



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, se informa que se generó respuesta efectiva al 73,72% de las solicitudes recibidas, discriminadas de la siguiente manera.

## 1. ESTADODESOLICITUDESPENDIENTES

### PERÍODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No.DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER
591	570	21	298	3,5 %

### PERIODO ACTUAL

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

# A.

PETICIONES,  
QUEJAS,  
RECLAMOS,  
SUGERENCIAS  
Y DENUNCIAS



## 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, por ello son remitidas a la entidad en mención.

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM - DCCA	123	123
Ejército Nacional	/	/
Armada Nacional	/	/
Fuerza Aérea Colombiana	/	/
Policia Nacional	/	/
Entidades Adscritas Vinculadas GSED	/	/
Otras entidades Sector Administrativo nacional	/	/
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>123</b>



## 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	SEGERENCIAS	SUBTOTALES	RESPUESTAS	
							TOTAL	%
Gerencia General	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría General	138	0	0	0	0	138	99,2	137
Subgerencia Administrativa	98	1	0	0	0	99	90	89
Subgerencia Financiera	64	0	0	0	0	64	92	59
Subgerencia Técnica	54	0	0	0	0	54	99	53
Subgerencia Comercial	52	1	0	0	0	53	87	46
Dirección de Seguridad	32	0	0	0	0	32	100	32
Oficina de Planeación	2	0	0	0	0	2	100	2
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Jurídica	19	0	0	0	0	19	77	14
Oficina Informática	1	0	0	0	0	1	100	1
Fábrica José María Córdoba	0	0	0	0	0	0	0	0
Fábrica Antonio Ricaurte	0	0	0	0	0	0	0	0
Fábrica Santa Barbará	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>460</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>462</b>	<b>94</b>	<b>433</b>



## 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	REPUESTOS	
							%	Efectivas
<b>CONSULTAS DE INFORMACIÓN</b> Trazabilidades, Conceptos Técnicos certificados bonos cuotas partes pensionales )	55	0	0	0	0	55	100	55
<b>SOLICITUDES ENTIDADES DE CONTROL</b> (Información contractual)	6	0	0	0	0	6	100	6
<b>SOLICITUDES DE INTERÉS GENERAL</b> Información laboral (Certificados laborales , Nomina, etc.), entregas de Material, Información general, copias valor uso.	67	0	0	0	0	67	84	56
<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL, MINISTERIO DE JUSTICIA, PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA, VICEMINISTERIO PARA EL GSED.</b>	4	0	0	0	0	4	100	4
<b>SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN.</b> Fichas técnicas, información laboral, información contractual.	176	0	0	0	0	176	94	164



CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	REPUESTOS	
							%	Efectivas
TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS (DCCA) CGFM	123	0	0	0	0	123	100	123
SOLICITUDES BONOS PENSIONALES - TERMINOS EN CUMPLIMIENTO A LA LEY 797 DE 2003	29	0	0	0	0	29	83	24
PRESTACIONAL	0	2	0	0	0	2	50	1
<b>TOTAL</b>	<b>460</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>462</b>	<b>94</b>	<b>433</b>





## 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	378	81
Presencial	84	19
Línea Gratuita	0	0
Línea Directa (PBX)	0	0
Internet - Redes Sociales	0	0
Internet - Sitio Web	0	0
Internet - Chat	0	0
Emprea de mensajería	0	0
Fax	0	0
<b>Total</b>	<b>462</b>	<b>100</b>

## CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
Uma de Cristal	0	0
Línea Anticorrupción	0	0
Buzón de Sugerencias	0	0
Atención Presencial	0	0
Atención Telefónico	1809	100
Foros	0	0
<b>Total</b>	<b>1809</b>	<b>100</b>

La atención telefónica corresponde a un total de 1.551 llamadas que ingresaron por concepto de trámites y servicios por parte de la Industria Militar.



Nota: Se transfieren por competencia un total de 258 llamadas al Departamento control comercio de Armas para consulta y trámites 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

6. IMPACTO DE SERVICIO EN LOS USUARIO

Durante el trimestre de se recibieron un total de 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.

**MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN**

<b>TRAMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO</b>	<b>NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN EFECTIVA</b> Excelente (4.5 - 5) Bueno (3.5 - 4.5) Regular (2.5 - 3.5) Malo (1 - 2.5)
Compra de Armas y Municiones Disponibilidad de Productos y Servicios Certificados de Retención Tramites Pensionales Cotizaciones Homologaciones	609	Excelente: 60,1 % Regular: 28,1 % Malo: 11,4 %
<b>6</b>	<b>609</b>	<b>4,5</b>





## PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES DURANTE EL PERIODO

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	35
Reclamos	350
Opiniones negativas	20
Calificación negativa de percepción del servicio	85
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	58
Reclamos	0
Opiniones negativas	35
Calificación negativa de percepción del servicio	26

Por la ubicación de la sede de la Industria Militar, en el edificio INDUMIL los usuarios han identificado al DCCA como parte de la Industria Militar, sin embargo es preciso aclarar que son entidades distintas. Esto ha causado que varias solicitudes diariamente sean dirigidas a Indumil y por ende demoren sus trámites, pedimos excusas por la falla presentada en nuestro formato de PQRS virtual, donde usted con calidad de peticionario interpuso su solicitud y de la que ya se encuentra disponible para todos nuestros ciudadanos y demás partes interesadas.



## 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	TOTAL
Número Solicitudes de acceso a la información Pública y denuncias	0	0
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la Información	1	1
Número total de solicitudes de información y denuncias trasladadas a otras entidades o dependencias	0	0
Tiempo de Respuesta a cada solicitud	10	10

Cód: IM OC SGE FO 039

Número de Rev. 1

Liberado: 2019 - 04 - 10