

## INDUSTRIA MILITAR DE COLOMBIA

### Coordinación y Articulación de la Atención y Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa

#### A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

Con relación a las peticiones presentadas ante la Industria Militar durante el segundo trimestre del año 2016 me permito informar que se ha dado respuesta al 97.4 por ciento aproximadamente.

Así mismo, se informa que dentro de los procesos normales que atiende INDUMIL, en el segundo trimestre del año 2016 recibió y atendió los requerimientos que a continuación se relacionan:

#### 1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Las cifras de los *subtotales* y del *total* 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	
							TOTAL	%
Gerencia General	1					1	100,0%	1
Secretaría General	172			558		730	100,0%	730
Subgerencia Administrativa	178					178	86,0%	153
Subgerencia Financiera	52					52	98,1%	51
Subgerencia Técnica	69					69	97,1%	67
Subgerencia Comercial	211	1			1	213	97,2%	207
Dirección de Seguridad	97					97	100,0%	97
Oficina de Planeación	2					2	100,0%	2
Oficina de Control Interno	0					0		
Oficina de Jurídica	10					10	90,0%	9
Oficina de Informática	3					3	100,0%	3
FAGECOR	5					5	100,0%	5
FEXAR	2					2	100,0%	2
FASAB	1					1	100,0%	1
<b>TOTAL</b>	<b>803</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>558</b>	<b>1</b>	<b>1363</b>	<b>97,4%</b>	<b>1328</b>

1363

## 2. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	Respuestas	
							%	Efectivas
1. Personal (certificaciones laborales, fotocopia hojas de vida)	5			151		156	85,3%	133
2. Prestacionales (solicitud emisión, fotocopias y certificados de bonos pensionales)				3		3	66,7%	2
3. Salud						0		
4. Inteligencia y Contrainteligencia (Trazabilidad de material)	86					86	100,0%	86
5. Orden Público - Operaciones						0		
6. Servicio Militar						0		
7. Bienes Muebles e Inmuebles						0		
8. Derechos Humanos y Asuntos Internacionales						0		
9. Contratación (certificaciones, parafiscales e información general con relación al tema)						0		
10. Varios (información general, antecedentes de armas, descuentos, certificados de calidad)	231			85		316	98,4%	311
11. Vivienda						0		
12. Contenciosos						0		
13. Expedición de facturas y permiso de uso y tenencia de armas (registro y actualización de información)	35			251		286	100,0%	286
14. Productos y servicios	329	1		185	1	516	98,8%	510
<b>TOTAL</b>	<b>686</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>675</b>	<b>1</b>	<b>1363</b>	<b>97,4%</b>	<b>1328</b>

**1363**

## 3. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos y particulares hacia la Industria Militar son canalizados a través de diferentes medios de comunicación como lo son 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	72
Sala de Conversación - Chat	507
Línea Gratuita (Información general institucional)	39
Internet (Correo electrónico institucional)	282
Físico	451
Fax	
PBX	12
<b>TOTAL</b>	<b>1363</b>

#### 4. SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES

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, es por ello que se remiten al Departamento Control Comercio de Armas DCCA – Comando General.

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	TRASLADO POR COMPETENCIA	RESPUESTAS ENVIADAS A INDUMIL	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM.	38		38
Ejército Nacional			
Armada Nacional			
Fuerza Aérea Colombiana			
Policía Nacional			
Gabinete			
Entidades Adscritas y Vinculadas.			
Otras entidades Sector Administrativo Nacional.			
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	<b>38</b>

#### 5. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

	SUBTOTAL
Pronunciamientos favorables	230
Pronunciamientos desfavorables	2
<b>TOTAL</b>	<b>232</b>

#### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Las dependencias que se encuentran al día con respuesta oportuna a las PQRSD que ingresaron en el segundo trimestre de 2016 son:

- Gerencia General
- Secretaría General
- Dirección de Seguridad
- Oficina de Planeación

- Oficina de Informática
- Fábrica José María Córdova - FAGECOR
- Fábrica de Explosivos Antonio Ricaurte - FEXAR
- Fábrica Santa Bárbara - FASAB

Dichas áreas cumplieron al 100 por ciento por lo cual se hace necesario destacar su labor en este trimestre.

Por otro lado, las dependencias que no cumplieron a cabalidad con lo dicho anteriormente y tienen un menor porcentaje son las siguientes:

- Subgerencia Administrativa
- Subgerencia Financiera
- Subgerencia Técnica
- Subgerencia Comercial
- Oficina de Jurídica

La Subgerencia Administrativa tiene el rango más bajo en efectividad de respuesta con un total 86.0% de un total de 178 solicitudes se dio respuesta a 153.

Ha sido el rango más bajo en lo corrido del 2016, por tal razón se está trabajando en un plan de acción junto con el Secretario General y la Subgerente Administrativa para dar respuesta a las peticiones que no la tenga y que esta situación no se presente más.

1. En este trimestre se interpuso una queja y una sugerencia, la queja fue dirigida a la Subgerencia Comercial-Almacenes Comerciales, en este momento la misma se encuentra en el área de Personal llevará a cabo una investigación preliminar para determinar posibles faltas disciplinarias.

2. Durante este trimestre el Secretario General se ha tomado la tarea de comunicarse personalmente con los jefes de cada área y en ocasiones con los funcionarios que tiene PQRSD pendientes de respuesta. Esto ha hecho que los funcionarios se comprometan con el tema y estén pendientes de dar respuesta o de informar al área de atención ciudadana cómo va el proceso.

Sumado a esto se está trabajando en la buena atención telefónica por parte de todos los funcionarios de Indumil, por lo anterior se realizó una campaña de sensibilización, se publicó en la intranet un boletín con tips de atención telefónica, se envió un oficio con las mismas características y se tiene previsto realizar visitas a cada oficina para verificar la atención que se les está dando a los ciudadanos.

3. Los pronunciamientos desfavorables disminuyeron en este trimestre, pasamos de 3 a 2, un caso fue porque tuvimos problemas de conexión y no pudimos responder el chat en el momento, sino hasta que tuvimos acceso nuevamente enviando la información al correo electrónico registrado. El segundo caso era referente un usuario que no había podido comunicarse con el DCCA y pensó que al hacerlo con Indumil era la misma entidad. Como dije anteriormente con el MDN estamos trabajando para una campaña de Indumil/DCCA.

## **B. DEMOCRATIZACIÓN DE LAS GESTIÓN PÚBLICA**

La nueva página de Indumil se estrenó el pasado 30 de junio de 2016, es una página interactiva, amigable con el público, la información se encuentra centralizada en el botón transparencia no sólo para cumplir con la norma, sino para que los ciudadanos ubiquen con facilidad la información que necesitan de nuestra entidad.

En cuanto a los trámites a racionalizar, la Oficina de Informática se encuentra trabajando para optimizar y liberar la mejora del OPA *Certificados tributarios y consulta del estado de cuenta*.

## **C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

Se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el pasado 19 de abril de 2016 en las instalaciones de la Industria Militar. Se publicó un mes después de dicha audiencia el Acta de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en nuestra página web.

Sumado a esto de la mano del Ministerio de Defensa Nacional y el DCCA se está trabajando en una campaña mediática para establecer la diferencia en trámites y servicios ofrecidos por Indumil y por el DCCA ya que muchos ciudadanos confunden ambas entidades. Por lo anterior se realizarán las siguientes piezas: un video explicativo animado, banner web, flayer y memes y Hangout Gerente Indumil.

También se está trabajando en un boletín externo de cifras e información relevante de la industria para publicar en el portal web, con el fin de que quien desee consultar información de este tipo, pueda hacerlo por medio de nuestro boletín.