



INDUSTRIA MILITAR DE COLOMBIA

INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA “PQRS”

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 durante el cuarto trimestre del año 2019, se informa que se generó respuesta efectiva al **90.99%** de las solicitudes recibidas, discriminadas de la siguiente manera.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERÍODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER
455	416	21	249	4.61%

1.2 PERIODO ACTUAL

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
344	313	22	258	6,4%

Nota: El **2,61%** de las PQRS, se encuentran en términos para dar respuesta por parte de la entidad

1.3 GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

La Secretaria General – Área de atención y participación Ciudadana, interopera con los diferentes procesos con el fin de proyectar respuestas oportunas a las solicitudes (PQRS) que ingresan a la Industria Militar, con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y al Plan Anticorrupción y de atención ciudadana (PAAC) y demás normas concordantes.

Para tal fin, se generan alarmas a los procesos, donde se dan a conocer las PQRS que se encuentran en términos, próximos a vencer y en estado vencido, de tal manera que se den respuestas y no se materialice el riesgo de incumplimiento.

(Seguimiento, Actividad enmarcada en el Plan de Acción Institucional y a los Mapas de Riesgos de la Industria Militar)



Actividad Mapa de Riesgo

Sanciones y procesos disciplinarios para la entidad.

Causas:

1. Incumplimiento a los plazos de respuesta (PQRSF).
2. Incumplimiento a los lineamientos del Gobierno Nacional, con respecto a la participación ciudadana.

Posibles Consecuencias por la Materialización del Riesgo

1. Incumplimiento a la Ley 1755 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)
2. Incumplimiento al Manual único de Rendición de Cuentas emitido por el Departamento Nacional de Planeación.
Incumplimiento a la Ley 1712 de 2012 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública)

Actividad de control sobre las causas:

Procedimiento de atención ciudadana **IM OC SGE PR 001**

Aplicación de la Política de Administración y Gestión de los Riesgos y las oportunidades **CP 002**

IM OC OFF

Sanciones y procesos disciplinarios para la entidad.	1	Incumplimiento a los plazos de respuesta (PQRSF).	Incumplimiento a la Ley 1755 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)	ESTRATÉGICO	Muy probable 4	Catastrófico 20	EXTREMO	1	Aplicación de la Política de Administración y Gestión de los Riesgos y las oportunidades IM OC OFF CP 002 Procedimiento de atención ciudadana IM OC SGE PR 001	Fuerte	100	MODERADO	Reducir el riesgo	M/A
	2	Incumplimiento a los lineamientos del Gobierno Nacional, con respecto a la participación ciudadana.	Incumplimiento al Manual único de Rendición de Cuentas emitido por el Departamento Nacional de Planeación. Incumplimiento a la Ley 1712 de 2012 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública)					2	Procedimiento de atención ciudadana IM OC SGE PR 001 Aplicación de la Política de Administración y Gestión de los Riesgos y las oportunidades IM OC OFF CP 002	Fuerte	100			



2. RESULTADOS 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.

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	38	0	0	3	0	41	100,0%	41
Subgerencia Administrativa	70	0	0	31	0	101	77,22%	78
Subgerencia Financiera	4	0	0	2	0	6	100,0%	6
Subgerencia Técnica	8	0	0	50	0	58	96,55%	56
Subgerencia Comercial	40	1	1	6	0	48	95,83%	46
Dirección de Seguridad	0	0	0	73	0	73	94,52%	69
Oficina de Planeación	2	0	0	0	0	2	100,0%	2
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Jurídica	10	0	0	4	0	14	100,0%	14
Oficina informática	1	0	0	0	0	1	100,0%	1
Fabrica José María Córdoba	0	0	0	0	0	0	0	0
Fabrica Antonio Ricaurte	0	0	0	0	0	0	0	0
Fabrica Santa Bárbara	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	173	1	1	169	0	344	90,99%	313

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	Respuestas	
							%	Efectivas
Personal (Certificaciones Laborales, Copias Historias Laborales, emisión y certificados bonos y cuartas partes, les, Procesos de contratación.)	64	0	0	17	0	81	53,03%	60
Procesos contractuales, Permisos de Importación y Exportación de Armas, Municiones, Explosivos y sus accesorios, materias primas para explosivos y productos químicos en general.	6	0	0	14	0	20	90,0%	18
Inteligencia y contrainteligencia (Trazabilidad de Material)	0	0	0	73	0	73	94,52%	69
Expedición de facturas y copias Valor uso.	38	0	0	3	0	41	100,0%	41
Certificaciones, información Financiera.	4	0	0	2	0	6	100,0%	6
Salud y Seguridad en el Trabajo / Conceptos técnicos para sustancias químicas y sustancias controladas - Solicitud fichas técnicas	8	0	0	50	0	58	96,55%	56
Veedurías ciudadanas- Conceptos Jurídicos	10	0	0	4	0	14	100,0%	14
Descuentos, Adquisición de Armas, Cotizaciones.	40	1	1	6	0	48	95,83%	46



Gestión evaluación Independiente (Control Interno, Denuncias)	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitud información estratégica	2	0	0	0	0	2	100,0%	2
Información desarrollo Digital	1	0	0	0	0	1	100,0%	1
TOTAL	173	1	1	169	0	344	90,99%	313

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.

DEPENDENCIAS/ENTIDADES	PETICIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM- DCCA	43	43
Ejército Nacional	/	/
Armada Nacional	/	/
Fuerza Aérea Colombiana	/	/
Policía Nacional	/	/
Entidades Adscritas Vinculadas GSED	/	/
Otras entidades (COTECMAR)	1	1
TOTAL	44	44

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, y demás comunicaciones entrantes de los ciudadanos y particulares hacia la Industria Militar, son canalizados a través de diferentes medios de comunicación, como el correo electrónico, la línea gratuita de atención ciudadana, el buzón de contáctenos ubicado en la página web, entre otros.

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
Correo Electrónico	154	44,77%
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	190	55,23%
Fax	0	0
TOTAL	344	100%



4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

MULTICANALES		
MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
Urna de Cristal	0	0
Línea Anticorrupción	0	0
Buzón de Sugerencias	0	0
Atención Presencial	0	0
Atención Telefónico	2.176	100,0%
Foros	0	0
TOTAL	2.176	100,0%

De las **2.176** llamadas que ingresaron al PBX de la Industria Militar en el Cuarto trimestre de 2019, **227** fueron trasladadas por competencia al Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (DCCA), 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

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

- Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno 02.073.297



6. IMPACTO DE SERVICIO EN LOS USUARIOS

Directiva Presidencial 02 de 2 de abril del 2019

Las interacciones digitales deben aplicar desde su concepción y diseño, el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información a nivel de procesos, sistemas de información e infraestructura tecnológica, así como la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, la cual incluye la identificación, valoración y gestión de los riesgos de seguridad digital.

Acciones adelantadas

La Industria MILITAR priorizo e integro los tramites y otros procedimientos Administrativas como resultado de la estrategia (**Colombia Ágil**) en cumplimiento a la Directiva presidencial 07 de Octubre de 2018, por la cual " se toman medidas para Racionalizar, Simplificar y mejorar los trámites ante entidades gubernamentales y del orden Jurídica". De igual manera se registraron los trámites y otros Procedimientos Administrativos al aplicativo GOV.CO en cumplimiento a la Directiva Presidencial 02 de 2 de abril del 2019.

Actividades

- Actualizar los tramites y otros procedimientos administrativos (OPAS) en el aplicativo SUIT y GO.CO
- Verificar que los tramites estén actualizados y operando en las plataformas ya mencionadas
- Actividades inmersas en el Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadano (PAAC) vigencia 2020

6.1 MEDICIÓN DESATISFACCIÓN

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN EFECTIVA Excelente (4.5 a 5) Bueno(3.5 a 4.5) Regular (2.5 a 3.5) Malo (1 a 2.5)
8 Tramites y OPAS inscritos en el SUIT y demás procedimientos administrativos	13	Excelente 15,4% Bueno 53,8% Regular :23,1% Malo:7,7%
Total	13	Bueno



6.2 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES

La respuesta a su solicitud cumplió su necesidad.	
SI	100%
¿Cuál es su grado de conformidad frente al servicio solicitado?	
Excelente	30,8%
Bueno	46,2%
Regular	23,1%
Malo	0

6.3 ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Teniendo en cuenta el decreto 103 del 20 de enero de 2015 en su artículo 52 por el cual los informes de solicitudes de acceso a la información pública, de conformidad con lo establecido en el literal (h) del Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes de información, denuncias y los tiempos de respuesta discriminada de la siguiente manera:

Resumen de las solicitudes de acceso a la Información y denuncias			
	PQRSD	Concepto	TOTAL
Número Solicitudes de acceso a la información Pública y denuncias	0	N/A	0
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la Información	0	0	0
Número total de solicitudes de información y denuncias trasladadas a otras entidades o dependencias	0	0	0
Tiempo de Respuesta a cada solicitud	0	0	0