



PLAN DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

2025



El Plan de Atención y Servicio al Ciudadano a aplicar para el año 2025 contemplará la continuación del proceso de implementación de la política de atención al ciudadano, y el seguimiento y cumplimiento del manual de servicio al cliente y atención al ciudadano. En este documento se consignarán los lineamientos que deben asumir todos aquellos Servidores Públicos que interactúan con los ciudadanos, entidades públicas o entidades privadas que cumplan con funciones públicas.



Esta herramienta será de obligatorio cumplimiento para quienes hagan parte de la Industria Militar, sin importar el tipo de vinculación con él y si atienden o no a los ciudadanos de manera directa.

Dentro de la formulación del plan y siguiendo las actividades o acciones de mejora contempladas en el plan de acción de servicio al ciudadano estas contribuirán a mejorar el servicio al ciudadano en la entidad.



De esta forma, Indumil crea estrategias que permitan mayor participación ciudadana, mayor interacción con el público, no solo a través de cursos, capacitaciones o eventos enfocados a una población específica, sino por el contrario realizara eventos a donde se llegue a varios sectores sociales que permitan una mayor interacción entidad-ciudadano, dichas actividades se soportaran adicionalmente con las realizadas a través de la sala de servicio al público y la biblioteca con que cuenta la entidad.



Actividades	Responsable	Fecha de Entrega
<p>Consolidar un equipo de trabajo interdisciplinario enfocado a realizar todas las actividades correspondientes a la Atención del servicio al Ciudadano.</p>	<p>Designados de las Áreas de la Industria Militar</p>	<p>31/07/2025</p>
<p>Actualizar la caracterización de usuarios, ciudadanos y demás grupos de interés de INDUMIL publicada en la página web</p>	<p>Dirección de Cliente y Atención Ciudadana</p>	<p>10/03/2025</p>
<p>Permitir que las llamadas puedan ser grabadas y monitoreadas, además de que cuente con un menú interactivo para que el ciudadano pueda contar con una respuesta oportuna, completa y actualizada, de acuerdo con los cambios administrativos, incluyendo la información de las extensiones de las áreas que conforman la Industria Militar.</p>	<p>Gerencia de T.I</p>	<p>31/12/2025</p>

<p>Gestionar la omnicanalidad como estrategia que integre todos los canales de comunicación de la empresa para crear una experiencia unificada al cliente.</p>	<p>Gerencia de T.I</p>	<p>31/07/2025</p>
<p>Crear un chatbot con aquellas preguntas frecuentes para que el ciudadano pueda contar con una respuesta oportuna, completa, eficaz y actualizada</p>	<p>Gerencia de T.I</p>	<p>31/07/2025</p>
<p>Fortalecer las habilidades de los servidores públicos que atienden y prestan el servicio de atención al ciudadano, de acuerdo a las actividades inmersas en el PAAC.</p>	<p>Dirección de Cliente y Atención Ciudadana</p>	<p>30/06/2025</p>
<p>Dar a conocer el paso a paso para el cargue de respuestas en el gestor documental a los servidores de la Industria Militar.</p>	<p>Dirección de Cliente y Atención Ciudadana</p>	<p>30/05/2025</p>
<p>Socializar el manual de servicio al cliente y atención al ciudadano a los funcionarios de INDUMIL a través de informativos y/o mesas de trabajo</p>	<p>Dirección de Cliente y Atención Ciudadana</p>	<p>30/10/2025</p>