



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 segundo trimestre del año 2019, se informa que se generó respuesta efectiva al 97,2% de las solicitudes recibidas, discriminadas de la siguiente manera.

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
147	134	13	38	9,83%

1.2 PERIODO ACTUAL

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

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, por ello son remitidas a la entidad en mención.

DEPENDENCIAS/ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM- DCCA	/	7
Ejército Nacional	/	/
Armada Nacional	/	/
Fuerza Aérea Colombiana	/	/
Policía Nacional	/	/
Entidades Adscritas Vinculadas GSED	/	/
Otras entidades Sector Administrativo Nacional.	/	/
TOTAL	/	7



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	-	-	-	-	-	-	-	-
Secretaría General	24	1	-	-	-	25	100.0%	25
Subgerencia Administrativa	118	3	-	-	-	121	94,2%	114
Subgerencia Financiera	7	-	-	-	-	7	100.0%	7
Subgerencia Técnica	5	-	-	-	-	5	100.0%	1
Subgerencia Comercial	8	2	-	-	-	10	100.0%	10
Dirección de Seguridad	61	-	-	-	-	61	100.0%	61
Oficina de Planeación	1	-	-	-	-	1	100.0%	1
Oficina de Control Interno	2	-	-	-	-	2	100.0%	2
Oficina Jurídica	18	-	-	-	-	18	100.0%	18
Oficina informática	-	-	-	-	-	-	-	-
Fabrica José María Córdoba	2	-	-	-	-	2	100.0%	2
Fabrica Antonio Ricaurte	1	-	-	-	-	1	100.0%	1
Fabrica Santa Bárbara	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	247	6	-	-	-	253	97.2%	246

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	Respuestas	
							%	Efectivas
Personal(Certificaciones Laborales, Copias Historias Laborales, Emisión y certificados bonos cuotas partes, pensionales , Procesos de contratación)	104	3	-	-	-	107	7.49%	100
Procesos contractuales	14	-	-	-	-	14	100.0%	14
Inteligencia y contrainteligencia (Trazabilidad de Material)	61	-	-	-	-	61	100.0%	61
Expedición de facturas y copias Valor uso.	22	-	-	-	-	22	100.0%	22
Certificaciones, información Financiera.	7	-	-	-	-	7	100.0%	7
Remisión por competencia	2	1	-	-	-	3	100.0%	3
Salud y Seguridad en el Trabajo / Información Laboral/ Conceptos técnicos información Técnica	8	-	-	-	-	8	100.0%	8
Veedurías ciudadanas- Conceptos Jurídicos	18	-	-	-	-	18	100.0%	18
Descuentos, Adquisición de Armas, Cotizaciones.	8	2	-	-	-	10	100.0%	10
Gestión evaluación Independiente (Control Interno, Denuncias)	3	-	-	-	-	3	100.0%	3
TOTAL	247	6	-	-	-	253	97.2%	246



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	49	0
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	204	0
Fax	0	0
TOTAL	253	0

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	5	0
Atención Presencial	0	0
Atención Telefónico	2205	0
Foros	1	0
TOTAL	2206	0

De las **2205** llamadas que ingresaron al PBX de la Industria Militar en el segundo trimestre de 2019, **254** fueron tramitadas por competencia al Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (DCCAE), por concepto de consulta y trámite de:

- a. Cesión de Armas
- b. Adquisición de Armas
- c. Permisos o Salvoconducto de porte o tenencia
- d. Descargo de Arma
- e. Registro en el Sistema de Armas



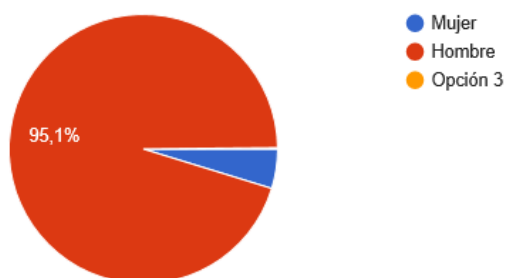
- f. Entrega Voluntaria de Armas
- g. Asignación de Armas decomisadas
- h. Listado de Armas
- i. Acreditación de Polígonos
- j. Antecedentes de Armas. Entre otras funciones.
- k. Permiso compra de explosivos
- l. Permiso sustancias químicas

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

El Secretaria 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).

6. IMPACTO DE SERVICIO EN LOS USUARIO

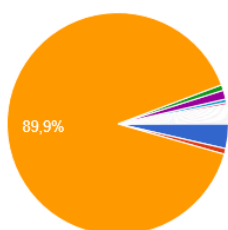
Durante el trimestre de se recibieron un total de 25 manifestaciones de felicitaciones, opiniones positivas, agradecimientos y calificaciones positivas de percepción del servicio por parte de los ciudadanos que se comunican con Indumil por sus diferentes canales de atención.





6.1 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN 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	25	3.5
Total Trámites / Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio



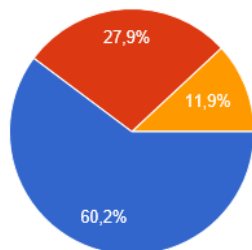
- Productos Militares
- Explosivos y Agentes de V...
- Armas y Municiones
- Servicios de Laboratorios
- Metalmecánica
- Productos Químicos
- Desminado Humanitario
- Trámites

▲ 1/3 ▼

6.2 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES DURANTE EL PERIODO

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	8
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicios	12

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	1
Reclamos	0
Opiniones negativas	0
Calificación negativa de percepción del servicios	4



- Excelente
- Regular
- Mala



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.

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	TOTAL
Número Solicitudes de acceso a la información Pública y denuncias	3	3
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la Información	0	0
Número total de solicitudes de información y denuncias trasladadas a otras entidades o dependencias	1	0
Tiempo de Respuesta a cada solicitud	15	15

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “un proceso mediante el cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

La Gerencia General de la Industria Militar en cumplimiento a lo establecido en la Ley, establece las políticas, el procedimiento y responsabilidades al interior de la entidad para la preparación y el desarrollo de la convocatoria (Foro) de proveedores, el cual se llevo a cabo en las instalaciones de Oficinas Centrales de la Industria Militar (Calle 44 No. 54-11, Bogotá D.C.), el Viernes 19 de Junio de 2019 a partir de las 09:00 am, 1er piso.

¡Descarga el informe, ingresando al siguiente enlace!

<https://www.indumil.gov.co/wp-content/uploads/2016/04/REUNIÓN-PROVEEDORES.pdf>



Convocatoria a Proveedores

Servicios vinculados a

- ✓ Materias primas
- ✓ Productos terminados
- ✓ Servicios de alimentación, mantenimiento, transporte, entre otros.
- ✓ Obra civil.

¿Cómo postular?

- ✓ Diligencie el formato de inscripción a la base de proveedores en www.indumil.gov.co

Si tiene dudas, lo invitamos a asistir a la reunión de proveedores que realizará la Industria Militar el día 14 de junio de 2019, a las 9 a.m., en la Calle 44 No. 54 - 11, CAN, Bogotá D.C.



WWW.INDUMIL.GOV.CO



@IndumilColombia



C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

En la Industria Militar trabajamos para que nuestra sostenibilidad corporativa nos permita lograr negocios perdurables en el tiempo y construir relaciones de confianza que generen valor con nuestros grupos de interés, garantizando el equilibrio social, ambiental y económico.

Es por eso que se expide el Código de ética y conducta; guía principal para orientar nuestras acciones y define la manera en la que debemos actuar en el desempeño de las funciones y actividades asignadas, bajo los principios éticos de integridad, transparencia, responsabilidad, respeto y compromiso.

En este documento se plasma los valores, así como la lista de las acciones que orientan la integridad de nuestro comportamiento como servidores públicos.

¡Descárgalo, ingresando al siguiente enlace!

<https://www.indumil.gov.co/wp-content/uploads/2019/04/CODIGO-DE-INTEGRIDAD.pdf>

