



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

ENERO – JUNIO 2018



Temáticas

1. INTRODUCCIÓN
2. GLOSARIO TERMINOLÓGICO
3. CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA
4. MEJORAMIENTO CONTINUO
5. TIPOS DE RESPUESTAS SEGÚN LEY 1755 DE 2015
6. GESTIÓN EN CIFRAS (PQRSD Y DEMÁS COMUNICACIONES)
7. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA
8. INICIATIVA YO SOY SERVICIO
9. ATENCIÓN CIUDADANA COMO MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG
10. ESTRATEGIA GOBIERNO EN LÍNEA



INTRODUCCIÓN

La industria Militar pone a disposición de la ciudadanía y demás grupos de interés el Sistema de Atención al Ciudadano para gestionar y dar respuesta a los requerimientos utilizando diferentes canales de atención que generan espacios efectivos de comunicación con los ciudadanos y demás grupos de interés con el propósito de mejorar la atención y facilitar el acceso a la información y servicios que ofrece la entidad.

En ese sentido el proceso de Atención, participación y orientación ciudadana, presenta el Informe de Gestión mensual de PQRS correspondiente al período comprendido entre el 9 de enero hasta el mes de Junio de 2018.

Lo anterior en cumplimiento de la normativa vigente respecto al derecho de acceso a la información pública nacional (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014), a la Estrategia y Plan Anticorrupción de la entidad y la Ley 1755 de 2005 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo



GLOSARIO

PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias

Ciudadano: Persona destinataria de bienes y/o servicios; Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio

Servicio: Conjunto de estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso al cumplimiento de sus obligaciones.

Atención de Primer Nivel: Se refiere a la gestión de requerimientos considerados como frecuentes a los que se da respuesta sin ser escalados a las diferentes dependencias de la Unidad. Las respuestas son emitidas con base en los Protocolos de Atención de Primer Nivel de cada área.

Atención de Segundo Nivel: Se refiere a la gestión de requerimientos que por su carácter técnico y/o jurídico requieran ser consultados con las diferentes áreas según su competencia.

Atención Presencial: Hace referencia a la atención personalizada que recibe el ciudadano y/o usuario en las instalaciones del área de Atención Participación y Orientación Ciudadano de la industria Militar.

Atención Telefónica: Hace referencia a la interacción con el ciudadano de manera telefónica a través de la Línea Gratuita de Atención al Usuario 018009122986 y/o a través de la extensión telefónica del Área de Atención, Participación y Orientación ciudadana PBX de la Unidad. 220-7800 Extensión 1126

Atención Virtual: Hace referencia a la interacción en línea con el ciudadano a través de los canales de atención ligados a la Página Web de la entidad, www.indumil.gov.co: Chat Institucional y Sistema PQRS; y/o a través del correo electrónico Notificaciones Judiciales.

Canales de Atención: son los diferentes canales de comunicación que la entidad dispone para la recepción de requerimientos de los ciudadanos: Área de Atención, Participación y Orientación, Línea Gratuita de Atención al Usuario 01800912286, Chat Institucional, Sistema PQRS y Correo Electrónico.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las Autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución de las mismas.



Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

5

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético – profesional.

CANALES DE ATENCIÓN

1. ATENCIÓN PRESENCIAL, GESTIÓN DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA

1.1. ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - BOGOTÁ D.C.

Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas de información, respuesta a requerimientos radicados por correspondencia y acceso a los servicios ofrecidos por la entidad.

Disponible para ciudadanos y demás grupos de Interés en Bogotá D.C., en la Calle 44#54-11- CAN 1 Piso –Barrio la esmeralda, en horario de 7:00 a.m. a 3:30 p.m. de Lunes a Viernes.

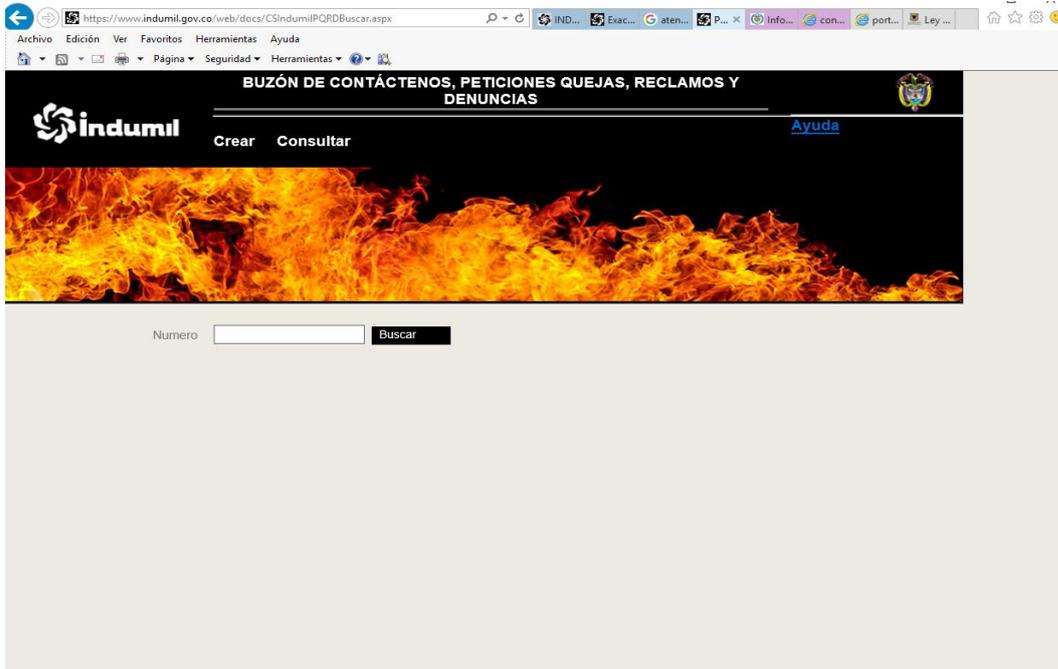
2. ATENCIÓN VIRTUAL – PÁGINA WEB

2.1. SISTEMA PQRSD

A través de la página www.indumil.gov.co la entidad facilita el acceso del ciudadano y demás grupos de interés a la información institucional de interés general: políticas, noticias, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otras

Utilizando el link

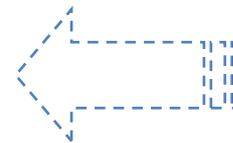
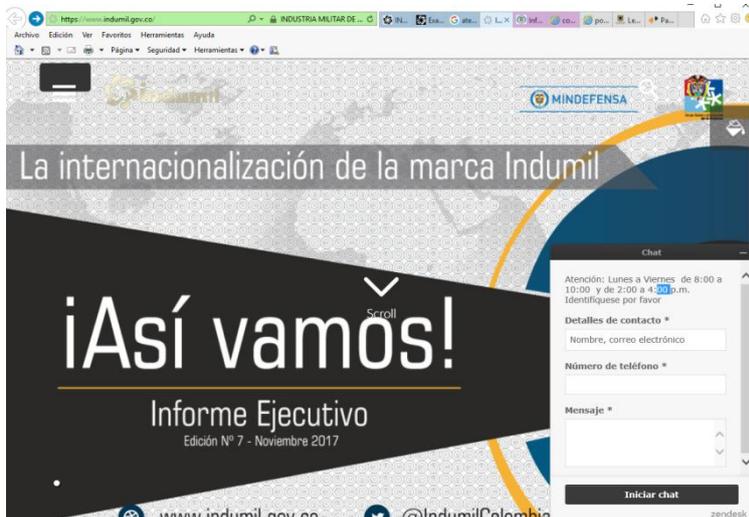
<https://www.indumil.gov.co/web/docs/CSIndumilPQRDBuscar.aspx> El ciudadano puede registrar sus Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y hacer seguimiento al estado de los mismos.



6

2.2. CHAT INSTITUCIONAL

Para consultas de información en Línea, disponible de lunes a viernes 7:00 a.m. a 3:30 Pm



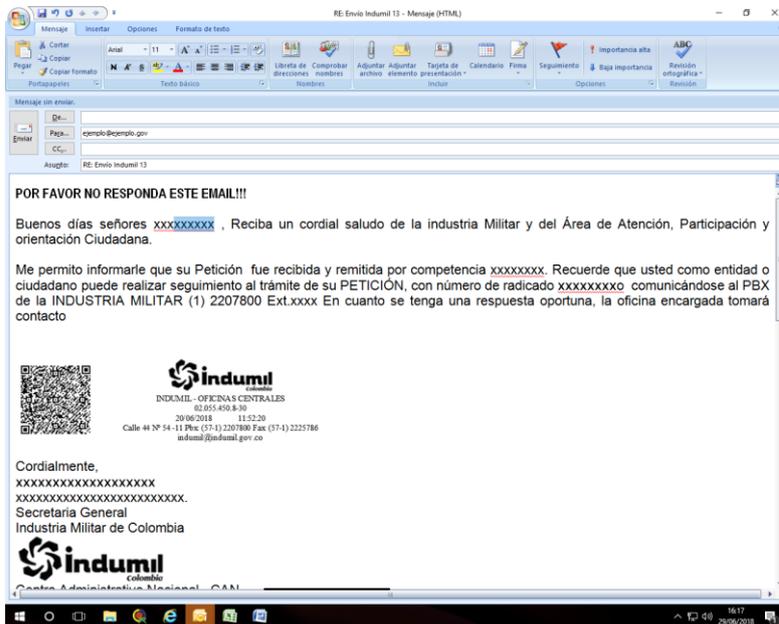


2.3. CORREO ELECTRÓNICO

A través del correo electrónico Indumil@indumil.gov.co , el ciudadano puede radicar sus solicitudes, quejas y/o reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Las respuestas son remitidas por este mismo medio y se encuentran disponibles en el Sistema PQRS y ser dará primera respuesta con el numero de recibido (Sticker QR)

7



3. ATENCIÓN TELEFÓNICA

3.1. LINEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL USUARIO 220-7800 Y LINEA GRATUITA 018009122886

Es el canal de atención establecido para contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden realizar consultas de información, radicar solicitudes, quejas y reclamos.

Este canal se encuentra disponible de manera gratuita para usuarios en todo el territorio nacional de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:30 p.m.



MEJORAMIENTO CONTINUO

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.

TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES POR LOS CIUDADANOS Y DEMAS GRUPOS DE INTERES.

Documentos y / o Información	Diez (10) días hábiles
Copias de documentos	Diez (10) días hábiles
Traslados por Competencia	Cinco (5) días hábiles.
Entes de Control	Cinco (5) días hábiles
Defensoría del Pueblo	Cinco (5) días hábiles.
Periodistas	Atención Prioritaria
Consultas de Información Técnica:	Treinta (30) días hábiles.
Quejas	Quince (15) días hábiles
Reclamos	Quince (15) días hábiles.
Sugerencias y Felicitaciones:	Treinta (30) días hábiles
Derechos de Petición	Quince (15) días hábiles.



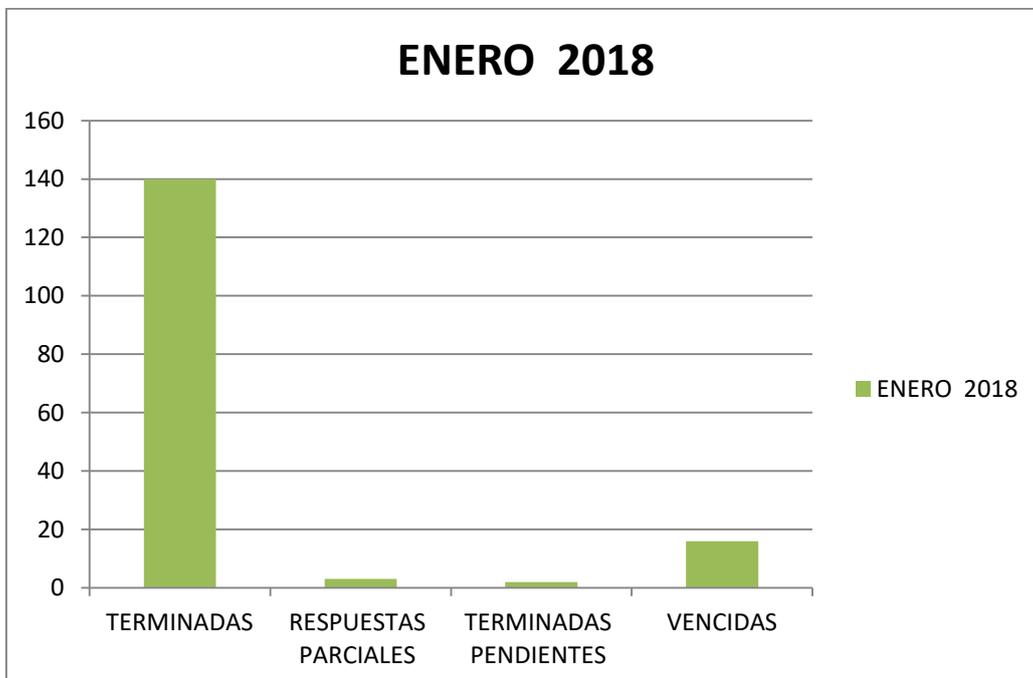
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

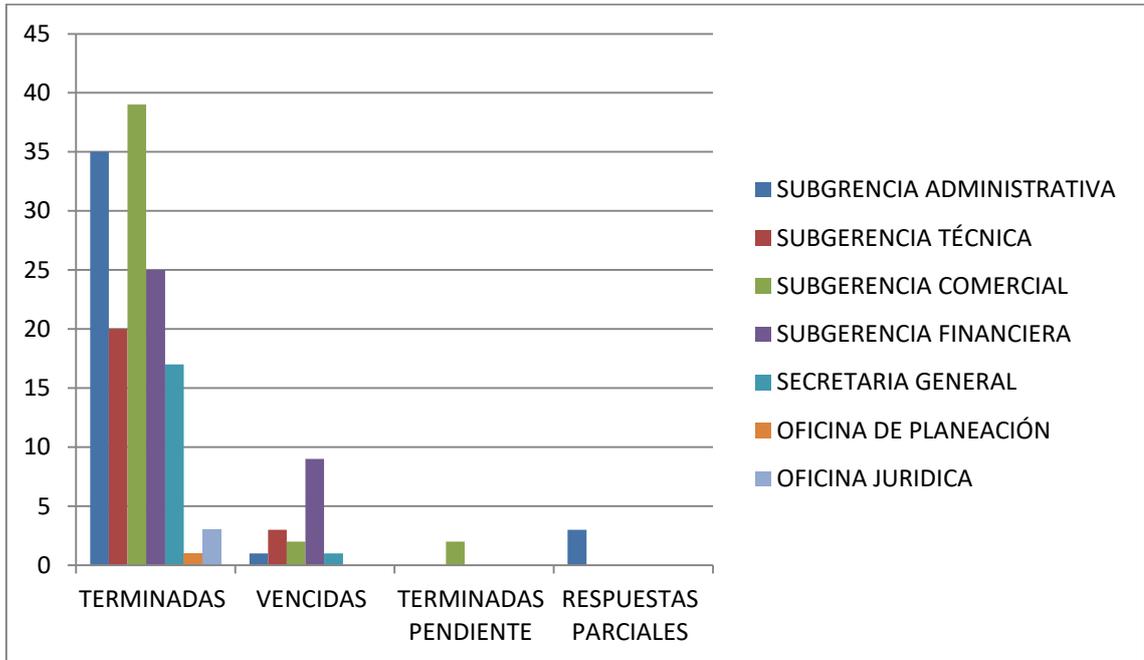
GESTIÓN EN CIFRAS

1. NUMERO DE PETICIONES INTERPUESTAS POR LA CIUDADANIA Y DEMAS GRUPOS DE INTERES

ENERO 2018

TERMINADAS	140
RESPUESTAS PARCIALES	3
TERMINADAS PENDIENTE	2
VENCIDAS	16
TOTAL	161





SUBGERENCIAS Y OFICINAS ASESORAS	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	SUBGERENCIA TÉCNICA	SUBGERENCIA COMERCIAL	SUBGERENCIA FINANCIERA	SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE PLANEACIÓN	OFICINA JURIDICA
TERMINADAS	35	20	39	25	17	1	3
VENCIDAS	1	3	2	9	1		
TERMINADAS PENDIENTE			2				
RESPUESTAS PARCIALES	3						

2. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN

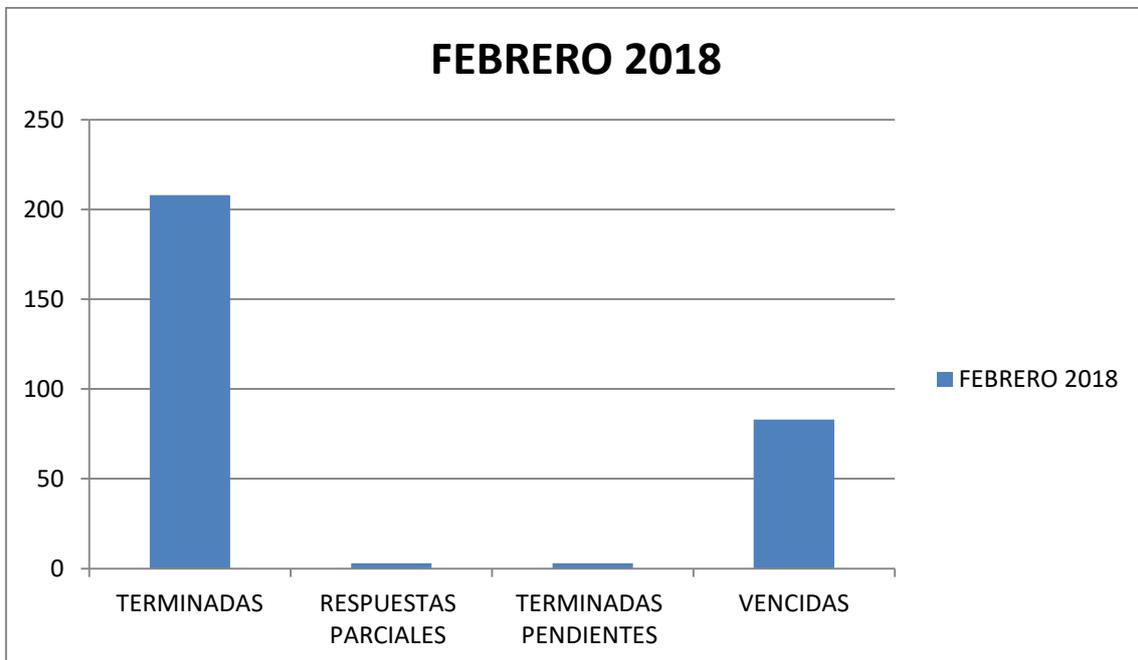
PERÍODO	REQ. RADICADOS POR CORRESPONDENCIA	REQ. TELEFÓNICOS (LINEA DIRECTA Y CALL CENTER)	REQ. CORREO ELECTRÓNICO - SISTEMA PQRSD CHAT	TOTAL REQUERIMIENTOS
ENERO 2018	79	0	82	161

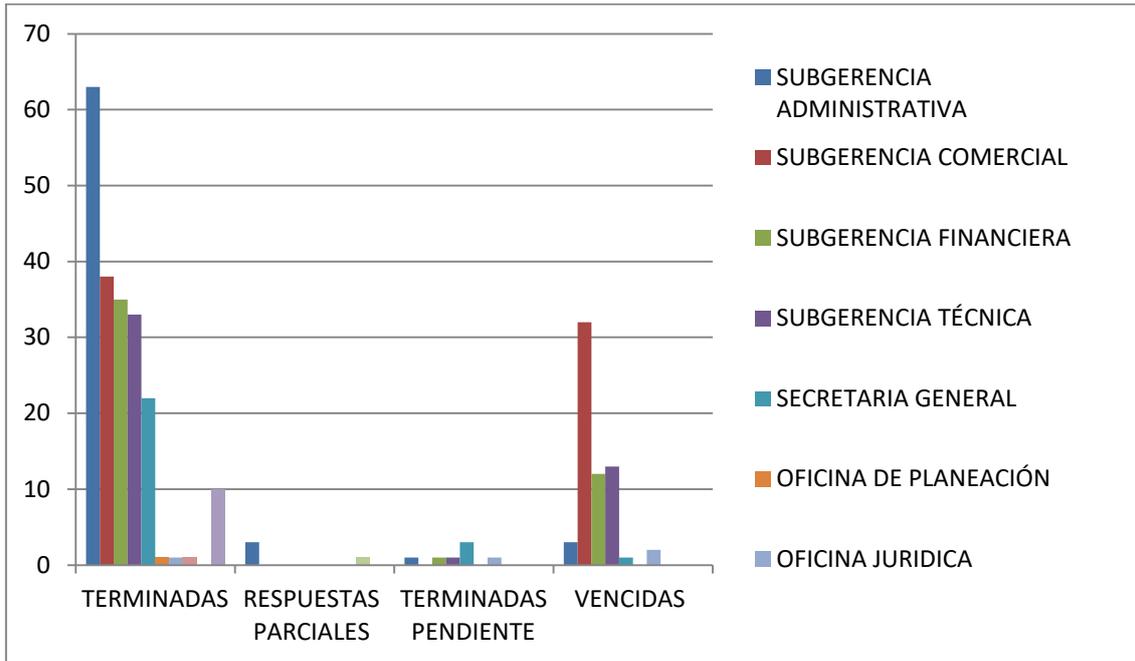


1. NUMERO DE PETICIONES INTERPUESTAS POR LA CIUDADANIA Y DEMAS GRUPOS DE INTERES

FEBRERO 2018

TERMINADAS	208
RESPUESTAS PARCIALES	3
TERMINADAS PENDIENTE	3
VENCIDAS	83
TOTAL	281





	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	SUBGERENCIA COMERCIAL	SUBGERENCIA FINANCIERA	SUBGERENCIA TÉCNICA	SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE PLANEACIÓN	OFICINA JURIDICA	OFICINA DE CONTROL INTERNO	FABRICA JMC	DIRECCIÓN DE SEGURIDAD
TERMINADAS	63	38	35	33	22	1	1	1		10
RESPUESTAS PARCIALES	3								1	
TERMINADAS PENDIENTE	1		1	1	3		1			
VENCIDAS	3	32	12	13	1		2			

2. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN

PERÍODO	REQ. RADICADOS POR CORRESPONDENCIA	REQ. TELEFÓNICOS (LINEA DIRECTA Y CALL CENTER)	REQ. CORREO ELECTRÓNICO - SISTEMA PQRSO CHAT	TOTAL REQUERIMIENTOS
FEBRERO 2018	160	0	121	281



3. PETICIONES INTERPUESTAS POR LA VEEDURIA CIUDADANA CIVICA PÚBLICA

13

PQRS	CONSECUTIVO	OFICINA	RADICADO	ESTADO
PETICIÓN	VCIM 003-2018		N/A	No se evidencia radicado
PETICIÓN	VCIM 004-2018 D		N/A	No se evidencia radicado
PETICIÓN	VCIM 006 -2018	SGT	02.020.621	VENCIDO
PETICIÓN	VCIM 007- 201	OPLA	02.026.674	TERMINADO
PETICIÓN	VCIM 008-2018	SGT-FAGECOR	02.023.362	VENCIDO
PETICIÓN	VCIM 009-2018	SGC	02.055.228	Respuesta remitida a la Oficina Jurídica
PETICIÓN	VCIM 012-2018	OFJ	02.038.770	TERMINADA

TOTAL VENCIDAS 2

TOTAL TERMINADAS 3

4. QUEJAS,RECLAMOS,SUGERENCIAS,DENUNCIAS FEBRERO 2018

QRSD	CIUDADANO	OFICINA	RADICADO	ESTADO
QUEJA	ANDRÉS CAMACHO BAPTISTE	SGC	2.017.540	TERMINADO
DENUNCIA	CONTRALORIA	OCI	02,021.184	TERMINADO

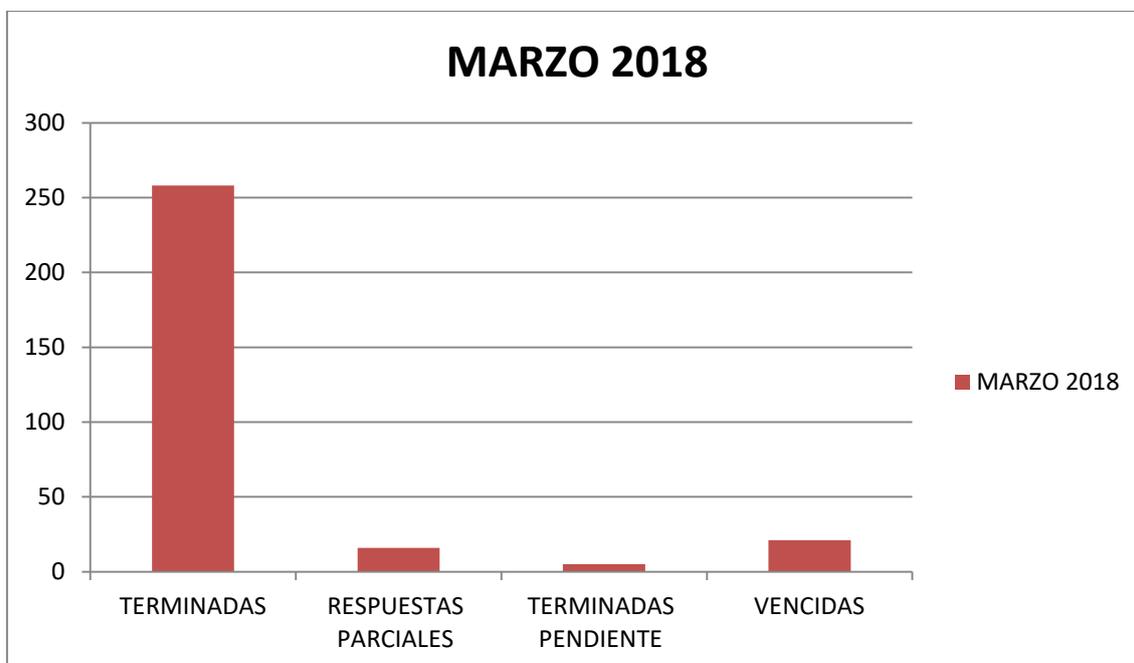


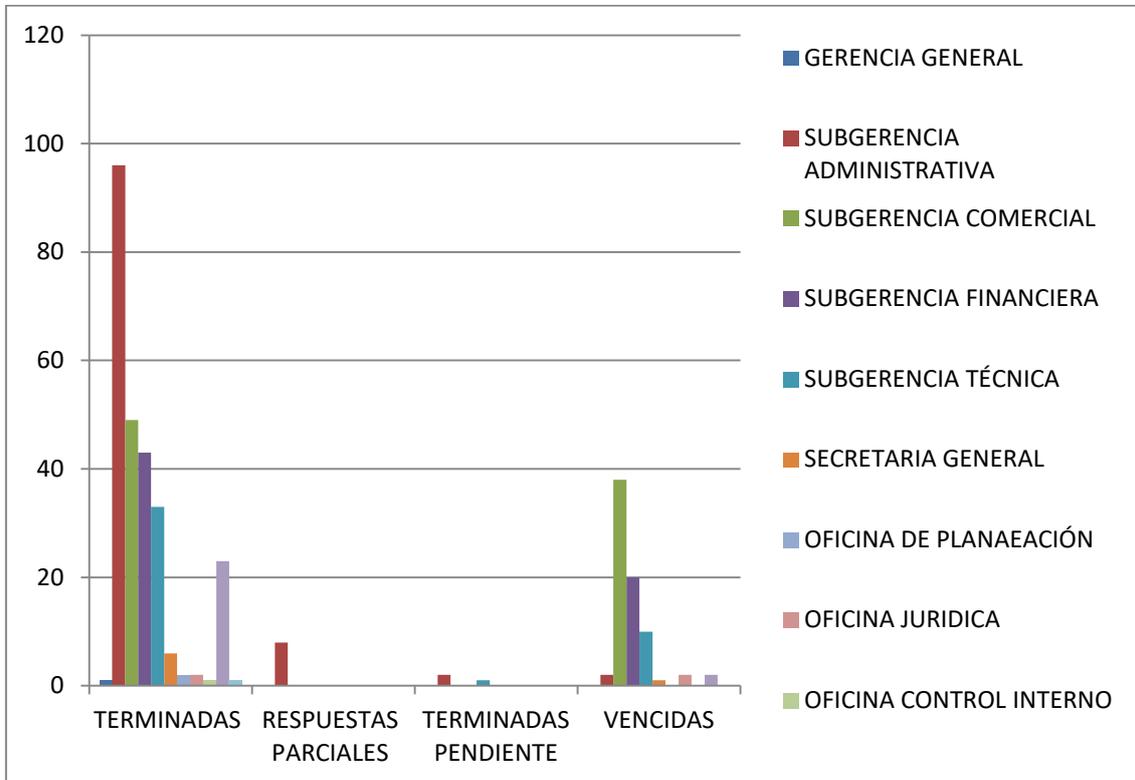
1. NUMERO DE PETICIONES INTERPUESTAS POR LA CIUDADANIA Y DEMAS GRUPOS DE INTERES

14

MARZO 2018

TERMINADAS	246
RESPUESTAS PARCIALES	8
TERMINADAS PENDIENTE	4
VENCIDAS	75
TOTAL	333





Grafica 2

2. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN

PERÍODO	REQ. RADICADOS POR CORRESPONDENCIA	REQ. TELEFÓNICOS (LINEA DIRECTA Y CALL CENTER)	REQ. CORREO ELECTRÓNICO - SISTEMA PQRSD CHAT	TOTAL REQUERIMIENTOS
MARZO 2018	205		128	438



3. PETICIONES INTERPUESTAS POR LA VEEDURIA CIUDADANA CIVICA PÚBLICA

PQRS	CONSECUTIVO	OFICINA	RADICADO	ESTADO
PETICIÓN	VCIM 010-2018	SGT	02.024.003	VENCIDO
PETICIÓN	VCIM 011-2018	SGT	02.024.349	VENCIDO
PETICIÓN	VCIM 013-2018	SGT-SGA	02.024.384	VENCIDO
PETICIÓN	VCIM 015-2018	SGF-OFJ	02.052.653	TERMINADA
PETICIÓN	VCIM 018-2018	OFJ	02.022.293	TERMINADA
PETICIÓN	VCIM 019-2018	SGT-SGC	02.025.109	VENCIDA
PETICIÓN	VCIM 020-2018	OFJ	02.022.253	TERMINADA
PETICIÓN	VICM 022-2018	SGT-OFJ	02.026.240	VENCIDA
PETICIÓN	VCIM 023-2018	SGT-OFJ	02.026.977	VENCIDA
PETICIÓN	VCIM 024-2018	SGT- OFJ	02.052.570	TERMINADO
PETICIÓN	VI CM 025-2018	SGA	02.027.293	TERMINADA
PETICIÓN	VICM 026-2018	OFJ	02.052.691	TERMINADA
PETICIÓN	VCIM 027-2018	N/A	N/A	NO REGISTRA EN EL SISTEMA
PETICIÓN	VCIM 030-2018	SGT-SGC	02.029.572	VENCIDA
PETICIÓN	VICIM 031-2018	SGT	02.032.471	VENCIDA
PETICIÓN	VCIM 032-2018	SGC	02.031.106	VENCIDO
QUEJA	VCIM 033-2018	OFJ	020.31.108	VENCIDO
PETICIÓN	VCIM 034-2018			NO REGISTRA EN EL SISTEMA
PETICIÓN	VCIM 035-2018			NO REGISTRA EN EL SISTEMA
PETICIÓN	VCIM-037-2018			NO REGISTRA EN EL SISTEMA
PETICIÓN	VCIM-038-2018	SGT-OFJ	02.032.465	VENCIDO

TOTAL VENCIDAS 11

TOTAL TERMINADAS 6



4. QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS MARZO 2018

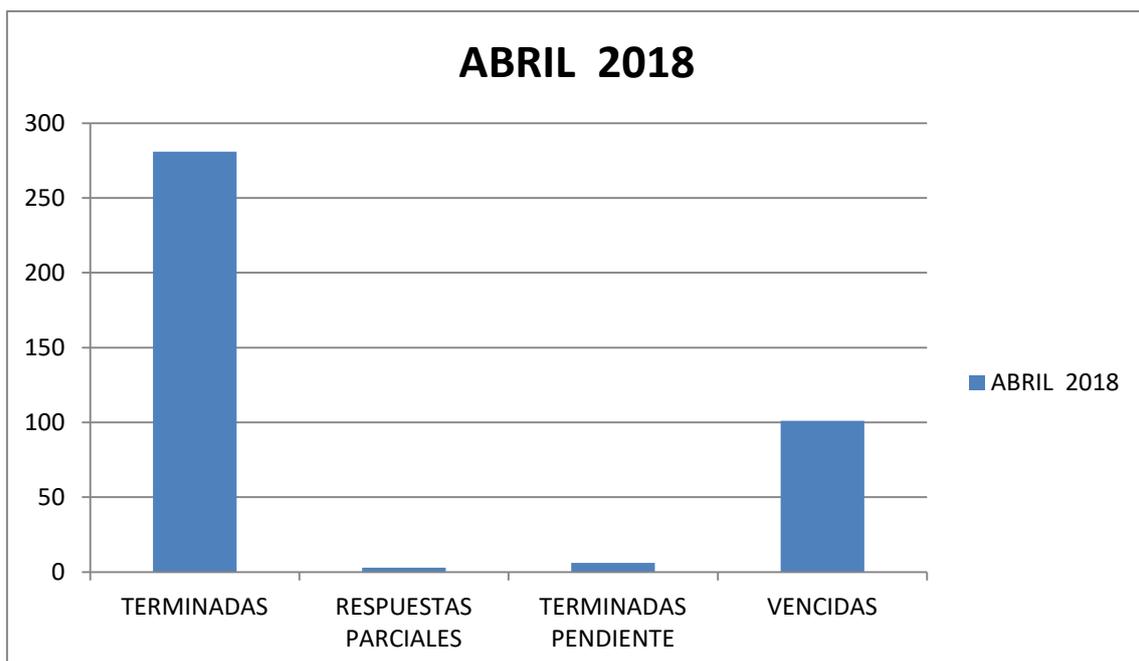
QRSD	CIUDADANO	OFICINA	RADICADO	ESTADO
ANONIMO	as5nq7+fcsoxfj4hke2mw@guerrillamail.com	OCI	RESERVADO	VENCIMIENTO DE TERMINOS

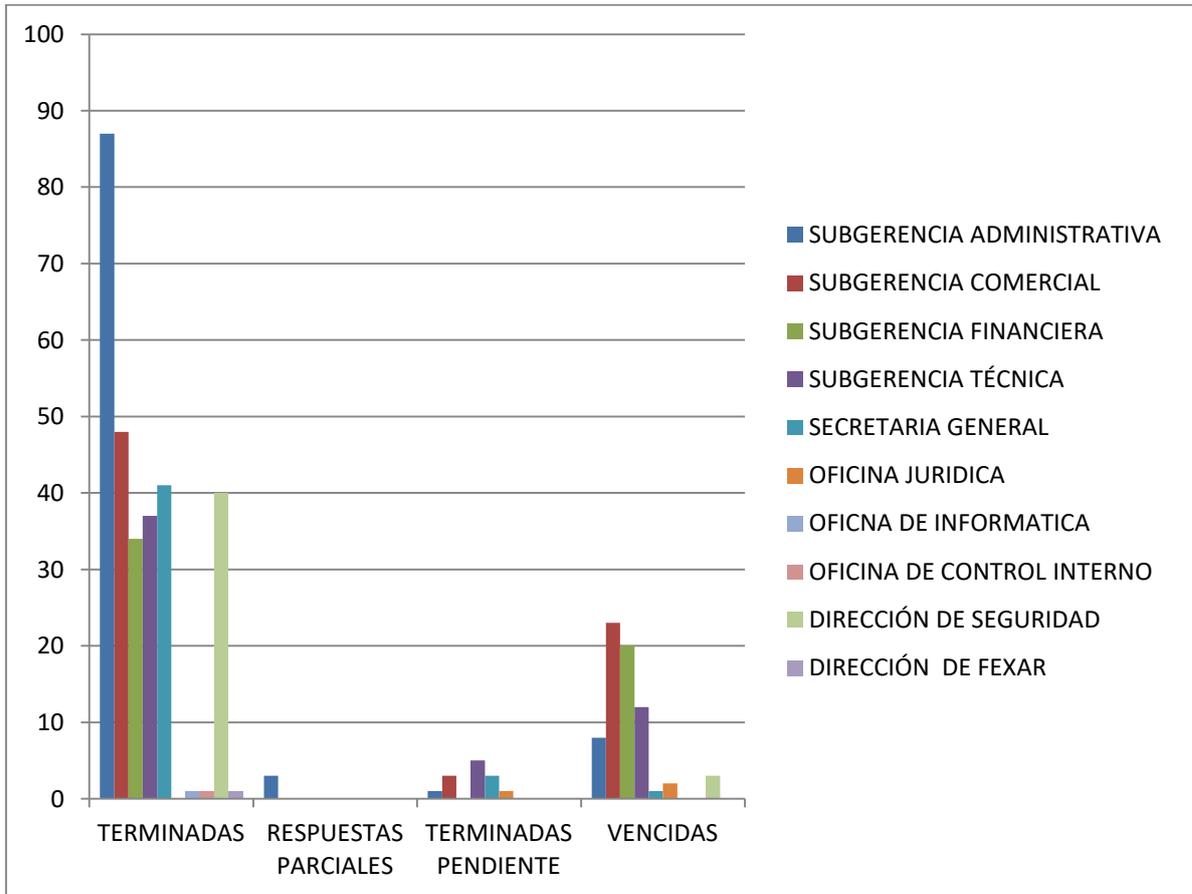
17

1. NUMERO DE PETICIONES INTERPUESTAS POR LA CIUDADANIA Y DEMAS GRUPOS DE INTERES

ABRIL 2018

TERMINADAS	281
RESPUESTAS PARCIALES	3
TERMINADAS PENDIENTE	6
VENCIDAS	101
TOTAL	391





	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	SUBGERENCIA COMERCIAL	SUBGERENCIA FINANCIERA	SUBGERENCIA TÉCNICA	SECRETARIA GENERAL	OFICINA JURIDICA	OFICNA DE INFORMATICA	OFICINA DE CONTROL INTERNO	DIRECCIÓN DE SEGURIDAD	DIRECCIÓN DE FEXAR
TERMINADAS	98	48	34	37	41		1	1	45	1
RESPUESTAS PARCIALES	3									
TERMINADAS PENDIENTE	1	3		5	3	1				
VENCIDAS	8	23	20	12	1	2			3	

2. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN

PERIODO	REQ. RADICADOS POR CORRESPONDENCIA	REQ. TELEFÓNICOS (LINEA DIRECTA Y CALL CENTER)	REQ. CORREO ELECTRÓNICO - SISTEMA PQRSD CHAT	TOTAL REQUERIMIENTOS
ABRIL 2018	219	109	172	500

Nota: La sumatoria de las peticiones que ingresaron por la ventanilla única de correspondencia y el correo institucional las cuales suman un total de 391 peticiones, las 109 que ingresaron por el PBX 220-7800 se atendieron de manera inmediata para un total de 500 PQRSD



3. PETICIONES INTERPUESTAS POR LA VEEDURIA CIUDADANA CIVICA PÚBLICA

PQRS	CONSECUTIVO	OFICINA	RADICADO	ESTADO
PETICIÓN	VCIM 041-2018	OFJ	02.032.492	INFORMACIÓN PETICIONES
PETICIÓN	VCIM 042-2018	SGT	02.033.738	VENCIDA
PETICIÓN	VCIM 043-2018	SGA	02.034.501	TERMINADA
PETICIÓN	VCIM 044-2018	SGT-SGA	02.033.761	VENCIDO
PETICIÓN	VCIM 045-2018	SGA	2.033.882	TERMINADO
PETICIÓN	VCIM 046-2018	SGA	02.034.396	TERMINADO
PETICIÓN	VCIM 047-2018	SGA	02.034.401	TERMINADO
PETICIÓN	VCIM 048-2018	SGA	02.034.404	TERMINADO
PETICIÓN	VCIM 049-2018	SGA	02.034.409	TERMINADO
PETICIÓN	VCIM 050-2018	SGA	02.034.415	TERMINADO
PETICIÓN	VCIM 051-2018	SGA	02.034.416	TERMINADO
PETICIÓN	VCIM 052-2018	SGA	02,034,422	TERMINADO
SALUDOS	VCIM 053-2018	GER	02.034.540	TERMINADO
PETICIÓN	VCIM 054-2018			Acuse recibido 043-045
PETICIÓN	VCIM 055-2018	SGC.DMER	02.055.480	RESPUESTA REMITIDA A LA OFJ
PETICIÓN	VCIM 056-2018	SGC	02,040,409	VENCIDO
PETICIÓN	VCIN 057-2018	SGT		VENCIDO

TOTAL VENCIDAS 4

TOTAL TERMINADAS 10

4. QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS MARZO 2018

QRSD	REMITENETE	OFICINA	RADICADO	ESTADO
REMICIÓN ANONIMO	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	OCI	RESERVADO	TERMINADO

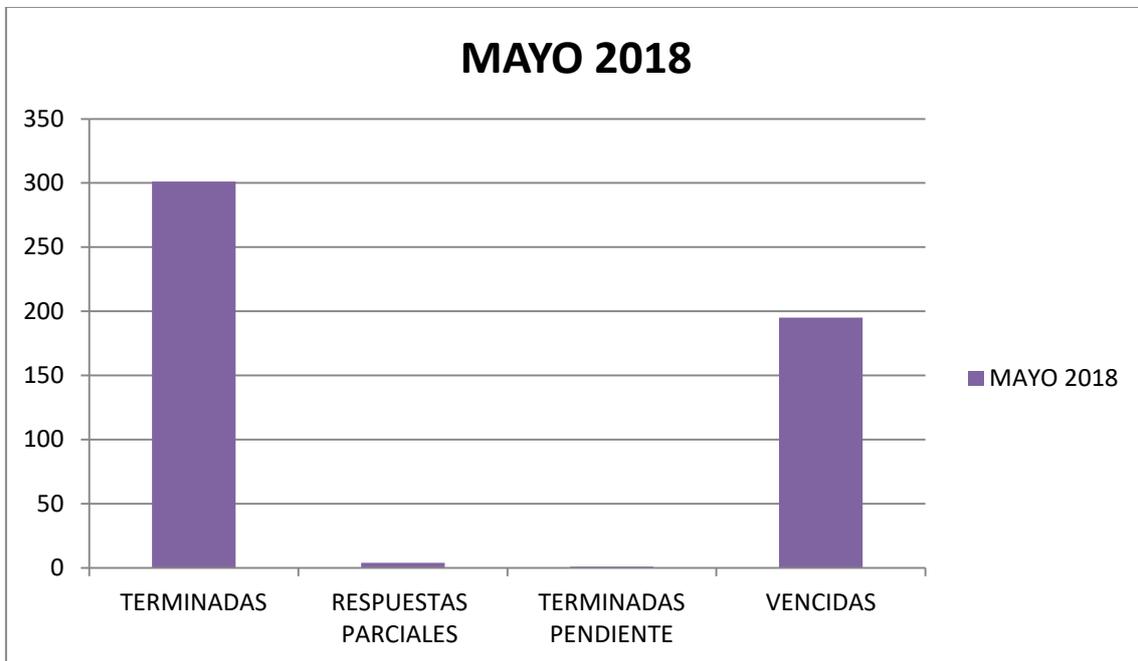


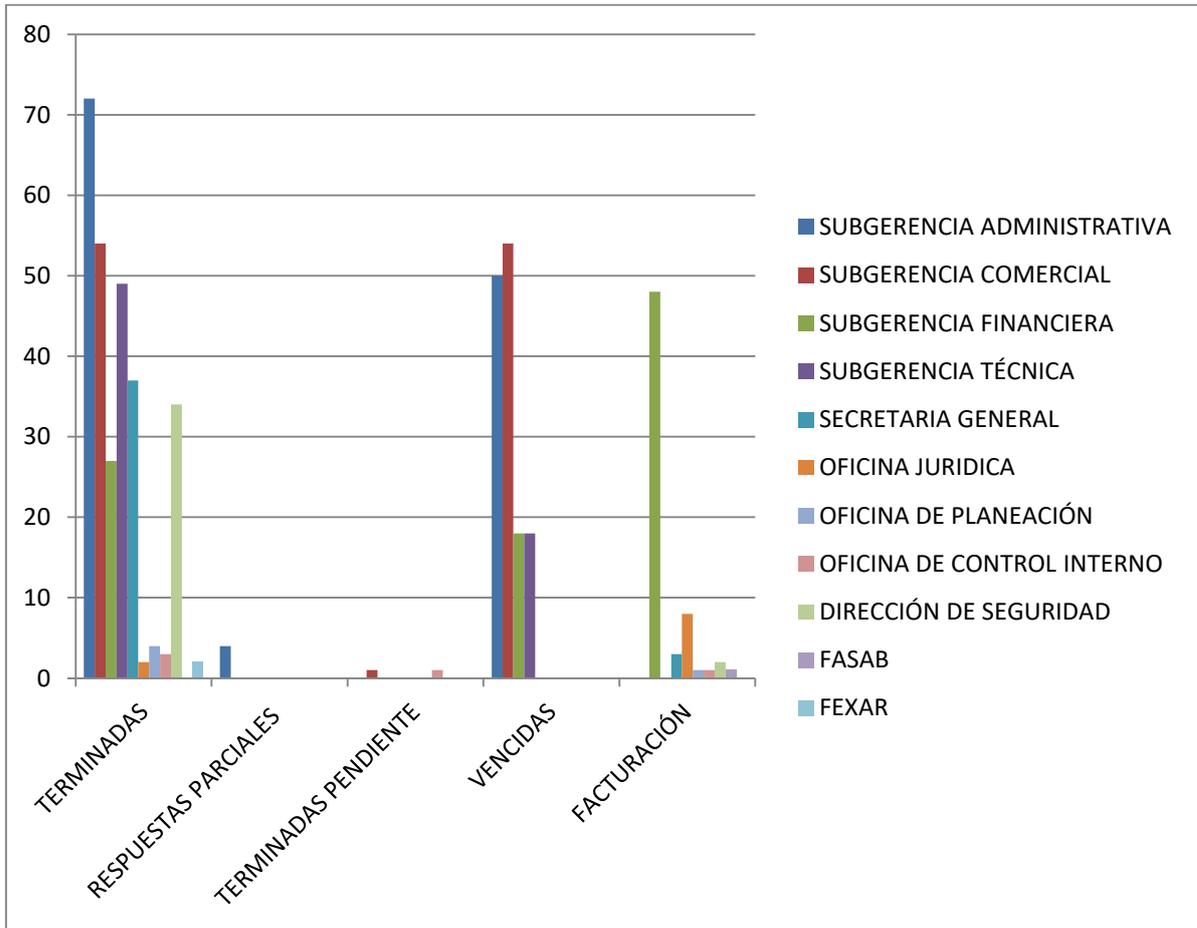
1. NUMERO DE PETICIONES INTERPUESTAS POR LA CIUDADANIA Y DEMAS GRUPOS DE INTERES

MAYO 2018

20

TERMINADAS	307
RESPUESTAS PARCIALES	4
TERMINADAS PENDIENTE	3
VENCIDAS	168
FACTURACIÓN	48
TOTAL	530





	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	SUBGERENCIA COMERCIAL	SUBGERENCIA FINANCIERA	SUBGERENCIA TÉCNICA	SECRETARIA GENERAL	OFICINA JURIDICA	OFICINA DE PLANEACIÓN	OFICINA DE CONTROL INTERNO	DIRECCIÓN DE SEGURIDAD	FASAB	FEXAR
TERMINADAS	72	54	27	49	37	2	4	3	39		2
RESPUESTAS PARCIALES	4										
TERMINADAS PENDIENTE			1					1			
VENCIDAS	50	54	18	18							
FACTURACIÓN			78		3	8	1	1	2	1	

2. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN

PERÍODO	REQ. RADICADOS POR CORRESPONDENCIA	REQ. TELEFÓNICOS (LINEA DIRECTA Y CALL CENTER)	REQ. CORREO ELECTRÓNICO - SISTEMA PQRSD CHAT	TOTAL REQUERIMIENTOS
Mayo 2018	327	1514	203	530

Nota: La sumatoria de las peticiones que ingresaron por la ventanilla única de correspondencia y el correo institucional las cuales suman un total de 530 peticiones, las 1514 que ingresaron por el PBX 220-7800 se atendieron de manera inmediata para un total de 2044 PQRSD



PQRS	CONSECUTIVO	OFICINA	RADICADO	ESTADO
PETICION	VCIM 058-2018	SGT-OFJ	02.052.594	TERMINADO
PETICION	VCIM 059-2018	SGC-OGJ	02.055.310	TERMINADO
PETICION	VCIM 060-2018		2.035.353	VENCIDO
PETICION	VCIM 061-2018	SGA	02,045,382	VENCIDO
PETICIÓN	VCIM 062-2018			NO REGISTRA EN EL SISTEMA
PETICIÓN	VCIM 063-2018			NO REGISTRA EN EL SISTEMA
PETICIÓN	VCIM 064-2018			NO REGISTRA EN EL SISTEMA
PETICIÓN	VCIM 065-2018	OPLA-OFJ	02.052.273	REMITIDA A LA OFICINA JURIDICA
PETICIÓN	VCIM 066-2018	SGA	02.656.477	VENCIDO
PETICIÓN	VCIM 067-2018	SGA	02.050.118	VENCIDO
PETICIÓN	VCIM 068-2018	SGC	02.049.929	REMITIDO A LA OFICINA JURIDICA

TOTAL VENCIDAS 4

TOTAL TERMINADAS 2

3. QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS MAYO 2018

QRSD	REMITENTE	OFICINA	RADICADO	ESTADO
REMISIÓN ANONIMO	DIRECCION DE INVESTIGACION EJERCITO NACIONAL	OCI-OFJ	RESERVADO	PENDIENTE
ANONIMO	Correo electrónico anónimo	SGA	RESERVADO	PENDIENTE
REMISIÓN ANONIMO	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	OCI	RESERVADO	TERMINADO
DENUNCIA	DANIEL UREÑA	OCI	RESERVADO	PENDIENTE

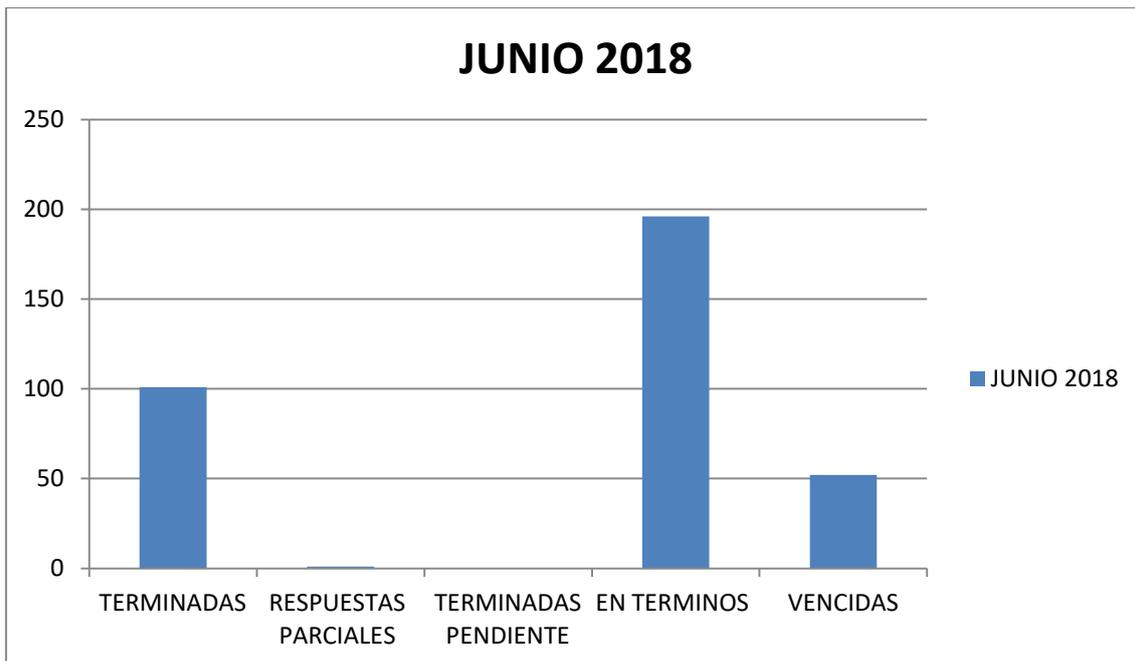


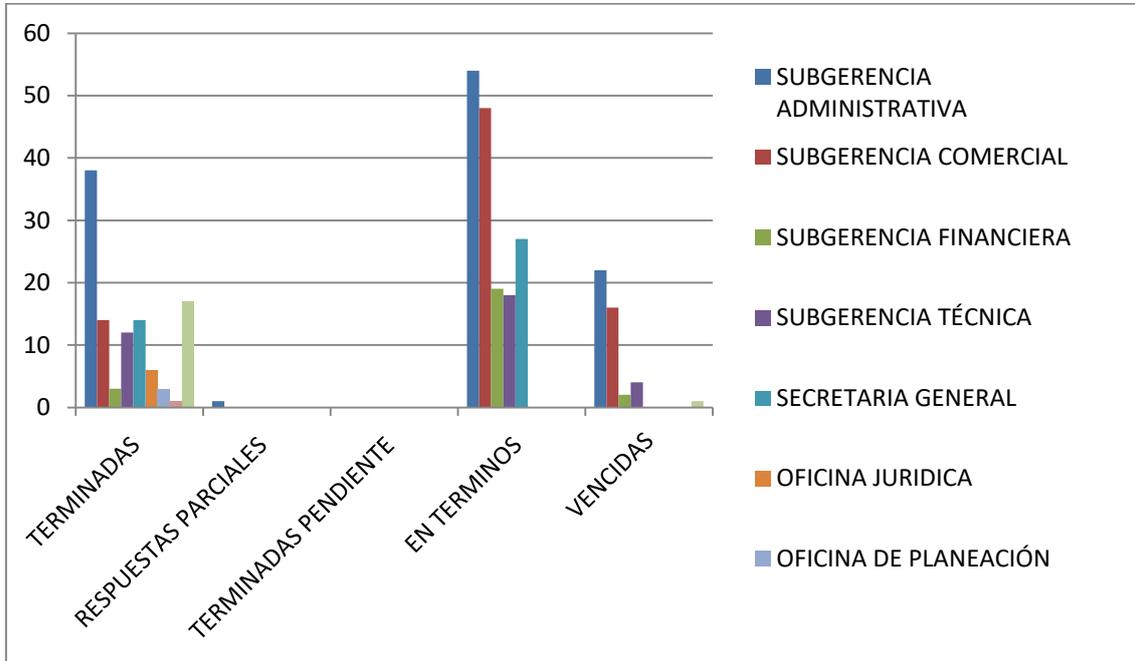
1. NUMERO DE PETICIONES INTERPUESTAS POR LA CIUDADANIA Y DEMAS GRUPOS DE INTERES

JUNIO 2018

TERMINADAS	101
RESPUESTAS PARCIALES	1
TERMINADAS PENDIENTE	0
EN TERMINOS	196
VENCIDAS	52
TOTAL	350

23





	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	SUBGERENCIA COMERCIAL	SUBGERENCIA FINANCIERA	SUBGERENCIA TÉCNICA	SECRETARIA GENERAL	OFICINA JURIDICA	OFICINA DE PLANEACIÓN	OFICINA DE CONTROL INTERNO	OFICINA DE SEGURIDAD
TERMINADAS	38	14	3	12	14	6	3	1	17
RESPUESTAS PARCIALES	1								
TERMINADAS PENDIENTE									
EN TERMINOS	54	48	19	18	27				
VENCIDAS	22	16	2	4					1

2. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN

PERÍODO	REQ. RADICADOS POR CORRESPONDENCIA	REQ. TELEFÓNICOS (LINEA DIRECTA Y CALL CENTER)	REQ. CORREO ELECTRÓNICO - SISTEMA PQRSO CHAT	TOTAL REQUERIMIENTOS
JUNIO 2018	255		95	350



3. PETICIONES INTERPUESTAS POR LA VEEDURIA CIUDADANA CIVICA PÚBLICA

PQRS	CONSECUTIVO	OFICINA	RADICADO	ESTADO
PETICIÓN	VCIM 069-2018	SGT-SGC	02.050.133	VENCIDO
PETICIÓN	VCIM 072 -2018	OFJ	02.053.495	REITERACIÓN
PETICIÓN	VCIM 073-2018	SGA	02.053.859	VENCIDO
PETICIÓN	VCIM 075-2018	SGT	02.054.440	VENCIDO
PETICIÓN	VCIM 076-2018	SGA-OFJ	2.054.461	VENCIDO
PETICIÓN	VCIM 077-2018 E	OFJ	2054466	EN TRAMITE

25

5. QUEJAS,RECLAMOS,SUGERENCIAS,DENUNCIAS MARZO 2018

QRSD	REMITENETE	OFICINA	RADICADO	ESTADO
NANONIMO	[indumil@outlook.es]	OCI	RESERVADO	TERMINADO



ENCUESTA DE PERSEPCIÓN CIUDADANA. ENERO-MAYO 2018





ENCUESTA DE PARTICIPACIÓN, ORIENTACIÓN Y SATISFACCIÓN CIUDADANA

27

En la vigencia 2018 se resalto la importancia de generar un acercamiento con nuestros ciudadanos y demás grupos de interés, donde la Industria Militar y el Área de Atención y participación ciudadana realizo una encuesta de satisfacción, con el fin de poner en contexto la eficiencia, eficacia y efectividad de los servicios que presta la entidad a nuestros ciudadanos.

RESULTADOS AROJADOS.

La encuesta fue aplicada a los clientes, proveedores y demás grupos de interés de la Industria Militar, la cual se elaboro de manera virtual (correo institucional indumil@indumil.gov.co :

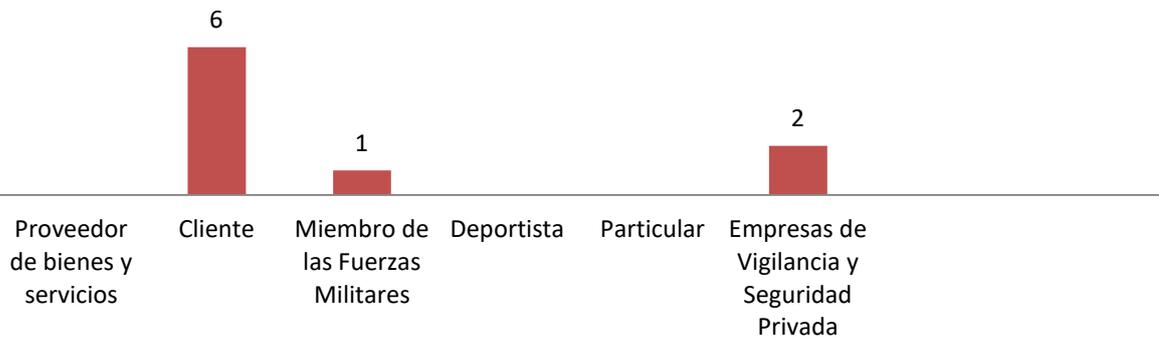
**CIUDADANOS Y DEMAS GRUPOS DE INTERES
ENCUESTADOS 68**

**RESPUESTAS POR PARTE DE LOS CIUDADANOS Y
DEMAS GRUPOS DE INTERES 8**



¿A QUE GRUPO DE INTERES PERTENECE?

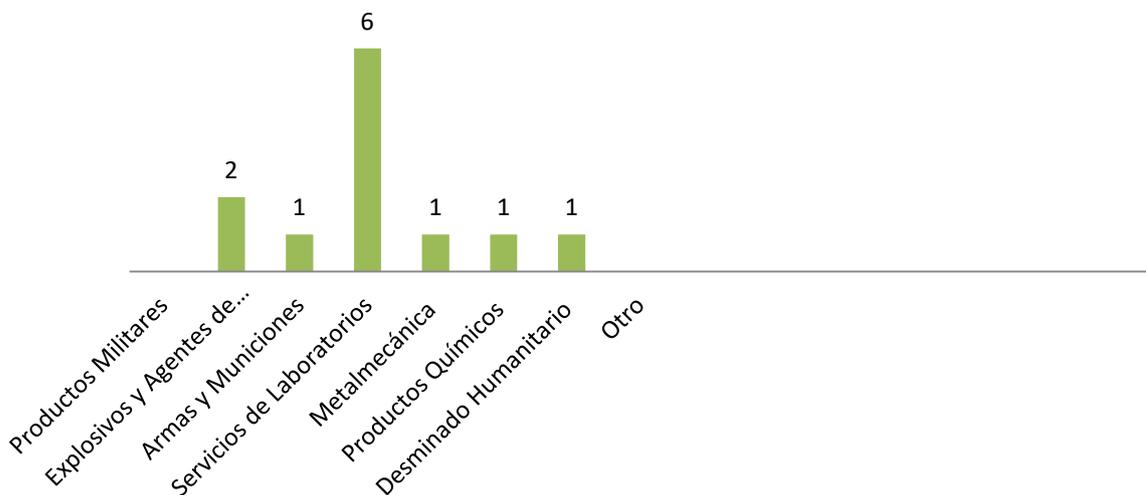
■ ¿A QUE GRUPO DE INTERES PERTENECE?



28

¿Cuál línea de negocio ha sido el interés de su consulta a Indumil?

■ ¿Cuál línea de negocio ha sido el interés de su consulta a Indumil?





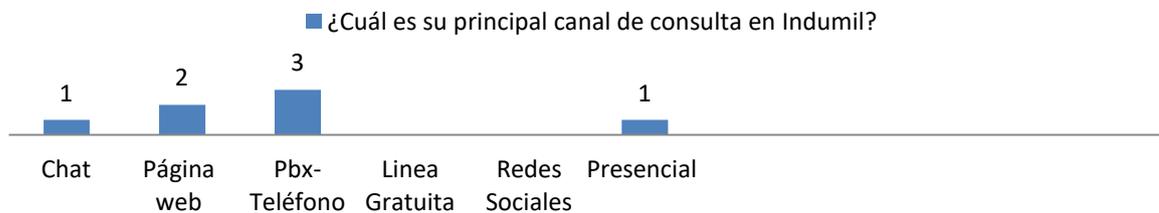
¿Qué trámite ha sido su motivo de consulta en Indumil?



¿Cómo califica su experiencias del servicio prestado por Indumil?



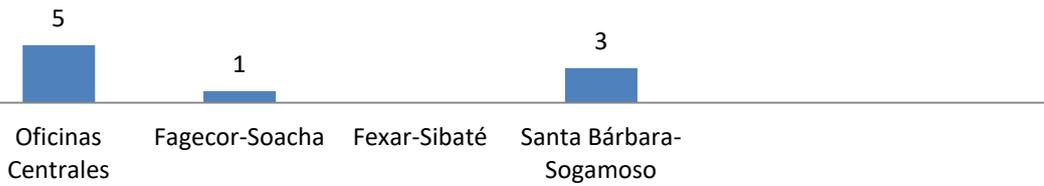
¿Cuál es su principal canal de consulta en Indumil?





¿A qué unidad de negocio ha recurrido para realizar alguna solicitud o trámite?

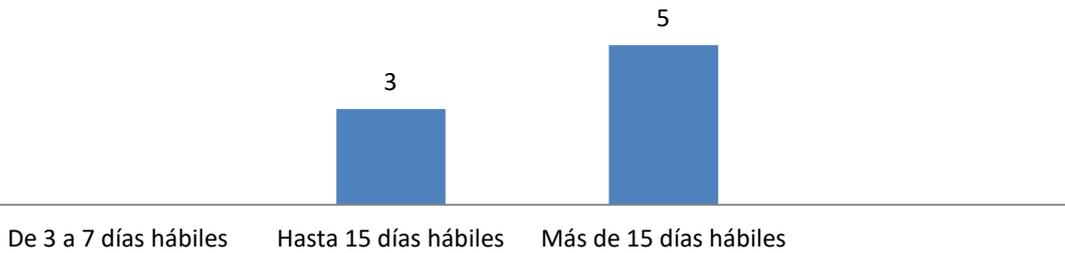
■ ¿A qué unidad de negocio ha recurrido para realizar alguna solicitud o trámite?



30

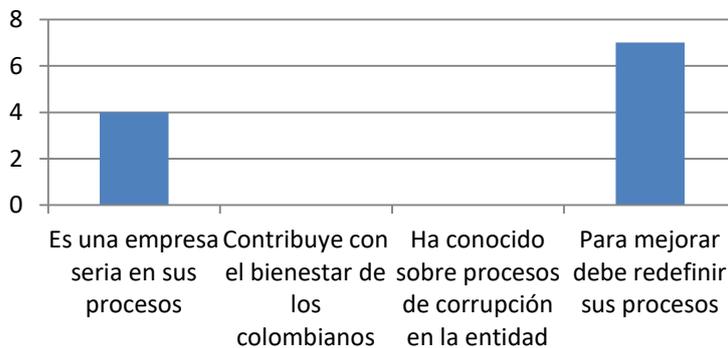
¿Cuánto tiempo le ha tomado esperar respuesta por parte de Indumil?

■ ¿Cuánto tiempo le ha tomado esperar respuesta por parte de Indumil?



¿Cuál es su percepción sobre Indumil?

■ ¿Cuál es su percepción sobre Indumil?





“YO SOY SERVICIO”

31

¡SERVICIO AL CIUDADANO NO ES UNA DEPENDENCIA SOMOS TODOS!





La Secretaria General y el Área de atención, Orientación y Participación ciudadana, desarrolla la iniciativa “YO SOY SERVICIO “, iniciativa que se está llevando en marcha para el segundo semestre del 2018, donde se encuentra la participación de un grupo interno de funcionarios, delegados por los jefes de los diferentes procesos según documento interno **02.058.531** . Dicho grupo tendrá la capacidad de afianzar las buenas prácticas para el desarrollo de actividades relacionadas con temas de participación y orientación ciudadana, a si como velar y garantizar respuestas oportunas de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias) interpuestas por nuestros ciudadanos y demás grupos de interés dando cumplimiento a los términos establecido por ley.

1 .CAPACITACIONES

Con motivo de afianzar las buenas prácticas, en la atención de los funcionarios de la Industria Militar. El área de Atención, Participación y orientación ciudadana y la Oficina de servicio al cliente, desarrollaron una sinergia que permite capacitar de manera virtual a nuestros funcionarios y almacenista, suministrando protocolos que ayuden a fortalecer las buenas prácticas en temas de servicio tanto para nuestro ciudadanos como demás grupos de interés que tienen vinculo con la Industria Militar.

RESULTADOS DE PARTICIPACIÓN EVALUACIÓN VT-LEARNIG

Con ayuda de la oficina de Informática, se realizo la primera capacitación enfocada en temas de participación, orientación ciudadana y servicio al Cliente.





De acuerdo con los resultados arrojados por la plataforma Vt- Learning, el área de atención, participación y orientación ciudadana de la mano con la oficina de servicio al cliente, se puede evidencia que se es necesario seguir en constancia con las capacitaciones tanto virtuales como presenciales a los todos los funcionarios de la Industria Militar, relacionadas con temas de servicio al ciudadano en temas de:

33

- Buen trato al nuestros ciudadanos y/o grupos de interés, por los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.
- Sensibilización para dar cumplimiento a las PQRSD y de más comunicaciones entrantes según normatividad aplicada.
- Trabajo en equipo.

De esta manera, la industria Militar, de la mano de nuestros funcionarios aportamos para el buen desarrollo de una buena imagen institucional de cara a nuestro ciudadanos y de mas grupos de interés, de manera efectiva eficiente y eficaz.

2. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.



De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015 “por el cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho de participación democrática”. La rendición de cuentas es un proceso mediante el cual todas la entidades de la administración Pública del nivel nacional y



territorial de la mano con los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y los organismos de control”, es también una expresión de control social, que comprende acciones de información y de explicaciones, así como evaluación de la Gestión, que busca la transparencia de la gestión, de la administración pública.

Por esta razón, La industria Militar llevo a cabo el pasado 19 de Abril de 2018 su audiencia pública de rendición de cuentas, donde se presidio a informar a la ciudadanía, entidades, entidades públicas, y organismos de control, la gestión desarrollada en su vigencia 2017.

Dicha actividad fue difundida por los medios oficiales de la industria Militar, así como su transmisión en vivo vía Live en twitter.

Nota: Para conocer toda la información respectiva a la audiencia Pública de de rendición de cuentas favor remitirse al siguiente Link

<https://www.indumil.gov.co/rendicion-de-cuentas/>

Información adjunta:

- Acta de rendición de cuentas vigencia 2017
- Memorias
- Video y transmisión online.

3. PARTICIPACIÓN INCLUYENTE.

En cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, en su artículo 8° “Criterio diferencial de accesibilidad” se solicito con oficio **02.046.573** a la oficina de planeación se inscriba en su banco de proyectos para la vigencia 2019, la adquisición de un software para personas sordas, cuya finalidad es la accesibilidad a la información de la industria Militar según lo dicta la Ley de transparencia, Gobierno Digital (gel).

Así mismo se toma contacto con el Instituto Nacional para Sordos INSOR, donde se establecieron alianzas para el desarrollo de dicha actividad y a si formar una industria participativa e incluyente.

Anexo Acta de grupos primarios.



mipg

**ATENCIÓN
CIUDADANA COMO
MODELO INTEGRADO
DE PLANEACIÓN Y
GESTIÓN.**



1. ARTICULACIÓN Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES

La Secretaría General, de la mano del los procesos de atención y participación ciudadana, Archivo y comunicaciones articula en su plan de acción , actividades relacionadas en los auto diagnósticos que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión dispuso para todas las entidades Públicas, con el fin de generar una articulación entre procesos.

Auto diagnóstico.

- Gobierno Digital
- Trámites
- Política de Participación ciudadana.
- Política de transparencia y acceso a la Información pública
- Servicio al Ciudadano
- Rendición de cuentas.
- Política de Gestión Documental.

Dichas actividades son plasmadas en el Plan de acción 2018 y remitidas a la oficina de planeación, para su respectiva aprobación, articulación y cumplimiento.

TOTAL ACTIVIDADES CONTEMPLADAS: 13 y Pinar

2. ARTICULACIÓN EN LAS POLITICAS DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN.

Según la resolución 092 de 17 de mayo de 2018, por el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, y se crea el comité institucional de Gestión y desempeño de la industria Militar, en su artículo 6 Políticas de Gestión y desempeño institucional se adopta las políticas integradas como servicio y participación ciudadana derogando la Resolución 114 de 1991 del 07 de Junio de 1991, por el cual se crea el comité de estudio y evaluación de quejas y reclamos de la Industria Militar.

Anexo: resolución 092 de 17 de mayo de 2018.



ESTRATEGIA GOBIERNO EN LÍNEA

En el marco de la Estrategia Gobierno en Línea, con el apoyo de la Oficina de Informática, se apoyó a la entidad con el fortalecimiento del Sistema PQRS en la Página Web que permite la consulta de todos los canales de atención disponibles, así mismo se realizaron actualizaciones permanentes de la información contenida en el Link de Atención al Ciudadano de la Página Web (Preguntas Frecuentes, Notificaciones Judiciales, Transparencia y Acceso a la Información).

37

PLAN ANTICORRUPCIÓN

Según lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2012, desde el Proceso de atención ciudadana, durante la vigencia 2018. Se desarrollaron las actividades programadas como parte del componente de Atención al Ciudadano y posteriormente publicado en la página web de la Industria Militar.

<https://www.indumil.gov.co/wp-content/uploads/2016/04/PLAN-ANTICORRUPCIÓN-2018.pdf>