

## 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 2017 me permito informar que se ha dado respuesta al 76 % aproximadamente.

#### A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

##### 1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

###### 1.1 PERÍODO ANTERIOR

TOTAL DE RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER
1045	1008	37	601	3.5%

###### 1.1 PERIODO ACTUAL

TOTAL DE RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER
900	849	51	97	5.78%

###### 1.2 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.	0	0	0
Ejército Nacional			
Armada Nacional			
Fuerza Aérea Colombiana			
Policía Nacional			
Gabinete			
Entidades Adscritas y Vinculadas.			
Otras entidades Sector Administrativo Nacional.			
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 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.

PQRSD Y DEMÁS COMUNICACIONES ENTRANTES	SOLICITUDES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	OTROS	TOTAL	RESPUESTAS	
								%	efectivas
Gerencia General	36						36	4	20
Secretaría General	12						12	1	10
Subgerencia Administrativa	308						308	34	272
Subgerencia Financiera	168						168	19	86
Subgerencia Técnica	38						38	4	34
Subgerencia Comercial	118						118	13	100
Dirección de Seguridad	20						20	2	16
Oficina de Planeación	8						8	1	6
Oficina de Jurídica	18						18	2	18
Oficina de Informática	116						116	13	70
FAGECOR	28						28	3	24
FEXAR	16						16	2	14
FASAB	14						14	2	14
<b>TOTAL</b>	<b>900</b>						<b>900</b>	<b>100</b>	<b>684</b>



#### **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.

<b>SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN</b>	<b>SOLICITUDES</b>	<b>PETICIONES</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>RECLAMOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>OTROS</b>	<b>TOTAL</b>
<b>PBX</b>							
<b>Línea Gratuita</b>							
<b>CHAT</b>							
<b>Buzón de Contáctenos</b>							
<b>Correo electrónico</b>							

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

Se reprograma la fecha para la actualización del Procedimiento de Atención Ciudadana IM OC SGE PR 001 para finales de septiembre de 2017, con el fin de que la actualización del mismo esté acompañada de la liberación del desarrollo alarmas PQRS y notificaciones judiciales. Lo anterior debido a que será necesario capacitar a todo el personal de la entidad, por lo anterior es recomendable realizar una sola capacitación donde se incluyan todos los temas.

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

Durante el segundo trimestre de 2017 se recibieron un total de 140 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 DE SATISFACCIÓN**

<b>TRÁMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO</b>	<b>NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
---	---	---------------------

ENCUESTA SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO	Se Contacto a 50 y enviaron Respuesta 15.	30%

## 6.2 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	
Opiniones positivas	
Agradecimientos	
Calificación positiva de percepción del servicio	

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	
Reclamos	
Opiniones negativas	
Calificación negativa de percepción del servicio	

## B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

La página web de la entidad se encuentra en actualización en el momento, con el fin de cumplir siempre con lo determinado por la Ley de Transparencia y 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.

## C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

El 19 de abril de 2017 se llevó a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas, evento que se realizó en las instalaciones de la Industria Militar oficinas centrales.

En la página web de Indumil se encuentra publicada el acta de audiencia pública de rendición de cuentas, donde se encuentran las memorias de dicho evento.

También está publicado en la página web el boletín informativo Así Vamos donde se da a conocer la gestión de la entidad en cifras.

Sumado a lo anterior en el canal de YouTube se publicó el video Indumil Gestión 2016 donde se informa a la ciudadana a través de imágenes toda la gestión de la entidad en el periodo mencionado:

Igualmente, se han realizado reuniones con el personal de la entidad para informar avances de la misma y proyecciones.

## **7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En cuanto a las peticiones pendientes del trimestre anterior, se tomó contacto con cada funcionario que tenía a cargo la solicitud con el fin de verificar por qué no se había dado respuesta oportuna, se envió oficio a cada jefe y el Secretario General realizó una reunión para ratificar la importancia que tiene nuestra laboral en la entidad.