



INDUSTRIA MILITAR DE COLOMBIA

INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA “PQRS”

En cumplimiento a la *Directiva 42222 del 27 de Mayo de 2016* emitida por el Ministerio de Defensa Nacional y con relación a las peticiones presentadas por los ciudadanos y demás grupos de interés ante la Industria Militar durante el tercer trimestre del año 2019, se informa que se generó respuesta efectiva al 91.42% de las solicitudes recibidas, discriminadas de la siguiente manera.

Nota: El 3.96% de las PQRS, se encuentran en términos para dar respuesta por parte de la entidad

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERÍODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER
253	244	7	60	2,76%

1.2 PERIODO ACTUAL

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
455	416	21	249	4,61%

1.3 GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

La Secretaria General – Área de atención y participación Ciudadana, interopera con los diferentes procesos con el fin de proyectar respuestas oportunas a las solicitudes (PQRS) que ingresan a la Industria Militar, con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y al Plan Anticorrupción y de atención ciudadana (PAAC) y demás normas concordantes.

Para tal fin, se generan alarmas a los procesos, donde se dan a conocer las PQRS que se encuentran en términos, próximos a vencer y en estado vencido, de tal manera que se den respuestas y no se materialice el riesgo de incumplimiento.

(Seguimiento, Actividad enmarcada en el Plan de Acción Institucional y a los Mapas de Riesgos de la Industria Militar)



Actividad Mapa de Riesgo

Sanciones y procesos disciplinarios para la entidad.

Causas:

1. Incumplimiento a los plazos de respuesta (PQRSF).
2. Incumplimiento a los lineamientos del Gobierno Nacional, con respecto a la participación ciudadana.

Posibles Consecuencias por la Materialización del Riesgo

1. Incumplimiento a la 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)

2. Incumplimiento al Manual único de Rendición de Cuentas emitido por el Departamento Nacional de Planeación.
Incumplimiento a la Ley 1712 de 2012 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública)

Actividad de control sobre las causas:

Procedimiento de atención ciudadana **IM OC SGE PR 001**

Aplicación de la Política de Administración y Gestión de los Riesgos y las oportunidades **IM OC OFF CP 002**

Sanciones y procesos disciplinarios para la entidad.	1	Incumplimiento a los plazos de respuesta (PQRSF).	Incumplimiento a la 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)	ESTRATÉGICO	Muy probable 4	Catastrófico 20	EXTREMO	1	Aplicación de la Política de Administración y Gestión de los Riesgos y las oportunidades IM OC OFF CP 002 Procedimiento de atención ciudadana IM OC SGE PR 001	Fuerte	100	MODERADO	Reducir el riesgo	N/A
	2	Incumplimiento a los lineamientos del Gobierno Nacional, con respecto a la participación ciudadana.	Incumplimiento al Manual único de Rendición de Cuentas emitido por el Departamento Nacional de Planeación. Incumplimiento a la Ley 1712 de 2012 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública)					2	Procedimiento de atención ciudadana IM OC SGE PR 001 Aplicación de la Política de Administración y Gestión de los Riesgos y las oportunidades IM OC OFF CP 002	Fuerte	100			

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

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



DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD O DE LA FUERZA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTALES	Respuestas	
							TOTAL	%
Gerencia General	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría General	51	0	0	0	0	51	100,0%	51
Subgerencia Administrativa	173	2	0	0	0	175	82,85%	145
Subgerencia Financiera	6	0	0	0	0	6	83,33%	5
Subgerencia Técnica	120	0	0	0	0	120	97,50%	117
Subgerencia Comercial	22	0	0	0	0	22	95,45%	21
Dirección de Seguridad	51	0	0	0	0	51	92,2%	47
Oficina de Planeación	2	0	0	0	0	2	100,0%	2
Oficina de Control Interno	3	0	0	0	0	3	100,0%	3
Oficina Jurídica	22	0	0	0	0	22	95,45%	21
Oficina informática	3	0	0	0	0	3	100,0%	3
Fabrica José María Córdoba	0	0	0	0	0	0	0	0
Fabrica Antonio Ricaurte	0	0	0	0	0	0	0	0
Fabrica Santa Barbará	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	453	2	0	0	0	455	91,21%	415

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	Respuestas	
							%	Efectivas
Persona (Certificaciones Laborales, Copias Historias Laborales, Emisión y certificados bonos cuotas partes, pensionales ,Procesos de contratación-	173	2	0	0	0	175	82,85%	145
Inteligencia y contrainteligencia (Trazabilidad de Material)	51	0	0	0	0	51	92,2%	47
Expedición de facturas y copias Valor uso.	51	0	0	0	0	51	100,0%	51
Certificaciones, información Financiera.	6	0	0	0	0	6	83,33%	5
Salud y Seguridad en el Trabajo / Conceptos técnicos para sustancias químicas y sustancias controladas -	120	0	0	0	0	120	97,50%	117
Veedurías ciudadanas-Conceptos Jurídicos	22	0	0	0	0	22	95,45%	21
Descuentos, Adquisición de Armas, Cotizaciones.	22	0	0	0	0	22	95,45%	21
Gestión evaluación Independiente (Control Interno.	3	0	0	0	0	3	100,0%	3
Solicitud de información / Certificado de Ingresos y	3	0	0	0	0	3	100,0%	3
Solicitud información estratégica	2	0	0	0	0	2	100,0%	2
TOTAL	153	2	0	0	0	455	91,21%	415

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



DEPENDENCIAS/ENTIDADES	PETICIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM- DCCA	38	38
Ejército Nacional	/	/
Armada Nacional	/	/
Fuerza Aérea Colombiana	/	/
Policía Nacional	/	/
Entidades Adscritas Vinculadas GSED	/	/
Otras entidades Sector Administrativo Nacional.	/	/
TOTAL	38	38

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, y demás comunicaciones entrantes de los ciudadanos y particulares hacia la Industria Militar, son canalizados a través de diferentes medios de comunicación, como el correo electrónico, la línea gratuita de atención ciudadana, el buzón de contáctenos ubicado en la página web, entre otros.

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
Correo Electrónico	250	54,94%
Línea Gratuita	0	0
Línea Directo (PBX)	0	0
Internet – Redes Sociales	0	0
Internet- Sitio Web	0	0
Internet- Chat	0	0
Empresa de mensajería - presencial	205	45.05%
Fax	0	0
TOTAL	455	99.99%

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

MULTICANALES		
MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
Urna de Cristal	0	0
Línea Anticorrupción	0	0
Buzón de Sugerencias	0	0
Atención Presencial	0	0
Atención Telefónico	1.206	100.0%
Foros	0	0
TOTAL	1.206	100.0%



De las **1.206** llamadas que ingresaron al PBX de la Industria Militar en el tercer trimestre de 2019, **302** fueron trasladadas por competencia al Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (DCCA), por concepto de consulta y trámite de:

- a. Cesión de Armas
- b. Adquisición de Armas
- c. Permisos o Salvoconducto de porte o tenencia
- d. Descargo de Arma
- e. Registro en el Sistema de Armas
- f. Entrega Voluntaria de Armas
- g. Asignación de Armas decomisadas
- h. Listado de Armas
- i. Acreditación de Polígonos
- j. Antecedentes de Armas. Entre otras funciones.
- k. Permiso compra de explosivos
- l. Permiso sustancias químicas

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

La Secretaría General- Área de atención y participación ciudadana, en conjunto con la Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad, realiza de manera mensual, reporte y seguimiento al cumplimiento de las PQRS. Contemplada como actividad al plan de acción institucional (PAI), con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente y a la 5,7, y 8 política enmarcada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

De igual manera y en cumplimiento a la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, artículo 76. "Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular",

Objetivo de la evaluación por parte de OCI

Seguimiento de la gestión a las quejas, peticiones, reclamos, consultas y sugerencias recibidas por la Entidad, de acuerdo con la normatividad vigente.



Recomendaciones

Actividades

1. Verificar y realizar los ajustes necesarios en el Procedimiento para la atención, participación y orientación ciudadana IM OC SGE PR 001
2. Establecer controles efectivos que permitan garantizar el cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 2641 del 17 de diciembre 2012, Cuarto Componente: "Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano - capítulo IV. Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos" y en lo dispuesto en el Procedimiento para la atención, participación y orientación ciudadana - IM OC SGE PR 001 - numeral 4.1.3.1 INGRESO. Punto b. "Ingreso".
3. Fortalecer el control en lo referente a la autenticidad de los documentos cargados en el Gestor documental E-SYNERGY, la firma en los documentos es requisito imprescindible para que un documento tenga valor probatorio, no se podrá sin la misma establecerse su autenticidad (Artículo 252 de la Constitución Política de Colombia)
4. Es importante para el proceso de Secretaria General, establecer controles efectivos que permitan garantizar el cumplimiento a lo informado en el Procedimiento para la Atención, Participación y Orientación Ciudadana código: IM OC SGE PR 001

6. IMPACTO DE SERVICIO EN LOS USUARIO

Durante el mes de Julio del 2019, la Industria Militar en compañía de la firma Invamer, desarrollo la encuesta de percepción a las partes interesada, donde los principales públicos de participación identificados en la caracterización de usuarios (Bases de datos) fueron nuestros clientes, de esta manera la encuesta fue focalizada en 7 (siete) aspectos:

- 1- Modelo de Experiencia
- 2- Poder e Imagen de Marca
- 3- Puntos de Encuentro (Atención)
- 4- Precio y producto
- 5- Relacionamiento
- 6- Indicador de Experiencia
- 7- Otros Indicadores

Ver Anexo No. 1 – Resultados de encuesta



6.1 MEDICIÓN DESATISFACCIÓN

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN EFECTIVA Excelente (4.5 a 5) Bueno(3.5 a 4.5) Regular (2.5 a 3.5) Malo (1 a 2.5)
8 Trámites y OPAS inscritos en el SUIIT y demás procedimientos administrativos	618	Excelente 60 % Regular: 27% Mala 12,1%
Total	618	Excelente

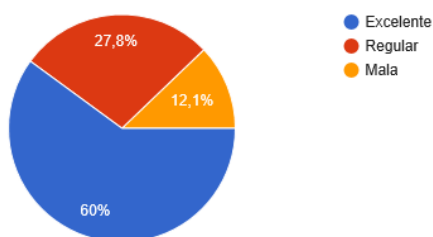
6.2 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	60%
Opiniones positivas	
Agradecimientos	
Calificación positiva de percepción del servicios	

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	39,9%
Reclamos	
Opiniones negativas	
Calificación negativa de percepción del servicios	

¿Cómo califica su experiencia del servicio prestado por Indumil?

618 respuestas



Por la ubicación del Departamento Control Comercio de Armas (DCCA) en el edificio INDUMIL, los usuarios han identificado al DCCA como parte de la Industria Militar sin embargo, es preciso aclarar que son entidades distintas. Esto ha causado que varias solicitudes diariamente sean dirigidas a Indumil y por ende demoren sus trámites. Es por eso, que se remiten por competencia dichas Quejas y Opiniones negativas, con el fin de realizar las correspondientes actividades de mejora.



Industria Militar – Indumil

Es la entidad designada por el Gobierno Nacional, para fabricar, importar y comercializar armas, municiones, explosivos, accesorios controlados y sus servicios complementarios, a la Fuerza Pública, personas naturales y jurídicas, con la debida autorización del Departamento Control Comercio de Armas – DCCA.

Departamento Control Comercio de Armas – DCCA

Es la única entidad en Colombia, encargada de controlar y autorizar la venta de armas, municiones, explosivos y sustancias químicas controladas a nivel nacional. Expedición y revalidación de permisos de porte y tenencia.

- Cesiones de armas
- Información de registro del sistema de armas.
- Entrega voluntaria de armas.
- Descargos
- Permisos de tenencia a porte.

A nivel nacional usted puede realizar los trámites en las sedes autorizadas, ubicadas en las Brigadas Militares de cada ciudad. A excepción de Bogotá, que cuenta con sede en el edificio INDUMIL, en el primer piso.

¡Descárgalo, ingresando al siguiente enlace!

https://docs.google.com/forms/d/15IDRSj1tqXMMy5_NcXd1MJ0CiYS_3yPCAYkpLKK4GNi0/viewanalytics

6.3 ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Teniendo en cuenta el decreto 103 del 20 de enero de 2015 en su artículo 52 por el cual los informes de solicitudes de acceso a la información pública, de conformidad con lo establecido en el literal (h) del Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes de información, denuncias y los tiempos de respuesta discriminada de la siguiente manera:



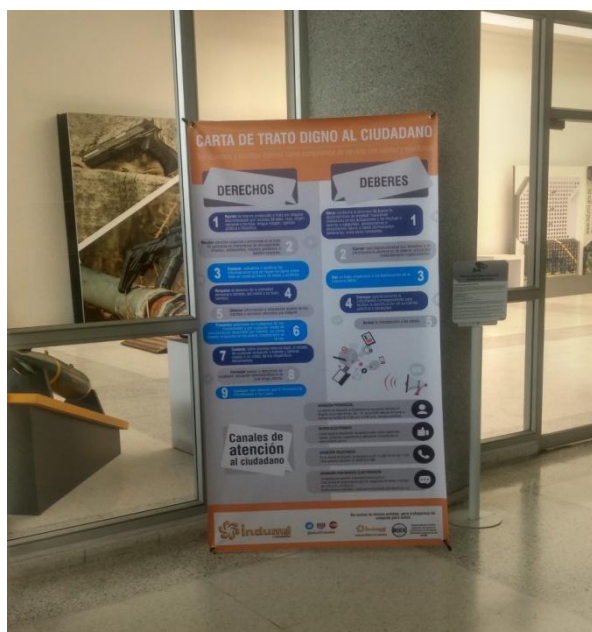
Resumen de las solicitudes de acceso a la Información y denuncias			
	PQRS	Concepto	TOTAL
Número Solicitudes de acceso a la información Pública y denuncias	0	N/A	0
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la Información	1	Petición Información Contractual.	1
Número total de solicitudes de información y denuncias trasladadas a otras entidades o dependencias	0	N/A	0
Tiempo de Respuesta a cada solicitud	10	10	1

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Se realiza campaña externa de divulgación de los canales de comunicación oficiales de la Industria Militar. <https://www.indumil.gov.co/wp-content/uploads/2016/03/ATENCIÓN-CIUDADANA-DERECHOS-Y-DEBERES-.pdf> de igual manera, se da a conocer de manera interna los canales de atención así como los derechos y los deberes de los Ciudadanos y demás partes interesadas.

Avance:

1. Sufijó un pendón al ingreso del edificio de la Industria Militar, donde se dan a conocer los canales de atención dispuestos para la Ciudadanía, así como la diferencia entre el DCCA e Indumil.





2. La Secretaría General, se encuentra en proceso de entrega de la carta de trato digno de manera impresa a los funcionarios y demás partes interesadas de la Industria Militar. <https://www.indumil.gov.co/wp-content/uploads/2016/03/ATENCIÓN-CIUDADANA-DERECHOS-Y-DEBERES-.pdf>

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el que hacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial, es por eso que la Industria Militar- Secretaría General de la mano de la Oficina de Planeación Gestión de la Calidad y la Oficina de Control Interno, lleva a cabo el control, seguimiento y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

¡Descárgalo, ingresando al siguiente enlace!

<https://www.indumil.gov.co/el-plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-2/>