



### 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 cuarto trimestre del año 2018, se informa que se generó respuesta efectiva al 64,2% 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
503	493	10	67	1,9%

##### 1.2 PERIODO ACTUAL

TOTAL DERECHIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER
161	116	45	135	27,95%

##### 1.3 GESTIÓN DE PQRS

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/ENTIDADES	TRASLADO POR COMPETENCIA	RESPUESTAS ENVIADAS A INDUMIL	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM	9	0	0
Ejército Nacional			
Armada Nacional			
Fuerza Aérea Colombiana			
Policía Nacional			
Gabinete			
Entidades Adscritas y Vinculadas.			
Otras entidades Sector Administrativo Nacional.			
<b>TOTAL</b>	9	0	9

## 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	SUBTOTALES	Respuestas	
							%	Efectivas
						<b>TOTAL</b>		
Gerencia General	0					0	0	0
Secretaría General	28					28	92,85%	26
Subgerencia Administrativa	74			6		80	58,75%	47
Subgerencia Financiera	1					1	100,0%	1
Subgerencia Técnica	3					3	66,66%	2
Subgerencia Comercial	4	2				6	100,0%	6
Dirección de Seguridad	40					40	77,5%	31
Oficina de Planeación	1					1	100,0%	1
Oficina de Control Interno	0					0	0	0
Oficina de Jurídica	2					2	100,0%	2
Oficinas de Informática	0					0	0	0
FAGECOR	0					0	0	0
FEXAR	0					0	0	0
FASAB	0					0	0	0
<b>TOTAL</b>	156	2		6		161	72,04%	116



### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	Respuestas	
							%	Efectivas
Personal( Certificaciones Laborales, Copias Historias Laborales )	64			5			48,43%	31
Prestacionales( Emisión y certificados bonos cuotas partes pensionales )	8						100,0%	8
Inteligencia y contrainteligencia (Trazabilidad de Material)	35						96,87	31
Expedición de facturas y copias Valor uso	19						100,0%	19
Certificaciones IVA-RETEICA y demás retenciones en la Fuente	1						100,0%	1
Remisiones por competencia (Antecedentes de Armas, Cesión de Armas Adquisición de Armas, Permisos o Salvoconducto de porte o tenencia , Descargo de Arma, Registro en el Sistema de Armas, Entrega Voluntaria de Armas ,Asignación de Armas decomisadas. Listado de Armas, Acreditación de Polígonos, Permiso compra de explosivos, Permiso sustancias químicas ,Antecedentes de Armas. Entre otras funciones.	9						100,0%	9
Salud y Seguridad en el Trabajo / Información Laboral	2			1			66,66%	2
Veedurías ciudadanas	15						88,23%	13
Varios ( Descuentos, Adquisición de Armas, Cotizaciones )	0	2					100,0%	2
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>2</b>		<b>6</b>			<b>72,04%</b>	<b>116</b>

#### 3.1 PETICIONES EN TERMINOS DE RESPUESTA MES DE DICIEMBRE

SOPORTE	FECHA DE VENCIMIENTO	TIPO DE PETICIÓN	TOTAL
Electrónico	13 de Diciembre de 2018	Petición de Interés Particular	2
		Petición de Interés Particular	5
Físico y Electrónico	17 de Diciembre de 2018	Quejas	1
Físico	18 de Diciembre de 2018	Petición de Interés Particular	2
		Petición de Información	1
Físico y Electrónico	19 de Diciembre de 2018	Petición de Interés Particular	1
Físico y Electrónico	21 de Diciembre de 2018	Petición de Interés Particular	4
Físico y Electrónico	24 de Diciembre de 2018	Petición de Interés Particular	3
		Petición de Interés Particular	2
Físico y Electrónico	26 de Diciembre de 2018	Petición de Información	1
Físico	28 de Diciembre de 2018	Consulta	1
<b>TOTAL</b>			<b>23</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	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Portal electrónico de Quejas y Reclamos	20
Sala de Conversación - Chat	0
Línea Gratuita (Información general institucional)	0
Internet (Correo electrónico institucional)	32
Físico	109
Fax	0
PBX	0
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>

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

- La Oficina de Informática y la Secretaria General / Área de atención participación y Orientación ciudadana generan una Sinergia con el fin de disponer de mecanismos tecnológicos que permita realizar un seguimiento efectivo, eficaz y oportuno tanto interno como externo en respuestas de las PQRS y de esta manera generar una interacción mas asertiva entre la Industria Militar y el Ciudadano. (*Desarrollos en el Gestor Documental Synergy*)

#### 6. IMPACTO DE SERVICIO EN LOS USUARIO

Durante el cuarto trimestre de 2018 se recibieron un total de 36 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	CALIFICACIÓN DESFAVORABLE
Encuesta de percepción del servicio Ciudadano IM-OC-SGE	36	70%	30%



### 6.2 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	28
Opiniones positivas	10
Agradecimientos	17

### 7. 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.



**No somos la misma Empresa pero trabajamos conjuntamente Para Usted!!**

SEÑOR USUARIO RECUERDE



Empresa Industrial y Comercial del Estado, Encargada de Fabricar, Importar y Comercializar Armas, Municiones, Explosivos y Elementos Complementarios a la Fuerza Pública, Entidades del Estado, personas naturales y jurídicas. Previo cumplimiento de los requisitos legales que determine el Comando General de las Fuerzas Militares a través del Departamento de Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos.

DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS, MUNICIONES Y EXPLOSIVOS



El Departamento Control Comercio Armas, Municiones y Explosivos del Comando General de las Fuerzas Militares es la Entidad Encargada de Controlar y Autorizar la venta de armas, municiones y explosivos a nivel nacional, la expedición y renovación de Permisos de porte y tenencia, duplicación, cesiones de armas, descargos y cambios de tenencia a portales.

**OJO**  
**NO SOMOS LO MISMO**  
pero trabajamos conjuntamente



### 8. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- La entidad realiza seguimiento y control permanente al proceso a través de indicadores de gestión mensuales que permiten una oportuna toma de decisiones e implementación de las acciones de mejora correspondientes. En ese sentido, el presente Informe incluye la gestión de todos los requerimientos radicados por los ciudadanos y usuarios que fueron recibidos a través de los diferentes canales de atención disponibles, así como el apoyo brindado a la entidad para el desarrollo de las actividades enmarcadas en el componente de Atención al Ciudadano de la Estrategia de Rendición de Cuentas, Plan de Participación Ciudadana, Estrategia y Lineamientos de Gobierno en Línea, Ley de Transparencia y acceso a la Información pública.

Cabe anotar que desde la Oficina de Atención al Ciudadano se adelantan controles permanentes con el propósito de disminuir los tiempos de emisión de respuesta para los ciudadanos, buscando siempre que los requerimientos sean atendidos oportunamente. Al respecto, la Ley 1755 de 2015 determina los siguientes plazos para la atención de peticiones y respuesta al ciudadano según el tipo de manifestación

- La industria Militar participa en el Taller de transparencia e integridad en la Gestión Pública Dirigida por la Oficina de Naciones Unidas contra la droga y el delito ONODC y la Procuraduría General de la Nación , cuyo objetivo es Garantizar la multiplicación del conocimiento anticorrupción a partir del desarrollo de habilidades y competencias en materia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de los Sistemas de Gestión de Riesgo de Corrupción en el Sector Público, de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública, y de la Ley 594 de 2000 en gestión de la información (Ley de Archivos).





- En virtud de la Ley 1712 de 2014 - "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional" y dada la expedición de la Directiva No. 015 del 19 de Noviembre de 2018, de la PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN, la Secretaria General y la Oficina de Control Interno de la Industria Militar, realizo el diligenciamiento de la matriz de cumplimiento existente en el aplicativo ITA (**SISTEMA DE INFORMACION PARA EL REGISTRO, SEGUIMIENTO, MONITOREO Y GENERACIÓN DEL INDICE DE CUMPLIMIENTO** – de la **PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN**) Como Sujeto Obligado.



- Dando cumplimiento a la Directiva presidencial 07 de Octubre de 2018, donde se establecen medidas para Racionalizar, Simplificar y Mejorar los Trámites ante entidades Gubernamentales y del Orden Jurídico, la Industria Militar desarrollo la primera fase de la campaña Estado Simple Colombia Ágil, liderada por Presidencia de la República en cabeza de la Secretaría Jurídica, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Ministerio de Justicia, Departamento Nacional de Planeación y Departamento Administrativo de la Función Pública.
  - ✓ Se realizo la publicando en nuestra página Web el Banner de la Campaña, con el fin de recibir interacciones por parte de nuestros Ciudadanos y de más Grupos de Interés.



### FASE 3.

#### Segunda etapa de participación. Comisión de Expertos

- 1 Lleve a cabo el Comité Sectorial.  
La Cabeza de sector deberá adelantar el proceso de participación en los términos señalados en la metodología y finalizará, indicando a las entidades dueñas de la propuesta los ajustes que deberá realizar.

### FASE 4.

#### Divulgación de Resultados

- 1 Ajuste las propuestas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y de Agenda regulatoria
  - 2 Actualice la Agenda regulatoria e incorpore el componente de racionalización de trámites en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC
  - 3 Publique la respuesta a TODAS las observaciones recibidas por la ciudadanía en la página web
  - 4 De la misma forma que invitó a la ciudadanía a participar, invítela a consultar los resultados de la participación, tanto de las observaciones como de la Agenda regulatoria y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC
- 1 La industria Militar asistió a la primera agenda regulatoria, la cual se llevo a cabo el ministerio de defensa el día 11 de Diciembre de 2018, donde se expuso las interacciones de los ciudadanos y los planes de mejoramiento de los Trámites inscritos ante el SUIT.
  - 3 De esta manera se publicaran las respuestas a las interacciones interpuestas por nuestros ciudadanos y demás grupos de interés en la página web, Link de transparencia y acceso a la información pública,
  - 4 anonimizando los datos de los Ciudadanos, de acuerdo a la Ley de protección de datos personales.

Plazo máximo: Enero 2019