



## 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 tercer trimestre del año 2020, se informa que se generó respuesta efectiva al **96,5 %** 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
405	401	4	312	0,99%

###### 1.2 PERIODO ACTUAL

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
591	570	21	298	3,5%

###### 1.3 GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

La Secretaria General – Área de atención y participación Ciudadana, realiza interoperabilidad con los diferentes procesos de la Industria Militar, 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 modificado por el de 2015 **491 de 2020 de 28 de Marzo de 2020** y al Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana (PAAC) y demás normas concordantes.

Para tal fin, se generan alertas a los procesos donde se dan a conocer las (PQRSF), que se encuentran en términos, próximos a vencer y en estado vencido, de tal manera que se den respuestas de fondo 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	165	0	0	0	0	165	100,0%	165
Subgerencia Administrativa	119	0	0	0	0	119	84,87%	100
Subgerencia Financiera	80	0	0	0	0	80	100,0%	80
Subgerencia Técnica	45	0	0	0	0	45	100,0%	45
Subgerencia Comercial	72	0	0	0	0	72	97,22%	70
Dirección de Seguridad	0	0	0	70	0	70	100,0%	70
Oficina de Planeación	3	0	0	0	0	3	100,0%	3
Oficina de Control Interno	4	0	0	0	0	4	100,0%	4
Oficina Jurídica	33	0	0	0	0	33	100,0%	33
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>521</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>70</b>	<b>0</b>	<b>591</b>	<b>96,5%</b>	<b>570</b>

## 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	Respuestas	
							%	Efectivas
"CONSULTAS DE INFORMACIÓN DE Trazabilidades, Conceptos Técnicos "	0	0	0	86	0	86	100,0%	86
"SOLICITUDES ENTIDADES DE CONTROL (Información contractual)	15	0	0	0	0	15	100,0%	15
"SOLICITUDES DE INTERÉS GENERAL Información laboral ( Certificados laborales , Nomina, etc.), entregas de Material, Información general, copias valor uso "	119	0	0	0	0	119	91,6%	109



"SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES (Ministerio de Defensa Nacional, Ministerio de Justicia, Presidencia de la República, Viceministerio para el GSED)	7	0	0	0	0	7	100.0%	7
"SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN. Fichas técnicas, información laboral, información contractual."	190	0	0	0	0	190	97,4%	185
"TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS (DCCA) CGFM (Información permisos de porte, tenencia, salvoconductos, sesión de armas etc.)"	148	0	0	0	0	148	100,0%	148
SOLICITUDES BONUS PENSIONALES - TERMINOS EN CUMPLIMIENTO A LA LEY 797 DE 2003	26	0	0	0	0	26	76,92%	20
<b>TOTAL</b>	<b>505</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>86</b>	<b>0</b>	<b>591</b>	<b>96,5%</b>	<b>570</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>148</b>	<b>148</b>
Ejército Nacional	/	/
Armada Nacional	/	/
Fuerza Aérea Colombiana	/	/
Policía Nacional	/	/
Entidades Adscritas Vinculadas GSED	/	/
Otras entidades (COTECMAR)	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>148</b>



## 4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias 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>	491	83,0%
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> )	100	17,00%
Fax	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>591</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>2.355</b>	<b>100,0%</b>
Foros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.255</b>	<b>100,0%</b>

De las **2.355** llamadas que ingresaron al PBX de la Industria Militar **(57-1) 220-7800** y la Línea gratuita **01 8000 912 986** en el tercer trimestre de 2020, **787** 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

Es dable aclarar que el Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (DCCAE), es la dependencia competente según el Artículo 32 del Decreto 2535 de 1993 que enuncia lo siguiente:

- **Naturaleza:** Es la única entidad en Colombia, encargada de controlar y autorizar la venta de armas, municiones, explosivos y sustancias químicas controladas a nivel nacional en la expedición y revalidación de permisos de porte y tenencia, Cesiones de armas, Información de registro del sistema de armas, Entrega voluntaria de armas, Descargos, Permisos de tenencia a porte a nivel nacional.

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

- Seguimiento al reporte y evaluación para de la gestión a las quejas, peticiones, reclamos, consultas y sugerencias recibidas por la entidad por parte de la Oficina de Control Interno **02.333.721** del 03 de Septiembre de 2020.

## 6. IMPACTO DE SERVICIO EN LOS USUARIOS

Ante el comportamiento epidemiológico de la infección decretado por el Gobierno Nacional por el Virus SARS- Cov2 (COVID-19), la Industria Militar da cumplimiento a lo establecido en **Decreto 491 de 2020 de 28 de Marzo de 2020**, por el cual “*Se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica*”

**Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones**



Categoría Documental	Términos Ley 1755 de 2015	Términos de respuesta en días hábiles Ajuste según decreto 491 de 2020
Consulta	30	35
Denuncia	15	30
No competencia	5	5
Petición de Información	10	20
Petición de Interés General	15	30
Petición de Interés Particular	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Solicitud de Copias	10	20
Sugerencia	15	30
Felicitación	15	30

De igual manera, se disponen canales idóneos, que permiten a la ciudadanía interponer Peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRSD. sin que estos vulneren ningún derecho fundamental, el cual es contemplado en la Ley 1755 de 2015 y modificado por el **Decreto 491 de 2020**.



### BUZÓN DE SUGERENCIAS

Canal digital a disposición del público para recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Encuéntrelo en [www.indumil.gov.co](http://www.indumil.gov.co)



### ATENCIÓN TELEFÓNICA

En la ciudad de Bogotá, en los siguientes números:  
(57 1) 220 7800 Ext. 1126



### ATENCIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

E-mail: [indumil@indumil.gov.co](mailto:indumil@indumil.gov.co)  
Chat virtual en [www.indumil.gov.co](http://www.indumil.gov.co) de lunes a viernes, de 7 a.m. a 4 p.m.





## 6.1 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN 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	0	0
Total	0	0

## 6.2 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES

**Nota:** En el tercer trimestre de 2020, no se presentaron interacciones ni aplicación de encuestas de satisfacción.

## 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