

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 2016 me permito informar que se ha dado respuesta al 99.2 por ciento aproximadamente.

Así mismo, se informa que dentro de los procesos normales que atiende INDUMIL, en el primer trimestre del año 2016 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	%
Gerencia General	1					1	100,0%	1
Secretaría General	73			320		393	99,7%	392
Subgerencia Administrativa	132					132	97,7%	129
Subgerencia Financiera	71					71	100,0%	71
Subgerencia Técnica	22					22	100,0%	22
Subgerencia Comercial	127					127	97,6%	124
Dirección de Seguridad	66					66	100,0%	66
Oficina de Planeación	4					4	100,0%	4
Oficina de Control Interno						0		
Oficina de Jurídica	7					7	100,0%	7
Oficina de Informática	1					1	100,0%	1
FAGECOR	2					2	100,0%	2
FEXAR	5					5	100,0%	5
FASAB	1					1	100,0%	1
TOTAL	512	0	0	320	0	832	99,2%	825

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)	66			36		102	99,0%	101
2. Prestacionales (solicitud emisión, fotocopias y certificados de bonos pensionales)						0		
3. Salud						0		
4. Inteligencia y Contrainteligencia (Trazabilidad de material)	60					60	100,0%	60
5. Orden Público- 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)	209			24		233	98,3%	229
11. Vivienda						0		
12. Contenciosos						0		
13. Expedición de facturas y permiso de uso y tenencia de armas (registro y actualización de información)	23			106		129	100,0%	129
14 Productos y servicios	154			154		308	99,4%	306
TOTAL	512	0	0	320	0	832	99,2%	825

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, el buzón de contáctenos ubicado en la página web, entre otros.

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Portal electrónico de Quejas y Reclamos	72
Sala de Conversación - Chat	207
Línea Gratuita (Información general institucional)	34
Internet (Correo electrónico institucional)	178
Físico	334
Fax	0
PBX	7
TOTAL	832

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.	52		52
Ejército Nacional			
Armada Nacional			
Fuerza Aérea Colombiana			
Policía Nacional			
Gabinete			
Entidades Adscritas y Vinculadas.			
Otras entidades Sector Administrativo Nacional.			
TOTAL	52	0	52

5. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

	SUBTOTAL
Pronunciamientos favorables	119
Pronunciamientos desfavorables	3
TOTAL	122

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Las dependencias que se encuentran al día con respuesta oportuna a las peticiones que ingresaron en el primer trimestre de 2016 son:

- Gerencia General
- Subgerencia Financiera
- Subgerencia Técnica
- Dirección de Seguridad
- Oficina de Planeación
- Oficina de Jurídica
- Oficina de Informática
- Fábrica José María Córdova - FAGECOR
- Fábrica de Explosivos Antonio Ricaurte - FEXAR
- Fábrica Santa Bárbara - FASAB

Dichas áreas cumplieron al 100 por ciento por lo cual se hace necesario destacar su labor en este trimestre.

Por otro lado, las dependencias que no cumplieron a cabalidad con lo dicho anteriormente y tienen un menor porcentaje son las siguientes:

- Subgerencia Administrativa
- Secretaría General
- Subgerencia Comercial

La Subgerencia Comercial tiene el rango más bajo en efectividad de respuesta con un total de 97.6 por ciento de 127 solicitudes que ingresaron dando respuesta a 124.

2. En este trimestre no se interpusieron quejas ni reclamos, por ello no aparecen reflejadas en los dos primeros puntos del informe.

3. Este trimestre hubo un aumento en la efectividad, por ende en el número de solicitudes con respuesta oportuna; durante estos 3 meses se ha trabajado fuerte de la mano de la Gerencia General para obtener resultados y buena gestión respecto a las PQRSD que ingresan a la Industria Militar. En las reuniones del Grupo de Gerencia, se analiza el Informe de Solicitudes Pendientes elaborado por el área de atención ciudadano y se informa a cada Subgerente o Jefe de oficina asesora sus pendientes.

Igualmente se envían correos diarios con las solicitudes a dos días de vencer y las que ya se encuentran vencidas para que den respuesta de inmediato. Además se envía a cada jefe o subgerente con copia a la secretaria un informe correo con la información puntual de cada oficina y sus pendientes. Todo lo anterior con el apoyo continuo del Secretario General.

4. Los pronunciamientos desfavorables han sido a través del Chat, opción emoticón manita hacia abajo  calificando como malo el servicio, en los tres casos los usuarios solicitaron información que no era competencia de Indumil, sino del Departamento Control Comercio de Armas, por lo anterior se les brindó la información de la entidad a la que debía remitirse y explicamos las diferencias entre ambas entidades; sin embargo los tres ciudadanos quería que se solucionara su inquietud de manera inmediata, situación que no fue posible puesto que temas como salvoconducto, entrega de arma voluntaria y cesión de armas son competencia del DCCA y no de INDUMIL.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LAS GESTIÓN PÚBLICA

Durante lo corrido del año hemos trabajado en la creación y formulación de activos de información y demás formatos. Se creó un botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública para facilitar el acceso a la información por parte del usuario.

La nueva página web se encuentra próxima a salir, y será una página interactiva y mucho más amable con los usuarios.

Por otro lado, durante la vigencia 2016 se racionalizará el OPA es *Certificados tributarios y consulta del estado de cuenta*.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas está programada para el día 19 de abril de 2016 a las 14:30 horas en las instalaciones de la Industria Militar. Para hacer de este espacio más participativo y transparente estamos realizando las siguientes acciones:

1. Envío de 800 correos con la invitación a nuestra Rendición de Cuentas.
2. Envío de 300 mensajes masivos a dispositivos móviles con la información de nuestra Rendición de Cuentas.
3. Envío de la Directiva 01.782.699 de Rendición de Cuentas Vigencia 2015 a Subgerencias, Oficinas Asesoras y Fábricas.
4. Envío de invitación física a los miembros de la junta directiva y directores del GSED, comandantes de fuerzas e invitados especiales.
5. Campaña en redes sociales y medios de comunicación internos y externos. GSED

6. Alianza con Urna de Cristal para la difusión.
7. Campaña en Twitter.
8. Espacios de votación por el tema que los ciudadanos quieren escuchar en nuestra Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Trámites y Servicio, Proyectos de Inversión, Estrategia Post-conflicto, Internacionalización y Desarrollo de Proveedores.