

Al contestar cite estos datos:
Radicado No: 03.147.757
Fecha Elaboración: 23/12/2025 14:27

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 2025

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 de 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 cuarto trimestre de la vigencia 2025.

OBJETIVO GENERAL

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

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar seguimiento y control a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas, de acuerdo con los términos establecidos por la ley.
- Emitir recordatorios de manera permanente a los procesos implicados, con el fin de que conozcan las PQRSF que se encuentran vencidas o dentro de los 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 de la Directiva 42222 del 27 de mayo de 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.**



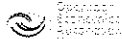
SC 537-1, 2, 3



SA 344-1, 2, 3



OS 206-1, 2, 3



Importador - Res. 011940
Exportador - Res. 011941

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. 03.147.757

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 2025

- Publicar en el sitio web los informes trimestrales mencionados 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 con el artículo 6 de la Resolución 092 del 17 de mayo de 2018, donde se establecen los planes, programas y estrategias conforme a la política de servicio y participación ciudadana.

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.

I. TÉRMINOS DE RESPUESTA

Los términos para dar respuesta a las solicitudes instauradas ante la Industria Militar son los establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) y en la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

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

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

No. 03.147.757

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 2025

TIPO	DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA
CONSULTAS Y CONCEPTOS (refiere a trazabilidades de armas, municiones o explosivos, conceptos técnicos sobre productos, devoluciones de dinero, saldos a favor, solicitud de cotizaciones, solicitudes de conceptos jurídicos, conceptos técnicos)	30 DÍAS HÁBILES
SOLICITUDES ENTIDADES DE CONTROL (refiere a todas las solicitudes que realicen las ias, que son la Procuraduría, Contraloría, Personerías, Auditoría General de la República, Defensoría del pueblo)	05 DÍAS HÁBILES
SUPERINTENDENCIAS	El tiempo de estas PQRSF se toma de acuerdo a la consulta ya sea de interés general o como consulta de información
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 (Decreto 656 de 1994)	4 meses: Plazo máximo para resolver de fondo (aprobar o negar) la solicitud de reconocimiento pensional (vejez, invalidez o sobrevivencia). 6 meses: Plazo para realizar los trámites que llevan al pago efectivo de las mesadas, contados a partir de que se eleva la solicitud. HÁBILES
RECONOCIMIENTO Y PAGO DE BONOS PENSIONALES (Decreto 3798 de 2003 Bono Tipo A – Decreto 790 de 2021 Bono tipo B)	Tipo A 3 meses HÁBILES Tipo B 60 DÍAS HÁBILES
PETICIONES CONGRESISTAS, SENADORES Y REPRESENTANTES A LA CÁMARA LEY 5 DE 1992 ARTÍCULO 258 (son solicitudes que tienen prioridad, por ser parte del estado colombiano)	5 DÍAS HÁBILES
SOLICITUD DE INFORMACIÓN / COPIAS (refiere a certificados de IVA, rética, rete fuente, certificado)	10 DÍAS HÁBILES

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. 03.147.757

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 2025

comercial, certificados de proyectos, solicitud de copias, fichas técnicas, información de homologaciones)	
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 <i>Nota: Estas solicitudes pueden alcanzar los 15 días hábiles en caso de que las solicitudes correspondan a trazabilidades, conceptos de productos que toman más tiempo al otorgar una respuesta.</i>
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).	10 DÍAS HÁBILES
SOLICITUDES ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS	10 DÍAS HÁBILES (este tiempo cambia en algunos casos ya que algunas entidades colocan el termino)
RECLAMOS (Ordenes de reclamación por Calidad- ORC)	Quince (15) Días hábiles para la atención inicial en donde se le informara al peticionario sobre la radicación de su reclamación y los pasos a seguir. HÁBILES

Los plazos para responder comenzarán a contarse desde el día hábil siguiente a la recepción por parte de la entidad competente, y las respuestas se emitirán utilizando el mismo medio por el cual el ciudadano realizó la presentación (escrito, verbal o virtual).

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. 03.147.757

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 2025

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 cualquier medio de ingreso.

ESTADO DE SOLICITUDES DE PQRSF CUARTOTRIMESTRE 2025

PERIODO ANTERIOR (JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2025)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1601	1466	33	55	2%

PERIODO ACTUAL (OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2025)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1234	1098	26	40	1%

Notas:

- De las 33 PQRSF reportadas como vencidas en el periodo anterior se evidencia que **2 de ellas** continúan en este estado por lo que mediante oficio 03.140.168 - IM OC DCC GME COMUNICADO SOLICITUDES VENCIDAS NOVIEMBRE-DICIEMBRE, la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana realizó el respectivo reporte a dicha oficina.
- De acuerdo al cierre de año y a las vacaciones colectivas establecidas por indumil mediante resolución 417 del 17 de diciembre del 2025 nos permitimos informar que las PQRSF que ingresen del 22 de diciembre al 31 de diciembre serán reportadas en el primer informe trimestral del 2026.
- De las 1234 solicitudes ingresadas durante el cuarto trimestre, 110 casos (equivalentes al 9% del total) se encuentran en estado **abiertas en gestión**. Estas solicitudes están siendo atendidas dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 para dar respuesta cuyo vencimiento rige a partir de la vigencia 2026.
- Las solicitudes que, a la fecha de este reporte, se encuentran en estado **vencido** y que sean contestadas después del 23/12/2025, serán reportadas como **resueltas fuera de términos** en el próximo informe.

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 / radicacionesjudiciales@indumil.gov.co / govtransparencia@indumil.gov.co

No. 03.147.757

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 2025

II. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Las cifras totales y subtotales corresponden a los porcentajes de respuestas emitidas por la Industria Militar frente a los requerimientos recibidos por proceso. (Nota: Este cuadro no es modificable, ya que fue elaborado conforme 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	%
Vicepresidencia Comercial	720	4	0	0	0	724	93%	679
Vicepresidencia Corporativa	314	0	0	0	0	314	83%	261
Oficina de Seguridad y Defensa	0	0	0	87	0	87	62%	54
Vicepresidencia de Operaciones	72	0	0	0	0	72	91%	69
Oficina Legal	22	0	0	0	0	22	86%	20
Oficina de Control Interno	5	0	0	0	0	5	100%	5
Oficina de Gestión y Cumplimiento	5	0	0	0	0	5	100%	5
Oficina de Planeación	1	0	0	0	0	1	100%	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	3	0	0	0	0	3	100%	3
Correspondencia	1	0	0	0	0	1	100%	1
Presidencia	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1.143	4	0	87	0	1.234	89%	1.098

Se aclara que, si la totalidad de las peticiones ingresadas no se encuentran en la casilla de "efectivas", no significa que estén vencidas; por el contrario, están dentro de los términos legales para ser contestadas.

No. 03.147.757

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 2025

SOLICITUDES POR CLASE Y ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	Respuestas	
							%	Efectivas
"SOLICITUDES DE INTERÉS GENERAL								
Información laboral (Certificados laborales, Nómina, etc.), entregas de Material, Información general, copias valor uso "	691	0	0	0	0	691	91%	631
"CONSULTAS DE INFORMACIÓN								
Trazabilidades, Conceptos Técnicos "	0	0	0	215	0	215	66%	143
"TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE								
DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS (DCCA) CGFM	187	0	0	0	0	187	100%	187
(Información permisos de porte, tenencia, salvoconductos, sesión de armas etc.)"								
"SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN.								
Fichas técnicas, información laboral, información contractual."	97	0	0	0	0	97	100%	97
"SOLICITUDES ENTIDADES DE CONTROL (Información contractual)	15	0	0	0	0	15	100%	15
SOLICITUDES BONOS PENSIONALES - TÉRMINOS EN CUMPLIMIENTO A LA LEY 797 DE 2003	17	0	0	0	0	17	81%	13
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES	8	0	0	0	0	8	100%	8

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. 03.147.757

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 2025

(Ministerio de Defensa Nacional, Ministerio de Justicia, Presidencia de la República, Viceministerio para el GSED)								
PETICIONES CONGRESISTAS (Senadores y Representantes)	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	4	0	0	0	0	4	100%	4
PERIODISTAS	0	0	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN DE UNA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1.019	0	0	215	0	1.234	89%	1.098

III. PETICIONES EN ESTADO VENCIDO POR PROCESO

OFICINA DE SEGURIDAD Y DEFENSA

No. RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN DD/MM/AAAA	TIPO	No. DIAS HÁBILES DE RESPUESTA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN 8	FUNCIONARIO RESPONSABLE	FECHA LIMITE DE RESPUESTA
4.318.978	14-11-2025	CONSULTAS DE INFORMACIÓN	30 DÍAS HÁBILES	DIRECCION INVESTIGACION CRIMINAL E INTERPOL PONAL	GS-2025-170634 SOLICITUD TRAZABILIDAD DE ESCOPETA	Luz Andrea Mora Garzon	30-12-2025
4.318.984	14-11-2025	CONSULTAS DE INFORMACIÓN	30 DÍAS HÁBILES	DIRECCION INVESTIGACION CRIMINAL E INTERPOL PONAL	GS-2025-170658 SOLICITUD TRAZABILIDAD DE FUSIL	Luz Andrea Mora Garzon	30-12-2025
4.318.994	14-11-2025	CONSULTAS DE INFORMACIÓN	30 DÍAS HÁBILES	DIRECCION INVESTIGACION CRIMINAL E INTERPOL PONAL	GS-2025-170664 SOLICITUD TRAZABILIDAD DE FUSIL	Luz Andrea Mora Garzon	30-12-2025

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 / soytransparencia@indumil.gov.co

No. 03.147.757

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 2025

GERENCIA DE VENTAS

No. RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN DD/MM/AAAA	TIPO	No. DIAS HÁBILES DE RESPUESTA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	FUNCIONARIO RESPONSABLE	FECHA LIMITE DE RESPUESTA
4.304.598	28-10-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	SEGURIDAD SUPERIOR LTDA	CORREO SOLICITUD VALIDACIÓN ESTADO DE ARMAS NOTIFICADAS CON DECOMISO DEFINITIVO	Wilson Felipe Martínez Figueroa	19-11-2025
4.311.332	07-11-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	JAIME ANDRES ORTIZ CARRILLO	CORREO DERECHO DE PETICIÓN FACTURA DE UNA COMPRA INEXISTENTE	Wilson Felipe Martínez Figueroa	26-11-2025
4.311.846	07-11-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	DCCA- DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS	CORREO SOLICITUD DE INFORMACIÓN MUNICIÓN DE LAS FUERZAS MILITARES EXPEDIENTE NC110016000097202 410241	Luz Adriana Sanchez Mendez	27-11-2025
4.312.136	07-11-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	DIRECCION ADQUISICIONES EJERCITO NACIONAL	CORREO SOLICITUD DE ANÁLISIS DE POSIBLE DESCUENTO SOBRE VALOR UNITARIO COTIZADO	Luz Adriana Sanchez Mendez	27-11-2025
4.314.145	11-11-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	DCCA- DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS	CORREO SOLICITUD FACTURA DE COMPRA DE ARMA	Wilson Felipe Martínez Figueroa	02-12-2025
4.314.248	11-11-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	SOPROTECOSOCIETY PROTECTION TECHNICS COLOMBIA LTD	CORREO SOLICITUD DE FACTURA DE COMPRA DE ARMAS CORDOVA	Wilson Felipe Martínez Figueroa	02-12-2025
4.315.205	11-11-2025	CONSULTAS DE INFORMACIÓN	30 DÍAS HÁBILES	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	CORREO SOLICITUD COTIZACIÓN DEL SERVICIO DE VOLADURA DE ROCA	Paula Angelica Garzón Cortés	24-12-2025
4.315.207	11-11-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	CORREO SOLICITUD DOCUMENTACIÓN Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO. SPOA 270016001099202513 300	Wilson Felipe Martínez Figueroa	01-12-2025

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. 03.147.757

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 2025

4.319.263	18-11-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	LINA MARCELA RODRIGUEZ RENDON	CORREO SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN EL PAGO PARA LA REMISIÓN DE MUNICIÓN	Carlos Eduardo Velasco Mejia	05-12-2025
4.322.657	20-11-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	DCCA- DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS	0125012042402 SOLICITUD INFORMACIÓN COMERCIALIZACIÓN DE PERMISO	Wilson Felipe Martinez Figueroa	11-12-2025
4.332.157	01-12-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	O&L INGENIERIA SAS	CORREO OFICIO 148 DE 2025 SOLICITUD DE SOPORTE DE EGRESO FACTURA OYL 2	Wilson Felipe Martinez Figueroa	22-12-2025
4.332.989	01-12-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	YARA INDUSTRIAL COLOMBIA SAS	CORREO SOLICITUD RELACIÓN DE FACTURAS CANCELADAS	Wilson Felipe Martinez Figueroa	22-12-2025
4.333.022	01-12-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	FAC - FUERZA AEROSPAZIAL COLOMBIANA	CORREO FAC-S-2025-042821-CE REMITEN AVANCES PROGRAMAS DE APOYO Y SOLICITUD DE FECHAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PENDIENTES	Luz Adriana Sanchez Mendez	19-12-2025
4.335.769	04-12-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	BATALLON DE INFANTERIA No 3 COLOMBIA	CORREO 2025298003050721 SOLICITUD DE INFORMACIÓN PISTOLA CÓRDOVA.	Luz Adriana Sanchez Mendez	24-12-2025
4.338.461	09-12-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	EJERCITO NACIONAL	CORREO 2025298003050721 SOLICITUD DE INFORMACIÓN PISTOLA CÓRDOVA	German Cubillos Herrera	29-12-2025
4.338.869	09-12-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	DILOF - DIRECCION LOGISTICA Y FINANCIERA PONAL	COREO SOLICITUD INGRESO DE FUNCIONARIOS A PRUEBAS BALÍSTICAS CONTRATO PN DILOF NRO. 06-5-10338-24 Y CONTRATO PN DILOF NRO. 06-5-10274-25	German Cubillos Herrera	31-12-2025
4.339.610	10-12-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	MINING SOLUTIONS SAS	CORREO SOLICITUD DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA CT900180264 Y SALDO A FAVOR IM900315728	Wilson Felipe Martinez Figueroa	31-12-2025

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

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

Fábrica de Explosivos “Antonio Ricaurte” Sibatá | 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. 03.147.757

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 2025

VICEPRESIDENCIA CORPORATIVA

No. RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN DD/MM/AAAA	TIPO	No. DIAS HÁBILES DE RESPUESTA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	FUNCIONARIO RESPONSABLE	FECHA LIMITE DE RESPUESTA
4.295.550	17-10-2025	CONSULTAS DE INFORMACIÓN	30 DÍAS HÁBILES	ELKY JAIR PEÑA QUIÑONEZ	CORREO SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE PAGO POR DEVOLUCIÓN DE ARMA DE FUEGO	Arelis del Socorro Meza Escorcía	28-11-2025
4.316.818	13-11-2025	CONSULTAS DE INFORMACIÓN	30 DÍAS HÁBILES	JUAN CARLOS DE LUQUE VÁSQUEZ	CORREO SOLICITUD DE REVERSIÓN DE CONSIGNACIÓN ERRÓNEA	Lucia Adamaris Motta Avila	26-12-2025
4.327.004	25-11-2025	CONSULTAS DE INFORMACIÓN	30 DÍAS HÁBILES	POLFA DIRECCION GESTION POLICIA FISCAL Y ADUANERA	GS-2025-018249 SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Jhon Jairo Garcia Quiroga	16-12-2025
4.336.044	04-12-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	JOSÉ VENICIO FORERO SIERRA	CORREO SOLICITUD COMPROBANTE DE PAGO	Lucia Adamaris Motta Avila	24-12-2025
4.342.505	11-12-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	ANTONIO JOSE MARTINEZ LENGUA	CORREO SOLICITUD INFORMACIÓN PARA IMPORTACIÓN DE ARMA	Cesar Augusto Vargas Guarín	31-12-2025
4.337.298	05-12-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	COFHAL INGENIERIA LTDA	CORREO DERECHO DE PETICIÓN- PERMISO DE IMPORTACIÓN MUESTRA DE HEXAMINA	Mery Rocio Zambrano Lopez	26-12-2025

A. ESTADO- PETICIONES INTERPUESTAS POR LA VEEDURÍA CIUDADANA

Durante el cuarto trimestre del 2025 no se evidenciaron PQRSF por parte de la Veeduría Ciudadana.

• TRASLADO POR COMPETENCIA

Los requerimientos allegados a la Industria Militar que son competencia de otras entidades corresponden, en su totalidad, a registros, modificaciones de datos o ingreso de información relacionada con salvoconductos y demás trámites del Departamento Control Comercio de Armas (DCCA) del Comando General. Por esta razón, dichas solicitudes son remitidas a la entidad competente, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 – Funcionario sin competencia.

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 / scvtransparente@indumil.gov.co

No. 03.147.757

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 2025

Según esta norma, si la autoridad a la que se dirige una petición no es competente para atenderla, deberá informar de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción si la petición fue presentada por escrito. En el mismo término, deberá remitir la solicitud a la entidad competente y enviar copia del oficio remitido al peticionario. En caso de no existir autoridad competente, así se le comunicará.

Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM-DCCA	187	187
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	187	187

SOLICITUDES RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás comunicaciones ingresadas por los ciudadanos y demás partes interesadas a la Industria Militar son canalizadas a través de diversos medios de comunicación, tales 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	1078	87%
Empresa de mensajería – presencial (Servientrega)	156	13%
Línea Gratuita	0	0
Internet – Redes Sociales	0	0
Internet- Sitio Web	0	0
Internet- Chat	0	0
Fax	0	0
TOTAL	1.234	100%

MULTICANALES-PREGUNTAS FRECUENTES		
MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
WhatsApp	683	19%
Atención Presencial	2239	62%
Atención Telefónico PBX	600	16%
Buzón Contáctenos	116	3%
Línea Anticorrupción	0	0%
Buzón de Sugerencias	0	0%
TOTAL	3.638	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 / soytransparente@indumil.gov.co

No. 03.147.757

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 2025

De las 600 llamadas que ingresaron al PBX de la Industria Militar (57-1) 220 7800 durante el cuarto trimestre de 2025, 125 fueron trasladadas, por competencia, al Departamento de Control de Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (DCCAE), por concepto de:

- **BUZÓN CONTÁCTENOS**

Durante el cuarto trimestre del 2025, la Industria Militar recibió un total de 116 PQRSF a través del buzón de "Contáctenos", habilitado en la página web institucional. Estas se distribuyeron de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Vicepresidencia Comercial	Consultas de información, peticiones de interés general, quejas, solicitud de documentos, y traslados por competencia	96
Vicepresidencia Corporativa	Consultas de información, peticiones de interés general y solicitudes de documentos	12
Oficina de Control Interno Disciplinario	Peticiones de interés general y quejas	1
Vicepresidencia de Operaciones	Peticiones de interés general	5
Oficina de seguridad y defensa	Peticiones de interés general	2
TOTAL		116

METODOLOGÍA

- **Notificación de alertas de seguimiento:** Se emitieron alertas de seguimiento a los procesos implicados por concepto de PQRSF en estado vencido y dentro del término, a través de correos electrónicos automatizados. Durante el trimestre se evidenció respuesta por parte de las áreas involucradas.
- **Elaboración de tableros de control:** Se generaron tableros de control en Looker studio, con el fin de llevar el seguimiento estadístico de las PQRSF por proceso.
- **Revisión del procedimiento:** Se envió el procedimiento de atención al ciudadano – Requerimientos PQRSF – para discusión, bajo el caso número 5703.El cual actualmente se encuentra en aprobación por parte de la Oficina de Planeación.
- **Seguimiento disciplinario:** Se remitieron oficios a la Oficina de Control Disciplinario con el fin de indagar y dar seguimiento mensual a las PQRSF en estado vencido, orientado a la implementación de soluciones efectivas.

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 / scyttransparente@indumil.gov.co

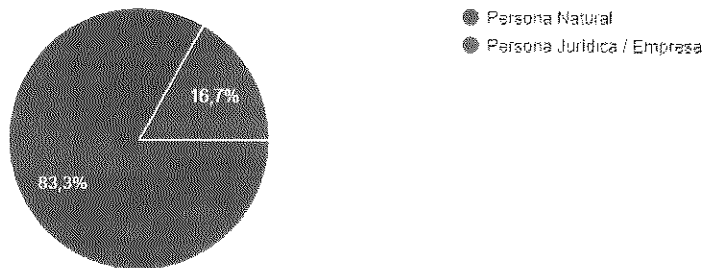
No. 03.147.757

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 2025

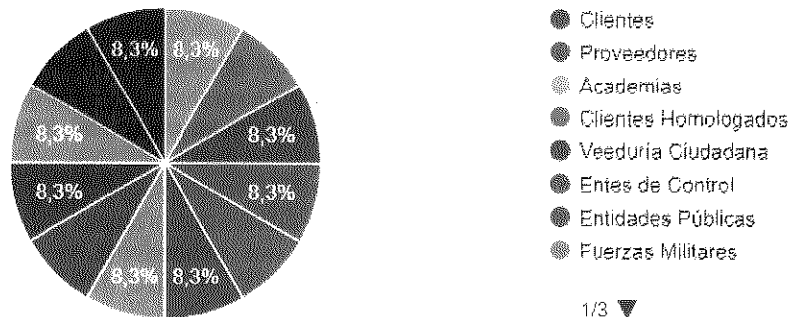
SATISFACCIÓN RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE PQRSF

Con el ánimo de medir la satisfacción en cuanto al tema de respuestas a requerimiento de PQRSF durante la vigencia del cuarto trimestre del 2025, 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. La encuesta se encuentra publicada en la web y se recibieron un total de 12 respuestas así:

1. A la pregunta "te identificas como", se obtuvo que 2 de los encuestados pertenecen a empresas y los 10 restantes so persona natural.



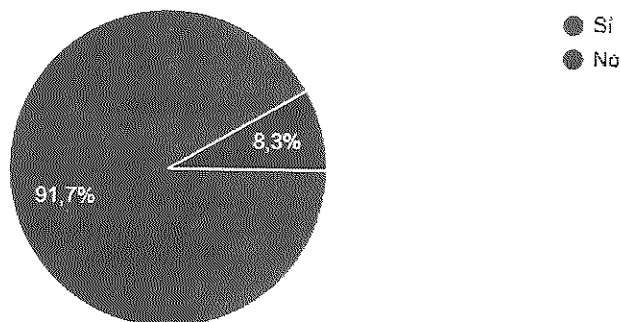
2. Con relación a la pregunta "¿a cuál de los siguientes tipos de usuarios caracterizados por INDUMIL perteneces?", se obtuvo que cada 8uno de los 12 encuetados pertenece a un grupo de interés diferente.



3. Respecto a la pregunta "La respuesta llegó durante el término en días hábiles establecidos por la Ley 1755 de 2015 modificado por el Decreto 491 de 2020" se obtuvo que 11 de los encuestados manifiesta que la respuesta llego durante el termino de ley, solamente una persona dice que no.

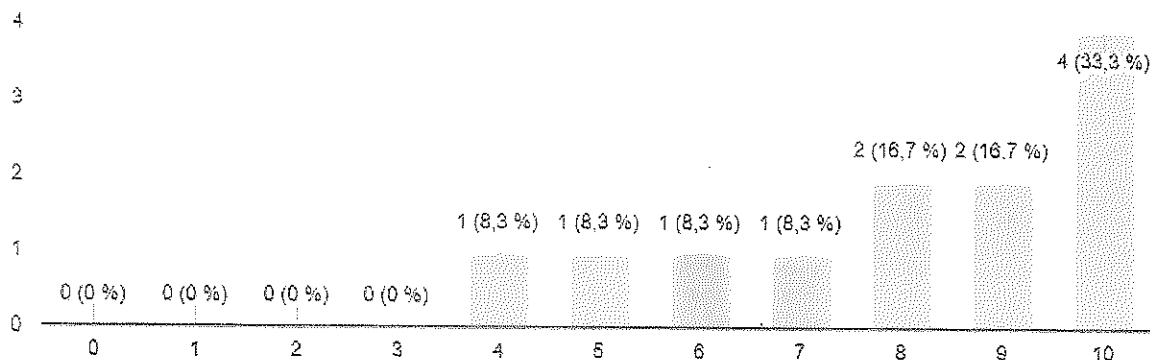
No. 03.147.757

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 2025



4. Con relación a la pregunta “¿basándote en tu experiencia con tu radicado, ¿con qué probabilidad recomendarías a INDUMIL a un familiar, amigo o compañero de trabajo?” se puede evidenciar que de la escala planteada de 1 a 10, cuatro de los encuestados nos recomendaría estando en 10, seguido de 2 en una escala de 8 y 9.

12 respuestas



5. Respecto a la pregunta “¿Por qué motivo brindas esta calificación?” nos permitimos informar que se obtuvieron las siguientes observaciones por parte de los encuestados así:

- Para mí fue es y será una gran Empresa.
- Por la demora en la respuesta
- La Oficina Legal de atendió mi solicitud con esmero, en forma completa y dentro del término.
- No puedo calificar, pues hasta éste momento no eh tenido ninguna respuesta.

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) 220-7600

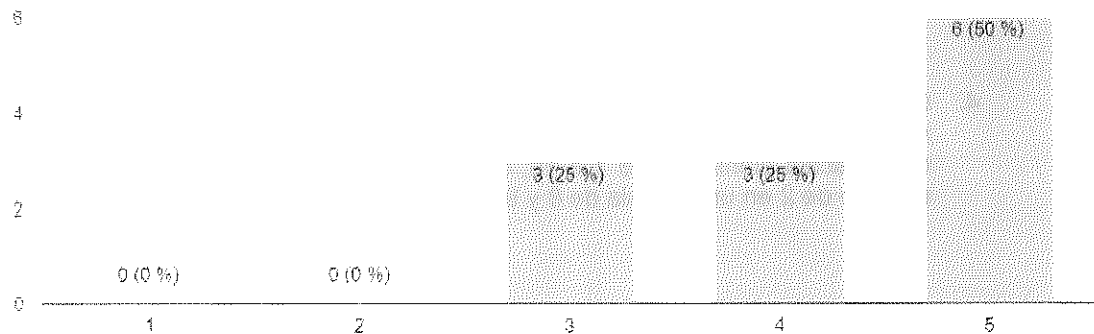
indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / sovtransparente@indumil.gov.co

No. 03.147.757

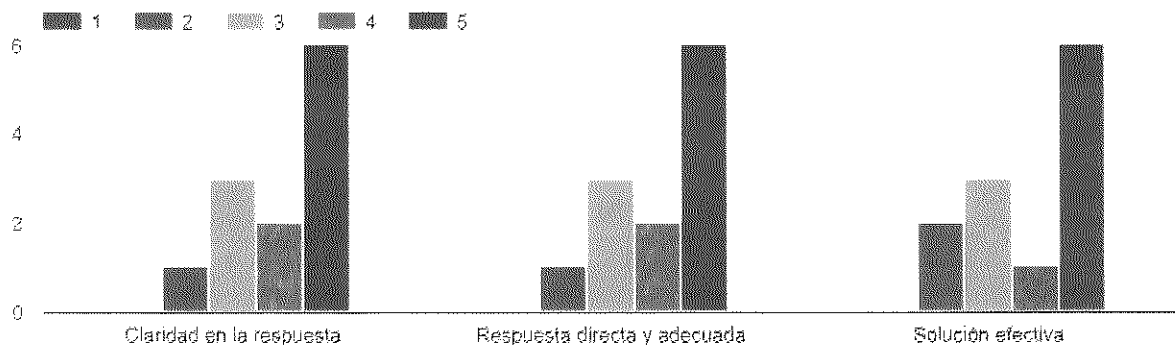
ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM CUARTO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2025

- Excelente servicio
- Porque la respuesta fue dada con oportunidad y en el momento justo para seguir mi trámite en Colpensiones.
- Obtuve una respuesta acordé a lo esperado
- Dieron respuesta clara, suficiente y oportuna a la solicitud.
- Respuesta oportuna

6. Con relación a la pregunta "En términos generales, ¿cuán satisfecho te encuentras con la respuesta recibida de INDUMIL?" se evidencio que los encuestados se encuentran satisfechos con la respuesta recibida por parte de la industria Militar.



7. Con ocasión a la pregunta: "Qué tan satisfecho estas con: Donde 5 es Muy Satisfecho y 1 es Muy Insatisfecho., claridad en la respuesta, respuesta directa y adecuada y solución efectiva" se evidencia que los encuestados se encuentran satisfechos respecto a estos tres factores, solamente 2 encuestados discrepan en la solución efectiva.



8. Con relación a la pregunta "¿Qué tan fácil fue para ti realizar tu petición, queja, reclamo, solicitud y/o felicitación (PQRSF) ante INDUMIL?" se evidencia que la facilidad para interponer peticiones es significativa.

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.

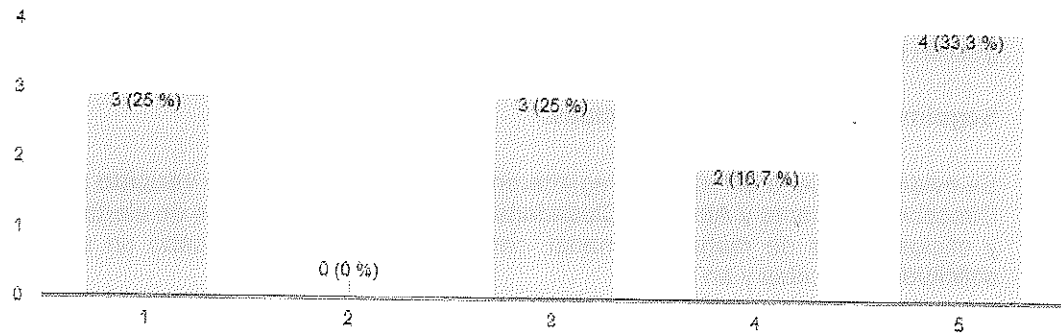
Tel. 57 (1) 220-7800

indumil@indumil.gov.co / notificacion@judiciales@indumil.gov.co / sovtransparente@indumil.gov.co

No. 03.147.757

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 2025

12 respuestas



CONCLUSIONES

Como conclusiones finales se les realizó la siguiente pregunta a los encuestados: “¿Hay algo que quieras mencionar sobre tu experiencia con tu petición, queja, reclamo, solicitud y/o felicitación (PQRSF) ante INDUMIL?”, los encuestados dieron a conocer lo siguiente:

- Las Personas que atendieron mi llamado fueron muy amables.
- Que se deben agilizar las respuestas y facilitar el manejo de la página.
- La Oficina Legal por lo general sí da respuestas completas y satisfactorias a las peticiones que respetuosamente elevo; distinto a otras áreas de Indumil, desde donde las respuestas son a veces incompletas y poco profundas, o dejan sin atender puntos neurálgicos de mis peticiones.
- Es, en todo caso, importante y de resaltar, que la Industria Militar tenga dispuestos mecanismos y canales para recibir las peticiones de los ciudadanos. Esto otorga esperanza de transparencia y de que se corrija o investiguen los temas denunciados.
- Felicitaciones por la atención y respuesta clara y oportuna.
- Gracias por la atención

De lo anterior se informa que la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, tomara medidas respectivas con los diferentes procesos de INDUMIL, con el firme propósito de buscar alternativas de mejora para aquellas negativas de nuestros usuarios., fortaleciendo así nuestra imagen institucional de cara a los ciudadanos.

Cumplimiento y resultados positivos:

Se informa que, para la presente vigencia, se cuenta con un total de 1,098 solicitudes en estado **terminado**, dando cumplimiento con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

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. 03.147.757

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 2025

Gestión en curso:

A la fecha, se cuenta con 110 solicitudes en trámite de respuesta. La Dirección de Cliente y Atención Ciudadana emite recordatorios semanales a los diferentes procesos para garantizar el seguimiento y la gestión oportuna de estos casos que están en proceso.

Seguimiento a solicitudes vencidas:

Se evidencia que, a la fecha, se registraron 26 peticiones en estado **vencido** por parte de los procesos. La Dirección de Cliente y Atención Ciudadana ha emitido notificaciones de alerta mediante correo electrónico y oficios físicos de manera semanal, con el ánimo de llevar a cabo un seguimiento continuo de las solicitudes vencidas y en trámite.

Cumplimiento del plan de acción:

Con relación al hallazgo establecido por la Oficina de Control Interno y al oficio 03.094.810 — IM OC DCC GME OCI - PLAN DE ACCIÓN INFORME SEMESTRAL ATENCIÓN PQRSF, nos permitimos informar que los días 27 de noviembre y 19 de diciembre del año en curso la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana da cumplimiento a las actividades propuestas con el 100% de la ejecución de dicho plan de acción.

Limitación en el control de denuncias:

Conforme a la Resolución 54 de 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública y al Decreto 156 de 2022 "Por el cual se modifica la estructura de la Industria Militar – INDUMIL", en su artículo 6, la Oficina de Control Disciplinario Interno tiene la función de recibir denuncias o quejas por violaciones de normas constitucionales o legales cometidas por servidores públicos o trabajadores oficiales.

Por lo anterior, la Dirección de Cliente no realizará control ni seguimiento a las denuncias, por lo cual este indicador debe ser re direccionado al proceso competente.

I. ACCIONES DE MEJORA A REALIZAR

✓ **Fomentar la participación y mejora continua:**

Realizar actividades de participación con los diferentes grupos de interés de la Industria Militar, con el objetivo de identificar acciones de mejora en los procesos, productos y servicios ofrecidos por Indumil.

✓ **Promover la cultura de experiencia del cliente:**

Incentivar a los funcionarios sobre la importancia de la experiencia del cliente dentro de la organización, a través de actividades interactivas que fortalezcan el enfoque en la atención y satisfacción del ciudadano.

✓ **Fortalecer la gestión documental:**

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 / notificacionesjudiciares@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 03.147.757

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 2025

Realizar capacitaciones o mesas de trabajo con la Oficina de Correspondencia de Indumil sobre el adecuado cargue y asignación de series documentales a las PQRSF y demás comunicaciones que ingresan a la Industria Militar, garantizando así una correcta trazabilidad y clasificación de los documentos.

Cordialmente,



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

Anexos:

- Cuadro seguimiento Control PQRSF octubre a diciembre
- Correos y oficios de recordatorio.
- Boletines informativos
- Data synergy octubre a diciembre

Elaboró: Laura Yesenia Lamus González, Profesional Dirección de Cliente y Atención Ciudadana *L. Lamus*
Revisó: Lina Marín, Directora de Cliente y Atención Ciudadana *L. Marín*
Vo. Bo: RR.II. Juan Elías Raad Peñaranda, Gerente de Mercado *J. Raad*
Vo. Bo: Dra. Laura Vanessa Valbuena O, Vicepresidenta Comercial *L. Valbuena*
Vo. Bo Abogado Gerardo Becerra Duran, Asesor de Presidencia *G. Becerra*

Con copia a Control Disciplinario Interno.

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

