

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 tercer trimestre del año 2015 me permito informar que se ha dado respuesta al **99.1** por ciento aproximadamente.

Así mismo, se informa que dentro de los procesos normales que atiende INDUMIL, en el tercer 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	129			909		1038	100,0%	1038
Subgerencia Administrativa	176					176	96,0%	169
Subgerencia Financiera	70					70	98,6%	69
Subgerencia Técnica	58					58	98,3%	57
Subgerencia Comercial	236			1		237	97,9%	232
Dirección de Seguridad	77					77	100,0%	77
Oficina de Planeación	5					5	100,0%	5
Oficina de Control Interno	2					2	100,0%	2
Oficina de Jurídica	25					25	96,0%	24
Oficina de Informática	6					6	100,0%	6
FAGECOR	4					4	100,0%	4
FEXAR	0					0		0
FASAB	7					7	100,0%	7
TOTAL	798	0	0	910	0	1708	99,1%	1693

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)	75			64		139	98,6%	137
2. Prestacionales (solicitud emisión, fotocopias y certificados de bonos pensionales)	11					11	90,9%	10
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)	235			12		247	97,6%	241
11. Vivienda						0		
12. Contenciosos						0		
13. Expedición de facturas y permiso de uso y tenencia de armas (registro y actualización de información)	87			284		371	99,5%	369
14 Productos y servicios	367	1		504		872	99,5%	868
TOTAL	843	1	0	864	0	1708	99,1%	1693

1708

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	84
Sala de Conversación - Chat	763
Línea Gratuita (Información general institucional)	61
Internet (Correo electrónico institucional)	327
Físico	471
Fax	
PBX	2
TOTAL	1708

4. SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES

Los requerimientos allegados a la Industria Militar y que son competencia de otras entidades en obedecen a registros, modificación de datos o ingreso de información concerniente a salvoconductos, denuncias y demás. Es por ello que se remiten al Departamento Control Comercio de Armas DCCA – Comando General, Policía Nacional y Ejército Nacional.

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	TRASLADO POR COMPETENCIA	RESPUESTAS ENVIADAS A INDUMIL	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM.	30		30
Ejército Nacional	1		1
Armada Nacional			
Fuerza Aérea Colombiana			
Policía Nacional	1		1
Gabinete			
Entidades Adscritas y Vinculadas.			
Otras entidades Sector Administrativo Nacional.			
TOTAL	32	0	32

5. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

	SUBTOTAL
Pronunciamientos favorables	526
Pronunciamientos desfavorables	10
TOTAL	536

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
- Oficina de Control Interno
- Fábrica General José María Córdova
- 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

La Subgerencia Administrativa y la Oficina de Jurídica tienen el rango más bajo en efectividad de respuesta con un total de 96.0 por ciento respectivamente. A la primera ingresaron un total de 176 solicitudes dando respuesta a 169. La Oficina de Jurídica recibió un total de 25 solicitudes dando respuesta a 24.

2. En este trimestre se recibió una queja, la cual fue radicada con número 01.705.271 la misma fue respondida con SYNERGY número 01.715.884. La Subgerencia Comercial ordenó realizar investigación de los hechos con el fin de establecer responsabilidades disciplinarias al Servidor Público. Todo lo anterior se encuentra en proceso.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

INDUMIL en la mayoría de los procesos de contratación realiza una invitación pública, donde pueden participar todas las empresas que cumplan con los parámetros de la misma. De esta manera se hace una convocatoria y selección transparente a la luz de los ciudadanos.

Así mismo, se cumple con los requisitos establecidos para página web, subiendo la información pertinente a tiempo. Además, dicha página web se encuentra en proceso de mejora con el fin de que sea de mayor agrado para los ciudadanos o clientes que hacen uso de la misma.

También se cumple con lo establecido por el Ministerio de las Tecnologías y la Comunicación en cuanto a Gobierno en Línea. Por otro lado, el área de Atención Ciudadana realizó el cambio de horario del chat a través de la participación y elección de los ciudadanos, mediante página web, twitter, correo institucional, de forma presencial y por los demás canales que posee la entidad los ciudadanos escogieron el nuevo horario del chat. (esto se realizó debido a que por carga laboral y falta de personal no es posible tener un horario de 7:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 4:00 pm). En conclusión, fueron los ciudadanos los que escogieron el nuevo horario de este canal.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

INDUMIL cuenta con el Grupo Interno de Antitrámites y de Atención al ciudadano creado mediante resolución número 096 de 2013 conformado por:

- Secretario General
- Jefe de Oficina de Planeación
- Profesional SUIT. Oficina de Informática
- Jefe División de Mercadeo
- Jefe de Grupo, Oficina de Control Interno
- Profesional Atención al Ciudadano

Mediante 3 reuniones hechas desde el mes de agosto, se establecieron roles, tareas y demás actividades para dar cumplimiento a todo lo requerido para la actualización de trámites y servicios en la plataforma SUIT. En la próxima reunión se entregarán las actualizaciones en papel por parte de la Subgerencia Comercial y se iniciará la carga en el sistema SUIT.

Sumado a esto se establecerá los trámites que modificaremos en una formato de control de los mismo.