

Al contestar cite estos datos:  
Radicado No: 03.112.305  
Fecha Elaboración: 10/10/2025 16:26

**ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM TERCER 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](mailto:usuarios@mindefensa.gov.co)  
[Constructoresdelservicio@mindefensa.gov.co](mailto: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 tercer 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, denuncias 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,**



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](http://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](mailto:Indumil@indumil.gov.co) / [notificacionesjudiciales@indumil.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@indumil.gov.co) / [soytransparente@indumil.gov.co](mailto:soytransparente@indumil.gov.co)

No. 03.112.305

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

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 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.

Industria Militar - INDUMIL

[www.indumil.gov.co](http://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](mailto:indumil@indumil.gov.co) / [notificacionesjudiciales@indumil.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@indumil.gov.co) / [soytransparente@indumil.gov.co](mailto:soytransparente@indumil.gov.co)

No. 03.112.305

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

**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.

TIPO	DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA
CONSULTAS DE INFORMACIÓN (Se refiere a trazabilidades de armas, municiones o explosivos; conceptos técnicos sobre productos; devoluciones de dinero; saldos a favor; y solicitudes de cotizaciones).	30 DÍAS HÁBILES
SOLICITUDES ENTIDADES DE CONTROL (Se refiere a todas las solicitudes realizadas por los entes de control, tales como, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, las personerías, la Auditoría General de la República, la Defensoría del Pueblo, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, y la Superintendencia Nacional de 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	10 DÍAS HÁBILES

Industria Militar - INDUMIL

[www.indumil.gov.co](http://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](mailto:indumil@indumil.gov.co) / [notificacionesjudiciales@indumil.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@indumil.gov.co) / [soytransparente@indumil.gov.co](mailto:soytransparente@indumil.gov.co)

No. 03.112.305

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

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

Los 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).

*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.*

Industria Militar - INDUMIL

[www.indumil.gov.co](http://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](mailto:Indumil@indumil.gov.co) / [notificacionesjudiciales@indumil.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@indumil.gov.co) / [soytransparente@indumil.gov.co](mailto:soytransparente@indumil.gov.co)

No. 03.112.305

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

**ESTADO DE SOLICITUDES DE PQRSF TERCER TRIMESTRE 2025**

**PERIODO ANTERIOR (ABRIL, MAYO Y JUNIO 2025)**

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1241	1241	0	0	0%

**PERIODO ACTUAL (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%

**Notas:**

- De las PQRSF reportadas como vencidas durante el período comprendido entre abril, mayo y junio de 2025 (segundo trimestre de 2025), actualmente ninguna se encuentra vencida, ya que la respuesta correspondiente fue enviada a satisfacción.
- De las 1601 solicitudes ingresadas durante el tercer trimestre, 102 casos (equivalentes al 6% 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.
- Las solicitudes que, a la fecha de este reporte, se encuentran en estado **vencida** y que sean contestadas después del 10/10/2025, serán reportadas como **resueltas fuera de términos** en el próximo informe.

**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.

No. 03.112.305

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

DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD O DE LA FUERZA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTALES	RESPUESTAS	
							TOTAL	%
Vicepresidencia Comercial	794	4	0	0	0	798	95%	765
Vicepresidencia Corporativa	507	0	0	0	0	507	87%	440
Oficina de Seguridad y Defensa	15	0	0	144	0	159	79%	126
Vicepresidencia de Operaciones	77	0	0	0	0	77	100%	77
Oficina Legal	41	0	0	0	0	41	95%	39
Oficina de Control Interno	7	0	0	0	0	7	100%	7
Oficina de Gestión y Cumplimiento	7	0	0	0	0	7	100%	7
Oficina de Planeación	2	0	0	0	0	2	100%	2
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	0	0	0	0	2	100%	2
Correspondencia	1	0	0	0	0	1	100%	1
Presidencia	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1453</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>144</b>	<b>0</b>	<b>1601</b>	<b>87%</b>	<b>1466</b>

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.

**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 "	671	0	0	0	0	671	91%	613
"CONSULTAS DE INFORMACIÓN	0	0	0	429	0	429	84%	361

No. 03.112.305

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

Trazabilidades, Conceptos Técnicos "								
"TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE								
DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS (DCCA) CGFM	254	0	0	0	0	254	100%	254
(Información permisos de porte, tenencia, salvoconductos, sesión de armas etc.)"								
"SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN.								
Fichas técnicas, información laboral, información contractual."	182	0	0	0	0	182	99%	180
"SOLICITUDES ENTIDADES DE CONTROL (Información contractual)	19	0	0	0	0	19	100%	19
SOLICITUDES BONOS PENSIONALES - TÉRMINOS EN CUMPLIMIENTO A LA LEY 797 DE 2003	22	0	0	0	0	22	72%	16
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES								
(Ministerio de Defensa Nacional, Ministerio de Justicia, Presidencia de la República, Viceministerio para el GSED)	16	0	0	0	0	16	99%	15
PETICIONES CONGRESISTAS (Senadores y Representantes)	4	0	0	0	0	4	100%	4
QUEJAS	0	4	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

No. 03.112.305

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

SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0%	0
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	0	0	0	0	0	0	0%	0
<b>TOTAL</b>	<b>1168</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>429</b>	<b>0</b>	<b>1601</b>	<b>87%</b>	<b>1466</b>

**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	FECHA LIMITE DE RESPUESTA
4.224.099	21-07-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	QUINTA BRIGADA EJERCITO NACIONAL	2025605001362451 INFORMACIÓN PAGO FACTURA ELECTRÓNICA SERVICIO DE ESCOLTA EJ062180	11-08-2025
4.225.911	23-07-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	DECIMA CUARTA BRIGADA EJERCITO	2025614001865261 SOLICITUD POR CUARTA VEZ AVANCE CRONOGRAMA DE PAGO	14-08-2025
4.226.320	23-07-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	BATALLON INFANTERIA No.9 BATALLA DE BOYACA	CORREO 2025914022266673 INFORMACIÓN PAGO ESCOLTA REALIZADA BIBOY-9	13-08-2025
4.248.037	27-08-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	BATALLON INFANTERIA No.9 BATALLA DE BOYACA	CORREO 2025914026292073 INFORMACIÓN PAGO ESCOLTA REALIZADA BIBOY-9	18-09-2025
4.250.845	29-08-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	QUINTA BRIGADA EJERCITO NACIONAL	CORREO 2025605002163441 INFORMACIÓN REVISIÓN BOLETAS DE DERECHOS ESCOLTAS ENVIADAS PARA REVISIÓN Y APROBACIÓN DE FACTURACIÓN	19-09-2025
4.254.406	03-09-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	SEGUNDA BRIGADA EJERCITO NACIONAL	CORREO 2025602002267451 SOLICITUD PAGO ESCOLTAS PENDIENTES	24-09-2025
4.264.257	11-09-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	EJERCITO NACIONAL	CORREO 2025601002312911 SOLICITUD PAGO DE ESCOLTAS	02-10-2025

Industria Militar - INDUMIL

[www.indumil.gov.co](http://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](mailto:indumil@indumil.gov.co) / [notificacionesjudiciales@indumil.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@indumil.gov.co) / [soytransparente@indumil.gov.co](mailto:soytransparente@indumil.gov.co)

No. 03.112.305

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

4.265.401	11-09-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	EJERCITO NACIONAL	CORREO 2025609002345481 SOLICITUD VERIFICACIÓN SOBRE COBRO BOLETAS DE ESCOLTAS	02-10-2025
4.267.694	16-09-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	CUARTA BRIGADA EJERCITO NACIONAL	2025604027956323 SOLICITUD PAGO SERVICIO DE ESCOLTA	07-10-2025
4.268.031	16-09-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	JOSE DAVID JIMENEZ BORRERO	CORREO SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE UNA GRANADA COLOR VERDE Y OTRAS CARACTERISTICAS	07-10-2025

VICEPRESIDENCIA CORPORATIVA

No. RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN DD/MM/AAAA	TIPO	No. DIAS HÁBILES DE RESPUESTA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	FECHA LIMITE DE RESPUESTA
4.230.656	31-07-2025	CONSULTAS DE INFORMACIÓN	30 DÍAS HÁBILES	RUBEN DARIO OSPINA HOYOS	CORREO SOLICITUD DEVOLUCIÓN DE DINERO	15-09-2025
4.232.750	05-08-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	INSERMACOT SAS	CORREO SOLICITUD RESPUESTA AL RADICADO NO 03.074.957	29-08-2025
4.234.247	11-08-2025	CONSULTAS DE INFORMACIÓN	30 DÍAS HÁBILES	MARIA NANCY LEAL ALARCON	CORREO PETICIÓN DEVOLUCIÓN DE DINERO POR PAGO INCORRECTO	23-09-2025
4.246.033	25-08-2025	CONSULTAS DE INFORMACIÓN	30 DÍAS HÁBILES	EDS PORTAL DE TEQUENDAMA UNO	CORREO SOLICITUD DEVOLUCIÓN DE DINERO	03-10-2025
4.246.068	20-08-2025	CONSULTAS DE INFORMACIÓN	30 DÍAS HÁBILES	SAIPÁN AIRSOFT LTDA	CORREO SOLICITUD CONCEPTO TÉCNICO PRODUCTOS DE AIRSOFT	01-10-2025
4.246.647	25-08-2025	CONSULTAS DE INFORMACIÓN	30 DÍAS HÁBILES	ANGEL YESID MORENO VALENCIA	CORREO PETICIÓN DEVOLUCIÓN DE DINERO	06-10-2025

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 / sovtransparente@indumil.gov.co

No. 03.112.305

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

4.247.689	26-08-2025	CONSULTAS DE INFORMACIÓN	30 DÍAS HÁBILES	COMERCIAL JPC SAS	CORREO SOLICITUD CERTIFICADO DE USO FINAL FIRMADO POR INDUMIL	07-10-2025
4.252.932	02-09-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	BAYPORT COLOMBIA S.A	CORREO SOLICITUD DE RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN 3534456 - INCORPORACIÓN DE CUOTA DE LAS OBLIGACIONES ADQUIRIDAS POR EL SR. CHRISTIAN FERNANDO ESPINOSA ALFONSO	23-09-2025
4.253.617	02-09-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	YARA INDUSTRIAL COLOMBIA SAS	CORREO SOLICITUD AVISO IMPORTANTE COBRO CARTERA VENCIDA	23-09-2025
4.254.009	02-09-2025	SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN	10 DÍAS HÁBILES	SEBASTIAN CAMACHO BIERI	CORREO SOLICITUD DE CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES AÑO 2024	16-09-2025
4.263.797	11-09-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	PRIMERA BRIGADA DE EJERCITO NACIONAL	CORREO 2025601028003553 SOLICITUD DE PAGO CONTRAPRESTACIÓN POR FALLECIMIENTO	02-10-2025
4.268.476	16-09-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	RUBY ETELVINA GRANADOS PARRA	CORREO SOLICITUD DE DESCUENTO DE NOMINA A LA SRA CECILIA MORA DE HURTADO	07-10-2025
4.269.615	18-09-2025	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES	5 DÍAS HÁBILES	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	CORREO SOLICITUD INFORME Y CONTRATO PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL (CONTRATO ETB)	25-09-2025

**Industria Militar - INDUMIL**

[www.indumil.gov.co](http://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](mailto:indumil@indumil.gov.co) / [notificacionesjudiciales@indumil.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@indumil.gov.co) / [sovtransparente@indumil.gov.co](mailto:sovtransparente@indumil.gov.co)

No. 03.112.305

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

4.269.669	17-09-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	CAMILO EDUARDO CASTRO SUAREZ	CORREO SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL PROCESO DEL PAGO DEL RETROACTIVO DEL 2025	08-10-2025
4.274.672	23-09-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	CORREO RS20250923191727 SOLICITUD ESTADO HISTORIA LABORAL DEL SR. PEDRO IGNACIO RODRIGUEZ ARIAS	07-10-2025

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
4.227.409	25-07-2025	CONSULTAS DE INFORMACIÓN	30 DÍAS HÁBILES	METALGAS SA	CORREO SOLICITUD COTIZACIÓN - ANÁLISIS DE COMPOSICIÓN QUÍMICA	Paula Angelica Garzón Cortes	05-09-2025
4.229.607	30-07-2025	CONSULTAS DE INFORMACIÓN	30 DÍAS HÁBILES	MARVAL	CORREO REMITE SOLICITUD DEVOLUCION DE DINERO	Carlos Eduardo Velasco Mejia	15-09-2025
4.229.942	30-07-2025	CONSULTAS DE INFORMACIÓN	30 DÍAS HÁBILES	CI INDUSTRIAS HUMCAR SAS	CORREO SOLICITUD COTIZACIÓN - CÁMARA SALINA	Paula Angelica Garzón Cortes	12-09-2025
4.232.732	05-08-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	CRISTIAN CAMILO ALVAREZ ORTIZ	CORREO PETICIÓN PARA RECLAMAR MUNICIÓN	Carlos Eduardo Velasco Mejia	19-09-2025
4.236.326	11-08-2025	CONSULTAS DE INFORMACIÓN	30 DÍAS HÁBILES	DCCA- DEPARTAMENT O CONTROL COMERCIO DE ARMAS	CORREO SOLICITUD COTIZACIÓN SOLUCIÓN NITRATO DE SODIO DE LA EMPRESA DQI	Paula Angelica Garzón Cortes	22-09-2025

Industria Militar - INDUMIL

[www.indumil.gov.co](http://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](mailto:indumil@indumil.gov.co) / [notificacionesjudiciales@indumil.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@indumil.gov.co) / [soytransparente@indumil.gov.co](mailto:soytransparente@indumil.gov.co)

No. 03.112.305

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

4.238.266	12-08-2025	CONSULTAS DE INFORMACIÓN	30 DÍAS HÁBILES	CHV AGREGADOS	CORREO CHV-020-2025 SOLICITUD INFORMACIÓN ELEMENTOS DE FUNDICIÓN	Paula Angelica Garzón Cortes	24-09-2025
4.239.227	15-08-2025	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	BRINKS DE COLOMBIA	CORREO SOLICITUD REMESA MUNICIÓN	Carlos Eduardo Velasco Mejía	08-09-2025
4.246.333	26-08-2025	CONSULTAS DE INFORMACIÓN	30 DÍAS HÁBILES	JORGE ELIECER QUINTERO GARCIA	CORREO SOLICITUD REMBOLSO DE DINERO	Carlos Eduardo Velasco Mejía	07-10-2025

**A. ESTADO- PETICIONES INTERPUESTAS POR LA VEEDURÍA CIUDADANA**

Durante el tercer trimestre del 2025 se evidenciaron peticiones por parte de la Veeduría Ciudadana así:

RESPUESTAS VEEDURÍAS CIUDADANAS 2025	
SOLICITUD	RESPUESTA
No 03.083.648	03.092.686
No 03.097.490	03.102.975

**• 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.

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 remitario 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.

Industria Militar - INDUMIL

[www.indumil.gov.co](http://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](mailto:indumil@indumil.gov.co) / [notificacionesjudiciales@indumil.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@indumil.gov.co) / [soytransparente@indumil.gov.co](mailto:soytransparente@indumil.gov.co)

No. 03.112.305

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

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
<b>Comando General FF.MM-DCCA</b>	<b>254</b>	<b>254</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>	<b>254</b>

**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](http://www.indumil.gov.co).

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
Correo Electrónico indumil@indumil.gov.co	1284	80%
Empresa de mensajería – presencial ( <b>Servientrega</b> )	317	20%
Línea Gratuita	0	0
Internet – Redes Sociales	0	0
Internet- Sitio Web	0	0
Internet- Chat	0	0
Fax	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1601</b>	<b>100%</b>

MULTICANALES-PREGUNTAS FRECUENTES		
MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
WhatsApp	2934	46%
Atención Presencial	2278	35%
Atención Telefónico PBX	1095	17%
Buzón Contáctenos	147	2%
Línea Anticorrupción	0	0
Buzón de Sugerencias	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>6454</b>	<b>100%</b>

De las 1095 llamadas que ingresaron al PBX de la Industria Militar (57-1) 220 7800 durante el tercer trimestre de 2025, 106 fueron trasladadas, por competencia, al Departamento de Control de Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (DCCAE), por concepto de:

No. 03.112.305

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

• **BUZÓN CONTACTENOS**

Durante el tercer trimestre de 2025, la Industria Militar recibió un total de 147 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	103
Vicepresidencia Corporativa	Consultas de información, peticiones de interés general y solicitudes de documentos	28
Oficina de Control Interno Disciplinario	Peticiones de interés general y quejas	7
Vicepresidencia de Operaciones	Peticiones de interés general	4
Oficina Legal	Peticiones de interés general	2
Oficina de Gestión y cumplimiento	Peticiones de interés general	2
Oficina de seguridad y defensa	Peticiones de interés general	1
<b>TOTAL</b>		<b>147</b>

**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 y oficios mensuales. 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.
- **Protocolos de atención:** Se elaboraron protocolos de atención a PQRSF, los cuales serán divulgados y socializados a través de la aplicación Indunet (funcionarios de la Industria Militar), mesas de trabajo y el correo institucional.
- **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](http://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](mailto:indumil@indumil.gov.co) / [notificacionesjudiciales@indumil.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@indumil.gov.co) / [soytransparente@indumil.gov.co](mailto:soytransparente@indumil.gov.co)

No. 03.112.305

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

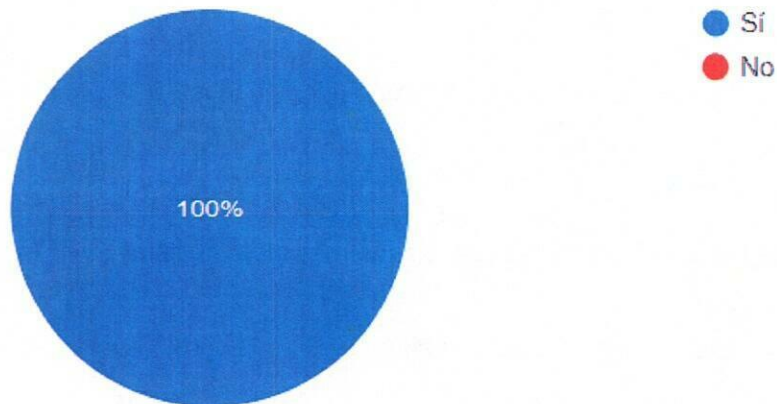
### SATISFACCIÓN RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE PQRSF

Con el fin de medir la satisfacción respecto a las respuestas a los requerimientos de PQRSF durante el tercer trimestre de 2025, presentamos los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada por la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana. Esta iniciativa busca mejorar la calidad en la atención, especialmente en la entrega de información sobre productos, prestación de servicios y trámites ofrecidos por la Industria Militar.

La encuesta fue enviada vía correo electrónico a los ciudadanos, de los cuales solo 7 respondieron. A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

1. **Oportunidad:** ¿La respuesta llegó durante el término en días hábiles establecidos por la ley 1755 de 2015 modificado por decreto 491 del 2020?

El 100% de las personas responden que recibieron la respuesta en tiempos oportunos y de acuerdo con los términos de ley.



2. Basándote en tu experiencia con tu radicado, ¿con qué probabilidad recomendarías a INDUMIL a un familiar, amigo o compañero de trabajo?

Industria Militar - INDUMIL

[www.indumil.gov.co](http://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.

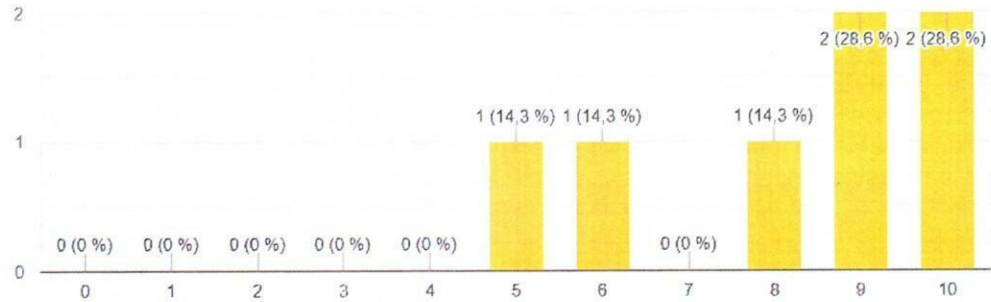
Tel. 57 (1) 220-7800

[indumil@indumil.gov.co](mailto:indumil@indumil.gov.co) / [notificacionesjudiciales@indumil.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@indumil.gov.co) / [sovtransparente@indumil.gov.co](mailto:sovtransparente@indumil.gov.co)

No. 03.112.305

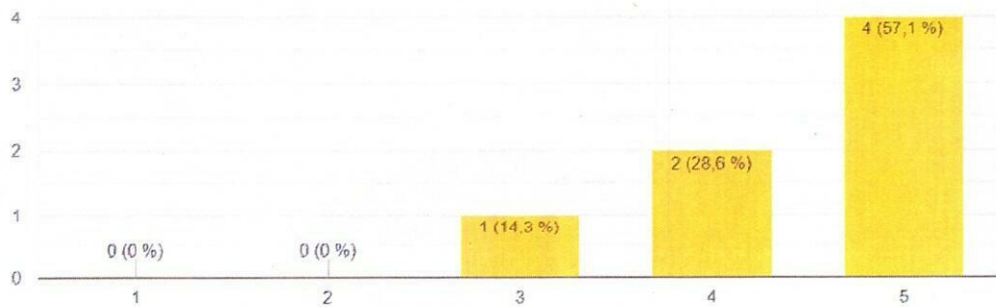
**ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2025**

7 respuestas

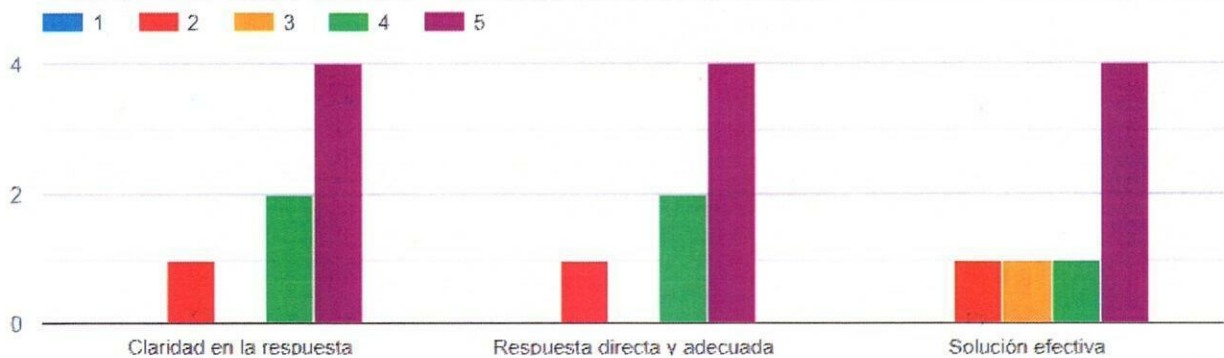


3. En términos generales, ¿cuán satisfecho te encuentras con la respuesta recibida de INDUMIL?

7 respuestas



4. Qué tan satisfecho estas con: Donde 5 es Muy Satisfecho y 1 es Muy Insatisfecho.



Industria Militar - INDUMIL

[www.Indumil.gov.co](http://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

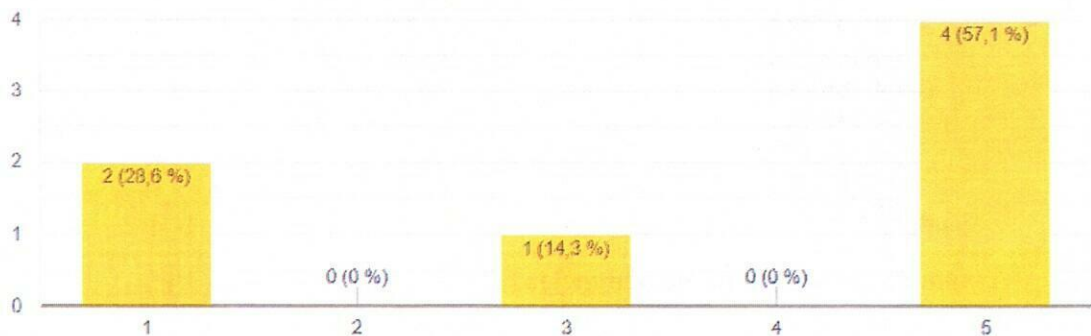
[Indumil@indumil.gov.co](mailto:Indumil@indumil.gov.co) / [notificacionesjudiciales@indumil.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@indumil.gov.co) / [soytransparente@indumil.gov.co](mailto:soytransparente@indumil.gov.co)

No. 03.112.305

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

5. ¿Qué tan fácil fue para ti realizar tu petición, queja, reclamo, solicitud y/o felicitación (PQRSF) ante INDUMIL?

7 respuestas



### CONCLUSIONES

#### Cumplimiento y resultados positivos:

Se informa que, para la presente vigencia, se cuenta con un total de 1,466 solicitudes en estado **terminado**, dando cumplimiento con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

#### Gestión en curso:

A la fecha, se cuenta con 102 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 33 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.

#### Corrección de registros y cumplimiento del plan de acción:

Con relación al informe trimestral del segundo trimestre de 2025, la Oficina de Control Interno detectó que faltaban PQRSF en el registro. Tras la validación realizada por la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, se evidenció que en la serie documental 9948 (Atención de PQRSF) se cargaron 38 comunicaciones oficiales por parte de la Oficina de Gestión y Cumplimiento, las cuales no correspondían a PQRSF. Para subsanar este hallazgo y cumplir con el plan de acción establecido, la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana registró estas comunicaciones en el cuadro respectivo, haciendo la observación correspondiente.

Industria Militar - INDUMIL

[www.indumil.gov.co](http://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](mailto:indumil@indumil.gov.co) / [notificacionesjudiciales@indumil.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@indumil.gov.co) / [soytransparente@indumil.gov.co](mailto:soytransparente@indumil.gov.co)

No. 03.112.305

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

Adicionalmente, se informa que las PQRSF no registradas en este trimestre fueron subsanadas y se encuentran debidamente actualizadas. A continuación, se relaciona el listado de PQRSF faltantes que fueron registradas en el respectivo informe:

04.121.446  
04.143.535  
04.165.296  
04.170.785  
04.172.747  
04.224.490  
04.258.807

**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.

**PERIODO ANTERIOR (ABRIL, MAYO Y JUNIO 2025)**

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1241	1241	0	0	0%

**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.

Industria Militar - INDUMIL

[www.indumil.gov.co](http://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](mailto:indumil@indumil.gov.co) / [notificacionesjudiciales@indumil.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@indumil.gov.co) / [sovtransparente@indumil.gov.co](mailto:sovtransparente@indumil.gov.co)

No. 03.112.305

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


✓ **Fortalecer la gestión documental:**

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.

✓ **Cumplir con compromisos de mejora interna:**

Dar cumplimiento al plan de mejoramiento establecido con la Oficina de Gestión y Cumplimiento – Correspondencia, mediante el documento 03.094.810, con el propósito de fortalecer la mejora continua en los procesos relacionados.






Cordialmente,



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

Anexos:

- Cuadro seguimiento Control PQRSF julio a septiembre
- Correos y oficios de recordatorio.
- Boletines informativos julio a septiembre
- Cuadro control PQRSF Excel 2025

Elaboró: Laura Yesenia Lamus González, Profesional Dirección de Cliente y Atención Ciudadana   
Revisó: Lina Marín, Directora de Cliente y Atención Ciudadana   
Vo. Bo: RRII. Juan Elías Raad Peñaranda, Gerente de Mercado   
Vo. Bo: Dra. Laura Vanessa Valbuena O, Vicepresidente Comercial   
Vo. Bo Abogada Esmeralda Mora Gómez, Asesora de Presidencia 

Con copia a Control Disciplinario Interno.

Industria Militar - INDUMIL

[www.indumil.gov.co](http://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](mailto:Indumil@indumil.gov.co) / [notificacionesjudiciales@indumil.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@indumil.gov.co) / [sovtransparente@indumil.gov.co](mailto:sovtransparente@indumil.gov.co)