

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 primer trimestre del año 2017 me permito informar que se ha dado respuesta al 96.0 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
5232	5232	0	0	0

1.2 PERIODO ACTUAL

TOTAL DE RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER
1215	1166	49	735	4,00%

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.	36	0	
Ejército Nacional			
Armada Nacional			
Fuerza Aérea Colombiana			
Policía Nacional			
Gabinete			
Entidades Adscritas y Vinculadas.			
Otras entidades Sector Administrativo Nacional.			
TOTAL	36	0	0

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	
							%	Efectivas
						TOTAL		
Gerencia General						0		
Secretaría General	617					617	99,7%	615
Subgerencia Administrativa	202					202	97,5%	197
Subgerencia Financiera	55					55	83,6%	46
Subgerencia Técnica	55					55	85,5%	47
Subgerencia Comercial	157					157	85,4%	134
Dirección de Seguridad	91					91	98,9%	90
Oficina de Planeación	14					14	92,9%	13
Oficina de Control Interno	1					1	100,0%	1
Oficina de Jurídica	12					12	100,0%	12
Oficina de Informática	2					2	100,0%	2
FAGECOR	1					1	100,0%	1
FEXAR	5					5	100,0%	5
FASAB	3					3	100,0%	3
TOTAL	1215	0	0	0	0	1215	96,0%	1166

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)	167					167	98,8%	165
2. Prestacionales (solicitud emisión, fotocopias y certificados de bonos pensionales)						0		
3. Salud						0		
4. Inteligencia y Contrainteligencia (Trazabilidad de material)	86					86	98,8%	85
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)	291					291	90,4%	263
11. Vivienda						0		
12. Contenciosos						0		
13. Expedición de facturas y permiso de uso y tenencia de armas (registro y actualización de información)	178					178	100,0%	178
14 Productos y servicios	493					493	96,3%	475
TOTAL	1215	0	0	0	0	1215	96,0%	1166

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	82
Sala de Conversación - Chat	402
Línea Gratuita (Información general institucional)	30
Internet (Correo electrónico institucional)	268
Físico	421
Fax	0
PBX	12
TOTAL	1215

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

La fecha programada para la actualización del Procedimiento de Atención Ciudadana IM OC SGE PR 001 es el 30 de abril de 2017, por lo anterior y con el fin de implementar este tipo de acción, se

realiza la primera reunión con la Oficina de Planeación en donde por acta de grupo primario número cuatro inicia la labor del registro de acciones correctivas a quienes no respondan una PQRS dentro de los términos establecidos por Ley. Sumado a esto se implementará a partir de la misma fecha alarmas informativas a los servidores públicos que reciben notificaciones judiciales y PQRS y están próximas a superar el término de respuesta; dichas alarmas llegarán al correo electrónico y solo se detendrán cuando se cargue al sistema documental la evidencia de la respuesta enviada al peticionario.

6. IMPACTO DE SERVICIO EN LOS USUARIO

Durante el primer trimestre de 2017 se recibieron un total de 214 manifestaciones de felicitaciones, opiniones positivas, agradecimientos y calificaciones positivas de percepción del servicios 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 de cliente interno	80	4.2

6.2 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	15
Opiniones positivas	100
Agradecimientos	5
Calificación positiva de percepción del servicio	96

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	
Reclamos	
Opiniones negativas	
Calificación negativa de percepción del servicio	3

Los pronunciamientos desfavorables en el primer trimestre de 2017 corresponden a tres calificaciones con manita negativa en el chat debido a temas competentes del Departamento Control Comercio de Armas – DCCA, con el fin de disminuir la confusión constante entre ambas entidades

se tomó contacto con el área de comunicaciones del Comando General con quienes se está realizan una campaña informativa.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Dentro de la Secretaria General y en todas las dependencias se inició una campaña de 5s, donde además de cumplir con esta iniciativa se maneja un tablero informativo colgado a la pared donde aparece información como la misión, indicadores, mapa de riesgos por corrupción, mapa de oportunidades y mucha información que incentiva a los servidores públicos a cumplir con los estándares de calidad que implementa la entidad.

De la mano del Ministerio de Defensa se trabaja en el video para el evento audiencia pública de rendición de cuentas que se llevará a cabo del próximo 19 de abril de 2016.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Se implementa la imagen de un corresponsal por dependencia para que esta persona se encargue de capacitar y coordinar las actividades que disponga la gerencia con el fin de enriquecer el conocimiento y los valores de los servidores públicos. Indumil se encuentra en proceso de re certificación de las normas ISO 9001 e ISO 14001 siendo un ejemplo dentro del país y del sector como una de las entidades con altos estándares de calidad y una visión futurista. Para implementar lo anterior, se llevó a cabo una campaña informativa.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De 1215 PQRS que ingresaron en el primer trimestre de 2017 tan solo 1166 obtuvieron respuesta efectiva; es decir hubo un porcentaje de efectividad del 96,0%, dando como resultado 49 peticiones sin respuesta oportuna, por lo anterior se realizará la verificación de cada una de las pendientes, se tomará contacto no solo con el servidor público que tenga a cargo la solicitud sino también con su jefe, además una vez liberado el procedimiento de atención ciudadana se procederá con la implementación de SAM por cada PQRSD pendiente.