oportuna al peticionario, las personas designadas para el seguimiento de las PQRSF en cada área deberán velar por el cargue de la misma en el gestor documental, con sus respectivas firmas y medio de envío.

Documento	Registro
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO: RESPUESTAS A PQRSF IM OC GME PR 012	Gestor Documental

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

Etapa 4 Reportar las peticiones vencidas a la Oficina de Control Disciplinario Interno

En esta etapa la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana realizará un oficio, correo o mesa de trabajo trimestralmente donde se podrá en conocimiento aquellas peticiones en estado vencido, el cual será dirigido a la Oficina de Control Disciplinario Interno con copia a los procesos que tengas PQRS pendientes de repuesta esto dando cumplimiento a la **Ley 1755 de 2015 - Artículo 31. "Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario".**

Documento	Registro
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO: RESPUESTAS A PQRSF IM OC GME PR 012	Gestor Documental

Etapa 5 Enviar la respuesta al peticionario (Ciudadano-Parte Interesada) vía correo electrónico, ventanilla única de correspondencia y/o correo certificado

En esta etapa las áreas se encargarán de enviar la respuesta al peticionario, la cual deberá reposar en el gestor documental con su respectivo medio de envío. De manera semanal se enviarán correos de recordatorio a los diferentes procesos con el ánimo de dar a conocer el estado de las diferentes solicitudes para la respectiva proyección de respuesta.

Documento	Registro
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO: RESPUESTAS A PQRSF IM OC GME PR 012	Informe trimestral de PQRSF Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016 emitida por el MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

Etapa 6 Validar el cargue de respuesta en el Gestor Documental, con las firmas y anexos correspondientes

La Dirección de Cliente y Atención Ciudadana revisará de manera permanente el flujo de trabajo del gestor documental, esto con el ánimo de validar que la respuesta dada por los procesos a los peticionarios se encuentre anexa en el gestor documental, esto con el propósito de que cumpla con lo establecido en este procedimiento y así dar por terminada la PQRSF.

Documento	Registro
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO: RESPUESTAS A PQRSF	Gestor Documental

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

IM OC GME PR 012	
------------------	--

Etapas 7 Aplicar la encuesta de satisfacción en cuanto a la respuesta otorgada

La Dirección de Cliente y Atención Ciudadana tomara contacto con el peticionario, esto con el fin de validar si se recibió la respuesta dentro de los términos establecidos y así poder evaluar su nivel de satisfacción frente a la misma.

De la misma manera esta etapa se rige bajo el PROCEDIMIENTO PARA TOMAR ACCIONES DE MEJORA PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS IM OC OFP PR 002, dado a que en este se estipula las fuentes de entrada de planes de acción. Cuando se presenta insatisfacción se debe documentar el respectivo plan de acción.

Documento	Registro
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO: RESPUESTAS A PQRSF IM OC GME PR 012	Link de encuesta google forms publicado en la web https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScO2JNXAljxA1ovq-OMu43BBBrFS2ngcvRuApLmL_dqST1dCpQ/viewform

Etapas 8 Archivar la petición

En esta etapa se cierra la PQRS del gestor documental y se realiza el registro en el cuadro control Excel como terminada, una vez cuente con su respuesta.

Documento	Registro
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO: RESPUESTAS A PQRSF IM OC GME PR 012	Cuadro control Google sheets

Etapas 9 Consolidar el informe Trimestral

En esta etapa se realizará informe trimestral al Ministerio de Defensa con el consolidado total de las PQRS que ingresaron a Indumil, el total de las que se encuentran en términos, vencidas y terminadas, dando cumplimiento a lo establecido en la Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016 emitida por el MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL. Este informe permite dar a conocer las tendencias o temas recurrentes de acuerdo con el MIPG.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

Documento	Registro
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO: RESPUESTAS A PQRSF IM OC GME PR 012	Informe trimestral de PQRSF Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016 emitida por el MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

Eta 10 Reportar el estado actual de las PQRSF

Esta etapa será evaluada por la Oficina de Control Interno a través de la Auditoria semestral que realiza ese proceso.

Documento	Registro
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO: RESPUESTAS A PQRSF IM OC GME PR 012	Informe de auditoria

5. REFERENCIAS DOCUMENTALES

5.1 REFERENCIAS DEL MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL

- Política de Gestión Integral. 5.2
- Responsabilidad, Autoridad y Comunicación 5.3
- Enfoque al Cliente. 5.3.3.5
- Comunicación 7.4
- Producción y provisión del Servicio 8.5

5.2 REFERENCIAS DE PROCESO

Gestión de Mercadeo	IM OC GME PS 001
Gestión Ventas	IM OC GVE PS 002
Procedimiento de Identificación de Requisitos Legales y otros Requisitos. IM	IM OC OFL PR 002
Procedimiento para Tomar Acciones de Mejora, Preventivas y Correctivas	IM OC OFP PR 002

5.3 OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Tipología	Año	Norma / Instrumento	Artículos Relacionados	Descripción / Propósito
-----------	-----	---------------------	------------------------	-------------------------

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

Constitución	1991	Constitución Política de Colombia	1, 2, 3, 20, 23, 74, 209	Derechos fundamentales, participación ciudadana, derecho de petición y principios de la administración pública.
Ley	1994	Ley 152	30	Plan de Desarrollo e informes al Congreso.
Ley	1998	Ley 489	3, 32, 33, 34, 35	Organización de la Administración Pública, democratización y control social.
Ley	2000	Ley 594	11, 19, 21, 27	Ley General de Archivos: gestión documental y acceso a documentos.
Ley	2005	Ley 962	8	Racionalización de trámites y entrega de información.
Ley	2011	Ley 1437	Comprende a los artículos 13 al 33 en sus capítulos I, II y III de su título II	CPACA: principios de actuaciones administrativas y deber de informar al público.
Ley	2011	Ley 1474	74, 78	Estatuto Anticorrupción: planes de acción y democratización.
Ley	2014	Ley 1712	1 al 17	Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.
Ley	2015	Ley 1755	General	Regulación del Derecho Fundamental de Petición.
Ley	2015	Ley 1757	48-56, 60-72	Promoción de la participación democrática y rendición de cuentas.
Ley	2019	Ley 1952	4, 6, 9, 12, 15, 23, 38	Código General Disciplinario: debido proceso y deberes.
Ley	2020	Ley 2052	General	Racionalización y simplificación de trámites.
Decreto	2017	Decreto 270	2.1.2.1.25	Participación ciudadana en proyectos de regulación.
Otros	-	Convención Interamericana	General	Compromisos contra la corrupción y acceso a la información.
Estrategia	-	RITA	General	Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción.
Portal	-	PACO	Portal Web	Plataforma para reportar hechos de corrupción y generar alertas.

Estructura Orgánica de INDUMIL y Funciones de sus Dependencias	Decreto 156/2022.
Manual de Gestión Integral	IM OC OFP MN 001
Manual de Procesos Disciplinarios	IM OC ODI MN 001

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental Indudaruma. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar

Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 37 de 39 Clasificación del documento: IP
Liberado: 2026-04-09	Número de Rev. 10
Aprobado por: GERENTE DE MERCADEO	

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

Procedimiento para la Gestión de Documentos del sistema de Gestión Integral	IM OC OFP PR 001
Procedimiento para Tomar Acción de Mejora, Preventiva y Correctiva	IM OC OFP PR 002
Procedimiento para la Gestión de Riesgos y Oportunidades de la Industria Militar	IM OC OFP PR 018
Procedimiento para identificar, tener acceso y evaluar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos	IM OC OFL PR 002
Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.	NTC-ISO 9000:2015
Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.	NTC-ISO 9001:2015
Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos.	NTC-ISO 45001:2018
Requisitos generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y de Calibración.	NTC ISO / IEC 17025:2017
Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Requisitos.	NTC - ISO/IEC 27001:2022
Matriz de identificación de requisitos legales y otros requisitos.	IM OC OFJ FO 006
Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	MIPG Versión 6
Responsabilidad Social	Norma WORLD COB-CSR:2011.3
Procedimiento Gestión de Documentos.	IM OC OFP PR 001

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

6. CONTROL DE CAMBIOS Y ANEXOS

6.1 Este documento se divide en dos procedimientos ya que se creará uno nuevo para el tema de servicio al cliente y atención de ORC.

Motivo	Sección	Numeral	Página	Descripción de la modificación
Cambio de Nombre del Procedimiento	Todo el documento	N/A	N/A	Cambio su nombre "PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF " por " PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO: RESPUESTAS A PQRSF IM OC GME PR 012"
Eliminación	Anexo 7. Seguimiento y control de las PQRSDF IM OC GME FO 068.	Anexo	Anexo	Se requiere la eliminación ya que no se va a utilizar este formato, se va a usar una base de Excel la cual está en constante modificación en google sheets
Actualización	Objetivo y Alcance	1	2	Se realiza cambios tanto en el objetivo como en el alcance
Eliminación	Definiciones	2	2-7	Se eliminan las definiciones de: ORC, Asociado de negocio, Encuesta, RITA, Servucción trabajador en misión, soborno
Inclusión	Definiciones	2-7	2-7	Se añade: Buzón, Canal de atención, Correo certificado, Derecho de Petición, Ética, Felicitación, GIA, Grupos con enfoque diferencial, Página web, Petición Verbal, PTEP, Persona con Discapacidad, Pregunta frecuente, Recepción, Servicio al ciudadano, Términos de respuesta, WhatsApp
Actualización	Términos de ley	4	13	Se ajustan los términos de bonos pensionales de acuerdo a la actualización del decreto
Inclusión	Anexos	6.2	42	Se crea anexo 5 Paso a paso para radicar las PQRSF por los diferentes canales de atención
Inclusión	Paso a paso para emitir respuestas escritas	4	19	Se añade este paso a paso según lo dispuesto por función pública con relación a la guía de lenguaje claro.
Eliminación	Guía para la atención, creación y tramite de órdenes de reclamo por calidad IM OC GME IF 0008	6.2	39	Se elimina porque será parte de un nuevo procedimiento de ORC órdenes de reclamo por calidad
Eliminación	Ruta de Atención a Denuncias por actos de corrupción, discriminación	6.2	39	Se elimina porque de acuerdo al Decreto 156 de 2022 "Por el cual se modifica la estructura de la Industria Militar – INDUMIL" y a la directiva

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental Indudaruma. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar



Procedimiento: IM OC GME PR 012	Página 39 de 39 Clasificación del documento: IP
Liberado: 2026-04-09	Número de Rev. 10
Aprobado por: GERENTE DE MERCADEO	

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO RESPUESTAS A PQRSF

	y demás inherentes IM OC GME IF 0009			02.958.792 - IM OC PIM USO OBLIGATORIO DEL GESTOR DOCUMENTAL del 09/10/2024. Esto no es competencia de la Dirección de Cliente
--	---	--	--	--

6.2 ANEXOS

Anexo.1	Registro llamadas PBX y Atención Presencial	IM OC GME FO 066
Anexo.2	Recepción y Registro del Chat Indumil	IM OC GME FO 067
Anexo.3	Guía Participación Ciudadana.	IM OC GME IF 006
Anexo.4	Guía para la Caracterización de Usuarios y demás Grupos de interés.	IM OC GME IF 007
Anexo.5	Guía paso a paso para radicar las PQRSF por los diferentes canales de atención	IM OC GME IF 010