

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 cuarto trimestre del año 2017, se informa que se generó respuesta efectiva al 96,5% 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
1045	1008	37	601	3.5%

1.2 PERIODO ACTUAL

TOTAL DE RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER
347	298	49	960	14,1%

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 O ENTIDADES	TRASLADO POR COMPETENCIA	RESPUESTAS ENVIADAS A	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM.	3	3	3
Ejército Nacional			
Armada Nacional			
Fuerza Aérea Colombiana			
Policía Nacional			
Gabinete			
Entidades Adscritas y			
Otras entidades Sector Administrativo Nacional.	5	5	5
TOTAL	8	8	8

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 O ENTIDADES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTALES	Respuestas	
							%	Efectiva
						TOTAL		
Gerencia General					3	3	100,0%	3
Secretaría General	19					19	100,0%	19
Subgerencia Administrativa	115					115	97,4%	108
Subgerencia Financiera	11					11	100,0%	11
Subgerencia Técnica	17					17	58,8%	10
Subgerencia Comercial	135					135	74,0%	100
Dirección de Seguridad	28					28	100,0%	28
Oficina de Planeación	2					2	100,0%	2
Oficina de Control Interno	0					0		
Oficina Jurídica	10					10	100,0%	10
Oficina de Informática	0					0	100,0%	1
FAGECOR	4					4	100,0%	4
FEXAR	0					0		
FASAB	3					3	100,0%	3
TOTAL	344	0	0	0	3	347	96,5%	298

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)	98					98	91,8	90
2. Prestacionales (solicitud emisión, fotocopias certificados de bonos pensionales)	10					10	100,0%	10
3. Salud						0		
4. Inteligencia y Contrainteligencia (Trazabilidad dematerial)	28					28	100,0%	28
5. Orden Publico - Operaciones						0		
6. Servicio Militar						0		
7. Bienes Mueblese Inmuebles						0		
8. Derechos Humanosy Asuntos Internacionales						0		
9. Contratación (certificaciones, parafiscales información general con relación al tema)				19		19	68,4%	13
10. Varios (información general, antecedentes de armas, descuentos, certificados de calidad)	40					40	92,5%	37
11. Vivienda						0		
12. Contenciosos			25			25	100,0%	
13. Expedición de facturas y permiso de uso y tenencia de armas (registro y actualización de información)	20					20	100,0%	20
14 Productosy servicios	100					100	100,0%	100
TOTAL	296		25	19		340	96,5%	298

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	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Portal electrónico de Quejas y Reclamos	26
Sala de Conversación - Chat	28
Línea Gratuita (Información general institucional)	16
Internet (Correo electrónico institucional)	163
Físico	100
Fax	0
PBX	14
TOTAL	347

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRSY DEMAS COMUNICACIONES ENTRANTES

Se realizó un control de cambios al procedimiento de Atención Ciudadana IM OC SGE PR 001, en el que se incluyó el ítem de participación, 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.

6. IMPACTO DE SERVICIO EN LOS USUARIO

Durante el cuarto trimestre de 2017 se recibieron un total de 125 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.

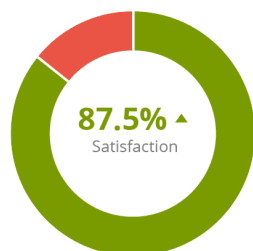
6.1 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

TRÁMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN
ENCUESTA SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO	Se encuestaron 100 y 11 enviaron sus respuestas.	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

Satisfaction Ratings



1,018 ▾

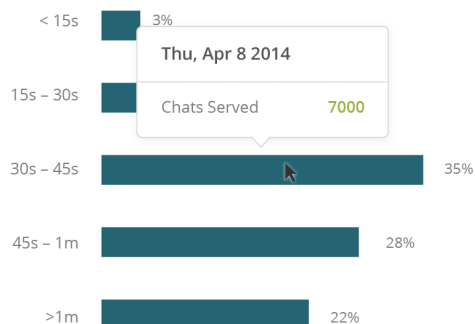
Chats Rated

- Good
- Bad

Chat Timings



Response Time ▾



Thu, Apr 8 2014
Chats Served **7000**

Para los pronunciamientos desfavorables en el Cuarto trimestre de 2017, se toman acciones correctivas, para dar respuestas oportunas y favorables, que cumplan con las satisfacción de nuestros clientes y ciudadanos.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

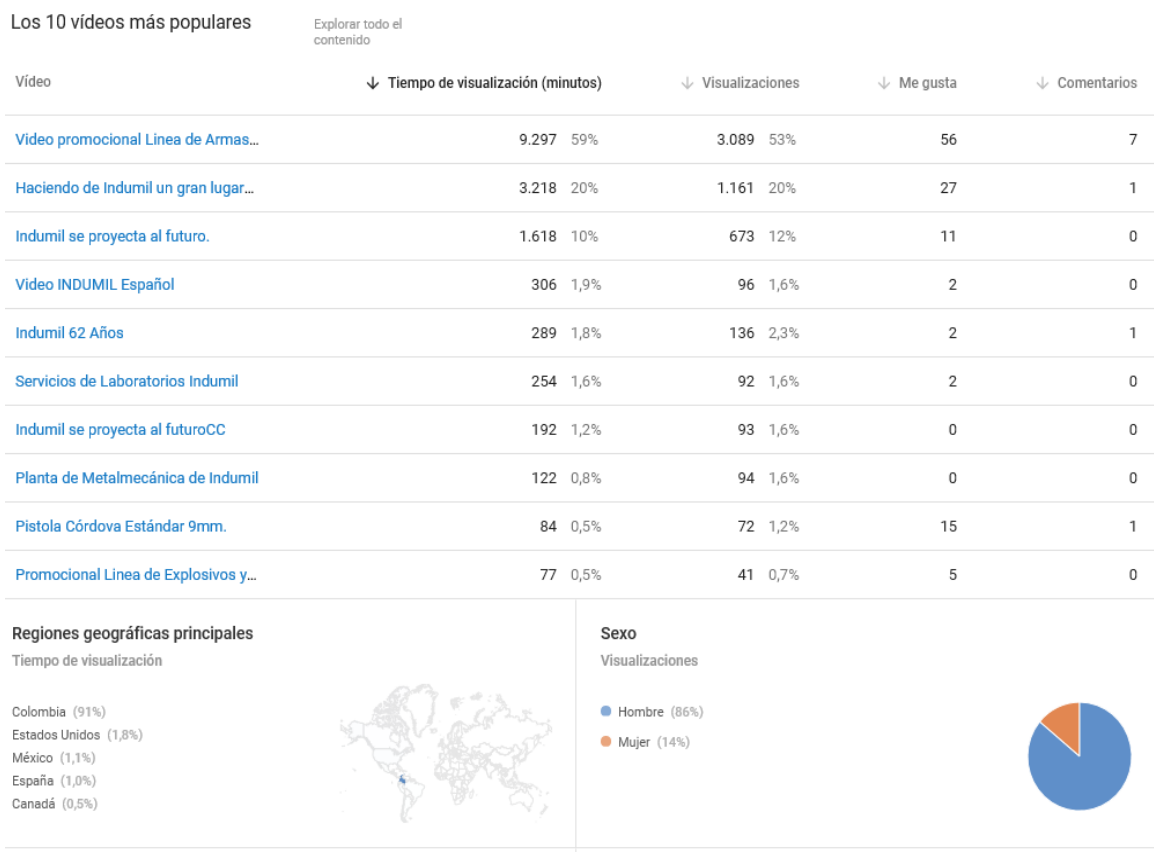
La página web de la entidad se encuentra en constante actualización con el fin de cumplir siempre con lo determinado por la Ley de Transparencia, con el fin de que los usuarios que ingresen a la misma encuentren la información de forma ordenada y directa.

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

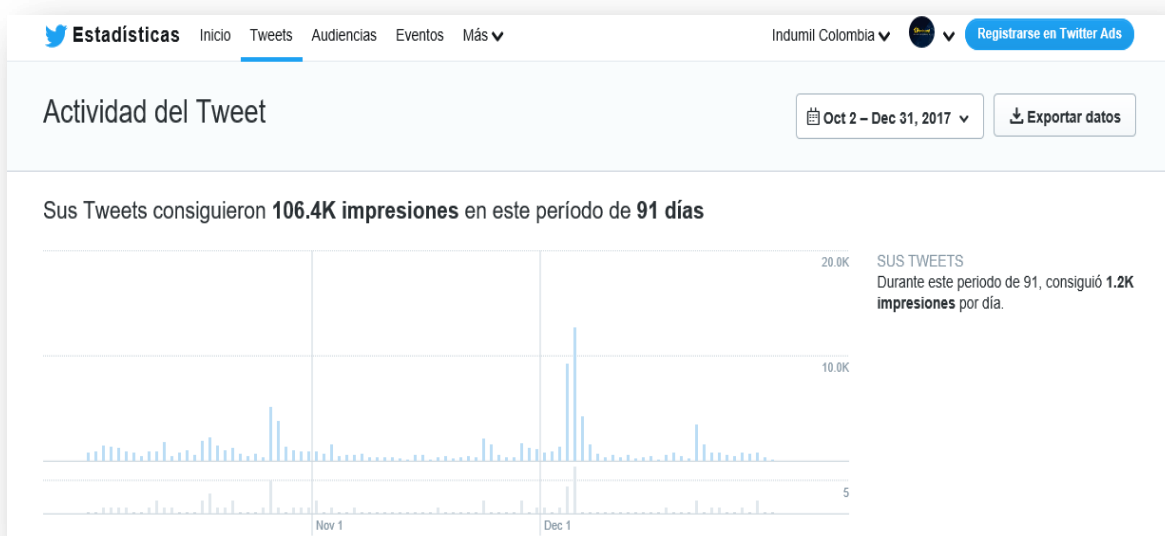
- El 19 de abril de 2017 se llevó a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas, evento que se realizó en las instalaciones de la Industria Militar-oficinas centrales.
- En la página web de Indumil se encuentra publicada el acta de audiencia pública de rendición de cuentas, donde se encuentran las memorias de dicho evento. <https://www.indumil.gov.co/rendicion-de-cuentas/>
- Así mismo está publicado en la página web, el boletín informativo Así Vamos donde se da a conocer la gestión de la entidad en cifras. <https://www.indumil.gov.co/>
- En las siguientes gráficas, se evidencia la interacción que han tenido las redes sociales oficiales de INDUMIL, que además se configuran como un canal de atención para la ciudadanía.

✓ Youtube.





✓ Twitter



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

2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el cuarto trimestre de 2017, ingresaron 347 PQRSD de las cuales fueron resueltas, **298**, dejando 49 peticiones, pendientes por dar respuesta. El nivel de efectividad de este trimestre fue de 96.5%,

Se delega un responsable por área, el cual llevará el seguimiento oportuno de las PQRSD y demás comunicaciones entrantes, con el fin de dar cumplimiento oportuno en los tiempos según lo establecido en el ámbito legal.

Se generan comunicaciones internas tales como, boletines informativos, encuestas de satisfacción y oficios, donde se puntualiza el valor que tiene una respuesta oportuna al ciudadano, cumpliendo los términos legales de respuesta a las PQRSD y demás comunicaciones entrantes