

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 2016 me permito informar que se ha dado respuesta al 95.5 por ciento aproximadamente.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERÍODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER
1244	1244	0	0	0

1.2 PERIODO ACTUAL

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
5232	5211	21	315	21

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, es por ello que se remite al DCCA.

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	TRASLADO POR COMPETENCIA	RESPUESTAS ENVIADAS A INDUMIL	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM.	187		187
Ejército Nacional			
Armada Nacional			
Fuerza Aérea Colombiana			
Policía Nacional			
Gabinete			
Entidades Adscritas y Vinculadas.			
Otras entidades Sector Administrativo Nacional.			
TOTAL	187	0	187

2. 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	3					3	100,0%	3
Secretaría General	483			1850		2333	100,0%	2332
Subgerencia Administrativa	827					827	98,4%	814
Subgerencia Financiera	289					289	99,7%	288
Subgerencia Técnica	204					204	99,5%	203
Subgerencia Comercial	1062	1			1	1064	99,7%	1061
Dirección de Seguridad	397					397	99,0%	393
Oficina de Planeación	14					14	92,9%	13
Oficina de Control Interno	4					4	100,0%	4
Oficina de Jurídica	48					48	100,0%	48
Oficina de Informática	8					8	87,5%	7
FAGECOR	13					13	100,0%	13
FEXAR	23					23	100,0%	23
FASAB	9					9	100,0%	9
TOTAL	3384	1	0	1850	1	5236	99,5%	5211

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	Respuestas	
							%	Efectivas
1. Personal (certificaciones laborales, fotocopia hojas de vida)	463			148		611	98,5%	602
2. Prestacionales (solicitud emisión, fotocopias y certificados de bonos pensionales)						0		
3. Salud						0		
4. Inteligencia y Contrainteligencia (Trazabilidad de material)	347					347	98,8%	343
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)	1040			412		1452	99,4%	1443
11. Vivienda						0		
12. Contenciosos						0		
13. Expedición de facturas y permiso de uso y tenencia de armas (registro y actualización de información)	227			707		934	99,8%	932
14 Productos y servicios	1200	1		690	1	1892	99,9%	1891
TOTAL	3277	1	0	1957	1	5236	99,5%	5211

4. SOLICITUDES RECIBIDAS 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	265
Sala de Conversación - Chat	1560
Línea Gratuita (Información general institucional)	116
Internet (Correo electrónico institucional)	1250
Físico	2009
Fax	36
PBX	
TOTAL	5236

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

No se realizan a la fecha acciones correctivas. Se plantea en el cronograma de cambios documentales Procedimiento de Atención Ciudadana IM OC SGE PR 001 la inclusión de acciones correctivas para la no respuesta oportuna de las PQRS.

6. IMPACTO DE SERVICIO EN LOS USUARIO

Durante la vigencia 2016 se recibieron un total de 784 manifestaciones de felicitaciones, opiniones positivas, agradecimientos y calificaciones positivas de percepción del servicios por parte de los ciudadanos que se comunican con Indumil por sus diferentes canales de atención.

6.1 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

TRÁMITE/SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN
Certificados tributarios y consulta del estado de cuenta	15	4,5

6.2 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES

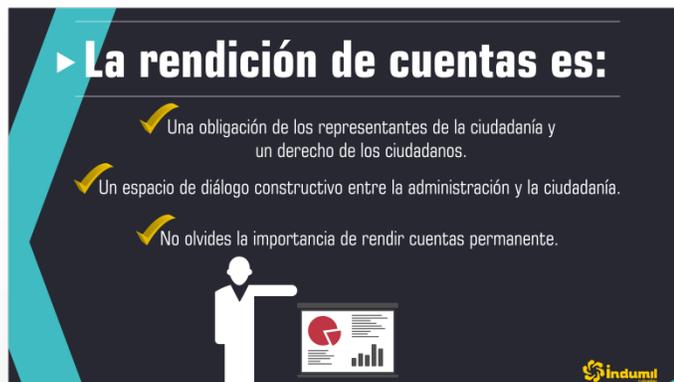
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	14
Opiniones positivas	50
Agradecimientos	500
Calificación positiva de percepción de servicio	220

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	1
Reclamos	
Oponiones negativas	
Calificación negativa de percepción de servicio	9

Los pronunciamientos desfavorables durante la vigencia 2016 dieron un total de 9 de los cuales 1 fue una queja y 8 fueron calificaciones negativas de la percepción de servicio. 7 de ellos fueron porque no se brindó información puntual de trámites relaciones con el Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos-DCCA; en este caso se le aclara a los usuarios que la información que suministramos es de contacto con dicha entidad ya que la información no la maneja Indumil y no es competente en el tema. Las otros 2 conceptos desfavorables fueron por problemas con la página web, de inmediato se informó a la Oficina de Informática para que se corrigieron los problemas.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Se realizó una campaña de sensibilización de rendición de cuentas tanto interna como externa, con banners alusivos al tema, el chat estuvo un día disponible para que los ciudadanos pudieran participar enviar sus sugerencias y preguntas de la entidad.



▶ Rendición de cuentas

- ▶ La Industria Militar realiza rendición de cuentas permanente a la ciudadanía, por esto se abre un espacio para que el día **lunes 19** de diciembre a través del chat institucional los ciudadanos puedan estar en línea con Indumil y participar con preguntas, sugerencias entre otros.



▶ Invitación Rendición de Cuentas

- A través del chat institucional los ciudadanos puedan estar en línea con Indumil y participar con preguntas, sugerencias entre otros.

19 Diciembre
2016



Horario:

- ▶ 8:00 am a 10:00 am
- ▶ 2:00 pm a 4:00 pm



Reglas: las preguntas que no puedan ser respondidas en línea recibirán respuesta al correo registrado por el ciudadano.



C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Se crea el grupo interno de apoyo de atención ciudadana con un representante de cada dependencia, quien será el contacto directo para ayudar al área de servicio al ciudadano a realizar el seguimiento de las respuestas dentro de los términos determinados por la Ley para las PQRS.

Reunión atención ciudadana



Recuerda la importancia de ser parte del equipo atención ciudadana, siendo un apoyo dentro de cada dependencia para hacer el seguimiento de respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias-PQRSD.

Hora: 08:00 am

Fecha: 07 diciembre

Lugar: Sala de juntas oficinas centrales



7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

- Gerencia General
- Secretaría General
- Oficina de Control Interno
- Oficina Jurídica
- Fábrica José María Córdova - FAGECOR
- Fábrica Santa Bárbara – FASAB
- Fábrica de Explosivos Antonio Ricaurte - FEXAR

Dichas áreas cumplieron al 100 por ciento por lo cual se hace necesario destacar su labor en este durante la vigencia 2016, para lo anterior se enviará un correo masivo con un informe específico donde se informe lo anterior y de esta forma poder felicitar a las dependencias que se encuentran al 100%.

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 Informática
- Dirección de Seguridad
- Oficina de Planeación

Con la creación del grupo interno de atención ciudadana, ha disminuido el número de respuesta pendientes en un 50%, lo anterior es muy favorable ya que se nota el compromiso de toda la entidad.