

INDUSTRIA MILITAR DE COLOMBIA

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

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

Con relación a las peticiones presentadas ante la Industria Militar durante el primer trimestre del año 2015 me permito informar que se ha dado respuesta al 90 por ciento aproximadamente.

Así mismo, se informa que dentro de los procesos normales que atiende INDUMIL, en el primer trimestre del año 2015 recibió y atendió los requerimientos que a continuación se relacionan:

1. 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	%	Efectivas
Comando General FF.MM.	83					83	90,36	75	
Ejército Nacional	66					66	86,36	57	
Armada Nacional	6					6	83,33	5	
Fuerza Aérea Colombiana	28					28	92,86	26	
Policía Nacional	73	1				74	98,65	73	
Gabinete	8					8	75,00	6	
Entidades Adscritas y Vinculadas.	17					17	58,82	10	
Otras entidades Sector Administrativo Nacional.	95			21		116	68,97	80	
Sector Privado	528		4	123		655	93,89	615	
INDUMIL						0	#¡DIVIÓ!	0	
TOTAL	904	1	4	144	0	1053	89,93	947	1053

2. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	Respuestas	
							%	Efectivas
1. Personal (certificaciones laborales, fotocopia hojas de vida)	52					52	84,62	44
2. Prestacionales (solicitud emisión, fotocopias y certificados de bonos pensionales)	26					26	80,77	21
3. Salud						0	#¡DIV/0!	
4. Inteligencia y Contrainteligencia (Trazabilidad de material)	109					109	98,17	107
5. Orden Público - Operaciones						0	#¡DIV/0!	
6. Servicio Militar						0	#¡DIV/0!	
7. Bienes Muebles e Inmuebles						0	#¡DIV/0!	
8. Derechos Humanos y Asuntos Internacionales						0	#¡DIV/0!	
9. Contratación (certificaciones, parafiscales e información general con relación al tema)						0	#¡DIV/0!	
10. Varios (información general, antecedentes de armas, descuentos, certificados de calidad)	334			90		424	88,44	375
11. Vivienda						0	#¡DIV/0!	
12. Contenciosos						0	#¡DIV/0!	
13. Expedición de facturas y permiso de uso y tenencia de armas (registro y actualización de información)	105					105	98,10	103
14 Productos y servicios	337					337	88,13	297
TOTAL	963	0	0	90	0	1053	89,93	947

3. SOLICITUDES 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 y la página web, entre otros.

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Portal electrónico de Quejas y Reclamos	77
Sala de Conversación - Chat	20
Línea Gratuita (Información general institucional)	64
Internet (Correo electrónico institucional)	364
Físico	522
Fax	
PBX	6
TOTAL	1053

4. SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES

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, es por ello que se remiten al Departamento Control Comercio de Armas DCCA – Comando General.

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	TRASLADO POR COMPETENCIA	RESPUESTAS ENVIADAS A INDUMIL	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM.	26		26
Ejército Nacional			
Armada Nacional			
Fuerza Aérea Colombiana			
Policía Nacional			
Gabinete			
Entidades Adscritas y Vinculadas.	13		13
Otras entidades Sector Administrativo Nacional.			
TOTAL	39	0	39

Dando cumplimiento a lo recomendado se diligencia el siguiente cuadro que especifica la dependencia de la Industria Militar, que dio trámite y respuesta a los requerimientos presentados durante el primer trimestre del año 2015.

DEPENDENCIAS	TRASLADO A DEPENDENCIAS	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Subgerencia Comercial	237	213
Subgerencia Financiera	93	87
Subgerencia Técnica	87	75
Subgerencia Administrativa	184	154
Oficina Jurídica	11	8
Oficina control Interno		
Oficina de Planeación	2	1
Oficina de informática	9	8
Dirección de Seguridad	116	113
Secretaría General	294	268
Fagecor	16	16
Fexar	3	3
Fasab	1	1
TOTAL		
TOTAL	1053	947

5. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Se realizó una campaña informativa para los usuarios donde se resaltaba las diferencias entre el Departamento Control Comercios de Armas, Municiones y Explosivos (DCCA) y la Industria Militar (Indumil).

Esto con el fin de generar un impacto positivo en la disminución de quejas y reclamos que llegan a Indumil que son competencia del DCCA.

6. ACLARACIONES SOBRE LAS QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS

Todavía existe gran número de solicitudes y consultas que son de competencia del DCCA (Departamento Control Comercio de Armas).

No se tomaron acciones correctivas en las Peticiones, Quejas y Reclamos.