

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 segundo trimestre del año 2015 me permito informar que se ha dado respuesta al 98.1 por ciento aproximadamente.

Así mismo, se informa que dentro de los procesos normales que atiende INDUMIL, en el segundo 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 | % |
| Gerencia General | 3 | | | | | 3 | 100,0% | 3 |
| Secretaría General | 151 | | | 832 | | 983 | 100,0% | 983 |
| Subgerencia Administrativa | 196 | | | | | 196 | 97,4% | 191 |
| Subgerencia Financiera | 119 | | | | | 119 | 96,6% | 115 |
| Subgerencia Técnica | 59 | | | | | 59 | 94,9% | 56 |
| Subgerencia Comercial | 218 | | | | | 218 | 91,3% | 199 |
| Dirección de Seguridad | 74 | | | | | 74 | 100,0% | 74 |
| Oficina de Planeación | 5 | | | | | 5 | 100,0% | 5 |
| Oficina de Control Interno | 0 | | | | | 0 | | 0 |
| Oficina de Jurídica | 15 | | | | | 15 | 93,3% | 14 |
| Oficina de Informática | 3 | | | | | 3 | 100,0% | 3 |
| FAGECOR | 17 | | | | | 17 | 94,1% | 16 |
| FEXAR | 6 | | | | | 6 | 100,0% | 6 |
| FASAB | 3 | | | | | 3 | 100,0% | 3 |
| TOTAL | 869 | 0 | 0 | 832 | 0 | 1701 | 98,1% | 1668 |

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) | 65 | | | 54 | | 119 | 97,5% | 116 |
| 2. Prestacionales (solicitud emisión, fotocopias y certificados de bonos pensionales) | 12 | | | 3 | | 15 | 100,0% | 15 |
| 3. Salud | | | | | | 0 | | |
| 4. Inteligencia y Contrainteligencia (Trazabilidad de material) | 68 | | | | | 68 | 100,0% | 68 |
| 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) | 264 | | | 48 | | 312 | 96,5% | 301 |
| 11. Vivienda | | | | | | 0 | | |
| 12. Contenciosos | | | | | | 0 | | |
| 13. Expedición de facturas y permiso de uso y tenencia de armas (registro y actualización de información) | 105 | | | 199 | | 304 | 100,3% | 305 |
| 14 Productos y servicios | 355 | | | 528 | | 883 | 97,7% | 863 |
| TOTAL | 869 | 0 | 0 | 832 | 0 | 1701 | 98,1% | 1668 |

1701

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 | 122 |
| Sala de Conversación - Chat | 633 |
| Línea Gratuita (Información general institucional) | 60 |
| Internet (Correo electrónico institucional) | 331 |
| Físico | 538 |
| Fax | |
| PBX | 17 |
| TOTAL | 1701 |

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. | 29 | | 29 |
| Ejército Nacional | | | |
| Armada Nacional | | | |
| Fuerza Aérea Colombiana | | | |
| Policía Nacional | | | |
| Gabinete | | | |
| Entidades Adscritas y Vinculadas. | | | |
| Otras entidades Sector Administrativo Nacional. | | | |
| TOTAL | 29 | 0 | 29 |

5. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

| | SUBTOTAL |
|--------------------------------|------------|
| Pronunciamientos favorables | 464 |
| Pronunciamientos desfavorables | 5 |
| TOTAL | 469 |

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Las dependencias que se encuentran al día con respuesta oportuna a las peticiones que ingresaron en el segundo trimestre de 2015 son:

- Gerencia General
- Secretaría General
- Dirección de Seguridad
- Oficina de Planeación
- Oficina de Informática
- 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
- Subgerencia Financiera
- Subgerencias Técnica
- Subgerencia Comercial
- Oficina de Jurídica
- Fábrica General José María Córdoba - FAGECOR

La Subgerencia Comercial tiene el rango más bajo en efectividad de respuesta con un total de 91.3 por ciento de 218 solicitudes que ingresaron dando respuesta a 199.

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

3. Es necesario destacar el crecimiento de la actividad en el Chat, ya que pasó de 20 consultas en el primer trimestre del 2015 a 633 en el segundo, debido a que es más visible y accesible para nuestros usuarios quienes pueden interactuar con los emoticones y frases para calificarnos y expresar sus inconformidades; igual, pueden felicitarnos por el buen servicio ambos según el criterio de la persona.

Así mismo, al realizar un análisis del incremento en la actividad del chat, he llegado a la siguiente conclusión: faltaba mayor acercamiento a los usuarios, que nos vieran disponibles y listos para ayudarlos con sus preguntas e inquietudes por ello con el cambio de Chat a uno más interactivo la gente que usaba otros medios para comunicarse con INDUMIL o quizás quienes no se había comunicado vieron en el Chat la mejor oportunidad de hacerlo y al ver la efectividad del mismo se convirtió en una canal muy apetecido. Cabe resaltar que dicha actividad ha disminuido poco a poco y se ha equilibrado con los otros canales.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LAS GESTIÓN PÚBLICA

Contamos con un chat interactivo y con mayor accesibilidad desde el mes de mayo. Estamos trabajando en la inclusión de un nuevo servicio en línea para cotización de laboratorios, así mismo, se viene adelantando todo lo relacionado con el nuevo manual GEL. Cumplimos con la publicación de toda la información reglamentada en página web de esta forma los usuarios pueden acceder a ella cuando quieran.

INDUMIL tiene un área de Servicio al Cliente como una estrategia comercial donde los usuarios pueden acercarse a solucionar todas sus inquietudes y visualizar nuestros productos.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Estamos cumpliendo con las actividades propuestas dentro del Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana, entre ellas se realizó diagnóstico con su respectivo plan de acción al SUIT y el avance de INDUMIL en dicha plataforma.

En página web tenemos un enlace que se llama Ventanilla Virtual donde el usuario puede ubicar los trámites o servicios según su tipo: ciudadano, proveedor, cliente y empleado; de esta forma puede encontrar lo que necesita con mayor facilidad.

El área de Atención Ciudadana aplicó una encuesta de satisfacción a un total de 460 usuarios entre ciudadanos, proveedores, personas jurídica entre otros. Llegaron un aproximado de 50 respuesta las cuales están en análisis para obtener el resultado y tomar las medidas según la información que arroje dicha encuesta.