

Al contestar cite estos datos:

Radicado No: 02.992.050

Fecha Elaboración: 27/12/2024 11:27

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM CUARTO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

Doctora

YASIRA SIRLEY PEREA MORENO

Jefe de la Oficina Relación con el Ciudadano

usuarios@mindefensa.gov.co

Constructoresdelservicio@mindefensa.gov.co

De conformidad con lo previsto en el Artículo 21 del código procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo, Ley 1755 de 2015 y la Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016 emitida por el Ministerio de Defensa Nacional y demás normas concordantes, la Industria Militar se permite dar a conocer el informe correspondiente a la gestión de PQRSF del cuarto trimestre de la vigencia 2024.

OBJETIVO GENERAL

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

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar seguimiento y control a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas, de acuerdo a los términos establecidos por ley.
- Emitir recordatorios de manera permanente a los procesos implicados, con el fin de que conozcan las PQRSF 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 EL SERVICIO CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA, en cumplimiento a la Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016**



SC-5371, 2, 3



SA 344-1, 2, 3



OS 396-1, 2, 3



CMD-SG-00014



Importador - Res. 011940
Exportador - Res. 011941



CBOG 00898-1-2



Res. No CSR 0536 - 2021



Premio Iberoamericano
de la calidad categoría Oro - 2022



Marzo 2023 - Marzo 2024
Col

Industria Militar - INDUMIL

www.Indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 - 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha - Cundinamarca | Cra. 17 No 30 - 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso - Boyacá | Calle 54, No 10 D - 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.992.050

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM CUARTO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

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.
- Reportar a la Oficina de Control Disciplinario Interno para su respectivo plan de mejoramiento, las PQRSF que por alguna circunstancia hayan incumplido los términos establecidos por la ley.
- Presentar 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.

I. 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.

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 - 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibate | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha - Cundinamarca | Cra. 17 No 30 - 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso - Boyacá | Calle 54. No 10 D - 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.992.050

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM CUARTO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

II. TÉRMINOS 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.

CATEGORÍA DOCUMENTAL	TÉRMINOS LEY 1755 DEL 2015
CONSULTAS DE INFORMACIÓN (Trazabilidades, Conceptos Técnicos)	Treinta (30) Días hábiles
TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE (Ejemplo. Información permisos de porte, tenencia, salvoconductos, sesión de armas- Competencia Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y explosivos DCCAE)	Cinco (5) Días hábiles
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN , (Fichas técnicas, información laboral, información contractual)	Diez (10) Días hábiles
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL (Información laboral, Nomina, etc., entregas de Material, Información general, copias valor uso).	Quince (15) Días hábiles
Reconocimiento y pago en materia pensional	Tres (3) meses
Quejas	Quince (15) Días hábiles
Reclamos (Ordenes de reclamación por Calidad- ORC) Atención inicial dada por la DCC	Quince (15) Días hábiles
Sugerencias	Quince (15) Días hábiles
Felicitaciones	Quince (15) Días hábiles
Petición de una autoridad administrativa	Diez (10) Días hábiles
Entes de Control	Cinco (5) Días hábiles
Defensoría del Pueblo	Cinco (5) Días hábiles
Periodistas y congresistas	Atención Prioritaria

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 se 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.”

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos “Antonio Ricaurte” Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General “José María Córdova” Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica “Santa Bárbara” Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.992.050

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM CUARTO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

III. ESTADO DE SOLICITUDES DE PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2024

PERIODO ANTERIOR (JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2024)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
727	597	10	100	1,6%

PERIODO ACTUAL (OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2024)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
701	546	10	80	2%

Notas:

- Las PQRSF que ingresen en los días 30 y 31 de diciembre se reportaran en el informe del primer trimestre del año 2025
- De las 10 PQRSF que se reportaron como vencidas en el periodo comprendido entre (JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2024) correspondientes al tercer trimestre, actualmente ya no se cuenta con esas vencidas, puesto que se cargó la respuesta en el flujo de trabajo del gestor documental synergy.
- De las 701 solicitudes que ingresaron durante el cuarto trimestre el 21% se encuentran dentro de los términos establecidos por la ley 1755 de 2015 para dar respuesta, que corresponde a 145 solicitudes.
- Las solicitudes que se respondan después del 27/12/2024 serán reportadas como resueltas fuera de términos en el próximo informe.

IV. 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 por proceso (nota: este cuadro **no** es modificable puesto que se estableció de acuerdo con la *Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016* emitida por el Ministerio de Defensa Nacional).

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 - 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibate | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha - Cundinamarca | Cra. 17 No 30 - 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso - Boyacá | Calle 54. No 10 D - 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.992.050

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM CUARTO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD O DE LA FUERZA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTALES	RESPUESTAS	
							TOTAL	%
Presidencia	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Gestión y Cumplimiento	0	0	0	0	0	0	0	0
Vicepresidencia Corporativa	243	0	0	0	0	243	74%	181
Vicepresidencia de Operaciones	53	0	0	0	0	53	88%	47
Vicepresidencia Comercial	281	0	0	0	0	281	78%	220
Oficina de Seguridad y Defensa	0	0	0	79	0	79	74%	59
Oficina de Planeación	2	0	0	0	0	2	100%	2
Oficina de Control Interno	3	0	0	0	0	3	100%	3
Oficina Legal	40	0	0	0	0	40	85%	34
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	622	0	0	79	0	701	78%	546

Se aclara que si la totalidad de las peticiones que ingresaron no se encuentran en la casilla de **efectivas** no quiere decir que estén vencidas si no por el contrario están dentro de los términos legales para contestar.

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibate | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.992.050

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM CUARTO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

V. SOLICITUDES POR CLASE Y ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	Respuestas	
							%	Efectivas
"CONSULTAS DE INFORMACIÓN Trazabilidades, Conceptos Técnicos "	0	0	0	167	0	167	70%	118
"SOLICITUDES ENTIDADES DE CONTROL (Información contractual)	4	0	0	0	0	4	100%	4
"SOLICITUDES DE INTERÉS GENERAL Información laboral (Certificados laborales , Nómina, etc.), entregas de Material, Información general, copias valor uso "	276	0	0	0	0	276	74%	205
PETICIONES CONGRESISTAS (Senadores y Representantes)	3	0	0	0	0	3	100%	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES (Ministerio de Defensa Nacional, Ministerio de Justicia, Presidencia de la República, Viceministerio para el GSED)	6	0	0	0	0	6	100%	6
"SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN. Fichas técnicas, información laboral, información contractual."	111	0	0	0	0	111	89%	99
"TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS (DCCA) CGFM (Información permisos de porte, tenencia, salvoconductos, sesión de armas etc.)"	102	0	0	0	0	102	97%	99

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibató | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

Indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.992.050

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM CUARTO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

SOLICITUDES BONOS PENSIONALES - TÉRMINOS EN CUMPLIMIENTO A LA LEY 797 DE 2003	21	0	0	0	0	21	24%	5
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	1	0	0	0	0	1	0%	0
QUEJAS	0	7	0	0	0	7	71%	5
PERIODISTAS	1	0	0	0	0	1	100%	1
PETICIÓN DE UNA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA	2	0	0	0	0	2	50%	1
TOTAL	527	7	0	167	0	701	78%	546

VI. PETICIONES EN ESTADO VENCIDO POR PROCESO

GERENCIA DE VENTAS

ID	Fecha inicio	Tipo de Petición	Tiempos de Respuesta	Entidad	Descripción	Fecha final	Estado
04.057.337	24-10-2024	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	DCCA- DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS	PETICIÓN SOLUCIÓN ENTREGA DE EXPLOSIVOS POR PARO MINERO	18-11-2024	Vencida
04.058.383	25-10-2024	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	ICVO SAS	PETICIÓN INFORMACIÓN NITROCELULOSA	19-11-2024	Vencida
04.059.382	28-10-2024	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	BATALLON DE INGENIEROS No.18 GRAL RAFAEL NAVAS	202449802770 8163 PETICIÓN RECABAN INFORMACIÓN	09-12-2024	Vencida
04.060.364	29-10-2024	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	PINTURAS TONNER & CIA. LTDA.	PETICIÓN FACTURA ELECTRONICA	21-11-2024	Vencida
04.080.516	28-11-2024	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	INTER GROUP LTDA	PETICIÓN DEVOLUCIÓN DE DINERO	19-12-2024	Vencida

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibate | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.992.050

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM CUARTO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

04.085.352	05-12-2024	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	JOSÉ JULIÁN DÍAZ RÍOS	SOLICITUD LIQUIDACIÓN PARA LA COMPRA DE MUNICIÓN.	27-12-2024	vencida
04.085.360	04-12-2024	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	YEISON RAFAEL DUARTE BERRIO	SOLICITUD CAMBIO DE REFERENCIA DE GLOCK 17 A GLOCK 19	26-12-2024	vencida
04.086.663	04-12-2024	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	HECTOR DANIEL LOPEZ ESCOBAR	SOLICITUD CAMBIO DE PISTOLA GLOCK 17 A GLOCK 19	26-12-2024	vencida

GERENCIA FINANCIERA

ID	Fecha inicio	Tipo de Petición	Tiempos de Respuesta	Entidad	Descripción	Fecha final	Estado
04.057.534	21-10-2024	TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE	15 DÍAS HÁBILES	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	SOLICITUD CERTIFICACIÓN	13-11-2024	Vencida
04.065.949	07-11-2024	CONSULTAS DE INFORMACIÓN	30 DÍAS HÁBILES	SOCIEDAD MINERA HIDALGOS SA	PETICIÓN REEMBOLSO SALDO A FAVOR	20-12-2024	Vencida

A. ESTADO- PETICIONES INTERPUESTAS POR LA VEEDURÍA CIUDADANA

Durante el cuarto trimestre del 2024 no se evidenciaron peticiones por parte de la Veeduría Ciudadana.

• TRASLADO POR COMPETENCIA

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 remitario 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.

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibate | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.992.050

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM CUARTO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM-DCCA	195	195
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	195	195

SOLICITUDES RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y demás comunicaciones entrantes interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas a 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.

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
Correo Electrónico indumil@indumil.gov.co	366	52%
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)	335	48%
Fax	0	0
TOTAL	701	100%

MULTICANALES-PREGUNTAS FRECUENTES		
MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
Chat institucional	81	4%
Línea Anticorrupción	0	0
Buzón de Sugerencias	0	0
Atención Presencial	12	1%
Atención Telefónica	310	18%
WhatsApp	1141	65%
Buzón Contáctenos	203	12%
TOTAL	1747	100%

De las 310 llamadas que ingresaron al PBX de la Industria Militar (57-1) 220-7800 en el cuarto trimestre del 2024, 76 fueron trasladadas por competencia al Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (DCCAE), por concepto de:

- Cesión de Armas
- Adquisición de Armas
- Permisos o Salvoconducto de porte o tenencia
- Descargo de Arma

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / sovtransparente@indumil.gov.co

No. 02.992.050

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM CUARTO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

- 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

• **BUZÓN CONTACTENOS**

Durante el trimestre de octubre, noviembre y diciembre, la Industria Militar recibió un total de 203 PQRSF, a través del buzón contactenos, establecido en la página web de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Oficina Control Interno Disciplinario	denuncia y anónimo	5
Vicepresidencia Comercial	Solicitud de Información y traslados por competencia	173
Vicepresidencia Corporativa	Solicitud de información laboral	21
Vicepresidencia de Operaciones	Concepto técnico	4
TOTAL		203

• **ORC (ORDENES DE RECLAMACIÓN POR CALIDAD)**

Durante el cuarto trimestre comprendido entre octubre a diciembre del presente año, ingresaron a la Industria militar un total de 14 ORC, las cuales fueron creadas según los parámetros establecidos en el procedimiento **IM OC GME PR 012- PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS PQRSF**. En la presente gráfica se puede evidenciar que la línea con más ORC corresponde a Armas y Municiones con el 79%, seguida de Explosivos con un porcentaje del 14%, por último, se encuentra la línea de metalmecánica con el 7%. De las 14 ORC, 4 de ellas son comercializadas.



Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 - 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibató | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha - Cundinamarca | Cra. 17 No 30 - 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso - Boyacá | Calle 54. No 10 D - 10.

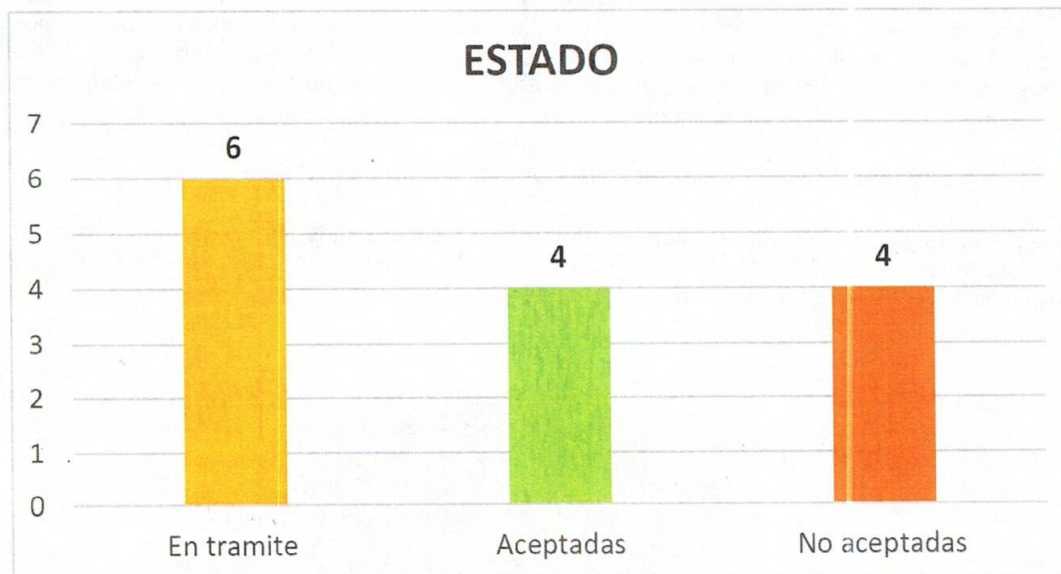
Tel. 57 (1) 220-7800

Indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.992.050

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM CUARTO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

Según la presente gráfica se puede evidenciar que 6 de las 14 ORC registradas durante el cuarto trimestre del 2024 se encuentran en trámite por parte de las fábricas en cuanto a informe final de la investigación, 4 de ellas ya fueron cerradas y aceptadas como garantía y los 4 restantes no fueron aceptadas como garantía.



A. METODOLOGÍA

1. Se notificaron alertas de seguimiento a los procesos implicados, por concepto de PQRSF en estado vencido y en términos, en donde se evidenció respuesta por parte de los mismos durante el trimestre.
2. Se elaboró plan de mejoramiento solicitado por la presidencia con documento 02.936.216 - IM OC DCC GME VCM PLAN DE MEJORAMIENTO GESTIÓN DE PQRSF del cual se lleva un cumplimiento del 90%, se ha desarrollado estas actividades a corte de diciembre:
 - Reportar a control disciplinario interno las respuestas dadas por los procesos fuera de términos y vencidas PQRSF, (se anexan oficio synergy)
 - Correos electrónicos de seguimiento sobre el estado de PQRSF (se anexan correos).
 - Se realizó la Modificación del gestor documental synergy que permita tipificar las diferentes modalidades de petición. (se anexan actas de reunión)
 - Se realizaron informativos para sensibilizar a los funcionarios acerca de la importancia de las respuestas oportunas a las PQRSF.

No. 02.992.050

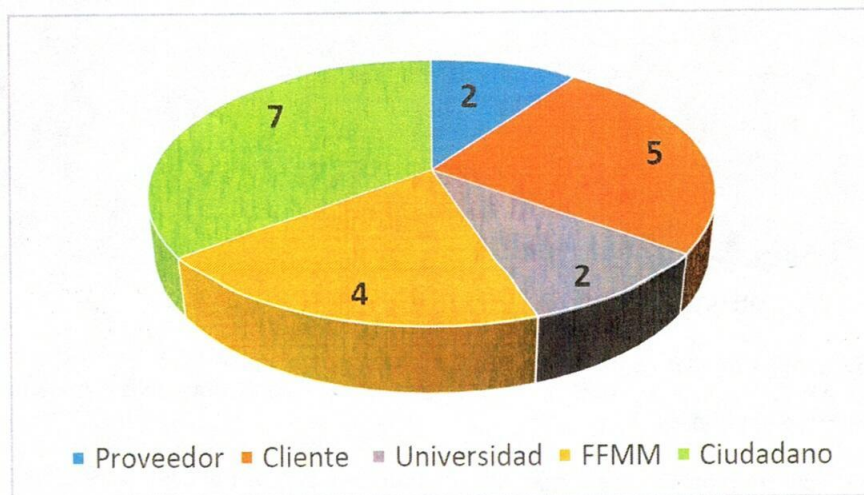
ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM CUARTO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

B. SATISFACCIÓN RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE PQRSF

Con el ánimo de medir la satisfacción en cuanto al tema de respuestas a requerimiento de PQRSF durante la vigencia del cuarto trimestre del 2024, nos permitimos relacionar los resultados de la calificación otorgada por parte de los ciudadanos a través de una encuesta de satisfacción elaborada por parte de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, esto con el fin de mejorar la calidad en la respuesta que se otorga con respecto a la entrega de información sobre productos, prestación de servicios y/o trámites ofrecidos por la Industria Militar. Se tomó contacto vía teléfono con 20 ciudadanos a los cuales se les aplico encuesta y se obtuvo los siguientes resultados:

1. ¿A qué tipo de usuarios caracterizados por Indumil pertenece?

En la presente gráfica se evidencia que los ciudadanos fueron la parte interesada que más interactuó a la hora de responder las encuestas con un total de 7, seguido de los clientes con un total de 5 y miembros de las Fuerzas Militares con un total de 4.

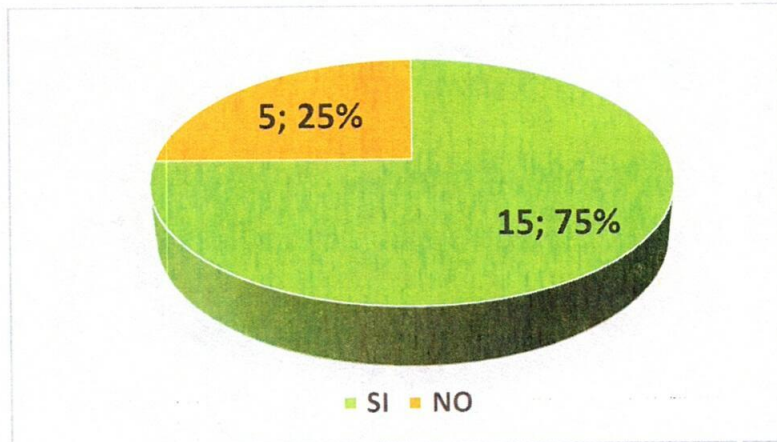


2. Oportunidad: ¿La respuesta llegó durante el término en días hábiles establecidos por la ley 1755 de 2015 modificado por decreto 491 del 2020?

Respecto a la gráfica número 2 se evidencia que en cuanto al tiempo de entrega de la respuesta 5 encuestados muestran inconformismo, mientras que los 15 restantes afirman que si se allego respuesta oportuna por parte de INDUMIL a sus solicitudes.

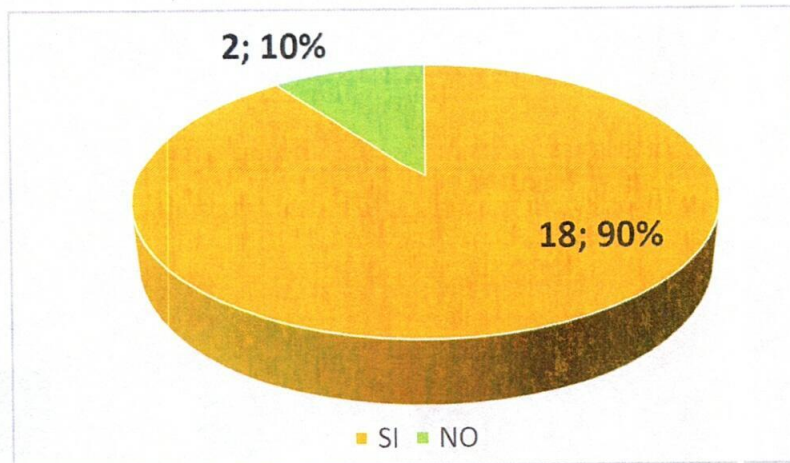
No. 02.992.050

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM CUARTO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024



3. **Claridad:** ¿La respuesta fue comprensible, con lenguaje claro y bien redactada?

Con relación a esta gráfica se puede determinar que la respuesta fue comprensible y el lenguaje utilizado para 18 personas es claro y solo para 2 personas no lo fue, indicando que a pesar de que el número es bajo se deben crear nuevas iniciativas para fortalecer las respuestas que dan las diferentes áreas.



4. **Pertenencia:** ¿El texto responde a la pregunta o solicitud realizada?

En esta gráfica se puede determinar que 19 de los encuestados están de acuerdo en que el texto de respuesta da contestación a sus necesidades, solamente 1 de ellos dice que no responde a sus necesidades, indicando un nivel de satisfacción en general bueno.

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibató | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

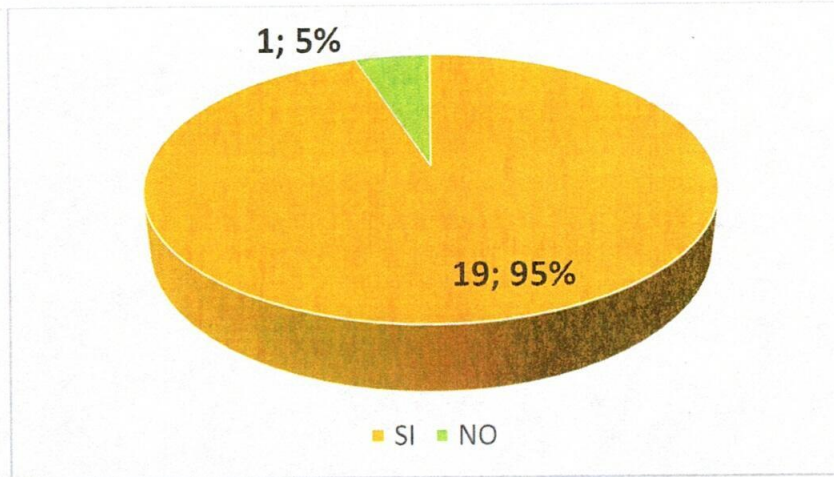
Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / sovtransparente@indumil.gov.co

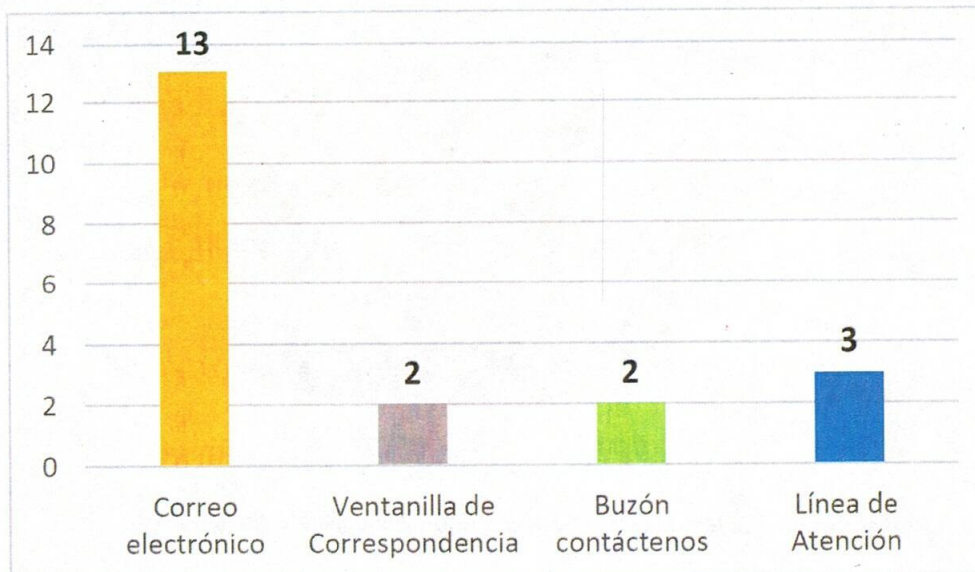
No. 02.992.050

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM CUARTO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024



5. **Canales:** Indique el canal por el cual usted interpuso su PQRSF

En esta gráfica se puede evidenciar que el canal con mayor usabilidad corresponde al correo electrónico con un total de 13, seguido de la línea de atención con un total de 3, los canales de ventanilla de correspondencia y buzón contáctenos obtuvieron un puntaje de 2 c/u.



Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

Indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.992.050

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM CUARTO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

6. **Pertenencia:** De los canales dispuestos por la Industria Militar, como califica su usabilidad.

En cuanto al tema de usabilidad de canales se puede observar que 16 personas lo califican como bueno, 3 como regular y solo 1 como excelente, lo que quiere decir que el nivel de satisfacción esta entre el 80% al 90%.



I. CONCLUSIONES

- Se evidencia que a la fecha se registraron 10 peticiones en estado vencido por parte de los procesos, se aclara que la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana emitió notificaciones de alerta mediante correo electrónico con el ánimo de llevar a cabo un seguimiento continuo de las diferentes solicitudes vencidas y en trámite.
- 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. 4 del procedimiento para la atención, participación y orientación Ciudadana **IM OC SGE PR 001 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSF.**
- Se informa que para la presente vigencia se cuenta con un total de **546** solicitudes en estado terminado, dando cumplimiento a la ley 1755 de 2015 esto corresponde al **78%** de las **701** PQRSF que ingresaron a través de los diferentes canales habilitados para tal fin.
- A la fecha se cuenta con **145** solicitudes en trámite de respuesta, la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana emite recordatorios de manera semanal a los diferentes procesos.
- Conforme a la resolución **54 de 2017 Departamento Administrativo de la Función Pública** y al Decreto **156 de 2022 "Por el cual se modifica la estructura de la Industria Militar – INDUMIL"**

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibate | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.992.050

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM CUARTO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

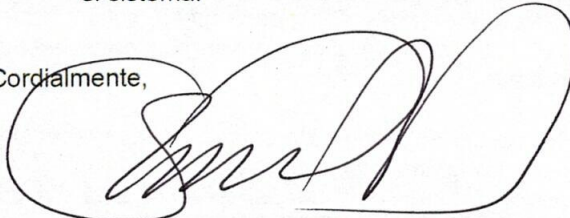
ARTÍCULO 6. Funciones de la Oficina de Control Disciplinario Interno 3. Recibir las denuncias o quejas por las violaciones de las normas constitucionales o legales en que puedan incurrir los servidores públicos y/o trabajadores oficiales de la Empresa.

La Dirección de Cliente no realizará control ni seguimiento a las denuncias de acuerdo a lo anteriormente informado, por lo que se solicita que este indicador se re direcciona al proceso competente.

II. ACCIONES DE MEJORA A REALIZAR

- Realizar talleres con los funcionarios de la Industria Militar sobre la importancia del servicio al ciudadano que tienen las entidades públicas.
- Capacitar a funcionarios y ciudadanos acerca de los trámites que se realizan ante la Industria Militar con el fin de generar claridad frente al paso a paso de los mismos.
- Realizar memorandos de manera mensual a la oficina de Control Disciplinario interno con el fin de dar a conocer un reporte de las PQRSF pendientes de respuesta por parte de los procesos involucrados.
- Incentivar a los funcionarios mediante actividades interactivas sobre el uso adecuado del gestor documental, esto con el fin de que se deje trazabilidad de la respuesta e información el sistema.

Cordialmente,



CR (RA) JUAN CARLOS MAZO GIRALDO
Presidente de la Industria Militar

Anexos:

- Cuadro seguimiento Control PQRSF
- Planillas octubre, noviembre y diciembre Synergy
- Correos y oficios de recordatorio.
- Boletines informativos septiembre a diciembre

Elaboró: Laura Yesenia Lamus Gonzalez, Profesional DCC
Revisó: Camilo Eduardo Castro Suarez, Director DCC
Vo.Bo: RRH. Juan Elias Raad Peñaranda, Gerente de Mercadeo
Vo.Bo: Coronel (R) Fabian Ricardo Giraldo Chaparro, Vicepresidente Comercial
Vo.Bo Abogada Esmeralda Mora Gomez, Profesional Master Presidencia

Con copia al Ministerio de Defensa Nacional.

Industria Militar - INDUMIL

www.Indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 - 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibató | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha - Cundinamarca | Cra. 17 No 30 - 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso - Boyacá | Calle 54. No 10 D - 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

Indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co