

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 primer trimestre del año 2018, se informa que se generó respuesta efectiva al 72.41% de las solicitudes recibidas, discriminadas de la siguiente manera:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERÍODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER
347	298	49	960	14,1%

1.2 PERIODO ACTUAL

TOTAL DE RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER
580	420	160	474	27.58%

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, por ello son remitidas a la entidad en mención.

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	TRASLADO POR COMPETENCIA	RESPUESTAS ENVIADAS A	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM.	81		
Ejército Nacional			
Armada Nacional			
Fuerza Aérea Colombiana			
Policía Nacional			
Gabinete			
Entidades Adscritas y			
Otras entidades Sector			
Administrativo Nacional.			
TOTAL	81		

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

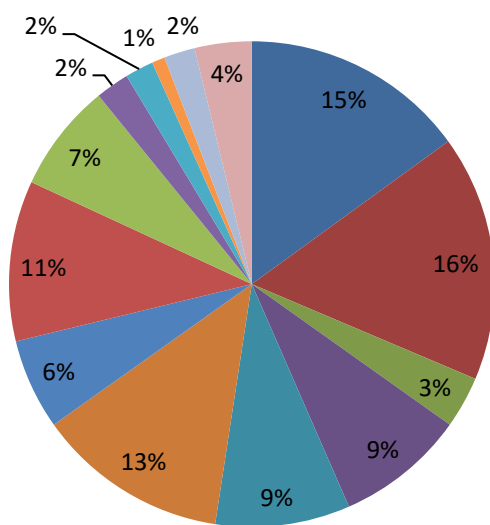
Las cifras de totales y subtotales, corresponden a los porcentajes de las respuestas Emitidas por la Industria Militar frente a los requerimientos recibidos.

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTALE S	Respuestas	
							%	Efectivas
						TOTAL		
Gerencia General	1					1	100,0%	1
Secretaría General	80	4				84	100,0%	84
Subgerencia Administrativa	70					70	57,14%	46
Subgerencia Financiera	79					79	100,0%	79
Subgerencia Técnica	29					29	62,06%	18
Subgerencia Comercial	145					145	74,7%	100
Dirección de Seguridad	61					61	100,0%	61
Oficina de Planeación	3					2	100,0%	2
Oficina de Control Interno	1					1	100,0%	1
Oficina de Jurídica	15					15	100,0%	15
Oficinas de Informática	1					1	100,0%	1
FAGECOR	4					4	100,0%	4
FEXAR	3					3	100,0%	3
FASAB	3					3	100,0%	3
TOTAL	498	4				498	96,5%	418

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL
Bonzón Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	87					87
Informes	95					95
Certificaciones y constancias	20					20
Cuotas partes pensionales y bonos pensionales	50					50
Remisión por competencia al Departamento control comercio de armas	52					52
Armamento y material de guerra, Material Incautado	74					74
Facturación	35					35
Cotizaciones	62					62
Homologaciones	42					42
Notificaciones	13					13
Ventas de productos y elementos	11					11
Cotización para adquisiciones	5					5
Actas	23					12
Visitas a la empresa	22					22
TOTAL	580					580

- Bonzón Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Informes
- Certificaciones y constancias
- Cuotas partes pensionales y bonos pensionales
- Remisión por competencia al Departamento control comercio de armas
- Armamento y material de guerra, Material Incautado
- Facturación
- Cotizaciones
- Homologaciones
- Notificaciones
- ventas de productos y elementos
- Cotizacion para adquisiciones
- Actas
- Visitas a la empresa



4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, y demás comunicaciones entrantes de los ciudadanos y particulares hacia la Industria Militar, son canalizados a través de diferentes medios de comunicación, como 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	22
Sala de Conversación - Chat	70
Línea Gratuita (Información general institucional)	8
Internet (Correo electrónico institucional)	163
Físico	230
Fax	0
PBX	10
TOTAL	580

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRSY DEMAS COMUNICACIONES ENTRANTES

Se realizó un control de cambios al procedimiento de Atención Ciudadana IM OC SGE PR 001, en el que se incluyó el ítem de participación, en cumplimiento al Título IV que trata de las Garantías al Ejercicio del derecho de acceso a la Información, de la Ley de transparencia y acceso a la información pública 1712, numeral D.

6. IMPACTO DE SERVICIO EN LOS USUARIO

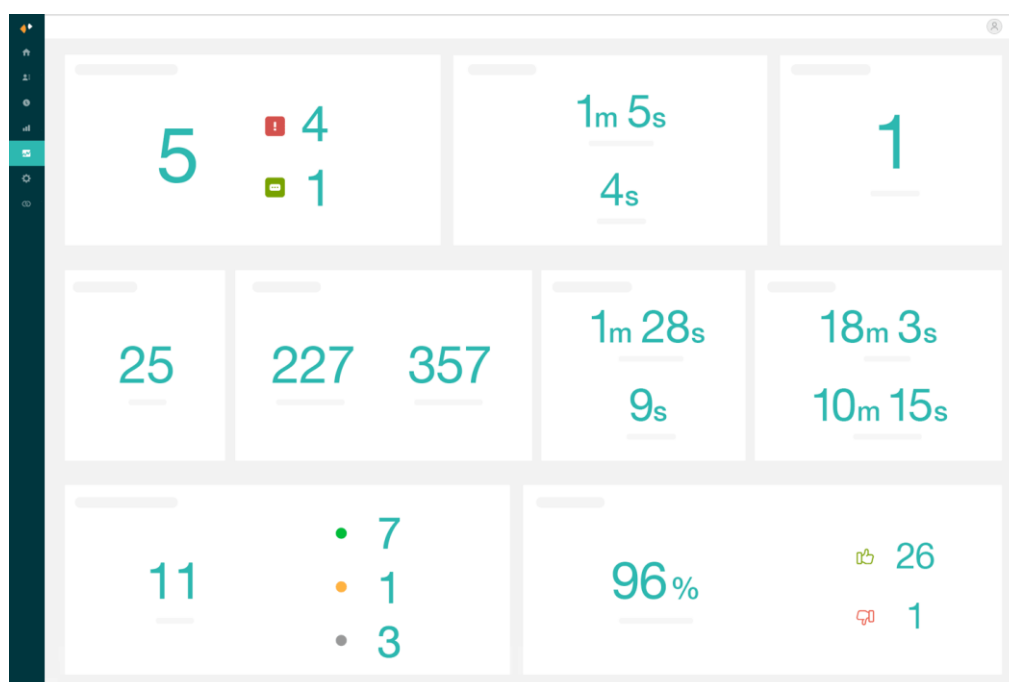
Durante el primer trimestre de 2018 se recibieron un total de 71 manifestaciones de felicitaciones, opiniones positivas, agradecimientos y calificaciones positivas de percepción del servicio por parte de los ciudadanos que se comunican con Indumil por sus diferentes canales de atención.

6.1 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

TRÁMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN
ENCUESTA SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO	Se encuestaron 45 y 15 enviaron sus respuestas.	66.6%

6.2 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	26
Opiniones positivas	20
Agradecimientos	10
Calificación positiva de percepción del servicio	15



B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

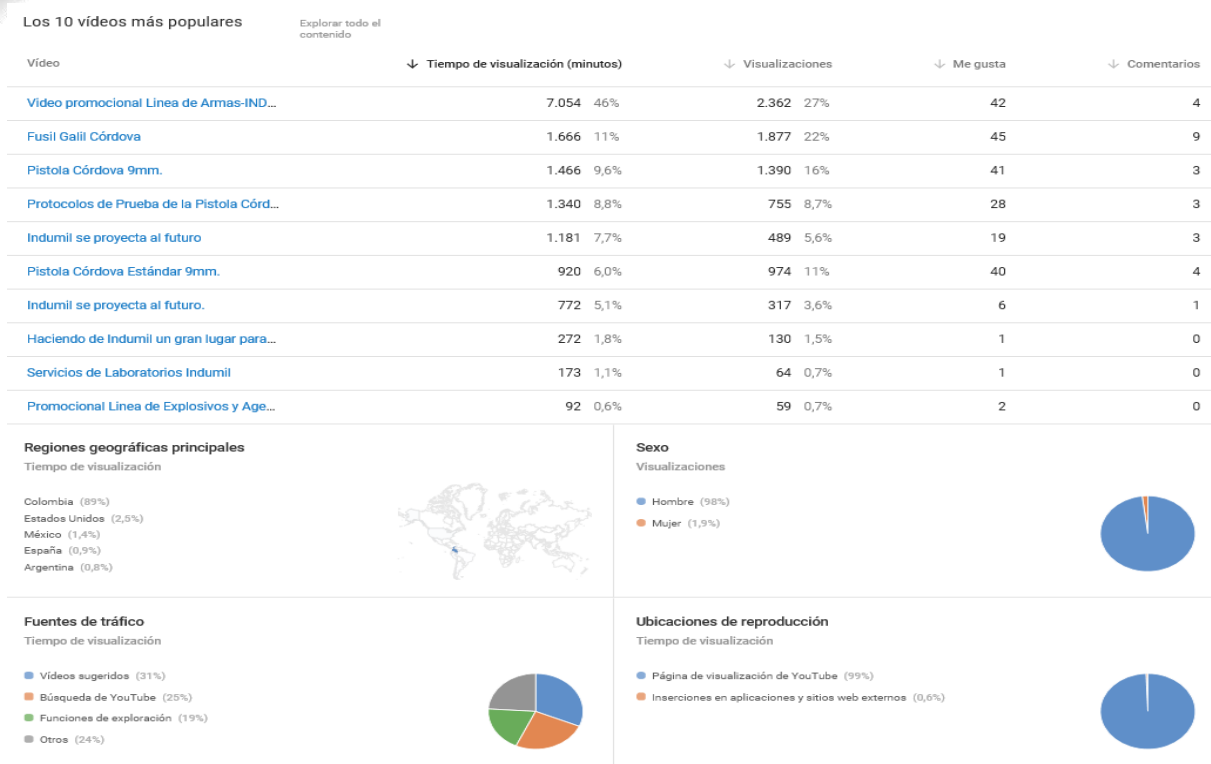
La página web de la entidad se encuentra en constante actualización con el fin de cumplir siempre con lo determinado por la Ley de Transparencia, con el fin de que los usuarios que ingresen a la misma encuentren la información de forma ordenada y directa.

Por otro lado, se han realizado diferentes seminarios y actividades para que nuestros clientes conozcan nuestros productos y conozcan el trámite para adquirir cada uno de ellos, esto se suma a la iniciativa del trimestre pasado de ratificar la diferencia entre Indumil y el Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos-DCCA.

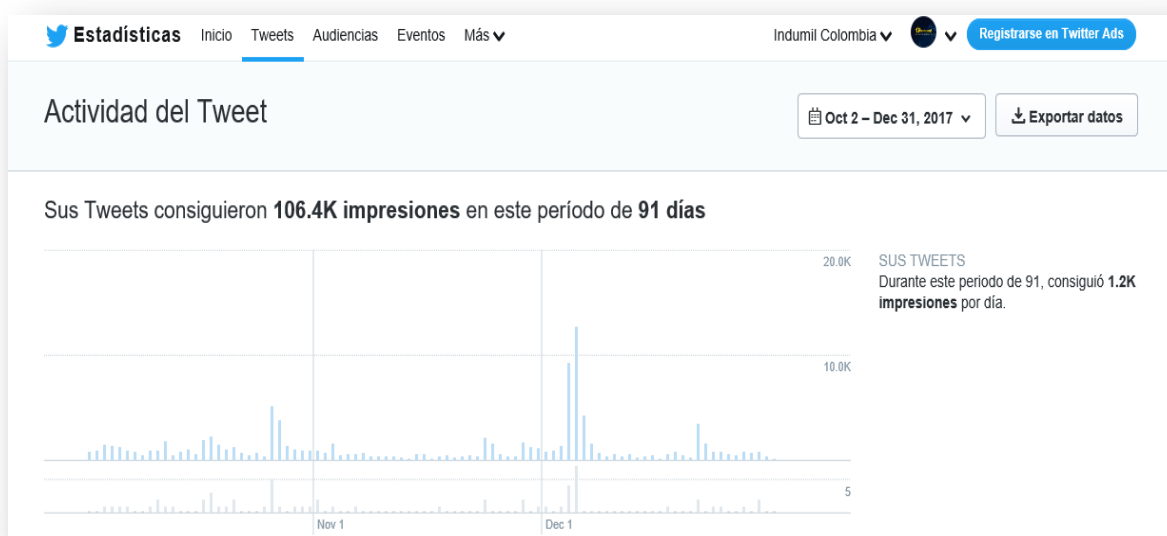
C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- El 19 de abril de 2018 se llevó a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas, evento que se realizó en las instalaciones de la Industria Militar-oficinas centrales.
- Se recopila la información para publicación del acta y memorias de la Audiencia pública de rendición de cuentas, para el 30 de mayo de 2018
- En las siguientes gráficas, se evidencia la interacción que han tenido las redes sociales oficiales de INDUMIL, que además se configuran como un canal de atención para la ciudadanía.

✓ YOUTUBE.



✓ TWITTER



- Igualmente, se han realizado reuniones con el personal de la entidad para informar avances de la misma y proyecciones.

2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se generan comunicaciones internas tales como, boletines informativos, encuestas de satisfacción y oficios, donde se puntualiza el valor que tiene una respuesta oportuna al ciudadano, cumpliendo los términos legales de respuesta a las PQRSD y demás comunicaciones entrantes.
- Se articula en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) el grupo interno de Atención ciudadana de la Industria Militar.
- Se notifica a las áreas por medio de oficios y alarmas, para generar buenas prácticas en las respuestas de las PQRSD y demás comunicaciones entrantes.