



**INDUSTRIA MILITAR DE COLOMBIA**

**INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA “PQRSF”**

En cumplimiento a la *Directiva 42222 del 27 de Mayo de 2016* emitida por el Ministerio de Defensa Nacional y con relación a las peticiones presentadas por los ciudadanos y demás grupos de interés ante la Industria Militar durante el primer trimestre del año 2020, se informa que se generó respuesta efectiva al **96.7%** 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 VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
344	313	22	258	6,4%

**1.2 PERIODO ACTUAL**

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
514	497	17	247	3.3%

**1.3 GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS**

La Secretaria General – Área de atención y participación Ciudadana, interopera con los diferentes procesos con el fin de proyectar respuestas oportunas a las solicitudes (PQRSF) que ingresan a la Industria Militar, con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y al Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana (PAAC) y demás normas concordantes.

Para tal fin, se generan alarmas a los procesos donde se dan a conocer las PQRS que se encuentran en términos, próximos a vencer y en estado vencido, de tal manera que se den respuestas y no se materialice el riesgo de incumplimiento.

*(Seguimiento, Actividad enmarcada en el Plan de Acción Institucional y a los Mapas de Riesgos de la Industria Militar)*



## Actividad Mapa de Riesgo

Sanciones y procesos disciplinarios para la entidad.

### Causas:

1. Incumplimiento a los plazos de respuesta (PQRSF).
2. Incumplimiento a los lineamientos del Gobierno Nacional, con respecto a la participación Ciudadana.

### Posibles Consecuencias por la Materialización del Riesgo

1. Incumplimiento a la Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
2. Incumplimiento a la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
3. Incumplimiento al Manual único de Rendición de Cuentas emitido por el Departamento Nacional de Planeación.
4. Incumplimiento a la Ley 1712 de 2012 *“Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”*

### Actividad de control sobre las causas:

Procedimiento de atención ciudadana **IM OC SGE PR 001**

Aplicación de la Política de Administración y Gestión de los Riesgos y las oportunidades **IM OC OFP CP 002**

Sanciones y procesos disciplinarios para la entidad.	1	Incumplimiento a los plazos de respuesta (PQRSF).	Incumplimiento a la Ley 1755 de 2015 ( Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)	<b>ESTRATÉGICO</b>	Muy probable 4	Catastrófico 20	<b>EXTREMO</b>	1	Aplicación de la Política de Administración y Gestión de los Riesgos y las oportunidades IM OC OFP CP 002 Procedimiento de atención ciudadana <b>IM OC SGE PR 001</b>	<b>Fuerte</b>	100	<b>MODERADO</b>	Reducir el riesgo	N/A
	2	Incumplimiento a los lineamientos del Gobierno Nacional, con respecto a la participación ciudadana.	Incumplimiento al Manual unico de Rendición de Cuentas emitido por el Departamento Nacional de Planeación. Incumplimiento a la Ley 1712 de 2012 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública)					2	Procedimiento de atención ciudadana <b>IM OC SGE PR 001</b> <b>Aplicación de la Política de Administración y Gestión de los Riesgos y las oportunidades IM OC OFP CP 002</b>	<b>Fuerte</b>	100			



## 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 DE LA ENTIDAD O DE LA FUERZA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTALES	Respuestas	
							TOTAL	%
Gerencia General	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría General	89	0	0	0	0	89	100%	89
Subgerencia Administrativa	134	0	0	0	0	134	87%	121
Subgerencia Financiera	93	0	0	0	0	93	98.0%	91
Subgerencia Técnica	36	0	0	33	0	69	100%	69
Subgerencia Comercial	60	0	0	0	0	60	97%	59
Dirección de Seguridad	0	0	0	47	0	47	100%	46
Oficina de Planeación	7	0	0	0	0	7	100%	7
Oficina de Control Interno	1	0	0	0	0	1	100%	1
Oficina Jurídica	14	0	0	0	0	14	93,3%	14
Oficina informática	0	0	0	0	0	0	0	0
Fabrica José María Córdoba	0	0	0	0	0	0	0	0
Fabrica Antonio Ricaurte	0	0	0	0	0	0	0	0
Fabrica Santa Barbará	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>434</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>80</b>	<b>0</b>	<b>514</b>	<b>96.7%</b>	<b>497</b>

## 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	Respuestas	
							%	Efectivas
"CONSULTAS DE INFORMACIÓN Trazabilidades, Conceptos Técnicos "	0	0	0	80	0	80	100.0%	80
"SOLICITUDES ENTIDADES DE CONTROL (Información contractual)	9	0	0	0	0	9	89.0%	9
"SOLICITUDES DE INTERÉS GENERAL Información laboral ( Certificados laborales , Nomina, etc.), entregas de Material, Información general, copias valor uso "	254	0	0	0	0	254	9.80%	249



"SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES (Ministerio de Defensa Nacional, Ministerio de Justicia, Presidencia de la República, Viceministerio para el GSED)	25	0	0	0	0	25	88.0%	22
"SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN. Fichas técnicas, información laboral, información contractual."	77	0	0	0	0	77	97.4%	75
"TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS (DCCA) CGFM (Información permisos de porte, tenencia, salvoconductos, sesión de armas etc.)"	54	0	0	0	0	54	100.0%	54
SOLICITUDES BONUS PENSIONALES - TERMINOS EN CUMPLIMIENTO A LA LEY 797 DE 2003	15	0	0	0	0	15	80.0%	8
<b>TOTAL</b>	<b>434</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>80</b>	<b>0</b>	<b>514</b>	<b>96.7%</b>	<b>497</b>

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, en cumplimiento al Artículo 21 Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad.

DEPENDENCIAS/ENTIDADES	PETICIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
<b>Comando General FF.MM- DCCA</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
Ejército Nacional	/	/
Armada Nacional	/	/
Fuerza Aérea Colombiana	/	/
Policía Nacional	/	/
Entidades Adscritas Vinculadas GSED	/	/
Otras entidades (COTECMAR)	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>54</b>



## 4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, y demás comunicaciones entrantes de los ciudadanos y demás partes interesadas 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 [www.indumil.gov.co](http://www.indumil.gov.co)

### 4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
Correo Electrónico <a href="mailto:indumil@indumil.gov.co">indumil@indumil.gov.co</a>	302	58.7%
Línea Gratuita	0	0
Petición Verbal	0	0
Línea Directo (PBX)	0	0
Internet – Redes Sociales	0	0
Internet- Sitio Web	0	0
Internet- Chat	0	0
Empresa de mensajería – presencial ( <b>Servientrega</b> )	213	41.3%
Fax	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>514</b>	<b>100%</b>

MULTICANALES		
MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
Urna de Cristal	0	0
Línea Anticorrupción	0	0
Buzón de Sugerencias	0	0
Atención Presencial	0	0
<b>Atención Telefónico</b>	<b>2.457</b>	<b>100,0%</b>
Foros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2.457</b>	<b>100,0%</b>

De las **2.457** llamadas que ingresaron al PBX de la Industria Militar **(57-1) 220-7800** y la Línea gratuita **01 8000 912 986** en el primer trimestre de 2020, **1,155** fueron trasladadas por competencia al Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (**DCCAE**), por concepto de consulta y trámite de:

- a. Cesión de Armas
- b. Adquisición de Armas



- c. Permisos o Salvoconducto de porte o tenencia
- d. Descargo de Arma
- e. Registro en el Sistema de Armas
- f. Entrega Voluntaria de Armas
- g. Asignación de Armas decomisadas
- h. Listado de Armas
- i. Acreditación de Polígonos
- j. Antecedentes de Armas. Entre otras funciones.
- k. Permiso compra de explosivos
- l. Permiso sustancias químicas

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

- Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno **02.073.297**

#### **6. IMPACTO DE SERVICIO EN LOS USUARIOS**

##### **Directiva Presidencial 02 de 2 de abril del 2019**

Las interacciones digitales deben aplicar desde su concepción y diseño, el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información a nivel de procesos, sistemas de información e infraestructura tecnológica, así como la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, la cual incluye la identificación, valoración y gestión de los riesgos de seguridad digital.

##### **Acciones adelantadas**

La Industria Militar, priorizo e íntegro los tramites y otros procedimientos Administrativos como resultado de la estrategia **(Colombia Ágil)** en cumplimiento a la Directiva presidencial 07 de Octubre de 2018, por la cual " se toman medidas para Racionalizar, Simplificar y mejorar los trámites ante entidades gubernamentales y del orden Jurídica". De igual manera se registraron los trámites y otros Procedimientos Administrativos al aplicativo GOV.CO en cumplimiento a la Directiva Presidencial 02 de 2 de abril del 2019.

##### **Actividades**

- Actualizar los tramites y otros procedimientos administrativos **(OPAS)** en el aplicativo **SUIT y GOV.CO**



- Verificar que los tramites estén actualizados y operando en las plataformas ya mencionadas
- Actividades inmersas en el Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadano (PAAC) vigencia 2020

Componente:			
2. Planeación de la Estrategia de Racionalización.			
Seguimiento 1 OCI			
Fecha seguimiento:		30/04/2020	Observaciones
Actividades programadas	Actividad cumplida	% de avance	
Actualizar y publicar los trámites y otros procedimientos administrativos en el aplicativo Suit - Gov.Co Ver: soporte N°19.	Cumplida	100%	Se actualizaron y publicaron los trámites de la Industria Militar en el SUIT ( Sistema Único de Información de Trámites): - Compra de munición. - Compra de explosivos y accesorios de voladura. - Permiso de importación y exportación de armas, municiones, explosivos y sus accesorios, materias primas para explosivos y productos químicos en general  Link: tramites1.suit.gov.co/registro-web/faces/home_detalle.jspx?_afz_cfrl-state=3f7giggb0_3
Actualizar los trámites y otros procedimientos administrativos en el aplicativo Suit - Gov.Co Registrar en el aplicativo SUIT y Gov.Co, el avance mensual de los trámites.	Cumplida	17%	A continuación se relacionan las actas soporte de actualización y publicación donde participaron la Subgerencia Comercial, Oficinas de Planeación e Informática y Grupo Comercio Exterior.  Acta No. 14 del 11 febrero de 2020. Integración trámites portal GOV.CO. Acta No. 35 del 19 marzo de 2020. Actualización Trámites SUIT - Compra explosivos y accesorios de voladura. Acta No. 160 del 24 octubre de 2019. Actualización Trámites SUIT - Permiso de importación y exportación de armas, municiones, explosivos y sus accesorios, materias primas para explosivos y productos químicos en general. Acta No. 162 del 30 octubre de 2019. Compra de munición.  Link: tramites1.suit.gov.co/registro-web/faces/home_detalle.jspx?_afz_cfrl-state=3f7giggb0_3.
Verificar que los trámites estén actualizados y operando en las plataformas Suit y -Gov. Co	Vencida	8%	Los trámites de Indumil se incluyeron y están operando en la página Gov.co.  Link: www.gov.co/ficha tramites-y-servicios/ Industria Militar

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar W

Ver: Seguimiento Primer Cuatrimestre Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadana

<https://www.indumil.gov.co/wp-content/uploads/2020/01/Seguimiento-Primer-Cuatrimstre.pdf>

## 6.1 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

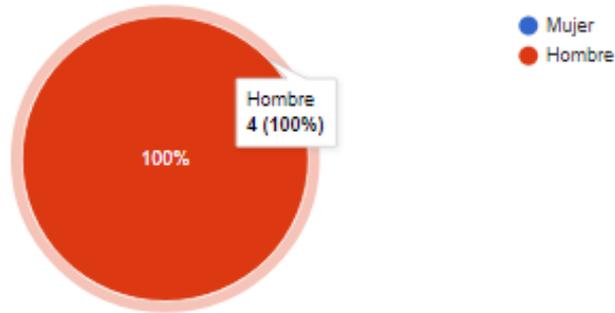
TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN EFECTIVA Excelente (4.5 a 5) Bueno(3.5 a 4.5) Regular (2.5 a 3.5) Malo (1 a 2.5)
3 Tramites en el SUIT y demás procedimientos administrativos	4	Bueno 4.5%
Total	4	<b>Bueno</b>



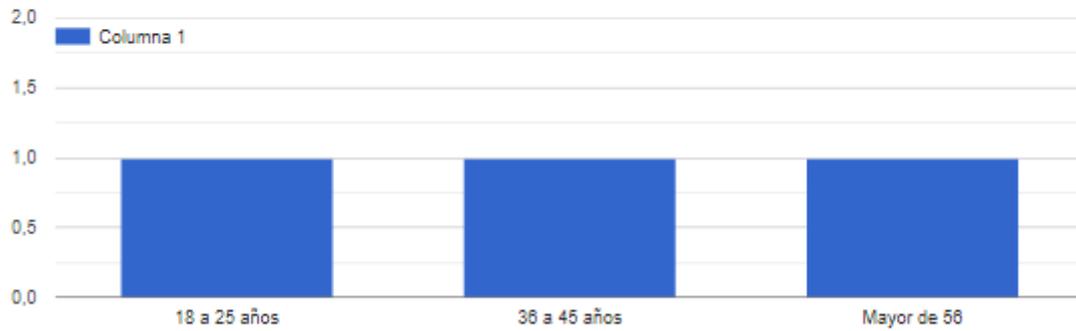
## 6.2 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES

Sexo

4 respuestas

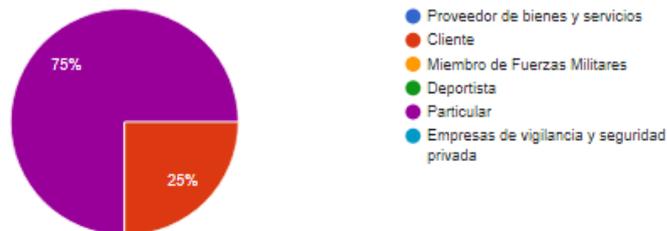


Edad



¿ A qué grupo de interés pertenece?

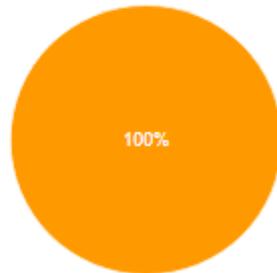
4 respuestas





¿Cuál línea de negocio ha sido el interés de su consulta a Indumil?

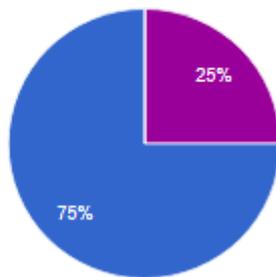
4 respuestas



- Productos Militares
- Explosivos y Agentes de Voladuras
- Armas y Municiones
- Servicios de Laboratorios
- Metalmecánica
- Productos Químicos
- Desminado Humanitario

¿Qué trámite ha sido su motivo de consulta a Indumil?

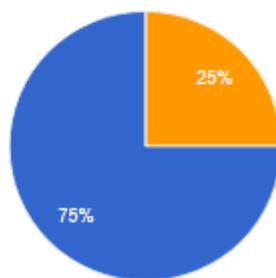
4 respuestas



- Compra de Armas y Municiones
- Disponibilidad de productos y servicios
- Certificados de Retención
- Trámites pensionales
- Cotizaciones
- Homologaciones

¿Cómo califica su experiencia del servicio prestado por Indumil?

4 respuestas



- Excelente
- Regular
- Mala



# Atención, participación y orientación ciudadana

Justifique la respuesta anterior

4 respuestas

solo aparece los titulos pero no hay claridad de la iformacion suministrada. ademas los telefonos no son. Consulte por que no sabia nada del tramite y despues de una hora de estar en la pagina sigop igual que no se por donde empezar el tramite

Exele?

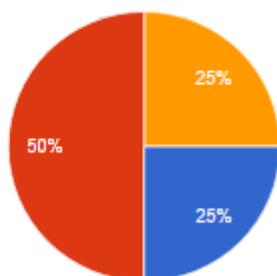
EXELENTE

siempre son muy atentos a la necesidad de los clientes

¿Cómo califica la efectividad del canal seleccionado en la pregunta anterior?



4 respuestas

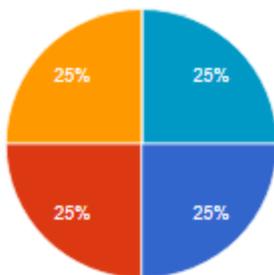


- Muy efectivo
- Recibe la respuesta esperada
- Poco efectivo

¿Cuál es su principal canal de consulta en Indumil



4 respuestas



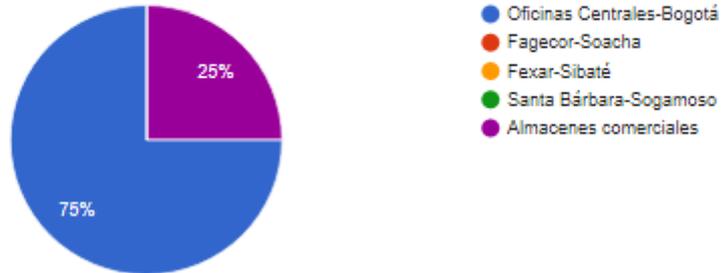
- Chat
- Página Web
- Pbx-Teléfono
- Línea Gratuita
- Redes Sociales
- Presencial



## Atención, participación y orientación ciudadana

¿ A qué unidad de negocio ha recurrido para realizar alguna solicitud o trámite?

4 respuestas



Si la respuesta anterior fue Almacenes Comerciales, mencione en qué ciudad.

3 respuestas

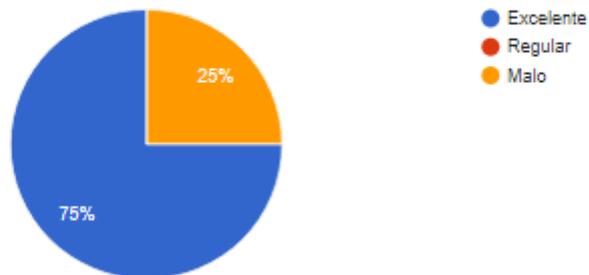
buga

BOGOTA

Cali Valle del Cauca

¿Cómo ha sido el trato recibido por parte de nuestros funcionarios?

4 respuestas

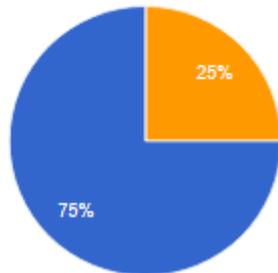




¿Cuánto tiempo le ha tomado esperar respuesta por parte de Indumil a sus solicitudes?



4 respuestas

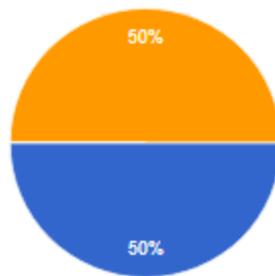


- De 3 a 7 días hábiles
- Hasta 15 días hábiles
- Más de 15 días hábiles

Si ha realizado trámites para compra de armas y municiones, ¿cuántos días ha tenido que esperar?



4 respuestas

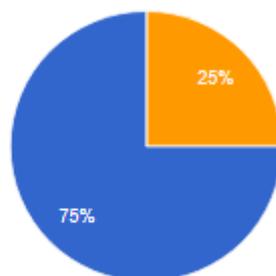


- De 3 a 7 días hábiles
- Hasta 15 días hábiles
- Más de 15 días hábiles

¿Cuál es su percepción sobre Indumil?



4 respuestas

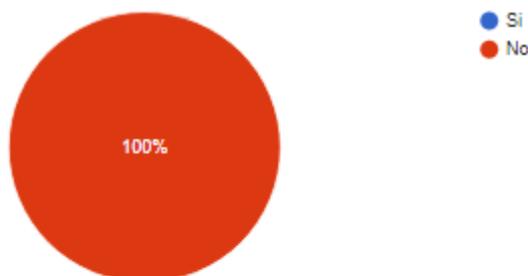


- Es una empresa seria en sus procesos
- Contribuye con el desarrollo social y económico del país
- Para mejorar debe redefinir sus procesos
- Ha conocido sobre procesos de corrupción en la entidad



¿Sabía que el Departamento Control Comercio de Armas es una entidad distinta a Indumil?

4 respuestas



## 6.3 ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Teniendo en cuenta el decreto 103 del 20 de enero de 2015 en su artículo 52 por el cual los informes de solicitudes de acceso a la información pública, de conformidad con lo establecido en el literal (h) del Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas la solicitudes de información, denuncias y los tiempos de respuesta discriminada de la siguiente manera:

Resumen de las solicitudes de acceso a la Información y denuncias			
	PQRSD	Concepto	TOTAL
Número Solicitudes de acceso a la información Pública y denuncias	0	N/A	0
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la Información	0	0	0
Número total de solicitudes de información y denuncias trasladadas a otras entidades o dependencias	0	0	0
Tiempo de Respuesta a cada solicitud	0	0	0