



De conformidad con lo previsto en el Artículo 21 del código procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo, Ley 1755 de 2015 modificado por el Decreto 491 de 2020 y la Directiva 42222 del 27 de Mayo de 2016 emitida por el Ministerio de Defensa Nacional y demás normas concordantes, la Secretaria General - Área de Atención y participación Ciudadana se permite dar a conocer el informe correspondiente a la gestión de PQRS'D en el primer trimestre vigencia 2021.

OBJETIVO GENERAL

Establecer actividades y responsabilidades para asegurar una respuesta de forma oportuna, clara y veraz a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. (P.Q.R.S.D) que presentan las parte interesadas (Ciudadano), con respecto a la entrega de productos, la prestación de servicios y/o trámites ofrecidos por la Industria Militar.

OBJETIVO ESPECÍFICO

- Realizar seguimiento y control de las respuestas proyectadas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias interpuestas por las partes interesadas (Ciudadano), de acuerdo a los términos establecidos por Ley.
- Emitir recordatorios de manera permanente a los procesos implicados, con el fin de que conozcan las PQRS'D que se encuentran en estado vencido y en términos de respuesta.
- Reportar trimestralmente al Ministerio de Defensa Nacional el INFORME PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA, en cumplimiento a la Directiva 42222 del 27 de Mayo de 2016 emitida por el Ministerio de Defensa Nacional y con relación a las peticiones presentadas por los ciudadanos y demás grupos de interés ante la Industria Militar.
- Publicar en el sitio web, los informes trimestrales presentados en el numeral 4.2 en la sección, Transparencia y Acceso a la Información Pública / Informes Públicos.



- Cuando por alguna circunstancia se llegue al cumplimiento de las PQRSD en los plazos establecidos estas serán reportadas a la Subgerencia Administrativa- Control interno Disciplinario para su respectivo plan de mejoramiento.
- Se presentaran los avances y reportes en el comité Institucional de Gestión y Desempeño, de acuerdo al Artículo 6 de la Resolución 092 del 17 de Mayo de 2018, donde se establecen los planes, programas y estrategias de acuerdo a la Política de servicio y participación ciudadana.

MARCO LEGAL

1. Constitución Política de Colombia.
2. Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
3. Ley 527 de 1999 “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”.
4. Ley 1755 del 30 de Junio de 2015 “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.”
5. Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.



6. Decreto 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.
7. Resolución 092 del 17 de Mayo de 2018” Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y se crea el comité Institucional de Gestión y Desempeño en la Industria Militar”.
8. Directiva 42222 del 27 de Mayo de 2016 Ministerio de Defensa Nacional “Presentación informe trimestral”.
9. Manual para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea para la República de Colombia.
10. NTC-ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

TERMINOS DE RESPUESTA

Los términos para dar respuesta a las solicitudes instauradas a la Industria Militar, son los que establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) y la Ley estatutaria 1755 de 2015, modificada por el Decreto 491 de 2020, Por el cual “*se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*”.



CATEGORÍA DOCUMENTAL	TÉRMINOS LEY 1755 DE 2015	TÉRMINOS DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES AJUSTE SEGUN DECRETO 491 DE 2020
Consulta	30	35
Denuncia	15	30
No competencia	5	5
Petición de Información	10	20
Petición de Interés General	15	30
Petición de Interés Particular	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Solicitud de copias	10	20
Sugerencias	15	20
Felicitación	15	30

Los términos para decidir o responder se cuentan a partir del día hábil siguiente a la recepción por la entidad competente y serán atendidas de acuerdo con el medio de presentación utilizado por el ciudadano (escrito, verbal y virtual).

“Nota: Los términos cuentan en días hábiles a partir del día hábil siguiente a la fecha de recepción de los derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes en la Industria Militar, por cualquiera que sea el medio por el cual ingresó”.



ESTADO DE SOLICITUDES DE PQRS'D PRIMER TRIMESTRE 2021

PERIODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
462	433	29	290	6,2 %

PERIODO ACTUAL

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
683	486	53	238	7,75 %



RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Las cifras de totales y subtotales, corresponden a los porcentajes de las respuestas emitidas por la Industria Militar frente a los requerimientos recibidos por proceso.

DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD O DE LA FUERZA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTALES	Respuestas	
							TOTAL	%
Gerencia General	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría General	136	0	0	0	0	136	67%	91
Subgerencia Administrativa	102	0	0	0	0	102	58.8%	60
Subgerencia Financiera	225	0	0	0	0	225	91.5%	206
Subgerencia Técnica	57	0	0	0	0	57	68,4%	39
Subgerencia Comercial	59	0	0	0	0	59	34,4%	22
Dirección de Seguridad	46	0	0	0	0	46	63,1%	29
Oficina de Planeación	2	0	0	0	0	2	50%	1
Oficina de Control Interno	12	0	0	0	0	12	100%	12
Oficina Jurídica	44	0	0	0	0	44	59,1%	26
Oficina informática	0	0	0	0	0	0	0	0
Fabrica José Maria Córdoba	0	0	0	0	0	0	0	0
Fabrica Antonio Ricaurte	0	0	0	0	0	0	0	0
Fabrica Santa Barbará	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	683	0	0	0	0	683	71,1%	486



SOLICITUDES POR CLASE Y ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	RESPUESTAS	
							%	EFFECTIVAS
"CONSULTAS DE INFORMACIÓN Trazabilidades, Conceptos Técnicos "	0	0	0	63	0	63	68,3	43
"SOLICITUDES ENTIDADES DE CONTROL (Información contractual)	13	0	0	0	0	13	84,6	11
"SOLICITUDES DE INTERÉS GENERAL Información laboral (Certificados laborales, Nomina, etc.), entregas de Material, Información general, copias valor uso "	106	0	0	0	0	106	56,6	60
"SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES (Ministerio de Defensa Nacional, Ministerio de Justicia, Presidencia de la República, Viceministerio para el GSED)	0	0	0	0	0	0	0	0
"SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN. Fichas técnicas, información laboral, información contractual."	367	0	0	0	0	367	80,1	294
"TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS (DCCA) CGFM (Información permisos de porte, tenencia, salvoconductos, sesión de armas etc.)"	110	0	0	0	0	110	65,4	72
SOLICITUDES BONOS PENSIONALES - TERMINOS EN CUMPLIMIENTO A LA LEY 797 DE 2003.	21	0	0	0	0	21	0,8	4
QUEJAS Atención al cliente.	0	3	0	0	0	0	66,7	2
TOTAL	617	3	0	63	0	683	71,1	486



➤ De las 683 Peticiones que ingresaron a la Industria Militar en el primer trimestre, el 71,1% se respondieron en los términos legales, el cual corresponde a un total de 486 peticiones.

➤ De las 683 Peticiones que ingresaron a la Industria Militar en el primer trimestre, el 9,8% se respondieron de manera extemporánea, el cual corresponde a un total de 67 peticiones.

➤ De las 683 peticiones que ingresaron a la Industria Militar en el primer trimestre, el 11,12% se encuentran en términos legales para proyectar respuesta, el cual corresponde a un total de 77 peticiones.

➤ De las 683 peticiones que ingresaron a la Industria Militar en el primer trimestre, el 7,75% se encuentran es entado Vencido, los cuales corresponden a un total de 53 peticiones.



TRASLADO POR COMPETENCIA

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM- DCCA	110	110
Ejército Nacional	0	0
Armada Nacional	0	0
Fuerza Aérea Colombiana	0	0
Policía Nacional	0	0
Entidades Adscritas Vinculadas GSED	0	0
Otras entidades	0	0
TOTAL	110	110

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, por ello son remitidas a la entidad en mención, en cumplimiento al *Artículo 21 Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad.*



SOLICITUDES RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
Correo Electrónico indumil@indumil.gov.co	598	87.5
Línea Gratuita	0	0
Petición Verbal	0	0
Línea Directo (PBX)	0	0
Internet – Redes Sociales	0	0
Internet- Sitio Web	0	0
Internet- Chat	0	0
Empresa de mensajería – presencial (Servientrega)	85	12,4
Fax	0	0
TOTAL	683	100

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y demás comunicaciones entrantes interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas hacia la Industria Militar, son canalizadas a través de diferentes medios de comunicación, como el correo electrónico, la línea gratuita de atención ciudadana y el buzón de contáctenos disponible en la página web www.indumil.gov.co.



De las 2.585 llamadas que ingresaron al PBX de la Industria Militar (57-1) 220-7800 y la Línea gratuita 01 8000 912 986 en el primer trimestre de 2021, los cuales 1,353 fueron trasladadas por competencia al Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (DCCAE), por concepto de consulta y trámite de:

- a. Cesión de Armas
- b. Adquisición de Armas
- c. Permisos o Salvoconducto de porte o tenencia
- d. Descargo de Arma
- e. Registro en el Sistema de Armas
- f. Entrega Voluntaria de Armas
- g. Asignación de Armas decomisadas
- h. Listado de Armas
- i. Acreditación de Polígonos
- j. Antecedentes de Armas. Entre otras funciones.
- k. Permiso compra de explosivos
- l. Permiso sustancias químicas

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
Urna de Cristal	0	0
Línea Anticorrupción	0	0
Buzón de Sugerencias	0	0
Atención Presencial	0	0
Atención Telefónico	2.585	85.5
Foros	0	0
Chat institucional	437	14,5
TOTAL	3.022	100



CONCLUSIONES

- Se evidencian 53 peticiones que se encuentran en estado VENCIDO, de los cuales la Secretaria General-Área de atención al Ciudadano emitió notificaciones de alerta sin recibir respuesta alguna por parte de los procesos referidos en el presente informe.
- Se evidencian debilidades al momento de realizar el proceso de cargue de las respuestas en el Gestor documental E-Synergy, generando incumplimiento al numeral 4.1.3.2 del procedimiento para la atención, participación y orientación Ciudadana IM OC SGE PR 001.
- Se destacan los esfuerzos realizados por la Dirección de Seguridad y la División de personal, teniendo en cuenta que a lo largo de la vigencia demostraron interés y cumplimiento en el desarrollo y aprestamiento de las respuestas oportunas.
- Persisten debilidades por parte de los procesos al momento de recibir de manera positiva la retroalimentación de información (Capacitaciones, mesas de trabajo) dispuestos por la Secretarías General-Área de atención y participación ciudadana de la Industria Militar.
- Se solicita que en un término no menor a ocho (8) días hábiles, los procesos relacionados en el numeral VII, den respuesta de manera completa y de fondo a los derechos de petición referidos en el presente informe.
- Se evidencia debilidades en los procesos en cuanto al manejo del Gestor documental E-Synergy a la hora del cargue de respuestas y observación de estas.



CALIFICACIÓN DE CLIENTE A LA ATENCIÓN DE ORC PRIMER TRIMESTRE 2021





Dando alcance al documento Synergy No 02.420.398 en relación al estado de las Órdenes de Reclamación por Calidad ORC- Primer trimestre 2021, nos permitimos relacionar los resultados de la calificación otorgada por parte de los clientes a través de una encuesta de satisfacción por parte del área de Servicio al Cliente, con el fin de ejercer un seguimiento permanente sobre el tema en mención.

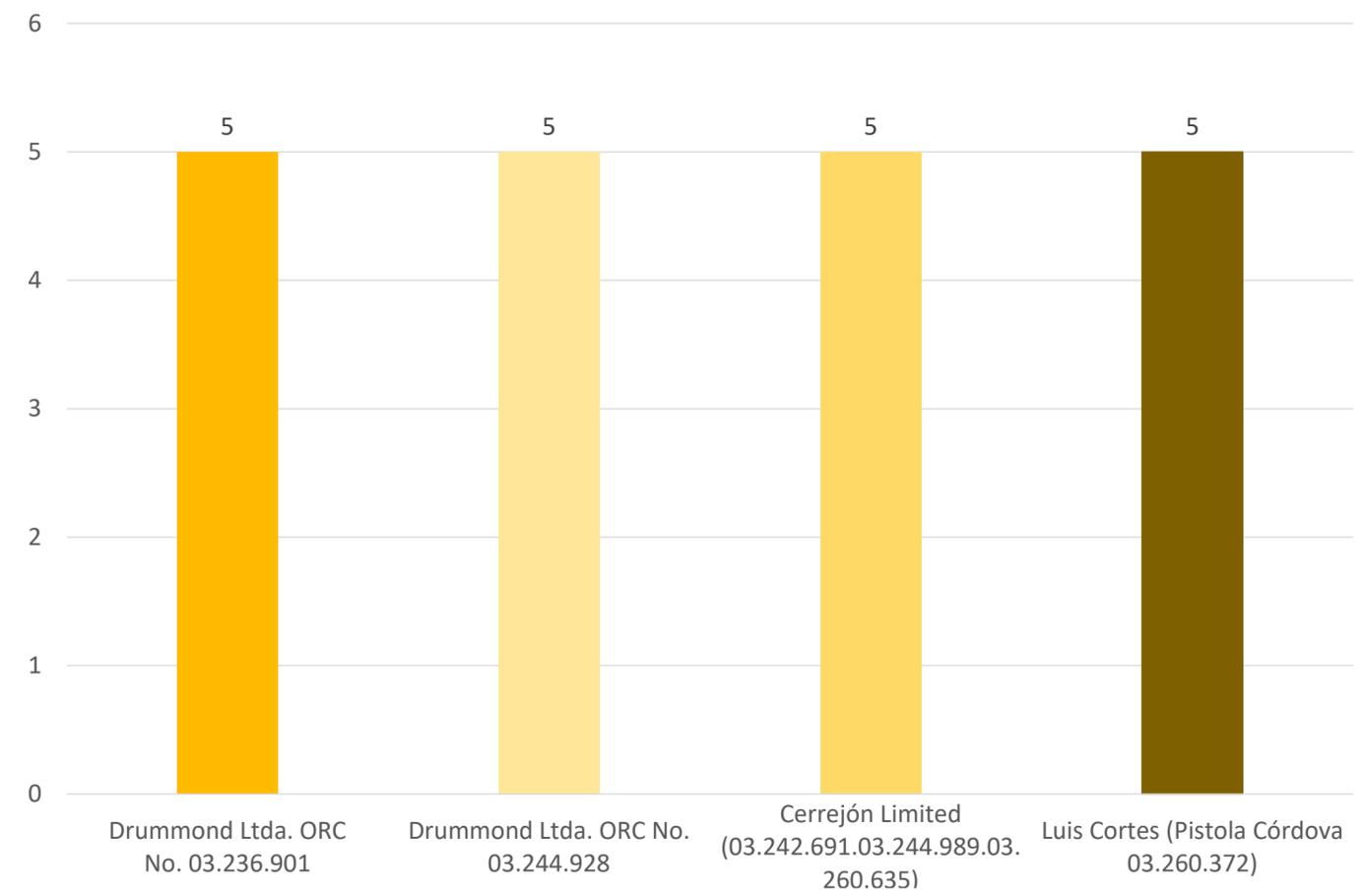
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	FORMATO CALIFICACIÓN DE CLIENTE A LA ATENCIÓN DE ORC 2021
Naturaleza del estudio	Cuantitativo
Técnica	Cliente externo: Encuesta telefónica.
Tipo de preguntas	Cerradas (6)
Tipo de evaluación	Nivel de satisfacción
Cobertura geográfica	Cliente externo: Nacional
Población objetivo	ORC de las líneas de negocio: Explosivos, Armas.
Tamaño de la muestra	Muestra: Contestaron 7 encuestas por medio telefónico y correo electrónico.
Periodo trabajo	Clientes con reclamaciones por calidad finalizadas a Marzo 31.



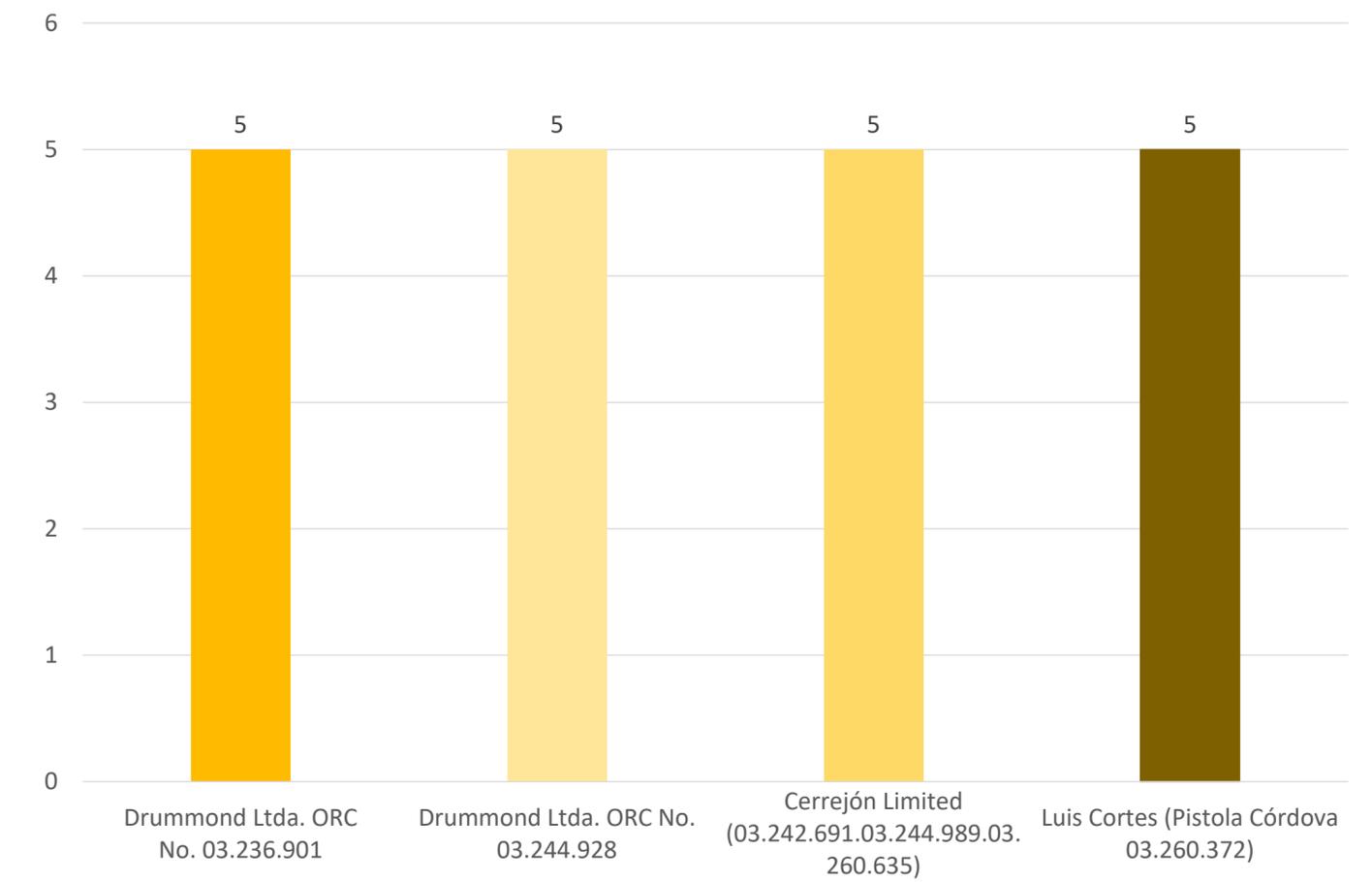
TRASLADO POR COMPETENCIA

A continuación se mencionaran una serie de variables, para que indique el grado de satisfacción en la escala:

AMABILIDAD DEL FUNCIONARIO DE INDUMIL



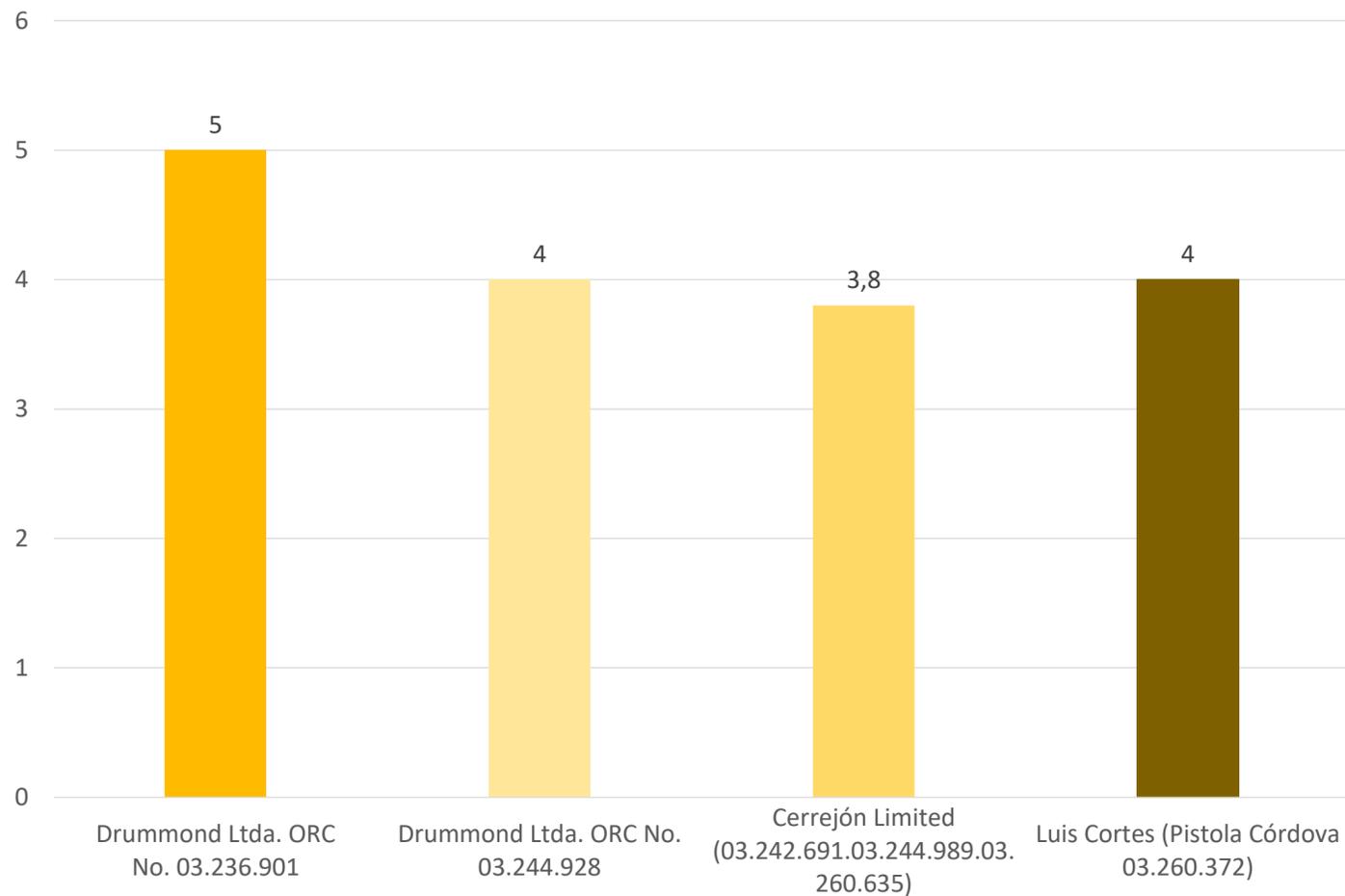
FECILIDAD Y ATENCIÓN EN EL SERVICIO TELEFÓNICO



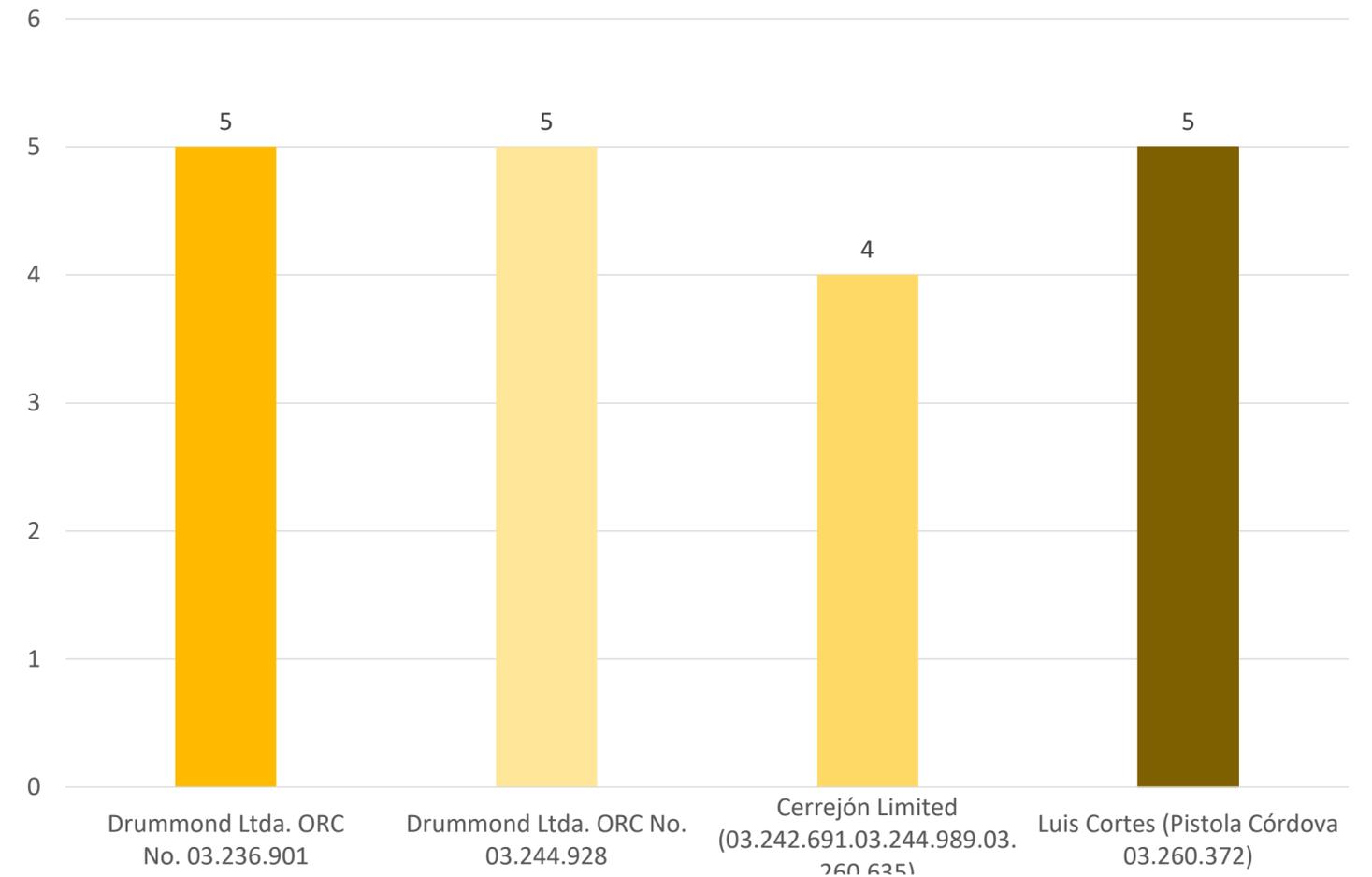
B = Buena 5 - 4 R = Regular 3.9 - 3 M = Mala 2.9 - 0



ASISTENCIA TÉCNICA



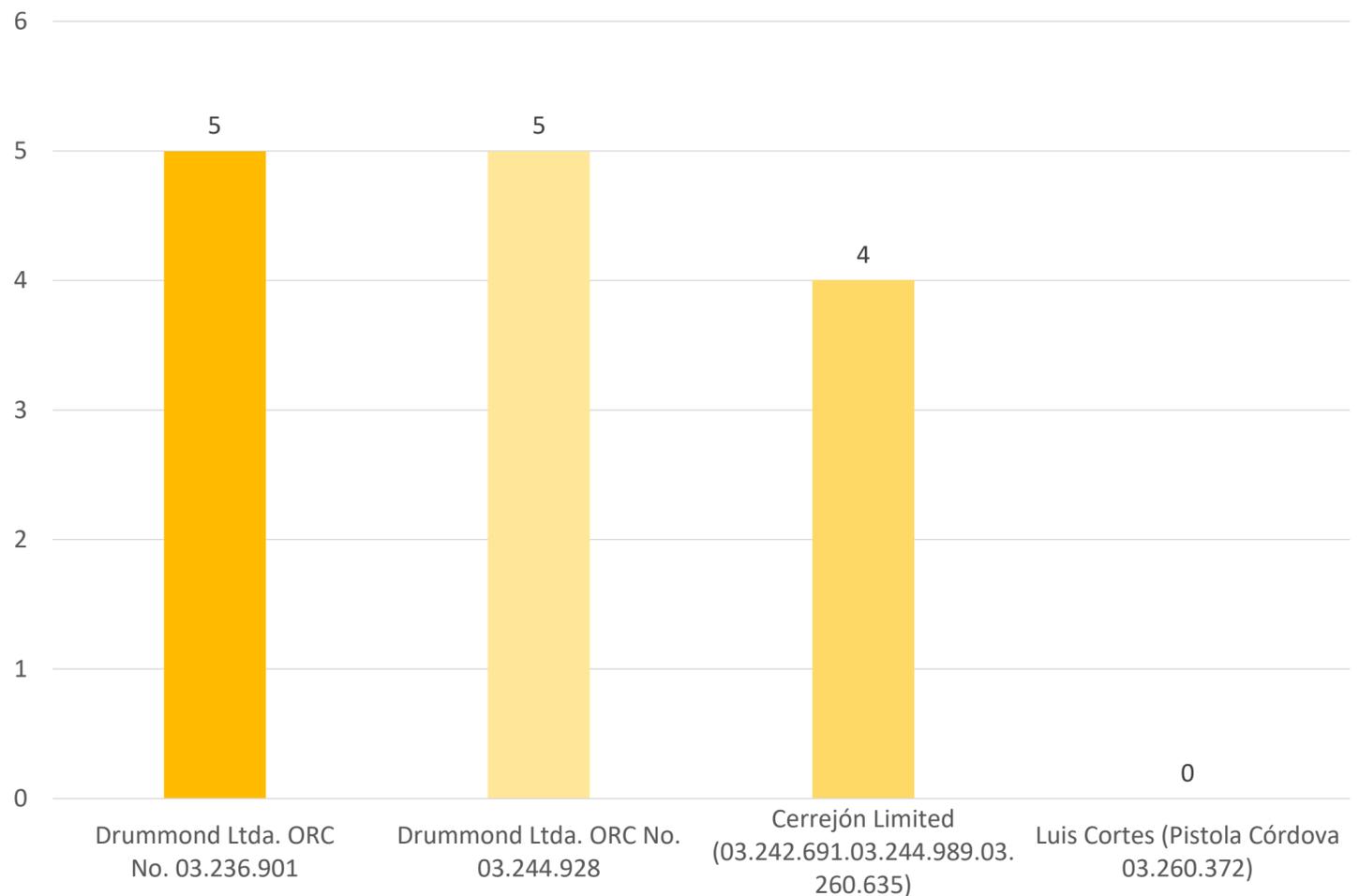
CUMPLIMIENTO EN EL TIEMPO DE ENTREGA DEL PRODUCTO



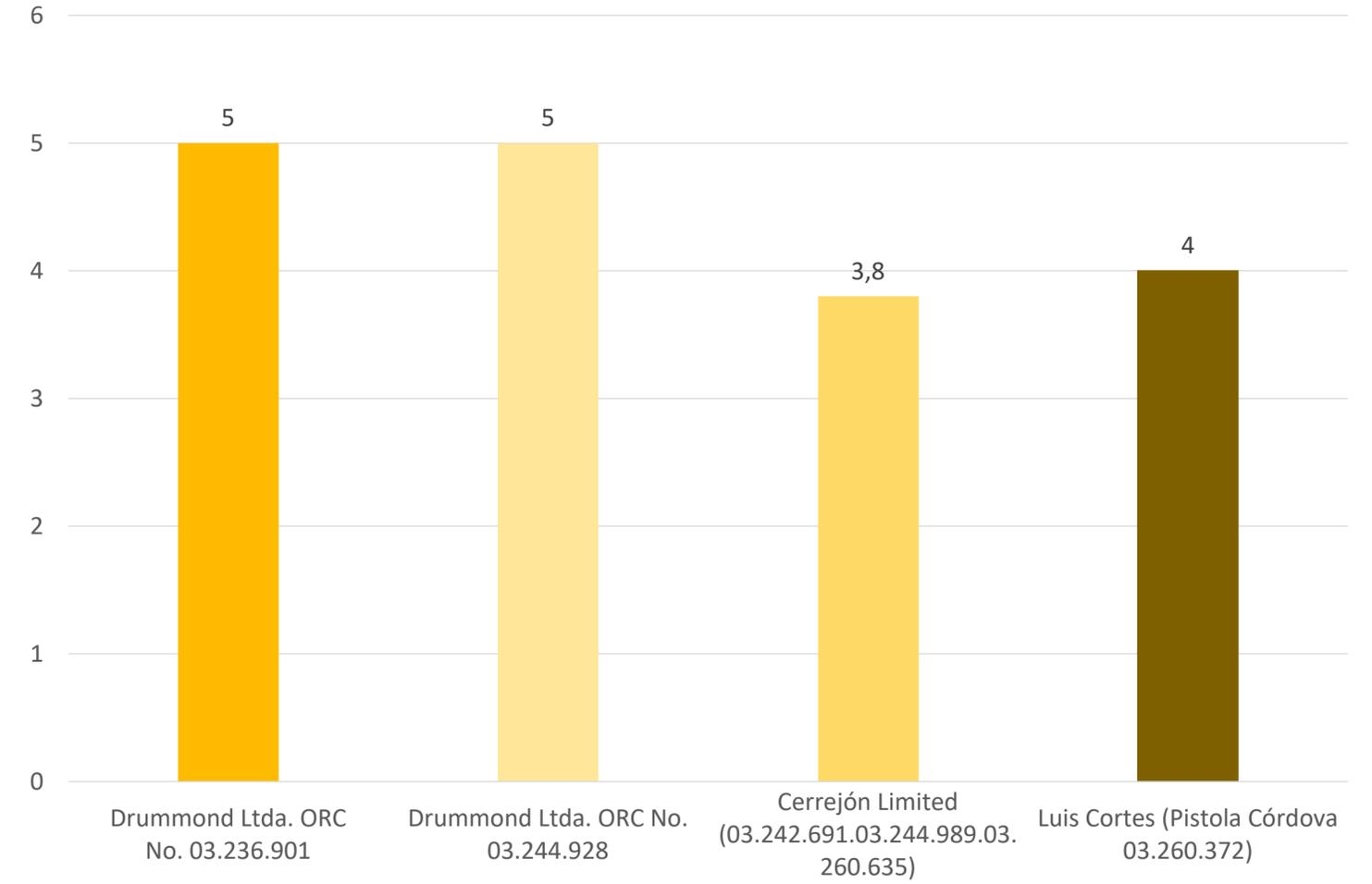
B = Buena 5 - 4 R = Regular 3.9 - 3 M = Mala 2.9 - 0



CALIDAD DEL PRODUCTO ENTREGADO EN REPOSICIÓN O REPARACIÓN



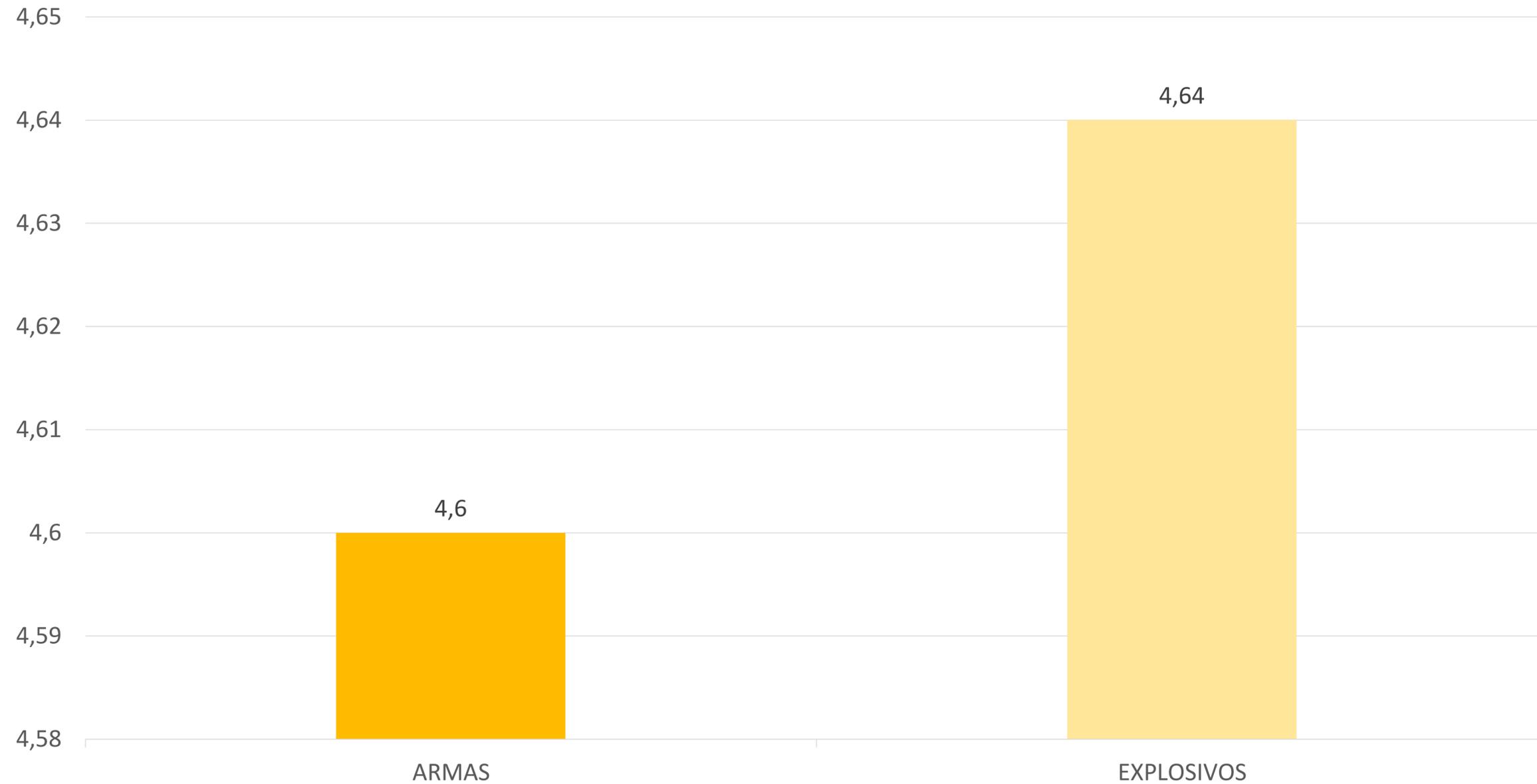
TIEMPO DE ESPERA ENTRE LA RADICACIÓN DEL RECLAMO Y LA SOLUCIÓN FINAL



B = Buena 5 - 4 R = Regular 3.9 - 3 M = Mala 2.9 - 0



PROMEDIO GENERAL POR LÍNEA DE NEGOCIO





CONCLUSIONES

- Para las ORC presentadas durante el primer trimestre del año, los resultados de la encuesta de calificación a los reclamos evidencian un alto porcentaje de satisfacción.
- El resultado de la variable Atributo del servicio (amabilidad del funcionario de Indumil y facilidad y atención en el servicio telefónico) muestra un grado de aceptación alto, obteniendo la calificación más alta de la encuesta.
- El resultado de la variable Atributo del producto (Asistencia Técnica) tiene un porcentaje de calificación promedio de 3,93 para la línea de explosivos y 4.0 para la línea de armas, el cual corresponde a un nivel de satisfacción bueno. No obstante, se deben desarrollar planes de mejora para que el nivel de satisfacción sea superior.
- El resultado general de la encuesta es de 4.62 un grado de aceptación Bueno - Alto, clasificado en un % de satisfacción superior al 75% que corresponde a "Satisfecho".