

Al contestar cite estos datos:
Radicado No: 03.066.081
Fecha Elaboración: 08/07/2025 15:24

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN DE 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 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 segundo trimestre de la vigencia 2025.

OBJETIVO GENERAL

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

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar seguimiento y control a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas, de acuerdo a los términos establecidos por ley.
- Emitir recordatorios de manera permanente a los procesos implicados, con el fin de que conozcan las PQRSF que se encuentran en estado vencido y en términos de respuesta.
- **Reportar trimestralmente al Ministerio de Defensa Nacional el INFORME PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA, en cumplimiento a la *Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016***



SC-537 1, 2, 3



SA 344-1, 2, 3



OS 396-1, 2, 3



Importador - Res. 011940
Exportador - Res. 011941



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" 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. 03.066.081

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

emitida por el Ministerio de Defensa Nacional y con relación a las peticiones presentadas por los ciudadanos y demás grupos de interés ante la Industria Militar.

- Publicar en el sitio web, los informes trimestrales presentados en el numeral 4.2 en la sección, Transparencia y Acceso a la Información Pública / Informes Públicos.
- Reportar a la Oficina de Control Disciplinario Interno para su respectivo plan de mejoramiento, las PQRSF que por alguna circunstancia hayan incumplido los términos establecidos por la ley.
- Presentar los avances y reportes en el comité Institucional de Gestión y Desempeño, de acuerdo al Artículo 6 de la Resolución 092 del 17 de mayo de 2018, donde se establecen los planes, programas y estrategias de acuerdo a la Política de servicio y participación ciudadana.

I. MARCO LEGAL

1. Constitución Política de Colombia.
2. Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
3. *Ley 527 de 1999 "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones".*
4. *Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."*
5. *Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."*
6. Decreto 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica".
7. Resolución 092 del 17 de mayo de 2018 "Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y se crea el comité Institucional de Gestión y Desempeño en la Industria Militar."
8. Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016 Ministerio de Defensa Nacional "Presentación informe trimestral."
9. Manual para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea para la República de Colombia.
10. NTC-ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

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

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" 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. 03.066.081

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

II. TÉRMINOS DE RESPUESTA

Los términos para dar respuesta a las solicitudes instauradas a la Industria Militar, son los que establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) y la Ley estatutaria 1755 de 2015.

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

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

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

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" 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. 03.066.081

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

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

Los términos para responder se cuentan a partir del día hábil siguiente a la recepción por la entidad competente y serán atendidas de acuerdo con el medio de presentación utilizado por el ciudadano (escrito, verbal y virtual).

“Nota: Los términos se cuentan en días hábiles, a partir del día hábil siguiente a la fecha de recepción de los derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes en la Industria Militar, por cualquiera medio de ingresó.”

III. ESTADO DE SOLICITUDES DE PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2025

PERIODO ANTERIOR (ENERO, FEBRERO Y MARZO 2025)

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

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. 03.066.081

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

PERIODO ACTUAL (ABRIL, MAYO Y JUNIO 2025)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1228	1067	15	49	1%

Notas:

- De las 14 PQRSF reportadas como vencidas en el primer trimestre de 2025 (enero, febrero y marzo), ninguna permanece vencida actualmente. Todas fueron gestionadas y sus respuestas cargadas en el flujo de trabajo del gestor documental Synergy.
- De las **1228** solicitudes que ingresaron durante el segundo trimestre, el **11%** se encuentran dentro de los términos establecidos por la ley 1755 de 2015 para dar respuesta, que corresponde a **146** solicitudes.
- Las solicitudes que se respondan después del 08/07/2025 serán reportadas como resueltas fuera de términos en el próximo informe.

IV. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Las cifras de totales y subtotales, corresponden a los porcentajes de las respuestas emitidas por la Industria Militar frente a los requerimientos recibidos por proceso (nota: este cuadro **no** es modificable puesto que se estableció de acuerdo a la *Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016* emitida por el Ministerio de Defensa Nacional).

DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD O DE LA FUERZA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTALES	RESPUESTAS	
							TOTAL	%
Vicepresidencia Comercial	219	2	0	386	0	607	91%	555
Vicepresidencia Corporativa	312	0	0	85	0	397	86%	341
Oficina de Seguridad & Defensa	16	0	0	97	0	113	65%	74
Vicepresidencia de Operaciones	13	0	0	65	0	78	91%	71

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. 03.066.081

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

Oficina Legal	15	0	0	5	0	20	70%	14
Oficina de Planeación	6	0	0	1	0	7	86%	6
Oficina de Control Interno	2	0	0	3	0	5	100%	5
Oficina de Gestión y Cumplimiento	1	0	0	0	0	1	100%	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	0	0	0	0	0%	0
Presidencia	0	0	0	0	0	0	0%	0
TOTAL	584	2	0	642	0	1228	87%	1067

Se aclara que la no inclusión de la totalidad de las peticiones ingresadas en la categoría de "efectivas" no implica que estas se encuentren vencidas. Por el contrario, dichas solicitudes están siendo gestionadas dentro de los términos legales establecidos para su debida respuesta.

V. SOLICITUDES POR CLASE Y ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	Respuestas	
							%	Efectivas
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Información laboral (Certificados laborales , Nómina, etc.), entregas de Material, Información general, copias valor uso.	434	0	0	0	0	434	85%	368
CONSULTAS DE INFORMACIÓN Trazabilidades, Conceptos Técnicos.	0	0	0	305	0	305	78%	237
TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS (DCCA) CGFM (Información permisos de porte, tenencia,	215	0	0	0	0	215	100%	215

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. 03.066.081

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

salvoconductos, sesión de armas etc.)"								
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN. Fichas técnicas, información laboral, información contractual.	219	0	0	0	0	219	96%	211
SOLICITUDES BONOS PENSIONALES - TÉRMINOS EN CUMPLIMIENTO A LA LEY 797 DE 2003	37	0	0	0	0	37	51%	19
SOLICITUDES ENTIDADES DE CONTROL (Información contractual)	10	0	0	0	0	10	100%	10
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES (Ministerio de Defensa Nacional, Ministerio de Justicia, Presidencia de la República, Viceministerio para el GSED)	5	0	0	0	0	5	100%	5
QUEJAS	0	2	0	0	0	2	50%	1
PETICIONES CONGRESISTAS (Senadores y Representantes)	1	0	0	0	0	1	100%	1
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0%	0
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	0	0	0	0	0	0	0%	0
PERIODISTAS	0	0	0	0	0	0	0%	0
PETICIÓN DE UNA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0%	0
TOTAL	921	2	0	305	0	1228	87%	1067

VI. PETICIONES EN ESTADO VENCIDO POR PROCESO

GERENCIA DE VENTAS

ID	Tipificación	Tiempos de Respuesta	Fecha final	Gerencia
4.153.640	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	24-04-2025	Gerencia de Ventas
4.168.838	CONSULTAS DE INFORMACIÓN	30 DÍAS HÁBILES	02-06-2025	Gerencia de Ventas
4.190.750	CONSULTAS DE INFORMACIÓN	30 DÍAS HÁBILES	02-07-2025	Gerencia de Ventas
4.191.720	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	10-06-2025	Gerencia de Ventas
4.193.587	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	12-06-2025	Gerencia de Ventas

Industria Militar - INDUMIL

www.Indumil.gov.co

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

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" 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. 03.066.081

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

4.202.290	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	30-06-2025	Gerencia de Ventas
4.203.226	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	01-07-2025	Gerencia de Ventas
4.204.514	QUEJAS	15 DÍAS HÁBILES	01-07-2025	Gerencia de Ventas

GERENCIA FINANCIERA

ID	Tipificación	Tiempos de Respuesta	Fecha final	Gerencia
4194070	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	13-06-2025	Gerencia Financiera

GERENCIA DE PRODUCCIÓN

ID	Tipificación	Tiempos de Respuesta	Fecha final	Gerencia
4.186.107	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	03-06-2025	Gerencia de Producción

OFICINA DE PLANEACIÓN

ID	Tipificación	Tiempos de Respuesta	Fecha final	Gerencia
4209571	SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN	10 DÍAS HÁBILES	3/07/2025	Oficina de Planeación

OFICINA DE SEGURIDAD Y DEFENSA

ID	Tipificación	Tiempos de Respuesta	Fecha final	Gerencia
4.156.786	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	30 DÍAS HÁBILES	19-05-2025	Oficina de Seguridad y Defensa
4.181.658	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	26-05-2025	Oficina de Seguridad y Defensa
4.193.301	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	12-06-2025	Oficina de Seguridad y Defensa
4.196.594	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	19-06-2025	Oficina de Seguridad y Defensa

Nota: se informa que las PQRSF 04.168.838, 04.190.750, 04.193.587 y 04.203.226 ya cuentan con respuestas extemporáneas fuera de los términos establecidos por la ley.

VII. ESTADO- PETICIONES INTERPUESTAS POR LA VEEDURÍA CIUDADANA

Durante el segundo trimestre del 2025 no se evidenciaron peticiones por parte de la Veeduría Ciudadana.

• **TRASLADO POR 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 / soytransparente@indumil.gov.co

No. 03.066.081

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

Los requerimientos allegados a la Industria Militar y que son competencia de otras entidades, en su totalidad obedecen a registros, modificación de datos o ingreso de información concerniente a **salvoconductos** y demás trámites del Departamento **Control Comercio de Armas DCCA – Comando General**, por ello son remitidas a la entidad en mención, en cumplimiento al Artículo 21 Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad.

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM-DCCA	215	215
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	215	215

SOLICITUDES RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y demás comunicaciones entrantes interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas a la Industria Militar, son canalizadas a través de diferentes medios de comunicación, como el correo electrónico, la línea gratuita de atención ciudadana y el buzón de contáctenos disponible en la página web www.indumil.gov.co.

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
Correo Electrónico indumil@indumil.gov.co	1031	84%
Empresa de mensajería – presencial (Servientrega)	197	16%
Línea Gratuita	0	0
Petición Verbal	0	0
Línea Directo (PBX)	0	0
Internet – Redes Sociales	0	0
Internet- Sitio Web	0	0
Internet- Chat	0	0
Fax	0	0
TOTAL	1228	100%

MULTICANALES-PREGUNTAS FRECUENTES		
MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
WhatsApp	6269	85%
Atención Presencial	824	11%
Buzón Contáctenos	146	2%
Atención Telefónico	128	2%
Chat institucional	0	0
Línea Anticorrupción	0	0
Buzón de Sugerencias	0	0
TOTAL	7367	100%

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. 03.066.081

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

De las **128** llamadas que ingresaron al PBX de la Industria Militar **(57-1) 220-7800** en el segundo trimestre del 2025, **116** fueron trasladadas por competencia al Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos **(DCCAE)**, por concepto de:

- a. Cesión de Armas
- b. Adquisición de Armas
- c. Permisos o Salvoconducto de porte o tenencia
- d. Descargo de Arma
- e. Registro en el Sistema de Armas
- f. Entrega Voluntaria de Armas
- g. Asignación de Armas decomisadas
- h. Listado de Armas
- i. Acreditación de Polígonos
- j. Antecedentes de Armas. Entre otras funciones.
- k. Permiso compra de explosivos
- l. Permiso sustancias químicas

• **BUZÓN CONTÁCTENOS**

Durante el segundo trimestre del 2025 la Industria Militar recibió un total de **146** PQRSF, a través del buzón contáctenos, establecido en la página web de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Vicepresidencia Comercial	Peticiones de interés general, Solicitudes de Información, Traslados por Competencia, Quejas	113
Vicepresidencia Corporativa	Petición de Interés General	28
Vicepresidencia de Operaciones	Petición de Interés General, Consulta de Información	5
Oficina Legal	-	0
Oficina de Control Interno Disciplinario	-	0
TOTAL		146

VIII. METODOLOGÍA

1. Se notificaron alertas de seguimiento a los procesos implicados, por concepto de PQRSF en estado vencido y en términos mediante correos electrónicos y oficios semanalmente, en donde se evidenció respuesta por parte de los mismos durante el trimestre.
2. Se generaron tableros de control en Looker Studio para llevar las estadísticas de las PQRSF por procesos.
3. Se envió el procedimiento de atención al ciudadano: Requerimientos PQRSF a discusión bajo caso número 5703.

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. 03.066.081

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

4. Se impartieron capacitaciones integrales a todas las gerencias y oficinas de la Industria Militar con el objetivo de dar a conocer los canales de atención para la recepción de PQRSF, los tiempos de respuesta establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) y la Ley Estatutaria 1755 de 2015, así como el proceso paso a paso para la gestión de PQRSF dentro del sistema de gestión documental Synergy.
5. Se realizaron mesas de trabajo con la Gerencia de T.I para la implementación de un nuevo módulo de atención a las PQRSF, más automatizado.

IX. SATISFACCIÓN RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF

Para el período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2025, se recibieron un total de 3 respuestas a la encuesta de satisfacción obtenida a través de la encuesta disponible en <https://www.indumil.gov.co/encuesta-de-satisfaccion-a-respuestas-pqrsdf/>. Dada esta cantidad limitada de respuestas, los hallazgos a continuación deben considerarse como preliminares y no necesariamente representativos de la totalidad de los usuarios. Sin embargo, ofrecen una visión inicial sobre la percepción de los ciudadanos en relación con las respuestas a sus PQRSDF.

Resultados Detallados:

1. Oportunidad de la Respuesta:
Oportunidad: ¿La respuesta llegó durante el término en días hábiles establecidos por la ley 1755 de 2015 modificado por decreto 491 del 2020?
 - 3 de 3 encuestados (100%) indicaron que la respuesta a su PQRSDF llegó durante el término en días hábiles establecidos por la Ley 1755 de 2015 modificado por el Decreto 491 de 2020.
2. Claridad de la Respuesta:
Claridad: ¿La respuesta fue comprensible, con lenguaje claro y bien redactada?
 - 2 de 3 encuestados (aproximadamente el 66.7%) consideraron que la respuesta fue comprensible, con lenguaje claro y bien redactada.
 - 1 de 3 encuestados (aproximadamente el 33.3%) indicó que la respuesta no fue clara.
3. Pertinencia de la Respuesta:
Pertenencia: ¿El texto responde a la pregunta o solicitud realizada?
 - La pertinencia de la respuesta obtuvo resultados variados, con 1 de 3 encuestados (aproximadamente el 33.3%) indicando que la respuesta no corresponde a sus peticiones.
 - 1 de 3 encuestados (aproximadamente el 33.3%) respondió "Sí", lo que sugiere que el texto respondió a su solicitud.

No. 03.066.081

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

- 1 de 3 encuestados (aproximadamente el 33.3%) respondió "No", lo que sugiere que el texto no respondió a su solicitud.
4. Usabilidad de los Canales:
- Indique el canal por el cual usted interpuso su PQRSDF (Buzón de contáctenos, Correo Institucional)
- 3 de 3 encuestados (100%) calificaron la usabilidad de los canales dispuestos por la Industria Militar como "Bueno".

Aunque los resultados son muy limitados en número, sugieren que la oportunidad y la usabilidad de los canales son percibidas positivamente por los encuestados en este período. Sin embargo, existe una oportunidad clara para mejorar la claridad y pertinencia de las respuestas, ya que un porcentaje significativo de los encuestados expresó inquietudes en estas áreas. Las sugerencias específicas brindan puntos de acción concretos para abordar estas deficiencias.

Se recomienda continuar con la recopilación de encuestas para obtener un volumen de datos más significativo que permita realizar un análisis más robusto y representativo, y así identificar de manera más precisa las oportunidades de mejora en la gestión de las PQRSDF.

X. CONCLUSIONES GENERALES

- Se informa que, para la presente vigencia, se ha dado cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 al culminar **1087** solicitudes. Esta cifra representa el **89%** del total de **1228** PQRSDF que ingresaron a través de los diferentes canales habilitados para tal fin.
- A la fecha, se registran **146** solicitudes en trámite de respuesta. La Dirección de Cliente y Atención Ciudadana realiza recordatorios semanales a los procesos involucrados para su gestión.
- Conforme a la resolución **54 de 2017 Departamento Administrativo de la Función Pública y al Decreto 156 de 2022 "Por el cual se modifica la estructura de la Industria Militar – INDUMIL"**

ARTÍCULO 6. Funciones de la Oficina de Control Disciplinario Interno 3. Recibir las denuncias o quejas por las violaciones de las normas constitucionales o legales en que puedan incurrir los servidores públicos y/o trabajadores oficiales de la Empresa.

Por lo expuesto, la Dirección de Cliente no realizará control ni seguimiento a las denuncias. Se solicita que este indicador sea re direccionado al proceso competente.

Industria Militar - INDUMIL

www.Indumil.gov.co

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

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" 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. 03.066.081

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

- Se evidencia que, a la fecha, 15 peticiones se encuentran 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 propósito de realizar un seguimiento continuo tanto a las solicitudes vencidas como a las que están en trámite.

XI. ACCIONES DE MEJORA A REALIZAR

- Con el objetivo de conocer la percepción de los clientes respecto a la experiencia brindada en la gestión de las PQRSF por parte de INDUMIL, y de generar mediciones de indicadores clave de experiencia del cliente (CX) como el NPS (Net Promoter Score), CSAT (Customer Satisfaction Score) y sus atributos, así como el CES (Customer Effort Score), se modificara la estructura de la "Encuesta de satisfacción a respuestas PQRSF", la cual se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://www.indumil.gov.co/encuesta-de-satisfaccion-a-respuestas-pqrsdf/>.
- Realizar capacitaciones y mesas de trabajo dirigidas a los funcionarios de la Industria Militar. Estas actividades se enfocarán en la relevancia del servicio al ciudadano en entidades públicas, los protocolos de atención y el manejo de PQRSF escritas.
- Implementar actividades de participación con los equipos de la Industria Militar. El objetivo es identificar acciones que permitan mejorar los procesos, productos y servicios ofrecidos por INDUMIL.
- Mantener la ejecución de mesas de trabajo conjuntas con la Oficina de Control Disciplinario Interno, con el fin de generar mecanismos que busquen reducir al mínimo las PQRSF en estado vencido.
- Incentivar a los funcionarios mediante actividades interactivas sobre el uso correcto del gestor documental. Esto garantizará la trazabilidad de las respuestas y la información dentro del sistema.

Cordialmente,



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

Anexos:

- Cuadro seguimiento Control PQRSF
- Correos y oficios de recordatorio.
- Boletines Informativos abril a junio

Elaboró: María Juliana Gutierrez Calle, Profesional Dirección de Cliente y Atención Ciudadana *Maria Juliana Gutierrez Calle*
Revisó: Laura Yesenia Lamus Gonzalez, Profesional Dirección de Cliente y Atención Ciudadana *Laura Yesenia Lamus Gonzalez*
Revisó: Lina Marcela Marín, Directora de Cliente y Atención Ciudadana *Lina Marcela Marín*
Vo.Bo: RRH. Juan Elias Raad Peñaranda, Gerente de Mercadeo *Juan Elias Raad Peñaranda*
Vo.Bo: Dra. Laura Vanessa Valbuena O, Vicepresidente Comercial *Laura Vanessa Valbuena O*
Vo.Bo Abogada Esmeralda Mora Gomez, Asesora de Presidencia *Esmeralda Mora Gomez*

Con copia al Ministerio de Defensa Nacional.

