

MEMORANDO

Al contestar cite estos datos:

Radicado No: 03.079.377

Fecha Elaboración: 05/08/2025 14:18

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF 1ER SEMESTRE 2025

PARA : PRESIDENCIA DE LA INDUSTRIA MILITAR

DE : OFICINA DE CONTROL INTERNO

En desarrollo del cronograma de actividades de la Oficina de Control Interno de la vigencia 2025, en cumplimiento del rol *"Relación con entes externos de control"* y el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 *"Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos ... La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular..."*, me permito comunicar al señor Coronel (R) Presidente de la Industria Militar y con destino a la Vicepresidencia Comercial, el resultado del seguimiento y evaluación al proceso Atención Ciudadana; peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, recibidas en la Industria Militar en el primer semestre 2025.

OBJETIVO GENERAL

Contribuir al cumplimiento de los objetivos de la Industria Militar a través de la gestión de los roles asignados a la Oficina de Control Interno, adelantando la evaluación independiente, selectiva, sistémica y objetiva, basada en riesgos, fortaleciendo el mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno, teniendo como referente la aplicación de los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión Integral, la legislación y normas vigentes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el control para el seguimiento de la gestión a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas por la Industria Militar, de acuerdo con la normatividad vigente y la gestión desarrollada por la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana y los procesos responsables de atención a las comunicaciones recibidas.
- Realizar verificaciones selectivas al control, registro y respuestas de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas en el primer semestre del año 2025.



ISO 9001



ISO 14001



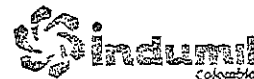
ISO 45001



Importador - Res. 013940
Exportador - Res. 013941



Res. No CSR 0536 - 2021



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 / sovtransparente@indumil.gov.co

6 AGO 2025

Cuñ 8+ 28

OFICINA GESTIÓN Y CUMPLIMIENTO

OFICINAS CENTRALES

Página 1 de 16

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF 1ER SEMESTRE 2025**ALCANCE**

El presente informe tiene como propósito dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en lo relacionado con la vigilancia del proceso de Atención Ciudadana por parte de la Oficina de Control Interno, así como al rol institucional de "Relación con entes externos de control".

El informe comprende el seguimiento y evaluación de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas por la Industria Militar durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025. Se incluye el análisis cuantitativo de la información registrada en los sistemas institucionales dispuestos para la atención al ciudadano, así como el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la calidad del servicio prestado.

MARCO LEGAL.

- Constitución Política de Colombia 1991. Artículo 23. *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución"*.
- Ley 87 de 1993 *"Por el cual se establecen las normas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado y se dictan otras disposiciones"*.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 *"Por el cual se regula el Derecho fundamental de petición y se sustituye el título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.
- Ley 1712 del 6 de marzo 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"*.
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011. Artículo 76. *"Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, que trata - en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad"*.
- Ley 1437 del 18 de enero de 2011, *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.
- Decreto 648 de 2017 *"Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública"*, artículo. No. 17 Roles de las Unidades u Oficinas de Control Interno.
- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, *"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"*.
- Decreto 103 del 20 de enero de 2015, *"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"*.
- Decreto 491 del 28 de marzo 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. Artículo 5. Ampliación de términos para atender las Peticiones"*.

No. 03.079.377

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF 1ER SEMESTRE 2025

- Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016 Ministerio de Defensa Nacional "Presentación informe trimestral".
- Directiva No. 02.958.792 "IM OC PIM USO OBLIGATORIO DEL SISTEMA DOCUMENTAL SYNERGY".
- Procedimiento de servicio al cliente para la atención a requerimientos de PQRSDF Cód.: IM OC GME PR 012 Rev. 9.
- Instructivo para la recepción, radicación, registro, distribución y control de las comunicaciones oficiales en la Industria Militar Cód.: IM OS SGE IN 006 Rev. 2.
- Documento estrategias para la construcción del plan de anticorrupción y de atención al ciudadano, versión 2., de la Secretaría de Transparencia - Presidencia de la República.

METODOLOGÍA

- Se realizó verificación selectiva de la siguiente información:
 - ✓ Base de datos remitida por la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana correspondiente al seguimiento de las PQRSDF del primer semestre de 2025.
 - ✓ Reporte gestor documental E-Synergy de las PQRSDF ingresadas en el sistema durante el primer semestre 2025.
 - ✓ Documentos trimestrales Nos. 03.027.442 "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" y 03.066.081 "IM OC DCC GME VCM PIM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2025", para la coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el sector defensa PQRSDF (primer y segundo trimestre 2025).
 - ✓ Trazabilidad de solicitudes de PQRSDF a través del Gestor Documental E-Synergy para evidenciar la gestión y respuesta realizada.

PLANTEAMIENTO O DESARROLLO

De acuerdo a verificación reportada en el gestor documental E-synergy, base de datos Dirección de Cliente y Atención Ciudadana e informes trimestrales remitidos al Ministerio de Defensa se observó:

	PQRSDF REGISTRADAS SYNERGY	PQRSDF REGISTRADAS BASE DE DATOS DCC	PQRSDF REPORTADAS SECTOR DEFENSA
PRIMER TRIMESTRE	1300	1269	1277
SEGUNDO TRIMESTRE	1242	1231	1228
TOTAL	2542	2500	2505

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.

03.079.377

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF 1ER SEMESTRE 2025

Se identificaron 42 requerimientos que no se encuentran registrados en la base de datos del sistema de seguimiento de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, lo que genera inconsistencias en la información reportada sobre las PQRSDF, a continuación, se relacionan los requerimientos:

No.	FECHA	No. REQUERIMIENTO	ASUNTO	OBSERVACIÓN
1	03/01/2025	04.095.245	02.993.342 — BZ2024-1887424-3814719 SOLICITUD RECONOCIMIENTO, PENSIÓN DE VEJEZ RADICADO 2024-26791296	Se pidió su eliminación con mesa de ayuda No. 38990.
2	03/01/2025	04.095.246	02.993.343 — BZ2024-20198338-3824880 RESPUESTA A SOLICITUD BONO PENSIONAL SR. VELASQUEZ PALACIOS JOSE ALVINO	Se pidió su eliminación con mesa de ayuda No. 38990.
3	03/01/2025	04.095.247	02.993.344 — BZ2024-25283323-3832582 RESPUESTA A SOLICITUD BONO PENSIONAL SR. SANABRIA BONILLA LUIS ANTONIO	Se pidió su eliminación con mesa de ayuda No. 38990.
4	29/01/2025	04.104.393	03.000.223 — CORREO PETICIÓN CERTIFICADOS DE RETENCIÓN EN LA RETEFUENTE, RETEIVA Y RETEICA AÑO 2024	Se pidió la anulación con el SYNERGY 39729 — documento eliminado.
5	03/02/2025	04.106.668	03.001.176 — CORREO SOLICITUD TERMINACIÓN PROCESO SR. WILLIAM ENRIQUE ARIAS FLOREZ	Se solicitó anular por mesa de ayuda 39884.
6	12/02/2025	04.113.802	03.005.889 — BZ2024-8401877-0361274 RESPUESTA RADICADO 2024-8401877	Favor no trabajar en este requerimiento ya que no es una petición gracias.
7	17/02/2025	04.116.923	03.007.560 — CORREO SEE2025-013561 RECONOCIMIENTO PENSIÓN DE VEJEZ TIEMPOS PRIVADOS SRA. YOLANDA LONDOÑO ALVAREZ	Por favor no trabajar en este requerimiento, a petición de talento Humano solicitamos se cambie la serie. No se ha anulado el requerimiento.
8	18/02/2025	04.117.638	03.008.092 — CORREO MEMORANDO RADICACIÓN DE SOLICITUD 11001310500720190022900	Solicitamos la anulación del requerimiento 04.117.638, por mesa de ayuda 40.305.
9	20/02/2025	04.119.346	03.009.070 — CORREO REMITEN RESULTADO DE REEVALUACIÓN PROVEEDORES JULIO A DICIEMBRE DE 2024	Anulación bajo mesa de ayuda Ticket# 40385.
10	20-02-2025	04.119.374	03.009.092 — CORREO REMITEN RESULTADO DE REEVALUACIÓN PROVEEDORES.	Cordial saludo, solicitamos se revisada y verificada la información ingresada ya que es una reevaluación de proveedor pero es al DCCA a quien califica. Son empresas de seguridad realizan la calificación de los tramiten que realizan ante esta entidad. No se ha anulado el requerimiento.
11	20/02/2025	04.119.503	03.009.164 — CORREO SOLICITUD REUNIÓN PRESENCIAL	No se catalogará como pqrs según lo informado

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

Oficinas Centrales "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica de Explosivos "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.

03.079.377

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF 1ER SEMESTRE 2025

No.	FECHA	No. REQUERIMIENTO	ASUNTO	OBSERVACIÓN
			CERTIFICACIÓN PARA LA FABRICACIÓN DE POLVORINES	por la dirección de producto manufacturado. Se verificó trazabilidad se evidenció que se tuvo en cuenta en el primer trimestre como PQRSDF en el mes de abril ya no se tipificó como tal. No se eliminó el requerimiento.
12	24/02/2025	04.121.446	03.010.211 — SEE2025-019023 RECONOCIMIENTO PENSIÓN DE VEJEZ TIEMPOS PÚBLICOS SRA. ANA DELISA RINCON CELY	De manera atenta me permito informar que la presente corresponde a una notificación de reconocimiento pensional que se encuentra sujeta al retiro de la funcionaria y no a una solicitud. Se verificó trazabilidad se evidenció que se tuvo en cuenta en el segundo trimestre como PQRSDF. No se eliminó el requerimiento.
13	25/02/2025	04.122.437	03.010.822 — CORREO E-2025-001412 SOLICITUD ACTUALIZACIÓN INVITACIÓN A CONTRATAR	Según lo informado por oficina legal no refiere a pqrs. No se eliminó el requerimiento.
14	26/02/2025	04.123.880	03.011.519 — CORREO SOLICITUD DILIGENCIAMIENTO COMPROMISOS COMITÉ AUDITORÍA INTERNA SECTORIAL	Anulación bajo mesa de ayuda Ticket# 41230.
15	07/03/2025	04.131.225	03.015.286 — CORREO REMITEN AVISO DE APERTURA REF. Y001387	Anulación bajo mesa de ayuda Ticket# 40892.
16	11/03/2025	04.133.910	03.016.530 — CORREO REMITEN ORDEN DE COMPRA #06 y #07-2025 PARA RECLAMAR EN NILO	Anulación bajo mesa de ayuda Ticket# 40819.
17	11/03/2025	04.134.765	03.016.879 — BZ2024-20504193-0626370 SOLICITUD NOTIFICARSE PARA RADICADO No. 2025-3286984	Según lo consultado con talento humano esto no es pqrs. No se eliminó el requerimiento.
18	12/03/2025	04.135.923	03.017.341 — CORREO REMITEN DECLARACIÓN DE INSTALACIONES DE PRODUCCIÓN QUÍMICA	Anulación bajo mesa de ayuda Ticket# 41297.
19	12/03/2025	04.135.947	03.017.361 — CORREO SOLICITUD APROBACION INICIO PROCESO DE HOMOLOGACION COPAS 9MM - UNISOURCE - INDIA	Anulación bajo mesa de ayuda Ticket# 40857. Documento eliminado.
20	17/03/2025	04.139.404	03.018.922 — CORREO REMITEN CONTRATO BENEFICIOS REGLAMENTO PARTICIPACION INDUMIL EXPO MINAS 2025 QUITO - ECUADOR PARA FIRMA	Anulación bajo mesa de ayuda Ticket# 41230.
21	19/03/2025	04.141.668	03.019.986 — CORREO TRASLADO POR COMPETENCIA AYUDAS	Se realizó mesa de ayuda con No. 41 122 -

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.

03.079.377

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF 1ER SEMESTRE 2025

No.	FECHA	No. REQUERIMIENTO	ASUNTO	OBSERVACIÓN
				requerimiento no anulado. Documento Eliminado.
22	19/03/2025	04.141.813	03.020.043 — CORREO SOLICITUD CETIL	Anulación bajo mesa de ayuda Ticket# 41022.
23	20/03/2025	04.142.362	03.020.326 — CORREO 0125002966702 IMPORTACIÓN DE CARABINAS DE AIRE COMPRIMIDO	Anulación bajo mesa de ayuda Ticket# 41122.
24	20/03/2025	04.142.758	03.020.543 — CORREO SOLICITUD DEVOLUCIONES DE ANTICIPOS	Anulación bajo mesa de ayuda Ticket# 41059. Documento Eliminado.
25	20/03/2025	04.142.759	03.020.543 — CORREO SOLICITUD DEVOLUCIONES DE ANTICIPOS	Anulación bajo mesa de ayuda Ticket# 41059. Documento Eliminado.
26	20/03/2025	04.143.535	03.020.907 — CORREO SOLICITUD REVISIÓN AL INFORME DE GESTIÓN DE INDUMIL 2024	La presente petición no es PQRS, toda vez que la solicitud va dirigida a la Contraloría General de la Nación – Requerimiento no está eliminado.
27	28/03/2025	04.148.665	03.023.556 — CORREO SOLICITAMOS AMPLIACIÓN DE FECHA DE ENTREGA DE LA COTIZACIÓN	Anulación bajo mesa de ayuda Ticket# 41282.
28	28/03/2025	04.148.695	03.023.576 — CORREO REENVIA INFORMACIÓN RELACIONADA CON CERTIFICACIÓN Y LOS CAMBIOS DE ORION Y SU MARCA	Anulación bajo mesa de ayuda Ticket# 41256.
29	28/03/2025	04.149.629	03.023.859 — 2025-318099-0890676 REMITEN NOTIFICACIÓN RESOLUCIÓN NUMERO RADICADO No. 2025-318099 SR. JOAQUIN ALBERTO DELGADILLO LOPEZ	Anulación bajo mesa de ayuda Ticket# 41297.
30	31/03/2025	04.151.795	03.024.699 — CORREO REMITEN NOTIFICACIÓN DE INCONSISTENCIAS	No es pqrs es informativo. Se encuentra eliminado el requerimiento.
31	31/03/2025	04.152.155	03.024.824 — CORREO REMITEN ACTA DE LIQUIDACIÓN	No es pqrs es un acta de liquidación para conocimiento de indumil. Se encuentra eliminado el requerimiento.
32	03/04/2025	04.156.771	03.026.596 — CORREO REMITE COTIZACIÓN INFORMAL COPA VAINILLA Y COPA PROYECTIL CAL 5 56 MM	Anulación bajo mesa de ayuda Ticket # 41483.
33	04/04/2025	04.158.741	03.027.589 — CORREO CGR-INDUMIL-AF2025 No.10 2025EE0065776 SOLICITUD DE INFORMACIÓN N° 10	No se observa solicitud ni anulación del requerimiento.
34	04/04/2025	04.159.280	03.027.797 — CORREO CGR-INDUMIL-AF2025 No.11 2025EE0066168 SOLICITUD N°11 – PROGRAMACIÓN DE VISITAS FISCALES	Oficina de correspondencia cambiar a serie 56 otros acá la contraloría solo está solicitando un acompañamiento. No se eliminó el requerimiento.

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. 03.079.377

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF 1ER SEMESTRE 2025

No.	FECHA	No. REQUERIMIENTO	ASUNTO	OBSERVACIÓN
35	10/04/2025	04.165.296	03.030.794 — CORREO ACTUALIZACIÓN DOCUMENTOS 2025	No se observa solicitud ni anulación del requerimiento.
36	22/04/2025	04.170.785	03.033.234 — CORREO REMITE SEGUNDA ENCUESTA DE LUBRICANTES 2025	No es pqrs es una encuesta cambiar a serie 56, Anulación bajo mesa de ayuda Ticket # 41816.
37	24/04/2025	04.172.747	03.034.184 — CORREO SOLICITUD REVISIÓN DE ARMA PISTOLA CORDOVA	Se cierra ya que se le dará atención con la ORC No 04.174.168. No se eliminó el requerimiento.
38	06/05/2025	04.181.343	03.038.941 — CORREO REMITE PARTICIPACIÓN OFERTA 82FYGgldA.	Anulación bajo mesa de ayuda Ticket # 42158.
39	07/05/2025	04.183.062	03.039.821 — CORREO 2025219012796493 SOLICITUD COTIZACIÓN DESMILITARIZACIÓN Y DESTRUCCIÓN ARMAMENTO	Por solicitud de comercial solicito se cambie de serie a otros y se observe al coronel Giraldo. No se eliminó el requerimiento.
40	08/05/2025	04.183.574	3.040.241 — ANULACIÓN BAJO MESA DE AYUDA Ticket# 42199	Anulación bajo mesa de ayuda Ticket # 42199. Documento eliminado.
41	20/05/2025	04.192.101	03.045.834 — CORREO REANUDACIÓN PROCESO JURIDICO E-CREDIT-AV.VILLAS	No se va a dar trámite por pqr, ya que esto es una demanda ejecutiva. Se encuentra eliminado el requerimiento.
42	22/05/2025	04.193.587	03.046.872 — CORREO SOLICITUD DE ENSAYOS EN VIDRIO BLINDADO	Se solicita el cambio de serie documental ya que no refiere a una PQR, es una comunicación. — No se eliminó el requerimiento.

Una vez realizada la trazabilidad de los 42 requerimientos, se identificaron las siguientes situaciones:

- En algunos casos no es posible verificar si se trata de una PQRSDF u otra serie documental, toda vez que no existe solicitud de cambio o anulación o se informa que se da cierra por que ya se cuenta con respuesta.
- No se encuentran anulados, aunque se indica que no pertenece a una PQRSDF.
- Se ha eliminado los siguientes documentos principales sin que se evidencie justificación de la eliminación.
 - ✓ Requerimiento 04.104.393 – Documento No. 03.000.223 — CORREO PETICIÓN CERTIFICADOS DE RETENCIÓN EN LA RETEFUENTE, RETEIVA Y RETEICA AÑO 2024.
 - ✓ Requerimiento 04.135.947 – Documento No. 03.017.361 — CORREO SOLICITUD APROBACION INICIO PROCESO DE HOMOLOGACION COPAS 9MM - UNISOURCE – INDIA.
 - ✓ Requerimiento 04.141.668 – Documento No. 03.019.986 — CORREO TRASLADO POR COMPETENCIA AYUDAS.
 - ✓ Requerimientos 04.142.758 y 04.142.759 - 03.020.543 — CORREO SOLICITUD DEVOLUCIONES DE ANTICIPOS.
 - ✓ Requerimientos 04.183.574 - 3.040.241 — ANULACIÓN BAJO MESA DE AYUDA Ticket# 42199.

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. 03.079.377

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF 1ER SEMESTRE 2025

El Proceso Gestión y Cumplimiento emitió documento No. 03.076.717 "IM OC OGC RESPUESTA A SOLICITUD INFORMACIÓN TRAZABILIDAD DOCUMENTOS", donde informa lo siguiente:

No.	FECHA	REQUERIMIENTO	DOCUMENTO	JUSTIFICACIÓN DE LA ANULACIÓN
1	29/01/2025	4.104.393	03.000.223 — CORREO PETICIÓN CERTIFICADOS DE RETENCIÓN EN LA RETEFUENTE, RETEIVA Y RETEICA AÑO 2024	Se solicitó la eliminación de este documento debido a que se refiere a una solicitud de certificados de retención en la rete fuente, reteiva y reteica año 2024. por la empresa PUBLICA S.A.S. el correo remitido es una respuesta de la empresa OXOHOTEL SAS a la empresa PUBLICA S.A.S por lo cual no se debía dar ingreso. (adjuntamos correo).
2	12/03/2025	4.135.947	03.017.361 — CORREO SOLICITUD APROBACION INICIO PROCESO DE HOMOLOGACION COPAS 9MM - UNISOURCE - INDIA	Se solicitó la eliminación del documento y el requerimiento ya que la solicitud ya había sido ingresada con el documento 03.016.579 - CORREO SOLICITUD APROBACION INICIO PROCESO DE HOMOLOGACION COPAS 9MM - UNISOURCE - INDIA y requerimiento 04.134.001 para que no haya duplicidad.
3	19/03/2025	4.141.668	03.019.986 — CORREO TRASLADO POR COMPETENCIA AYUDAS	Se eliminó el documento debido a que es un correo que no es competencia de la INDUSTRIA MILITAR e ingreso como SPAM se recibió en su momento instrucción por GTI y DCC que se eliminaran y no se ingresaran. (adjuntamos correo).
4	20/03/2025	4.142.758 4.142.759	03.020.543 — CORREO SOLICITUD DEVOLUCIONES DE ANTICIPOS	4.142.758 = Se realiza la solicitud de eliminación de este documento por instrucción de la DCC donde nos aclara que no es una PQRS y se genera requerimiento Entrante con observación - Otras comunicaciones oficiales - 04.143.641. 4.142.759 = Se realizó la solicitud de eliminación por instrucción de la DCC quien identifico que se había realizado doble requerimiento Atención de PQRS.
5	8/05/2025	4.183.574	3.040.241 — ANULACIÓN BAJO MESA DE AYUDA Ticket# 42199	Se realizó la solicitud de eliminación porque la solicitud ya había sido ingresada con el documento 03.040.562 - CORREO GS-2025-044879 TRAZABILIDAD PROCESO PENAL 1250 SOLICITUD INFORMACIÓN. Atención de PQRS - 04.184.081.

CLASIFICACIÓN PQRSDF

De acuerdo a la verificación en el Gestor Documental E-Synergy y base datos de Dirección y Atención Ciudadana, se detalla la distribución de los registros según su categoría documental.

CATEGORÍA DOCUMENTAL	1ER TRIMESTRE		2DO TRIMESTRE		TOTAL	
	BASE DE DATOS	SYNERGY	BASE DE DATOS	SYNERGY	BASE DE DATOS	SYNERGY
Consultas de información	359	218	305	304	664	522

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. 03.079.377

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF 1ER SEMESTRE 2025

CATEGORÍA DOCUMENTAL	1ER TRIMESTRE		2DO TRIMESTRE		TOTAL	
	BASE DE DATOS	SYNERGY	BASE DE DATOS	SYNERGY	BASE DE DATOS	SYNERGY
Traslado a un funcionario o entidad competente.	181	179	216	214	397	393
Solicitudes de documentos o de información	176	339	219	226	395	565
Peticiones de interés general	384	389	436	443	820	832
Reconocimiento y pago en materia pensional	28	32	37	37	65	69
Quejas	2	2	2	2	4	4
Petición de una autoridad administrativa	4	14	1	1	5	15
Solicitudes entidades de control	14	14	10	10	24	24
Solicitudes de información entre entidades	120	112	5	5	125	117
Periodistas	1	1	0	0	1	1
TOTAL	1269	1300	1231	1242	2500	2542

La información fue clasificada y evaluada tomando como base los datos consolidados en el gestor documental E-synergy, y base de datos del cuadro de Excel, Se evidencia que una categoría documental no se encuentra establecida de acuerdo al Procedimiento de Servicio al Cliente para la Atención a Requerimientos PQRSDF Cód.: IMOC GME PR 012 Rev. 9 Numeral 4.1.3. TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE DERECHO DE PETICIÓN.

SEGUIMIENTO PQRSDF DIRECCIÓN DE CLIENTE Y ATENCIÓN CIUDADANA

De acuerdo con la verificación realizada a la base de datos de PQRSDF de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, se identificaron 2500 registros, de los cuales 360 corresponden a respuestas terminadas de manera extemporánea, 34 vencidas y 12 sin límite de respuesta. Esto evidencia incumplimientos en los plazos establecidos para emitir respuestas en las distintas modalidades de derecho de petición.

ESTADO	PQRSDF		PORCENTAJE	
	Synergy	Base de datos	Synergy	Base de datos
Terminado	945	1993	37.18%	79.72%
En términos	1357	101	53.38%	4.04%
Extemporánea	189	360	7.48%	14.40%
Vencida	51	34	2.01%	1.36%
Sin límite de respuesta	N/A	12	N/A	0.48%
TOTAL	2.542	2.500	100%	100%

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.

03.079.377

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF 1ER SEMESTRE 2025

PQRSDF VENCIDAS

A continuación, se presenta la distribución las vencidas por dependencia, reflejada en la siguiente tabla:

DEPENDENCIA	VENCIDAS
Oficina de Seguridad y Defensa	7
Vicepresidencia Corporativa	7
Vicepresidencia Comercial	18
Vicepresidencia de Operaciones	2
TOTAL	34

A partir de la información anterior consolidada, se presenta en la siguiente tabla, el detalle de cada solicitud, especificando el tiempo de respuesta en días hábiles, así como el área responsable de su trámite.

No.	REQUERIMIENTO	FECHA RADICACIÓN	TIEMPOS RESPUESTAS (HÁBILES)	FECHA FINAL	ÁREA RESPONSABLE
1	4.127.096	28/02/2025	15 DÍAS	15/05/2025	Oficina de Seguridad y Defensa
2	4.141.935	19/03/2025	30 DÍAS	06/05/2025	Vicepresidencia Comercial
3	4.145.649	25/03/2025	10 DÍAS	02/05/2025	Oficina de Seguridad y Defensa
4	4.145.872	25/03/2025	10 DÍAS	02/05/2025	Oficina de Seguridad y Defensa
5	4.146.448	25/03/2025	30 DÍAS	09/05/2025	Vicepresidencia Comercial
6	4.153.640	01/04/2025	15 DÍAS	24/04/2025	Vicepresidencia Comercial
7	4.156.786	02/04/2025	30 DÍAS	19/05/2025	Oficina de Seguridad y Defensa
8	4.168.838	18/04/2025	30 DÍAS	02/06/2025	Vicepresidencia Comercial
9	4.181.658	05/05/2025	15 DÍAS	26/05/2025	Vicepresidencia Comercial
10	4.186.107	12/05/2025	15 DÍAS	03/06/2025	Vicepresidencia de Operaciones
11	4.190.750	16/05/2025	30 DÍAS	02/07/2025	Vicepresidencia Comercial
12	4.191.720	19/05/2025	15 DÍAS	10/06/2025	Vicepresidencia Comercial
13	4.193.301	21/05/2025	15 DÍAS	12/06/2025	Oficina de Seguridad y Defensa
14	4.195.754	27/05/2025	30 DÍAS	11/07/2025	Vicepresidencia Comercial
15	4.196.594	28/05/2025	15 DÍAS	19/06/2025	Oficina de Seguridad y Defensa
16	4.196.949	28/05/2025	30 DÍAS	11/07/2025	Vicepresidencia Comercial
17	4.197.383	29/05/2025	30 DÍAS	08/07/2025	Oficina de Seguridad y Defensa

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. 03.079.377

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF 1ER SEMESTRE 2025

No.	REQUERIMIENTO	FECHA RADICACIÓN	TIEMPOS RESPUESTAS (HÁBILES)	FECHA FINAL	ÁREA RESPONSABLE
18	4.202.290	06/06/2025	15 DÍAS	30/06/2025	Vicepresidencia Comercial
19	4.204.514	09/06/2025	15 DÍAS	01/07/2025	Vicepresidencia Comercial
20	4.207.188	13/06/2025	15 DÍAS	08/07/2025	Vicepresidencia Comercial
21	4.207.402	16/06/2025	15 DÍAS	09/07/2025	Vicepresidencia Corporativa
22	4.207.585	16/06/2025	15 DÍAS	09/07/2025	Vicepresidencia Corporativa
23	4.207.819	16/06/2025	15 DÍAS	09/07/2025	Vicepresidencia Corporativa
24	4.209.450	17/06/2025	15 DÍAS	11/07/2025	Vicepresidencia Comercial
25	4.209.700	18/06/2025	15 DÍAS	11/07/2025	Vicepresidencia Comercial
26	4.209.936	18/06/2025	15 DÍAS	11/07/2025	Vicepresidencia Comercial
27	4.210.117	18/06/2025	15 DÍAS	11/07/2025	Vicepresidencia Corporativa
28	4.210.251	19/06/2025	15 DÍAS	11/07/2025	Vicepresidencia Corporativa
29	4.210.386	19/06/2025	15 DÍAS	14/07/2025	Vicepresidencia Comercial
30	4.210.416	18/06/2025	15 DÍAS	11/07/2025	Vicepresidencia Comercial
31	4.211.396	18/06/2025	15 DÍAS	11/07/2025	Vicepresidencia Corporativa
32	4.212.149	20/06/2025	10 DÍAS	08/07/2025	Vicepresidencia de Operaciones
33	4.212.386	18/06/2025	15 DÍAS	11/07/2025	Vicepresidencia Corporativa
34	4.199.680	03/06/2025	15 DÍAS	25/06/2025	Vicepresidencia Comercial

PQRSDF TERMINADAS DE MANERA EXTENPORÁNEA

DEPENDENCIA	TERMINADA EXTEMPORÁNEA
Oficina de Planeación	4
Oficina Legal	22
Oficina de Seguridad y Defensa	2
Vicepresidencia Corporativa	115
Vicepresidencia Comercial	148
Vicepresidencia de Operaciones	27
Dirección de Cliente y Atención Ciudadana	28
Sin identificar	14
TOTAL	360

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

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF 1ER SEMESTRE 2025

PQRSDF SIN LÍMITE DE RESPUESTA

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Vicepresidencia Corporativa	2
Vicepresidencia Comercial	6
Dirección de Cliente y Atención Ciudadana	4
TOTAL	12

Se evidencia que el Proceso de Mercadeo a través de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana realizó despliegue de capacitaciones a los procesos en el primer semestre de la vigencia 2025, así como la publicación de los informes

LIMITANTES

- El sistema actual de validación de información presenta deficiencias en su eficacia, lo que obliga a complementar el proceso con el uso de una herramienta manual para el ingreso de datos. Esta combinación incrementa el riesgo de errores, dificulta el seguimiento oportuno y afecta la calidad general del proceso.
- El proceso de verificación de la información registrada en el sistema presenta inconsistencias, ya que los requerimientos inicialmente ingresados como PQRSDF son posteriormente clasificados como otro tipo de información. Esto afecta la trazabilidad de los documentos, genera la eliminación de requerimientos y provoca reprocesos que impactan la eficiencia del sistema.

FORTALEZAS

La implementación de capacitaciones dirigidas a los diferentes procesos en la gestión de las PQRSDF de la Industria Militar, lo que evidencia una cultura organizacional orientada a la calidad del servicio y a la estandarización de procedimientos para una atención oportuna y eficaz.

DEBILIDADES

- La verificación deficiente de la información registrada en el sistema ocasiona que los requerimientos inicialmente clasificados como PQRSDF sean reclasificados posteriormente, lo que afecta la trazabilidad documental y genera reprocesos que disminuyen la eficiencia operativa. Esto conlleva riesgos de pérdida de información, demoras en la atención y posibles incumplimientos en los tiempos de respuesta establecidos.

RECOMENDACIONES

- Es importante para el proceso Gestión de Mercadeo:
 - ✓ Incluir en la próxima actualización del Procedimiento de Atención y Servicio al Ciudadano: Respuestas a PQRSDF Cód.: IM OC GME PR 012 el tipo de petición correspondiente a *"Solicitudes de información entre entidades"*, Esto con el fin de garantizar la integralidad del procedimiento, ya que actualmente, al revisar el documento en discusión en el sistema Indudaruma, no se evidencia este tipo de solicitud.
 - ✓ En coordinación con el Proceso Tecnología se sugiere automatizar o mejorar la herramienta de

No. 03.079.377

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF 1ER SEMESTRE 2025

registro para reducir errores y garantizar la trazabilidad y el seguimiento adecuado de cada caso, minimizando así los reprocesos y mejorando la eficiencia en la gestión de las PQRSDF.

- ✓ En coordinación con el Proceso Gestión y Cumplimiento verificar y validar la aplicabilidad y pertenencia del Oficial de Transparencia en el Procedimiento de Servicios al Cliente para la Atención a Requerimientos de PQRSDF y las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), lo que permita garantizar la coherencia entre lo documentado y la operatividad real, evitando asignaciones no funcionales y fortaleciendo la trazabilidad, eficiencia y cumplimiento normativo.
- ✓ Fortalecer los controles internos en cada proceso, con el fin de asegurar el cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento de Servicios al Cliente para la Atención a Requerimientos de PQRSDF Cód.: IM OC GME PR 012 Rev. 9, numeral 4.1.3 TERMINOS Y CONDICIONES PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE DERECHO DE PETICIÓN., y con el fin de evitar el incumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 1437 del 18 de enero del 2011, artículo 31 *"Falta Disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y desconocimiento servidor de los derechos de las personas de que trata..., constituirán falta para el público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario"*.
- Se recomienda al proceso Gestión y Cumplimiento
 - ✓ Priorizar la revisión y aprobación del informativo Guía para el manejo para la recepción, radicación, registro, distribución y control de las comunicaciones oficiales de la Industria Militar Cód.: IM OC OGC IF 017 Rev. 001, su pronta liberación es clave para garantizar la correcta ejecución operativa, la estandarización de actividades y el cumplimiento de los plazos establecidos, evitando retrasos que puedan impactar negativamente al proceso.
 - ✓ En coordinación con el Proceso Gestión de Mercadeo y Gestión Legal, implementar un proceso de validación inicial más riguroso y estandarizado para la clasificación de los requerimientos en el sistema, con capacitaciones específicas para el personal encargado, con el fin de asegurar un seguimiento adecuado dentro de los términos establecidos y minimizar errores que afecten la trazabilidad y la eficiencia del proceso.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Es importante para el Proceso Gestión de Mercadeo
 - ✓ Realizar depuración de la base de datos del seguimiento a las PQRSDF, teniendo en cuenta que se identificaron registros que presentan:
 - El estado *"Sin límite de respuesta"* lo cual contraviene lo establecido en la Ley 1755 de 2015, que exige tiempos de respuesta específicos para cada tipo de solicitud y el Procedimiento de Servicio al Cliente para la Atención a Requerimientos PQRSDF así mismo, esta situación puede generar incumplimientos normativos, afectar la trazabilidad de los trámites y poner en riesgo el derecho fundamental de la petición.
 - En la casilla de *"Funcionario Responsable"* no se encuentra diligenciada, lo que puede generar falta de trazabilidad, debilitar el seguimiento en los tiempos de respuesta y aumentar el riesgo de vencimientos o respuesta inoportunas.

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

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF 1ER SEMESTRE 2025

- ✓ Realizar la actualización del Procedimiento de servicio al cliente para la atención a requerimientos de PQRSDF Cód.: IM OC GME PR 012, teniendo en cuenta que se debe alinear con lo establecido en la Directiva Permanente No. 02.958.792 *"IM OC PIM USO OBLIGATORIO DEL SISTEMA DECOUMENTAL SYNERGY"* y Decreto No. 156 de 2022, Artículo 6, numeral 3. *"Funciones de la Oficina de Control Disciplinario Interno"*, con lo relacionado a la recepción, seguimiento y respuesta de las denuncias que se reciben en la Industria Militar.

el numeral 4.1.5.1 CARGUE DE RESPUESTAS EN EL GESTOR DOCUMENTAL E-SYNERGY, actualización del correo electrónico y dejar claridad el proceso con las denuncias

- ✓ Establecer mecanismos de verificación periódica para asegurar el uso del formato *"Seguimiento y control de las PQRSDF"* Cód.: IM OC GME FO 068 Rev. 1 definido en el procedimiento, lo anterior teniendo en cuenta que se evidenció en la entrega de la información relacionada con el seguimiento de las PQRSDF, documentos en archivo Excel, sin el formato establecido y con información adicional no contemplada en el procedimiento, situación que puede generar inconsistencias en la recolección y registro de información, afectar la estandarización de los procesos y poner en riesgo el cumplimiento de los lineamientos del Sistema de Gestión Integral de la entidad, así mismo, la no utilización de los formatos aprobados podría derivar en incumplimientos por parte de entes certificadores o auditorías internas.
- Se recomienda al Proceso Gestión y Cumplimiento fortalecer el control documental, implementando mecanismos que garanticen la trazabilidad en el sistema E-synergy de la eliminación de documentos y requerimientos, Actualmente, se evidencia la eliminación de registros sin que quede consignada la justificación correspondiente, lo cual puede afectar la integridad de la información, la transferencia del proceso y la capacidad de verificación en auditorías o seguimientos posteriores.

Es de gran importancia para los procesos gestionar las recomendaciones generadas por la Oficina de Control Interno, con el fin de evitar futuros hallazgos por incumplimientos, teniendo en cuenta las disposiciones establecidas en la Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"*, en su artículo 4. *"Elementos para el Sistema de Control Interno..."* literal g. *"Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno"*.

HALLAZGO No. 1

Al realizar la trazabilidad de manera selectiva de la información correspondiente a las PQRSDF recibidas por la Industria Militar durante el primer semestre de la vigencia 2025, se evidenció desarticulación en la información registrada en el Gestor Documental E-synergy, la base datos seguimiento Dirección de Cliente y Atención Ciudadana y los reportes enviados a la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa estos últimos publicados en la página web de la entidad, lo que denota fallas en el seguimiento, registro y reporte de los requerimientos, afectando la integridad de la información, la oportunidad en la respuesta institucional y toma de decisiones basados en datos confiables.

Lo anterior generó:

- Aumento en la probabilidad de materialización de los riesgos registrados en el aplicativo del Sistema de Gestión Integral Indudaruma asociados a la imagen institucional.

No. 03.079.377

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF 1ER SEMESTRE 2025

Así como el incumplimiento a las disposiciones establecidas en:

- Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"*
 - ✓ Artículo 2 Literal e. *"Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros"*.
 - ✓ Artículo 4 Literal b. *"Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos"*, Literal l. *"Simplificación y actualización de normas y procedimientos"*.
- Procedimiento de Servicio al Cliente para la Atención a Requerimientos PQRSDF Cód.: IM OC GME PR 012 Rev. 12.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en su objetivo *"Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua"* y a la dimensión No. 5 *"Información y Comunicación"*.

Recomendación

Es importante para el Proceso Gestión de Mercadeo, realizar verificación de la información correspondiente al seguimiento de las PQRSDF, con el fin de asegurar la coherencia, integridad y trazabilidad de los datos registrados, así mismo se sugiere establecer controles periódicos y capacitación al personal responsable, a fin de garantizar la calidad de la información reportada y contribuir al fortalecimiento de la transparencia, la confiabilidad institucional y la gestión del riesgo reputacional.

Así mismo y con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en:

- Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"*
 - ✓ Artículo 2 Literal e. *"Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros"*.
 - ✓ Artículo 4 Literal b. *"Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos"*, Literal l. *"Simplificación y actualización de normas y procedimientos"*.
- Procedimiento de Servicio al Cliente para la Atención a Requerimientos PQRSDF Cód.: IM OC GME PR 012 Rev. 12.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en su objetivo *"Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua"* y a la dimensión No. 5 *"Información y Comunicación"*.

HALLAZGO No. 2

Resultado de la verificación selectiva realizada al cargue de las PQRSDF en el Gestor Documental E-synergy, se identificaron registros que no correspondían a este tipo de requerimientos, lo que genera inconsistencias en la información almacenada, reprocesos operativos dentro del proceso y procesos involucrados, así como dificultades en el seguimiento de los requerimientos. El cargue inadecuado afecta la trazabilidad de los requerimientos, incrementa el riesgo de duplicidad de información y propicia la eliminación de documentos sin dejar registro justificado en el sistema, debilita la confiabilidad de los reportes institucionales y afecta la toma de decisiones.

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.

03.079.377

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF 1ER SEMESTRE 2025

Así mismo esta situación generó:

- Materialización del riesgo registrado por el proceso en el aplicativo del Sistema de Gestión Integral Indudaruma de corrupción con ID No. 130 *"Posible manipulación u omisión en la entrega de la correspondencia"*, teniendo en cuenta que una de las causas se encuentra identificada como *"Registro inexacto, fallas en mantener un registro detallado y preciso de la correspondencia entrante"*
- Incumplimiento a las disposiciones establecidas en:
 - ✓ Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"*, artículo 2 Literal e. *"Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros"*.
 - ✓ Instructivo para la recepción, radicación, registro, distribución y control de las comunicaciones oficiales en la Industria Militar Cód.: IM OS SGE IN 006 Rev. 2.

Recomendación

Es importante para el Proceso Gestión y Cumplimiento, establecer y fomentar mecanismos de control al realizar el cargue de documentos en el Gestor Documental E-synergy, que incluyan validaciones previas de la información que permitan verificar la pertinencia de los registros, así como la implementación de capacitaciones periódicas al personal encargado, garantizando la trazabilidad de los requerimientos, minimizando reprocesos y asegurando la confiabilidad de los reportes institucionales, así mismo y con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en:

- Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"*, artículo 2 Literal e. *"Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros"*.
- Instructivo para la recepción, radicación, registro, distribución y control de las comunicaciones oficiales en la Industria Militar Cód.: IM OS SGE IN 006 Rev. 2.

El plan de mejoramiento debe ser presentado por el dueño del proceso a la Oficina de Control Interno, en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles a partir de la fecha de oficialización del informe.

Es importante tener en cuenta que es responsabilidad del dueño del proceso subsanar el hallazgo que se describe en el informe, gestionando con efectividad el plan de mejoramiento, tomando las acciones que permitan eliminar de raíz las causas del hallazgo y fortalecer el Sistema de Control Interno.

Cordialmente,


Ingeniera Yolanda Castañeda Bustos
Jefe de Grupo/Oficina de Control Interno

Elaboró: Técnico Jackeline Castillo Niño. *1*
Profesional Laura Liliana Echeverría Mora. *1*

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