

## 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 cuarto trimestre del año 2015 me permito informar que se ha dado respuesta al **97.5** por ciento aproximadamente.

Así mismo, se informa que dentro de los procesos normales que atiende INDUMIL, en el cuarto trimestre del año 2015 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						0		
Secretaría General	108			535		643	100,0%	643
Subgerencia Administrativa	156					156	85,9%	134
Subgerencia Financiera	63	1				64	100,0%	64
Subgerencia Técnica	37				1	38	100,0%	38
Subgerencia Comercial	176					176	96,0%	169
Dirección de Seguridad	77					77	100,0%	77
Oficina de Planeación	5					5	100,0%	5
Oficina de Control Interno	1					1	100,0%	1
Oficina Jurídica	17					17	94,1%	16
Oficina de Informática	5					5	100,0%	5
FAGECOR	2					2	100,0%	2
FEXAR	4					4	100,0%	4
FASAB	3					3	100,0%	3
<b>TOTAL</b>	<b>654</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>535</b>	<b>1</b>	<b>1191</b>	<b>97,5%</b>	<b>1161</b>

## 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)	65			40		105	81,9%	86
2. Prestacionales (solicitud emisión, fotocopias y certificados de bonos pensionales)						0		
3. Salud						0		
4. Inteligencia y Contrainteligencia (Trazabilidad de material)	76					76	100,0%	76
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)	216			2		218	97,7%	213
11. Vivienda						0		
12. Contenciosos						0		
13. Expedición de facturas y permiso de uso y tenencia de armas (registro y actualización de información)	67			190		257	100,0%	257
14 Productos y servicios	230	1		303	1	535	98,9%	529
<b>TOTAL</b>	<b>654</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>535</b>	<b>1</b>	<b>1191</b>	<b>97,5%</b>	<b>1161</b>

## 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 y la página web, entre otros.

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Portal electrónico de Quejas y Reclamos	95
Sala de Conversación - Chat	392
Línea Gratuita (Información general institucional)	47
Internet (Correo electrónico institucional)	192
Físico	462
Fax	
PBX	3
<b>TOTAL</b>	<b>1191</b>

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

Los requerimientos que ingresan a la Industria Militar y son competencia de otras entidades como registros, modificación de datos o ingreso de información concerniente a salvoconductos, denuncias y demás. Se remiten al Departamento Control Comercio de Armas DCCA – Comando General, Policía Nacional y Ejército Nacional.

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	TRASLADO POR COMPETENCIA	RESPUESTAS ENVIADAS A INDUMIL	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM.	26		
Ejército Nacional			
Armada Nacional			
Fuerza Aérea Colombiana			
Policía Nacional			
Gabinete			
Entidades Adscritas y Vinculadas.			
Otras entidades Sector Administrativo Nacional.			
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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

	SUBTOTAL
Pronunciamientos favorables	200
Pronunciamientos desfavorables	8
<b>TOTAL</b>	<b>208</b>

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Las dependencias que se encuentran al día con respuesta oportuna a las peticiones que ingresaron en el cuarto trimestre de 2015 son:

- Gerencia General (no recibió PQRS y D)
- Secretaría General
- Subgerencia Financiera
- Sugerencia Técnica
- Dirección de Seguridad
- Oficina de Planeación
- Oficina de Control Interno
- 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 Comercial
- Oficina de Jurídica

La Subgerencia Administrativa y la Oficina de Jurídica tienen el rango más bajo en efectividad de respuesta con un total de 85.9 y 94.1 por ciento respetivamente. A la primera dependencia ingresaron 156 peticiones dando respuesta a 134. La Oficina de Jurídica recibió un total de 17 solicitudes dando respuesta a 16.

2. En este trimestre se recibió una queja, la cual fue radicada con número 02.047.590 la misma fue respondida con SYNERGY número 1.757.940. La Subgerencia Financiera dio respuesta a la Oficina

de Atención al Ciudadano, pues la queja no tenía ningún dato para comunicarnos con el usuario. Dicha respuesta se encuentra archivada.

3. En comparación con el tercer trimestre hay una diferencia de 517 solicitudes; mientras en julio, agosto y septiembre ingresaron 1708 PQRS y D en octubre, noviembre y diciembre ingresaron 1191, de las cuales fueron efectivas 97.5 por ciento; por lo anterior se evidencia un aumento en las solicitudes sin respuesta oportuna y dentro de términos de ley a pesar de la disminución del total de las PQRS y D.

La Subgerencia Administrativa es la dependencia con más recurrencia a no dar respuesta oportuna a las solicitudes, luego de un análisis y recopilando el tipo y asunto de las peticiones se llegó a la conclusión de que las peticiones más comunes sin respuesta son: bonos de pensión y certificados laborales. Ambos documentos requieren de una búsqueda de información concreta. Además, la información no depende de una sola dependencia en este caso la Oficina de Personal, sino que en ocasiones deben solicitar información a las Fábricas y a la Oficina de Archivo.

Por otro lado, luego de una reunión con la persona encargada de este tema, el Servidor Público informar que existe una normatividad donde se habla de un tiempo mayor para este tipo de trámite, por ello se solicitará la documentación y se realizará una reunión con la jefe de la Subgerencia Administrativa, el Secretario General, la profesional de Atención al Ciudadano, para verificar lo dicho anteriormente y llegar a acuerdo.

4. Se realizó un boletín para recordar a los servidores públicos de Indumil la importancia de dar respuesta a las PQRS y D dentro de los términos de ley, dicho boletín se publicó en intranet. Además se envió un oficio firmado por el Secretario General donde se reitera la importancia de dar respuesta oportuna, este oficio se envió por email a Oficinas Centrales y Fábricas.

5. Durante el primer trimestre del 2016 se implementarán nuevas ideas de mejora para buscar mayor efectividad.

6. En la vigencia 2015 se registraron 3 quejas dirigidas a servidores públicos de Indumil, una para la Subgerencia Financiera y dos para la Subgerencia Comercial. La primera fue enviada si datos del usuario por ello no fue posible enviar la respuesta, sin embargo la misma fue radicada en la Oficina de Atención al Ciudadano.

En cuanto a las otras dos, se envió respuesta formal a cada usuario informando el plan a seguir para mejorar la situación expuesta por los mismos; internamente se realizó una investigación para determinar el procedimiento a seguir con cada queja y las acciones a tomar con los servidores públicos.

7. A diferencia del tercer trimestre de 2015, en este trimestre aumentaron el número de solicitudes sin respuesta oportuna. Según el seguimiento y los informes realizados para analizar el comportamiento de las PQRS y D el aumento en las peticiones sin respuesta se encuentra en las de tipo de asunto 1 y 2 como aparece en la tabla *Solicitud por Clase de Asunto*, estos corresponden al tema persona y prestacional.

En el primer trimestre de 2016 se tomarán acciones para mejorar la situación expuesta.

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

El área de Atención Ciudadana realiza una encuesta bi-mensual, en busca de la percepción de los usuarios en cuanto al servicio prestado por la entidad. La encuesta es enviada mediante email y se obtiene la respuesta por el mismo medio. Los resultados han sido positivos y en cuanto a los ítems con resultado bajo se realizarán algunas actividades para mejorarlos. Dicho formato se encuentra liberado dentro de nuestro sistema de calidad.

Así mismo en página web se realiza una encuesta mensual con preguntas directas, y según las respuestas se realizan acciones de mejora.

Este año el área de Atención al Ciudadano quiere una Rendición de Cuentas más participativa y accesible, realizar algunas notas y publicarlas en el canal de You Tube para que los que no puedan asistir tengan acceso a la información.

## ***C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN***

Para el año 2016 se tiene planeado realizar la actualización de 3 trámites: Compra de Munición, Compra de Nitrocelulosa Industrial y Compra de Explosivos y Accesorios de Voladura. Lo anterior con el fin de que dichos trámites sean claros para el usuario.