



¡TENGAMOS EN CUENTA! ESTOS SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA PARA LOS DIFERENTES TIPOS DE PQRSF.

 Dirección de Cliente y Atención Ciudadana

Conocer los tiempos de respuesta a las diversas PQRSF nos permitirá garantizar una atención oportuna y clara a la ciudadanía según su tipo de requerimiento.

CONSULTAS DE INFORMACIÓN Refiere a trazabilidades (rastreo) de armas, municiones o explosivos, conceptos técnicos sobre productos, devoluciones de dinero, saldos a favor, solicitud de cotizaciones, solicitudes sobre pruebas balísticas (cotización y/o información) o de laboratorio, solicitudes (cotización y/o información) de destrucción de material.	30 días hábiles
SOLICITUDES ENTIDADES DE CONTROL Refiere a todas las solicitudes que realicen las IA's, que son la Procuraduría, Contraloría, Personerías, Auditoría General de la República, Defensoría del Pueblo, Supervigilancia, Supersalud.	5 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 o adquisición de arma, permisos de importación, compra de repuestos de armas, descuentos de producto, valor uso, cambio entrega lugar producto.	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 venir de parte del estado colombiano.	2 días hábiles
SOLICITUDES DE DOCUMENTO O DE INFORMACIÓN Refiere a Certificados de IVA, Rética, Retefuente, Cámara de Comercio, certificado bancario, RUT, representante legal, certificado comercial, certificados de proyectos o contratos, solicitud de copias, solicitud de fichas técnicas, operaciones recíprocas), Certificación sobre el Sistema de Gestión.	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.	5 días hábiles
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	15 días hábiles
MEDIOS DE COMUNICACIÓN Las solicitudes que hagan canales de televisión, emisoras, periódicos, etc., deben ser atendidas de manera PRIORITARIA en cuanto llegue la PQRSF.	2 días hábiles
QUEJAS E INQUIETUDES Refiere a la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad de una persona frente al servicio o producto prestado por 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. Para conocer el proceso de las reclamaciones en fábricas, la persona debe remitirse al Manual de Servicio al Cliente.	15 días hábiles (atención inicial) 40 a 60 días (investigación hecha por fábrica)



En la **Industria Militar** valoramos el aprendizaje continuo como una oportunidad para mejorar nuestra labor diaria.