



## INDUSTRIA MILITAR DE COLOMBIA

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

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 trimestre del año 2019, se informa que se generó respuesta efectiva al **91,1%** 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
161	116	45	135	27,95%

###### 1.2 PERIODO ACTUAL

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
147	134	13	38	9,83%

###### 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	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM- DCCA	44	44
Ejército Nacional	/	/
Armada Nacional	/	/
Fuerza Aérea Colombiana	/	/
Policía Nacional	/	/
Entidades Adscritas Vinculadas GSED	/	/
Otras entidades Sector Administrativo Nacional.	/	/
<b>TOTAL</b>	44	44



## 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	6	0	0	0	0	6	100,0%	6
Subgerencia Administrativa	86	0	0	0	0	86	84,8%	73
Subgerencia Financiera	1	0	0	0	0	1	100,0%	1
Subgerencia Técnica	2	0	0	0	0	2	100,0%	2
Subgerencia Comercial	3	0	0	0	0	3	100,0%	3
Dirección de Seguridad	19	0	0	0	0	19	100,0%	19
Oficina de Planeación	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Control Interno	2	0	0	0	0	2	100,0%	2
Oficina Jurídica	28	0	0	0	0	28	100,0%	28
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>147</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>147</b>	<b>91,1%</b>	<b>134</b>

## 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	Respuestas	
							%	Efectivas
Personal y tramites contractuales ( Certificaciones Laborales, Copias Historias Laborales, Emisión y	86	0	0	0	0	86	84,8%	73
Inteligencia y contrainteligencia (Trazabilidad de Material)	19	0	0	0	0	19	100,0%	19
Expedición de facturas y copias Valor uso	6	0	0	0	0	6	100,0%	6
Certificaciones IVA-RETEICA y demás retenciones en la Fuente	1	0	0	0	0	1	100,0%	1
Remisiones Denuncias Ciudadanas	2	0	0	0	0	2	100,0%	2
Salud y Seguridad en el Trabajo / Información Laboral	2	0	0	0	0	2	100,0%	2
Veedurias ciudadanas	28	0	0	0	0	28	100,0%	28
Varios ( Descuentos, Adquisición de Armas, Cotizaciones )	3	0	0	0	0	3	100,0%	3
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>147</b>	<b>91,1%</b>	<b>134</b>

## 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	TOTAL	%
Correo Electrónico	64	100,0%
Presencial	0	0
Línea Gratuita	0	0
Línea Directo (PBX)	0	0
Internet – Redes Sociales	0	0
Internet- Sitio Web	0	0
Internet- Chat	0	0
Empresa De mensajería	83	47,6%
Fax	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>91,1%</b>

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

MULTICANALES		
MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
Urna de Cristal	0	0
Línea Anticorrupción	0	0
Buzón de Sugerencias	0	0
Atención Presencial	0	0
Atención Telefónico	1809	100%
Foros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1809</b>	<b>100%</b>

La atención telefónica corresponde a un total de **1.551** llamadas que ingresaron por concepto de trámites y servicios por parte de la Industria Militar.

**Nota:** Se transfieren por competencia un total de **258** llamadas al Departamento control comercio de Armas para consulta y trámites 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**

### **Actualización Procedimiento Interno**

El 12 de Marzo, la Secretaría General- Área de Atención y Participación Ciudadana, actualiza el procedimiento interno IM-OC-SGE 001 (Procedimiento para la Atención y Participación ciudadana) con el objetivo de establecer actividades y responsabilidades para asegurar una respuesta de forma oportuna, clara y veraz a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias. (P.Q.R.S.D) y otras comunicaciones, que tenga la parte interesada, con respecto a la entrega de productos, la prestación de servicios y/o trámites ofrecidos por la Industria Militar. Lo anterior incentivando la cultura de seguridad y protección, además de generar cooperación con transparencia y confianza bajo el lineamiento de normas BASC y demás normas concordantes

Este procedimiento aplica desde la recepción de la queja, reclamo, petición, consulta, sugerencia, denuncia y felicitación, hasta el trámite, seguimiento, respuesta y su posterior archivo.

### **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- ▯ Protocolos de atención al ciudadano-cliente IM OC SGE IF 003
- ▯ Manual para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea para la República de Colombia
- ▯ Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- ▯ Ley 1755 del 30 de Junio 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.”
- ▯ Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones2
- ▯ Directiva 42222 del 27 de Mayo de 2016 Ministerio de Defensa Nacional “Presentación informe trimestral”
- ▯ Resolución 092 del 17 de Mayo de 2018” Por la cual se adopta el Modelo Integrado de



Planeación y Gestión MIPG y se crea el comité Institucional de Gestión y Desempeño en la Industria Militar”

- Resolución 192 del 3 de Mayo de 2018 “Por la cual se fija los costos de reproducción de la información pública que sea solicitada a la Industria Militar”
- NTC-ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTC-GP 1000:2009 Sistema de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público. Requisitos
- NTC-ISO 14001:2015. Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- NTC-OHSAS 18001:2007. Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. Requisitos
- NTC ISO/IEC 27001: 2013. Tecnologías de la Información, Técnicas de Seguridad. Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Requisitos
- NTC ISO/IEC 17025:2005. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
- NORMA Y ESTÁNDARES BASC Versión 05-2017.

## Seguimiento y Control Plan de Acción Institucional (PAI)

La secretaria General- Área de Atención y participación conjunto a la Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad, implemento en su Plan de Acción Institucional el cumplimiento transversal de respuestas a las PQRSF, con el fin de dar cumplimiento a la Normatividad Vigente y a la 5, 7 y 8 políticas enmarcadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

(12.) N°	(13.) ACTIVIDADES PROGRAMADAS	(14.) %	(15.) PROGRAMACIÓN MENSUAL												DIC			
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	(16) % PROG.	(17) % REAL ACUM.		
1	Realizar la caracterización de usuarios con base en los lineamientos establecidos por Secretaría General y OPLA	8,3%					8,3%										8,3%	
2	Realizar monitoreo al cumplimiento del indicador de PQRS	8,3%				0,9%	0,9%	0,9%	0,9%	0,9%	0,9%	0,9%	0,9%	0,9%	0,9%	0,9%	8,4%	
3	Realizar el curso virtual de MIPG de acuerdo a la Circular 100.4/2018	8,3%					8,3%										8,3%	
4	De acuerdo con lo establecido en el Procedimiento para el diseño de indicadores de gestión IM OC OFP. PR. 016, reportar trimestralmente el resultado de los indicadores de gestión.	8,3%			2,1%		2,1%			2,1%					2,1%		8,3%	
5	Realizar cumplimiento al Cronograma de transferencia documental	8,3%				8,3%											8,3%	8,3%
6	Elaboración del Programa de Gestión documental	8,3%								8,3%							8,3%	
7	Evaluar el nivel de cumplimiento de política Servicio al Ciudadano	8,3%								8,3%							8,3%	
8	Evaluar el nivel de cumplimiento de política de Trámites	8,3%								8,3%							8,3%	
9	Evaluar el nivel de cumplimiento de política Participación Ciudadana	8,3%								8,3%							8,3%	
10	Evaluar el nivel de cumplimiento de política de Rendición de Cuentas	8,3%								8,3%							8,3%	



## 6. IMPACTO DE SERVICIO EN LOS USUARIO

Durante el trimestre de se recibieron un total de 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 DESATISFACCIÓN

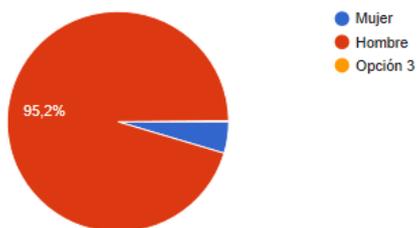
TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN EFECTIVA Excelente (4.5 a 5) Bueno (3.5 a 4.5) Regular (2.5 a 3.5) Malo (1 a 2.5)
Compra de Armas y Municiones Disponibilidad de Productos y Servicios Certificados de Retención Trámites Pensionales Cotizaciones Homologaciones	609	Excelente: 60,1% Regular: 28,1% Mala: 11,4%
6	609	4,5

## Encuesta de percepción del servicio ciudadano en Indumil

609 respuestas

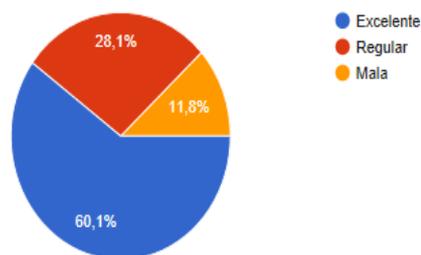
### Sexo

608 respuestas



### ¿Cómo califica su experiencia del servicio prestado por Indumil?

609 respuestas

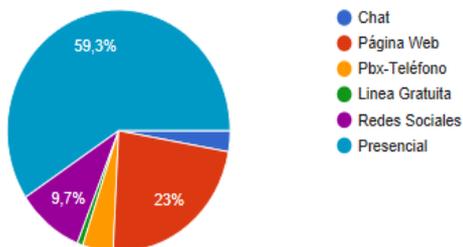




# Atención, participación y orientación ciudadana

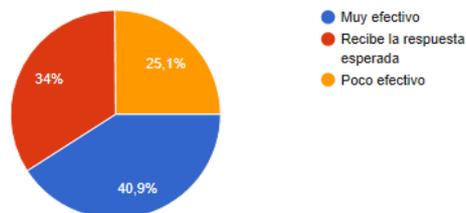
## ¿Cuál es su principal canal de consulta en Indumil?

609 respuestas



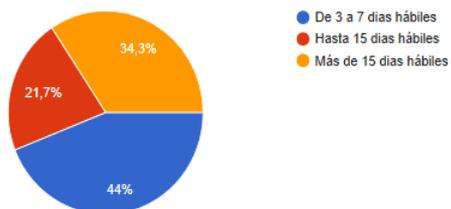
## ¿Cómo califica la efectividad del canal seleccionado en la pregunta anterior?

609 respuestas



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

609 respuestas



## ¿Cuál es su percepción sobre Indumil?

609 respuestas



## 6.2 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES DURANTE EL PERIODO

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	35
Opiniones positivas	350
Agradecimientos	20
Calificación positiva de percepción del servicios	85
CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	58
Reclamos	0
Opiniones negativas	35
Calificación negativa de percepción del servicios	26



Por la ubicación de la sede de la Industria Militar, en el edificio INDUMIL los usuarios han identificado al DCCA como parte de la Industria Militar, sin embargo es preciso aclarar que son entidades distintas. Esto ha causado que varias solicitudes diariamente sean dirigidas a Indumil y por ende demoren sus trámites.

### 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 las 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	TOTAL
Número Solicitudes de acceso a la información Pública y denuncias	0	0
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la Información	1	1
Número total de solicitudes de información y denuncias trasladadas a otras entidades o dependencias	0	0
Tiempo de Respuesta a cada solicitud	10	10

### B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “un proceso mediante el cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

La Gerencia General de la Industria Militar en cumplimiento a lo establecido en la Ley, establece las políticas, el procedimiento y responsabilidades al interior de la entidad para la preparación y el desarrollo de la audiencia pública para la rendición de Cuentas, que se llevará a cabo en las instalaciones de Oficinas Centrales de la Industria Militar (Calle 44 No. 54-11, Bogotá D.C.), el Martes 30 de Abril de 2019 a partir de las 10:00 am, 1er piso.



## RENDICIÓN <sup>VIGENCIA</sup> DE CUENTAS 2018

Participe en la Audiencia Pública de la **Industria Militar** de Colombia, el próximo **30 de abril de 2019**, en el edificio INDUMIL, ubicado en la Calle 44 No. 54 - 11 en Bogotá, a partir de las **10:00 a.m.**



### ORDEN DEL DÍA

- ▶ Recomendaciones de seguridad por parte de HSE
- ▶ Himno Nacional
- ▶ Saludo de bienvenida por parte de la Gerencia General
- ▶ Resultados 2018
- ▶ Retos 2019
- ▶ Enfoque derechos Humanos
- ▶ Sesión de preguntas y respuestas
- ▶ Intervención procesos de Contratación y registro de proveedores
- ▶ Intervención Oficina de Control Interno
- ▶ Diligenciamiento de encuesta de satisfacción
- ▶ Mesas de trabajo
- ▶ Fin del evento

CLIC AQUÍ  
PARA CONFIRMAR  
ASISTENCIA

#### Mayor información:

Líneas en Bogotá: 2207807 ó  
2207800 Ext. 1122 / 1126.  
Línea Gratuita Nacional:  
018000912986.

#### FORMULE SUS PREGUNTAS

de acuerdo al Informe de Gestión 2018  
publicado en [www.indumil.gov.co](http://www.indumil.gov.co) remitiéndolas  
a [indumil@indumil.gov.co](mailto:indumil@indumil.gov.co)

#RendicióndeCuentasINDUMIL





### C. LUCHA CONTRALACORRUPCIÓN

La Secretaría General- Área de comunicaciones, realizó en el primer trimestre del años 2019 la Política interna de Actualización y Publicación de Información Pública en la página web, con el objetivo de Garantizar el cumplimiento del derecho fundamental de acceso a la información pública de acuerdo con los estándares de la matriz del Índice de Transparencia Activa – ITA, Ley 1712 de 2014, aplicados en la página web de la Industria Militar.

#### **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- ▣ Ley 1712 de 2014 artículo 23 - "Funciones del Ministerio Público".
- ▣ Directiva No. 015 del 19 de noviembre de 2018 - Diligenciamiento de la información en el índice de transparencia - ITA de la Procuraduría General de la Nación.
- ▣ Manual del usuario que contiene el detalle de acceso y uso del sistema de información hecho a la medida que permite el registro, seguimiento, monitoreo y generación del índice de transparencia activa - ITA.
- ▣ Matriz de cumplimiento existente en el aplicativo "Sistema de Información para el Registro, Seguimiento, Monitoreo y Generación del Índice de Cumplimiento (ITA) de los Sujetos Obligados en la Ley 1712 de 2014" - Procuraduría General de la Nación.
- ▣ Gobierno en Línea.