

Al contestar cite estos datos:

Radicado No: 03.027.442

Fecha Elaboración: 04/04/2025 10:57

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2025

Doctora

YASIRA SIRLEY PEREA MORENO

Jefe de la Oficina Relación con el Ciudadano

tramitesyserviciosugg@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 Dirección de Cliente y Atención Ciudadana se permite dar a conocer el informe correspondiente a la gestión de PQRSF del primer trimestre de la vigencia 2025.

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**



SC-537-1, 2, 3



SA-344-1, 2, 3



OS-316-1, 2, 3



CMD-56-00014



Importador - Res. 011940
Exportador - Res. 011941



CLBG 00698-1-2



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" 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

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2025

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.
- 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. 03.027.442

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2025

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.

TIPO	DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA
CONSULTAS DE INFORMACIÓN (refiere a trazabilidades de armas, municiones o explosivos, conceptos técnicos sobre productos, devoluciones de dinero, saldos a favor, solicitud de cotizaciones)	30 DÍAS HÁBILES
SOLICITUDES ENTIDADES DE CONTROL (refiere a todas las solicitudes que realice la Procuraduría, Contraloría, Personerías, Auditoría General de la República, Defensoría del pueblo, Súper vigilancia, Supe salud)	05 DÍAS HÁBILES
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL (refiere a certificados cetil, certificados laborales información laboral, solicitud de facturas, novedades de factura por contingencia, derechos de petición en donde se solicite información acerca de la empresa, información de proceso compra de arma, solicitudes sobre pruebas balísticas o de laboratorio, solicitudes de destrucción de material)	15 DÍAS HÁBILES
RECONOCIMIENTO Y PAGO EN MATERIA PENSIONAL (bonos pensionales Decreto 790 de 2021)	3 MESES
PETICIONES CONGRESISTAS, SENADORES Y REPRESENTANTES A LA CÁMARA (son solicitudes que tienen prioridad, por ser parte del estado colombiano)	2 DÍAS HÁBILES
SOLICITUDES DE DOCUMENTO O DE INFORMACIÓN (refiere a certificados de IVA, rética, rete fuente, certificado comercial, certificados de proyectos, solicitud de copias, fichas técnicas, información de homologaciones)	10 DÍAS HÁBILES
TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE (refiere a todas las solicitudes que remiten a Indumil y no son competencia de la entidad por lo tanto deben ser trasladadas por competencia a la entidad que corresponda)	05 DÍAS HÁBILES
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	15 DÍAS HÁBILES
PERIODISTAS (las solicitudes que hagan canales de televisión, emisoras, periódicos etc. deben ser atendidas de manera PRIORITARIA en cuanto llegue la PQRS)	2 DÍAS HÁBILES

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

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2025

QUEJAS (refiere a la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad de una persona frente al servicio o producto que se presta por parte de una entidad)	15 DÍAS HÁBILES
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA (información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la ley 1712 de 2014).	15 DÍAS HÁBILES
Reclamos (Ordenes de reclamación por Calidad- ORC)	Quince (15) Días hábiles para la atención inicial y 40 o 60 días para la investigación hecha por la fábrica. Para conocer el proceso de las reclamaciones en fábricas por favor dirijase al manual de servicio al cliente.

Los términos para 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 medio de ingresó.”

III. ESTADO DE SOLICITUDES DE PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2024

PERIODO ANTERIOR (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%

No. 03.027.442

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2025

PERIODO ACTUAL (ENERO, FEBRERO Y MARZO 2025)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1277	1087	14	85	1%

Notas:

- De las 10 PQRSF que se reportaron como vencidas en el periodo comprendido entre (OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE) correspondientes al cuarto trimestre del 2024, actualmente ya no están vencidas, puesto que se cargó la respuesta en el flujo de trabajo del gestor documental synergy.
- De las 1277 solicitudes que ingresaron durante el primer trimestre el 14% se encuentran dentro de los términos establecidos por la ley 1755 de 2015 para dar respuesta, que corresponde a 176 solicitudes.
- Las solicitudes que se respondan después del 03/04/2025 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 a la Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016 emitida por el Ministerio de Defensa Nacional).

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	1	0	0	0	0	1	100%	1

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

**ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL
PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR
DEFENSA AÑO 2025**

Vicepresidencia Corporativa	577	0	0	0	0	577	87%	505
Vicepresidencia de Operaciones	105	0	0	0	0	105	90%	94
Vicepresidencia Comercial	428	1	0	0	0	429	90%	383
Oficina de Seguridad y Defensa	5	0	0	82	0	87	46%	38
Oficina de Planeación	4	0	0	0	0	4	50%	2
Oficina de Control Interno	11	0	0	0	0	11	100%	11
Oficina Legal	63	0	0	0	0	63	84%	53
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1194	1	0	82	0	1277	85%	1087

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.

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	361	0	361	81%	292
"SOLICITUDES ENTIDADES DE CONTROL (Información contractual)	14	0	0	0	0	14	100%	14

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. 03.027.442

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2025

"SOLICITUDES DE INTERÉS GENERAL Información laboral (Certificados laborales , Nómina, etc.), entregas de Material, Información general, copias valor uso "	386	0	0	0	0	386	81%	313
PETICIONES CONGRESISTAS (Senadores y Representantes)	4	0	0	0	0	4	50%	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES (Ministerio de Defensa Nacional, Ministerio de Justicia, Presidencia de la República, Viceministerio para el GSED)	121	0	0	0	0	121	99%	120
"SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN. Fichas técnicas, información laboral, información contractual."	176	0	0	0	0	176	86%	152
"TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS (DCCA) CGFM (Información permisos de porte, tenencia, salvoconductos, sesión de armas etc.)"	180	0	0	0	0	180	100%	180
SOLICITUDES BONOS PENSIONALES - TÉRMINOS EN CUMPLIMIENTO A LA LEY 797 DE 2003	31	0	0	0	0	31	32%	10
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	0	2	0	0	0	2	100%	2
PERIODISTAS	1	0	0	0	0	1	100%	1
PETICIÓN DE UNA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA	1	0	0	0	0	1	100%	1
TOTAL	804	2	0	361	0	1277	85%	1087

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 / govtransparente@indumil.gov.co

**ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL
PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR
DEFENSA AÑO 2025**

VI. PETICIONES EN ESTADO VENCIDO POR PROCESO

GERENCIA DE VENTAS

ID	Tipificación	Tiempos de Respuesta	Fecha final	Gerencia
04.119.503	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	12-03-2025	Gerencia de ventas
04.120.489	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	14-03-2025	Gerencia de ventas
04.123.301	SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN	10 DÍAS HÁBILES	12-03-2025	Gerencia de ventas
04.124.962	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	20-03-2025	Gerencia de ventas
04.128.172	SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN	10 DÍAS HÁBILES	17-03-2025	Gerencia de ventas
04.128.252	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	25-03-2025	Gerencia de ventas
04.130.510	SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN	10 DÍAS HÁBILES	20-03-2025	Gerencia de ventas
04.131.679	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	26-03-2025	Gerencia de ventas
04.131.886	SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN	10 DÍAS HÁBILES	19-03-2025	Gerencia de ventas
04.133.895	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	01-04-2025	Gerencia de ventas
04.138.219	SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN	10 DÍAS HÁBILES	31-03-2025	Gerencia de ventas
04.138.705	SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN	10 DÍAS HÁBILES	31-03-2025	Gerencia de ventas

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. 03.027.442

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2025

GERENCIA FINANCIERA

ID	Tipificación	Tiempos de Respuesta	Fecha final	Gerencia
04.128.472	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	26-03-2025	Gerencia Financiera

GERENCIA DE PRODUCCIÓN

ID	Tipificación	Tiempos de Respuesta	Fecha final	Gerencia
04.137.417	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	04-04-2025	Gerencia de Producción

A. ESTADO- PETICIONES INTERPUESTAS POR LA VEEDURÍA CIUDADANA

Durante el primer trimestre del 2025 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 remitido 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.

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM-DCCA	180	180
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	180	180

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

**ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL
PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR
DEFENSA AÑO 2025**

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	1108	87%
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)	169	13%
Fax	0	0
TOTAL	1277	100%

MULTICANALES-PREGUNTAS FRECUENTES		
MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
Chat institucional	0	0
Línea Anticorrupción	0	0
Buzón de Sugerencias	0	0
Atención Presencial	2	1%
Atención Telefónico	232	16%
WhatsApp	980	70%
Buzón Contáctenos	186	13%
TOTAL	1400	100%

De las **232** llamadas que ingresaron al PBX de la Industria Militar **(57-1) 220-7800** en el primer trimestre del 2025, **106** fueron trasladadas por competencia al Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (**DCCAE**), por concepto 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

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. 03.027.442

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2025

• **BUZÓN CONTÁCTENOS**

Durante el trimestre primer trimestre del 2025 la Industria Militar recibió un total de **184** PQRSF, a través del buzón contáctenos, establecido en la página web de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Vicepresidencia Corporativa	Consultas de información, peticiones de certificados IVA y laborales, conceptos técnicos	27
Vicepresidencia Comercial	Peticiones de interés general, traslados por competencia	143
Vicepresidencia de Operaciones	Conceptos, fichas técnicas, información general	10
Oficina Legal	Derechos de petición	3
Oficina de Control Interno Disciplinario	Denuncia anónima	1
TOTAL		184

A. METODOLOGÍA

1. Se notificaron alertas de seguimiento a los procesos implicados, por concepto de PQRSF en estado vencido y en términos mediante correos electrónicos y oficios semanalmente, en donde se evidenció respuesta por parte de los mismos durante el trimestre.
2. Se generaron tableros de control en Power B.I para llevar las estadísticas de las PQRSF por procesos.
3. Se envió el procedimiento de atención al ciudadano: requerimientos PQRSF a discusión bajo caso número 5703.
4. Se realizaron protocolos de atención a PQRSF los cuales serán divulgados y socializados mediante indunet app de funcionarios de la Industria Militar, mesas de trabajo y correo institucional.
5. Se han realizado mesas de trabajo en conjunto con la Oficina de Control Disciplinario con el fin de indagar y llevar un seguimiento mensual sobre soluciones a PQRSF en estado vencido.
6. Se realizaron mesas de trabajo con la Gerencia de T.I para la implementación de un nuevo módulo de atención a las PQRSF, mas automatizado.

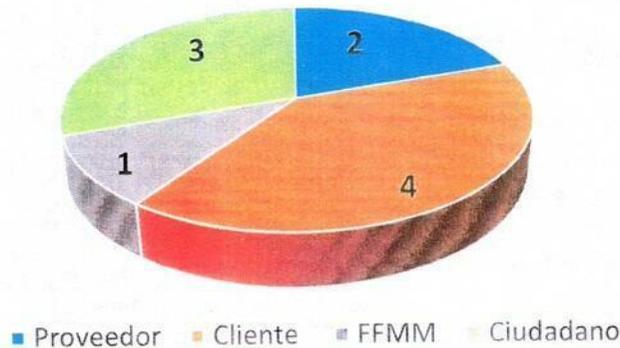
B. SATISFACCIÓN RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Con el ánimo de medir la satisfacción en cuanto al tema de respuestas a requerimiento de PQRSF durante la vigencia del primer trimestre del 2025, nos permitimos relacionar los resultados de la

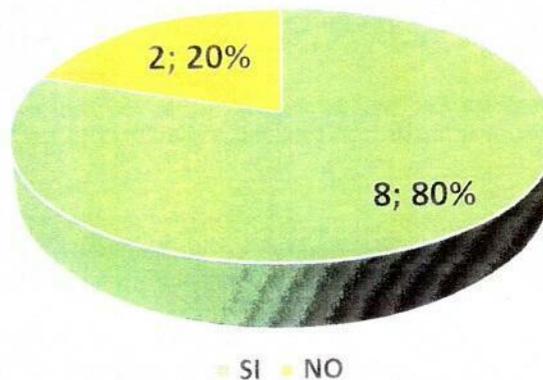
ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2025

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 envió encuesta vía correo a 10 ciudadanos a los cuales se les aplico encuesta y se obtuvo los siguientes resultados:

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



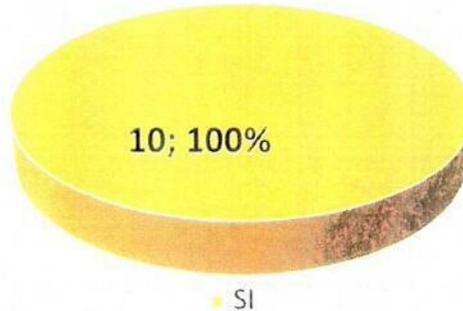
2. Oportunidad: ¿La respuesta llego durante el termino en días hábiles establecidos por la ley 1755 de 2015 modificado por decreto 491 del 2020?



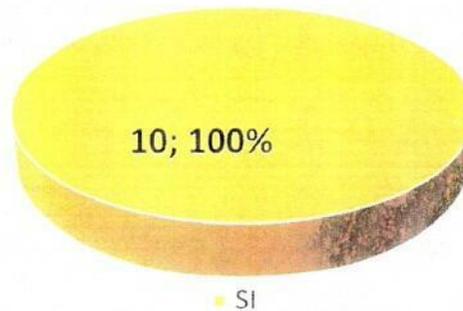
No. 03.027.442

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2025

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



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



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



ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2025

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



I. CONCLUSIONES

- Se evidencia que a la fecha se registraron 14 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 y oficios en físico de manera semanal con el ánimo de llevar a cabo un seguimiento continuo de las diferentes solicitudes vencidas y en trámite.
- Se informa que para la presente vigencia se cuenta con un total de **1087** solicitudes en estado terminado, dando cumplimiento a la ley 1755 de 2015 esto corresponde al **85%** de las **1277** PQRSF que ingresaron a través de los diferentes canales habilitados para tal fin.
- A la fecha se cuenta con **176** 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"**

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.

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 / scvtransparente@indumil.gov.co

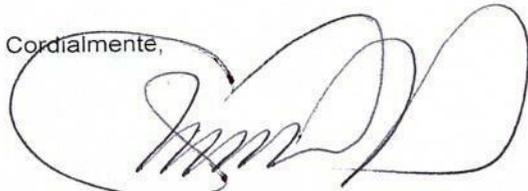
No. 03.027.442

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL
PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR
DEFENSA AÑO 2025

II. ACCIONES DE MEJORA A REALIZAR

- Realizar capacitaciones o mesas de trabajo con los funcionarios de la Industria Militar sobre la importancia del servicio al ciudadano que tienen las entidades públicas, protocolos de servicio y atención escrita a las PQRSF.
- Realizar actividades de participación con los grupos de interés de la Industria Militar, con el fin de identificar acciones de mejora en procesos, productos y servicios ofrecidos por Indumil.
- Continuar con la ejecución de mesas de trabajo en conjunto con la Oficina de Control Disciplinario Interno para minimizar las PQRSF en estado vencido.
- 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.
- Se notificarán alertas de seguimiento a los procesos implicados, por concepto de PQRSF en estado vencido y en términos mediante correos electrónicos y oficios semanalmente.

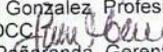
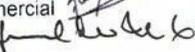
Cordialmente,



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

Anexos:

- Cuadro seguimiento Control PQRSF
- Correos y oficios de recordatorio.
- Boletines informativos enero a marzo
- Plantillas power B.I

Elaboró: Laura Yesenia Lamus Gonzalez, Profesional DCC 
Revisó: Lina Marín, Directora DCC 
Vo.Bo: RR.II. 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 

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