

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 tercer trimestre del año 2016 me permito informar que se ha dado respuesta al 95.9 por ciento aproximadamente.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES****1.1 PERÍODO ANTERIOR**

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER
1363	1363	0	0	0

1.2 PERIODO ACTUAL

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1244	1193	51	765	51

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, es por ello que se remite al DCCA.

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	TRASLADO POR COMPETENCIA	RESPUESTAS ENVIADAS A INDUMIL	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM.	35		35
Ejército Nacional			
Armada Nacional			
Fuerza Aérea Colombiana			
Policía Nacional			
Gabinete			
Entidades Adscritas y Vinculadas.			
Otras entidades Sector Administrativo Nacional.			
TOTAL	35	0	35

2. 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	0					0		
Secretaría General	127			494		621	100,0%	621
Subgerencia Administrativa	185					185	87,0%	161
Subgerencia Financiera	53					53	90,6%	48
Subgerencia Técnica	38					38	94,7%	36
Subgerencia Comercial	238					238	93,7%	223
Dirección de Seguridad	82					82	98,8%	81
Oficina de Planeación	2					2	100,0%	2
Oficina de Control Interno	0					0		
Oficina de Jurídica	14					14	85,7%	12
Oficina de Informática	1					1	100,0%	1
FAGECOR	2					2	100,0%	2
FEXAR	7					7	71,4%	5
FASAB	1					1	100,0%	1
TOTAL	750	0	0	494	0	1244	95,9%	1193

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)	97			34		131	87,8%	115
2. Prestacionales (solicitud emisión, fotocopias y certificados de bonos pensionales)						0		
3. Salud						0		
4. Inteligencia y Contrainteligencia (Trazabilidad de material)	69			1		70	98,6%	69
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)	267			132		399	95,0%	379
11. Vivienda						0		
12. Contenciosos						0		
13. Expedición de facturas y permiso de uso y tenencia de armas (registro y actualización de información)	73			139		212	100,0%	212
14 Productos y servicios	278			154		432	96,8%	418
TOTAL	784	0	0	460	0	1244	95,9%	1193

4. SOLICITUDES RECIBIDAS 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	34
Sala de Conversación - Chat	470
Línea Gratuita (Información general institucional)	12
Internet (Correo electrónico institucional)	299
Físico	426
Fax	
PBX	3
TOTAL	1244

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

No se realizan a la fecha acciones correctivas, el Secretario General se encuentra analizando la posibilidad de realizar este tipo de acciones para el cuatro trimestre del año 2016-

6. IMPACTO DE SERVICIO EN LOS USUARIO

Se realiza una medición de satisfacción del trámite *Compra De Munición* con el fin de identificar la opinión de los clientes/ciudadanos respecto a este trámite; los agradecimientos, felicitaciones, opiniones positivas y calificación positiva de percepción del servicio se han recibido a través del chat y del correo electrónico donde los ciudadanos expresan el nivel de satisfacción. Igualmente los pronunciamientos desfavorable se recibiendo por dichos medios.

6.1 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

TRÁMITE/SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN
compra de munición	21	4

6.2 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	10
Opiniones positivas	30
Agradecimientos	240
Calificación positiva de percepción de servicio	20

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	
Reclamos	
Oponiones negativas	
Calificación negativa de percepción de servicio	2

Los pronunciamientos desfavorables se mantienen durante este trimestre en un total de 2, en ambos casos fueron por remitir al ciudadano al DCCA, ya que el trámite que el necesitaba no es de Indumil sino del Departamento Control Comercio de Armas. Para contrarrestar esto se realizó un video llamado Indumil Vs DCCA donde el Cr. Juan Manuel Padilla Gerente General de Indumil enfatiza en la diferencia entre ambas entidades.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

El área de Atención Ciudadana tiene como iniciativa para este mes realizar un día de participación ciudadana a través del Chat, se habilitará el mismo con el fin de recibir la información que los ciudadanos quieran obtener de Indumil, sugerencias, y demás. Se contará con una persona de la Oficina de Planeación atenta a dar respuesta a la información que soliciten de la entidad.

Previo al día de dicho evento, se hará la difusión y se incentivará a la participación por medio de un banner informativo donde se plantearán las reglas del juego, ejemplo de esto es que se informará que las preguntas que por algún motivo no puedan ser respondidas en tiempo real, recibirá la misma dentro de los 10 días hábiles siguientes al correo electrónico registrado por los ciudadanos.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Indumil sigue trabajando para la pronta liberación de la mejora en el servicio *Certificados Tributarios y Consulta de Estado de Cuenta*, se han tenido algunas dificultades con la página web por lo anterior se pospuso su liberación. Con este servicio racionalizado, los ciudadanos no tendrán que enviar un correo solicitando una nueva contraseña en caso de olvidarla como sucede en este momento, sino que podrá cambiar la contraseña de forma automática.

La página web se encuentra actualizada según la ley 1712 y la Secretaría General ha creado un grupo con un representante de cada dependencia con el fin de continuar con la actualización y mantener la información concreta y correcta dentro del portal web.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las dependencias que se encuentran al día con respuesta oportuna a las PQRSD que ingresaron en el tercer trimestre de 2016 son:

- Secretaría General
- Oficina de Planeación
- Oficina de Informática
- Fábrica José María Córdova - FAGECOR
- 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

- Subgerencia Técnica
- Subgerencia Comercial
- Oficina de Jurídica
- Dirección de Seguridad
- Fábrica de Explosivos Antonio Ricaurte - FEXAR

La fábrica Fexar tiene el rango más bajo en efectividad de respuesta con un total 71.4% de un total de 7 solicitudes se dio respuesta a 5. Aunque parece bajo en comparación al total de las otras dependencias, no están cumpliendo con dar respuesta a todas las PQRS dentro de los términos dispuesto por ley.