



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 tercer trimestre del año 2018, se informa que se generó respuesta efectiva al 89,01% 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
1,174	958	216	235	81,6%

1.2 PERIODO ACTUAL

TOTAL DE RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER
503	493	10	67	1,9%

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	8	0	0
Ejército Nacional			
Armada Nacional			
Fuerza Aérea Colombiana			
Policía Nacional			
Gabinete			
Entidades Adscritas y Vinculadas.			
Otras entidades Sector Administrativo Nacional.			
TOTAL	8	0	0

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
						TOTAL		
Gerencia General	0					0	0	0
Secretaría General	25					25	100,0%	25
Subgerencia Administrativa	205					205	96,09%	197
Subgerencia Financiera	65					65	100,0%	65
Subgerencia Técnica	59					59	100,0%	59
Subgerencia Comercial	75					75	97,33%	73
Dirección de Seguridad	63					63	100,0%	63
Oficina de Planeación	2					2	100,0%	2
Oficina de Control Interno	3					3	100,0%	3
Oficina Jurídica	6					6	100,0%	6
Oficinas de Informática	0					0	0	0
FAGECOR	0					0	0	0
FEXAR	0					0	0	0
FASAB	0					0	0	0
TOTAL	503					503	98,01%	493



3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	Respuestas	
							%	Efectivas
Personal(Certificaciones Laborales, Copias Historias Laborales)	65					65	100,0%	65
Prestacionales(Emisión y certificados bonos cuotas partes pensionales)	140					140	98,57%	138
Inteligencia y contrainteligencia (Trazabilidad de Material)	63					63	100,0%	63
Expedición de facturas y copias Valor uso	25					25	100,0%	25
Certificaciones IVA-RETEICA y demás retenciones en la Fuente	65					65	100,0%	65
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.	8					8	100,0%	8
Salud y Seguridad en el Trabajo	28					28	100,0%	28
Veedurías ciudadanas	36					36	77,0%	28
Varios (Descuentos, Adquisición de Armas, Cotizaciones , Certificados de Importación y Exportación)	73					73	100,0%	73
TOTAL	503					503	98,01%	493

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	25
Sala de Conversación - Chat	2
Línea Gratuita (Información general institucional)	0
Internet (Correo electrónico institucional)	201
Físico	275
Fax	0
PBX	0
TOTAL	503



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

- El 28 de Septiembre, la Secretaria General / Área de atención, Participación y Orientación Ciudadana y la oficina de Control Interno realiza una mesa de trabajo con el objetivo de realizar las observaciones y oportunidades de mejora en el plan de Mejoramiento de la auditoria desarrollada en el proceso de Atención ciudadana la cual fue desarrollada el día 15 de Agosto de 2018, con el fin de desarrollar buenas prácticas que permita el cumplimiento efectivo, eficaz y eficiente para las respuesta de las PQRS de la Industria Militar a si como la atención y participación activa con los ciudadanos y demás grupos de interés.
- Dando cumplimiento a las actividades desarrolladas en el plan anual del *MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)* la Secretaria General / Área de Atención, Participación y Orientación ciudadana en compañía con la Oficina de Planeación y Gestión Integral, desarrollan un trabajo transversal con todas las dependencias y unidades de negocios para el levantamiento de información, por medio de mecanismos de medición cuantitativa y cualitativa que permita caracterizar y conocer los usuarios y demás grupos de interés y a sí mismo el levantamiento de trámites que tiene la industria Militar a disposición de los ciudadanos, dicha actividad será recopilada, aprobada y publicada.
- 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 tercer trimestre de 2018 se recibieron un total de 70 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-F0032	70	95,71%	4,29%

6.2 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	28
Opiniones positivas	37
Agradecimientos	5



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.

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 se encuentra en bastante acercamiento con el ciudadano y demás grupos de interés, por lo que desarrolla actividades previas para rendir cuentas, es así como el pasado 19 de Septiembre, se desarrolló el primer foro presencial de proveedores Live Streaming, el cual tenía como objetivo dar a conocer los procesos contractuales que ejecuta la industria Militar.

Para ver transmisión Síguenos en Twitter como @indumilcolombia



Señores
PROVEEDORES

La Industria Militar saluda a todos sus proveedores y los invita muy cordialmente, a una reunión que se celebrará el día **Miércoles 19 de septiembre de 2018**, en el quinto piso a las 02:00 p.m. (Calle 44 # 54-11 CAN), Barrio la Esmeralda, en las Oficinas Centrales, donde trataremos temas de interés para los procesos de contratación.

Igualmente, los invitamos a actualizar todos sus datos y documentos en la plataforma del Directorio de Proveedores www.indumil.gov.co, ir a la parte inferior, segundo ícono Registro de Proveedores, ingresar identificación y contraseña, iniciar sesión y actualizar.

De antemano gracias por su asistencia.

Los esperamos.


Almirante (RA) HERNANDO WILLS VÉLEZ
Gerente General Industria Militar

