

## INDUSTRIA MILITAR DE COLOMBIA

### Coordinación y Articulación de la Atención y Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa

Con relación a las peticiones presentadas ante la Industria Militar durante el segundo trimestre del año 2017 me permito informar que se ha dado respuesta al 96.5 por ciento aproximadamente.

#### A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

##### 1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

###### 1.1 PERÍODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER
1215	1207	8	166	0.6%

###### 1.2 PERIODO ACTUAL

TOTAL DE RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER
1045	1008	37	601	3.5%

###### 1.3 GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

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, es por ello que se remite al DCCA.

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	TRASLADO POR COMPETENCIA	RESPUESTAS ENVIADAS A INDUMIL	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM.	32	0	
Ejército Nacional			
Armada Nacional			
Fuerza Aérea Colombiana			
Policía Nacional			
Gabinete			
Entidades Adscritas y Vinculadas.			
Otras entidades Sector Administrativo Nacional.			
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Las cifras de los *subtotales* y del *total* corresponden a los porcentajes de las respuestas emitidas por la Industria Militar frente a los requerimientos recibidos.

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTALES	Respuestas	
							TOTAL	%
Gerencia General								
Secretaría General	242			335		577	100,0%	577
Subgerencia Administrativa	164					164	92,1%	151
Subgerencia Financiera	52					52	84,6%	44
Subgerencia Técnica	57					57	93,0%	53
Subgerencia Comercial	135					135	92,6%	125
Dirección de Seguridad	29					29	100,0%	29
Oficina de Planeación	0					0	0,0%	
Oficina de Control Interno	0					0		
Oficina Jurídica	17					17	94,1%	16
Oficina de Informática	1					1	0,0%	0
FAGECOR	0					0		
FEXAR	6					6	100,0%	6
FASAB	7					7	100,0%	7
<b>TOTAL</b>	<b>710</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>335</b>	<b>0</b>	<b>1045</b>	<b>96,5%</b>	<b>1008</b>

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	Respuestas	
							%	Efectivas
1. Personal (certificaciones laborales, fotocopia hojas de vida)	107			26		133	95,5%	127
2. Prestacionales (solicitud emisión, fotocopias y certificados de bonos pensionales)						0		
3. Salud						0		
4. Inteligencia y Contrainteligencia (Trazabilidad de material)	30					30	100,0%	30
5. Orden Publico - Operaciones						0		
6. Servicio Militar						0		
7. Bienes Muebles e Inmuebles						0		
8. Derechos Humanos y Asuntos Internacionales						0		
9. Contratación (certificaciones, parafiscales e información general con relación al tema)						0		
10. Varios (información general, antecedentes de armas, descuentos, certificados de calidad)	170			8		178	94,9%	169
11. Vivienda						0		
12. Contenciosos						0		
13. Expedición de facturas y permiso de uso y tenencia de armas (registro y actualización de información)	33			60		93	97,8%	91
14 Productos y servicios	370			241		611	96,7%	591
<b>TOTAL</b>	<b>710</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>335</b>	<b>0</b>	<b>1045</b>	<b>96,5%</b>	<b>1008</b>

### 4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Portal electrónico de Quejas y Reclamos	160
Sala de Conversación - Chat	290
Línea Gratuita (Información general institucional)	36
Internet (Correo electrónico institucional)	233

Fisico	317
Fax	0
PBX	9
<b>TOTAL</b>	<b>1045</b>

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

Se reprograma la fecha para la actualización del Procedimiento de Atención Ciudadana IM OC SGE PR 001 para el 31 de agosto de 2017, con el fin de que la actualización del mismo esté acompañada de la liberación del desarrollo alarmas PQRS y notificaciones judiciales. Lo anterior debido a que será necesario capacitar a todo el personal de la entidad, por lo anterior es recomendable realizar una sola capacitación donde se incluyan todos los temas.

## 6. IMPACTO DE SERVICIO EN LOS USUARIO

Durante el segundo trimestre de 2017 se recibieron un total de 140 manifestaciones de felicitaciones, opiniones positivas, agradecimientos y calificaciones positivas de percepción del servicio por parte de los ciudadanos que se comunican con Indumil por sus diferentes canales de atención.

### 6.1 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

TRÁMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN
ENCUESTA SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO	Se Contacto a 100 y enviaron Respuesta 11.	90.9%

### 6.2 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	10
Opiniones positivas	42
Agradecimientos	20
Calificación positiva de percepción del servicio	68

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	
Reclamos	
Opiniones negativas	
Calificación negativa de percepción del servicio	4

Los pronunciamientos desfavorables en el segundo trimestre de 2017 corresponden a tres calificaciones con manita negativa en el chat, la primera se debe a que la respuesta brindada por Indumil aunque era la información correcta no fue lo que el ciudadano quería obtener, ya que pensó que el trámite para la adquisición de un arma era menos complejo. La segunda fue por problemas con la conexión del chat, mientras se daba respuesta el chat se cerró y no se pudo enviar la información de forma inmediata; sin embargo se tomó contacto vía email enviando toda la información solicitada. La tercera la información que consultaba el usuario era de carácter reservado y la misma no pudo ser entregada, se explicó al ciudadano la situación. Y por último un usuario que afirma no haber recibido y atención telefónica adecuada; para ello se capacitó al personal que responde el PBX en protocolo de atención telefónica.

## B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

La página web de la entidad se encuentra en constante actualización con el fin de cumplir siempre con lo determinado por la Ley de Transparencia, con el fin de que los usuarios que ingresen a la misma encuentren la información de forma ordenada y directa.

Por otro lado, se han realizado diferentes seminarios y actividades para que nuestros clientes conozcan nuestros productos y conozcan el trámite para adquirir cada uno de ellos, esto se suma a la iniciativa del trimestre pasado de ratificar la diferencia entre Indumil y el Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos-DCCA.

## C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

El 19 de abril de 2017 se llevó a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas, evento que se realizó en las instalaciones de la Industria Militar oficinas centrales.

En la página web de Indumil se encuentra publicada el acta de audiencia pública de rendición de cuentas, donde se encuentran las memorias de dicho evento.

También está publicado en la página web el boletín informativo Así Vamos donde se da a conocer la gestión de la entidad en cifras.

Sumado a lo anterior en el canal de YouTube se publicó el video Indumil Gestión 2016 donde se informa a la ciudadana a través de imágenes toda la gestión de la entidad en el periodo mencionado:

Igualmente, se han realizado reuniones con el personal de la entidad para informar avances de la misma y proyecciones.

## **7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En cuanto a las peticiones pendientes del trimestre anterior, se tomó contacto con cada funcionario que tenía a cargo la solicitud con el fin de verificar por qué no se había dado respuesta oportuna, se envió oficio a cada jefe y el Secretario General realizó una reunión para ratificar la importancia que tiene nuestra laboral en la entidad.

En el segundo trimestre de 2017 ingresaron 1045 PQRS de las cuales obtuvieron respuesta 1008 dejando pendiente 37 peticiones. El nivel de efectividad de este trimestre fue de 96.5, para mejorar este aspecto la Oficina de Control Interno está realizando un informe con los aspectos positivos y negativos el procedimiento de recepción, seguimiento y respuesta de PQRS, lo anterior con el fin de encontrar una solución oportuna a la no respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley.