

MEMORANDO

Al contestar cite estos datos:

Radicado No: 03.184.895

Fecha Elaboración: 10/04/2026 16:23

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2026

Doctora

DEISY YURANI GONZALEZ BAEZ

Jefe Oficina de 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 primer trimestre de la vigencia 2026.

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,**



SC-537 1, 2, 3



SA 344-1, 2, 3



OS 396-1, 2, 3



Importador - Res. 011940

Exportador - Res. 012942

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. 03.184.895

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2026

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.

No. 03.184.895

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2026

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 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 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

No. 03.184.895

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2026

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).

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 PRIMER TRIMESTRE 2026

PERIODO ANTERIOR (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%

PERIODO ACTUAL (ENERO, FEBRERO Y MARZO 2026)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1762	1583	5	38	0,3%

No. 03.184.895

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2026

Notas:

- Durante el 22 de diciembre al 31 de diciembre ingresaron un total de 74 PQRSF las cuales cuentan con respuesta final.
- De las 1762 solicitudes ingresadas durante el primer trimestre, 174 casos (equivalentes al 10% 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 **vencido** y que sean **contestadas después del 10/04/2026**, serán reportadas como **resueltas fuera de términos** en el próximo informe.
- De las 26 PQRSF reportadas como vencidas en el periodo anterior se evidencia que todas ya cuentan con respuesta.

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	1004	1	0	0	0	1005	94%	946
Vicepresidencia Corporativa	478	0	0	0	0	478	87%	417
Oficina de Seguridad y Defensa	146	0	0	0	0	146	69%	101
Vicepresidencia de Operaciones	90	0	0	0	0	90	85%	77
Oficina Legal	19	0	0	0	0	19	94%	18
Oficina de Control Interno	6	0	0	0	0	6	100%	6
Oficina de Gestión y Cumplimiento	3	0	0	0	0	3	100%	3
Oficina de Planeación	13	0	0	0	0	13	100%	13
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	0	0	0	1	100%	1
Correspondencia	1	0	0	0	0	1	100%	1
Presidencia	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1.761	1	0	0	0	1.762	90%	1.583

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.

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. 03.184.895

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2026

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 "	924	0	0	0	0	924	93%	862
"CONSULTAS DE INFORMACIÓN								
Trazabilidades, Conceptos Técnicos "	275	0	0	0	0	275	68%	188
"TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE								
DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS (DCCA) CGFM	259	0	0	0	0	259	100%	259
(Información permisos de porte, tenencia, salvoconductos, sesión de armas etc.)"								
"SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN.								
Fichas técnicas, información laboral, información contractual."	255	0	0	0	0	255	95%	244
"SOLICITUDES ENTIDADES DE CONTROL								
(Información contractual)	9	0	0	0	0	9	100%	9
SOLICITUDES BONOS PENSIONALES - TÉRMINOS EN CUMPLIMIENTO A LA LEY 797 DE 2003	25	0	0	0	0	25	36%	9
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES	9	0	0	0	0	9	66%	6

No. 03.184.895

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2026

(Ministerio de Defensa Nacional, Ministerio de Justicia, Presidencia de la República, Viceministerio para el GSED)								
PETICIONES CONGRESISTAS (Senadores y Representantes)	2	0	0	0	0	2	100%	2
QUEJAS	1	0	0	0	0	1	100%	1
PERIODISTAS	0	0	0	0	0	0	0%	0
PETICIÓN DE UNA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA	3	0	0	0	0	3	100%	3
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1.762	0	0	0	0	1.762	90%	1.583

Nota: En cuanto al tema de bonos pensionales y consultas, se informa que sus porcentajes de cumplimiento aún están dentro de los términos establecido por la ley para la emisión de la respuesta.

III. PETICIONES EN ESTADO VENCIDO POR PROCESO

GERENCIA DE VENTAS

ID	Fecha inicio Real	Tipo de Petición	Responde	Tiempos de Respuesta	Entidad	Descripción	Fecha final	Estado
4.356.569	22-01-2026	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	Paula Angélica Garzón y recibe vencida Johanna Carolina Chávez Pinzon	15 DÍAS HÁBILES	FAC - FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA	CORREO FAC-S-2026-001649-CE SOLICITUD DE PRECIO Y DISPONIBILIDAD	12/02/2026	Vencida

GERENCIA ADMINISTRATIVA

ID	Fecha inicio Real	Tipo de Petición	Responde	Tiempos de Respuesta	Entidad	Descripción	Fecha final	Estado
4.369.189	12-02-2026	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	Mauricio Hernán Céspedes Solano	15 DÍAS HÁBILES	SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA SA	CORREO SOLICITUD COPIA DE CONTRATO DEL OPERADOR ENERGÉTICO	5/03/2026	Vencida
4.380.464	27-02-2026	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES	Lucia Adamaris Motta Avila	5 DÍAS HÁBILES	CORTE SUPREMA DE JUSTICIA	CORREO 00799-116-05346 SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE REPORTE ANTE LA DIAN	6/03/2026	Vencida

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. 03.184.895

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2026

GERENCIA DE PRODUCCIÓN

ID	Fecha inicio Real	Tipo de Petición	Responde	Tiempos de Respuesta	Entidad	Descripción	Fecha final	Estado
4.370.632	17-02-2026	CONSULTAS DE INFORMACIÓN	Luis Alberto Espejo Velandía	30 DÍAS HÁBILES	QUINTEC	CORREO SOLICITUD MUESTRAS PARA PRUEBAS DE RECUBRIMIENTO	2/04/2026	Vencida
4.389.329	12-03-2026	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	Luis Carlos Galán Rubiano	15 DÍAS HÁBILES	DEPARTAMENTO DE LOGISTICA EJERCITO NACIONAL	2026217000527201 SOLICITUD INFORMACIÓN	07-04-2026	Vencida

A. ESTADO- PETICIONES INTERPUESTAS POR LA VEEDURÍA CIUDADANA

Durante el primer trimestre del 2026 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 permisos 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.

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM-DCCA	259	259
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	259	259

No. 03.184.895

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2026

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	1487	85%
Empresa de mensajería – presencial (Servientrega)	275	15%
Línea Gratuita	0	0
Internet – Redes Sociales	0	0
Internet- Sitio Web	0	0
Internet- Chat	0	0
Fax	0	0
TOTAL	1.762	100%

MULTICANALES-PREGUNTAS FRECUENTES		
MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
WhatsApp	2546	54%
Atención Presencial	1935	41%
Atención Telefónico PBX	133	3%
Buzón Contáctenos	102	2%
Línea Anticorrupción	0	0
Buzón de Sugerencias	0	0
TOTAL	4.716	100%

De las 133 llamadas que ingresaron al PBX de la Industria Militar (57-1) 220 7800 durante el primer trimestre de 2026, 50 fueron trasladadas, por competencia, al Departamento de Control de Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (DCCA), por concepto de:

- **BUZÓN CONTÁCTENOS**

Durante el primer trimestre del 2026, la Industria Militar recibió un total de 102 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	87
Vicepresidencia Corporativa	Consultas de información, peticiones de interés general y solicitudes de documentos	8
Oficina de Control Interno Disciplinario	Peticiones de interés general y quejas	1
Vicepresidencia de Operaciones	Peticiones de interés general	6
TOTAL		102

No. 03.184.895

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2026

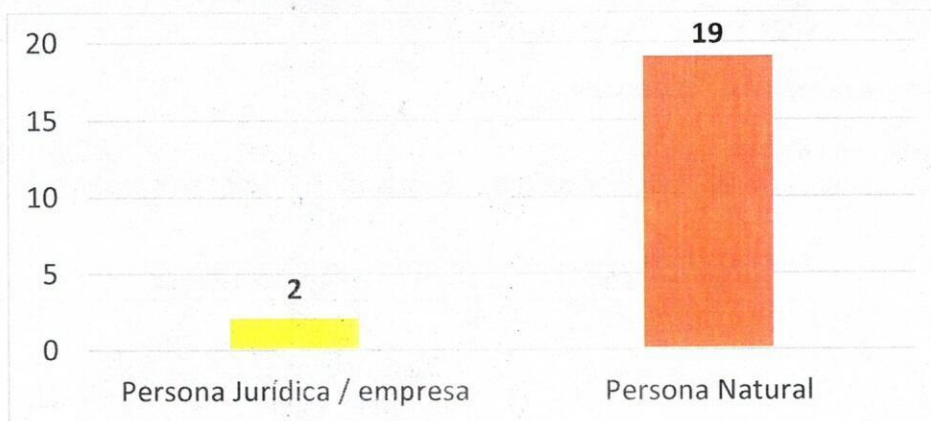
METODOLOGÍA

- **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 firmas para su liberación.

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 primer trimestre del 2026, 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 21 respuestas así:

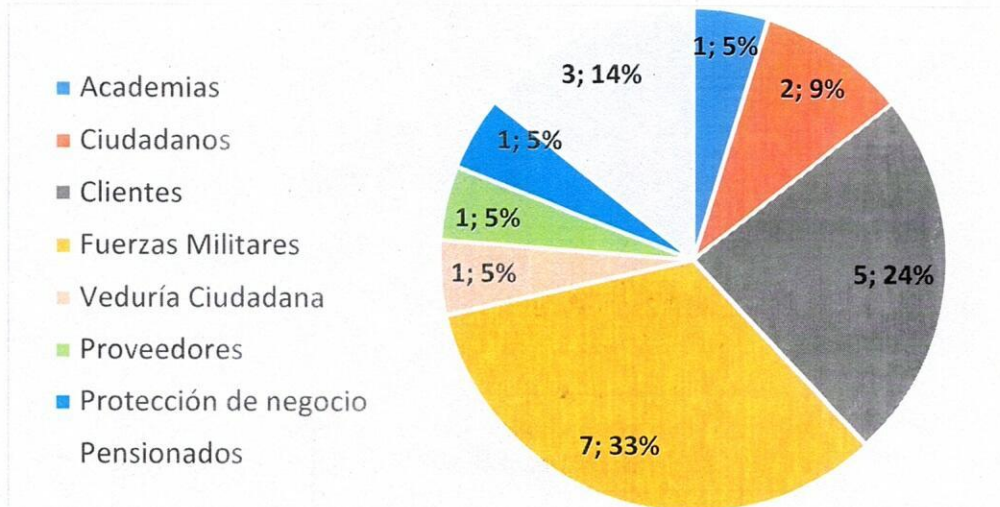
1. A la pregunta “te identificas como”, se obtuvo que 2 de los encuestados pertenecen a empresas y los 19 restantes son persona natural.



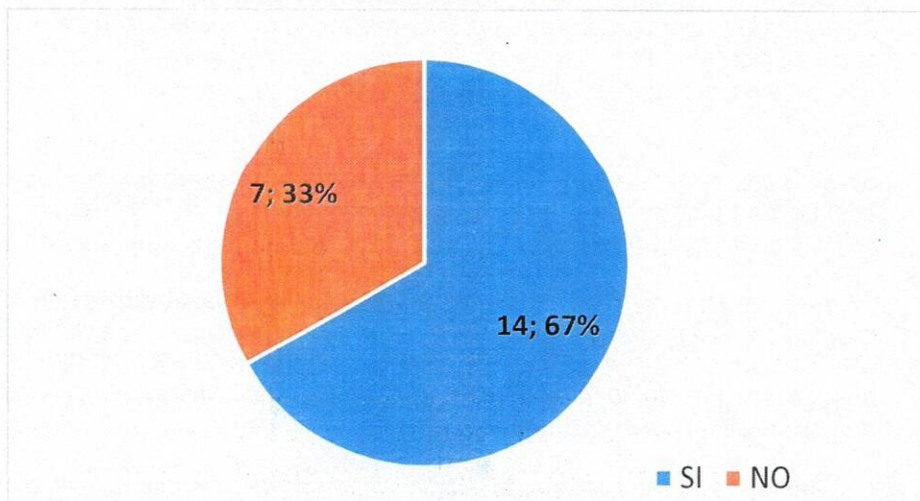
2. Con relación a la pregunta “¿a cuál de los siguientes tipos de usuarios caracterizados por INDUMIL perteneces?”, se obtuvo que cada uno de los 21 encuestados pertenece a un grupo de interés diferente el más alto refiere al grupo de valor “Fuerzas Militares”.

No. 03.184.895

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2026



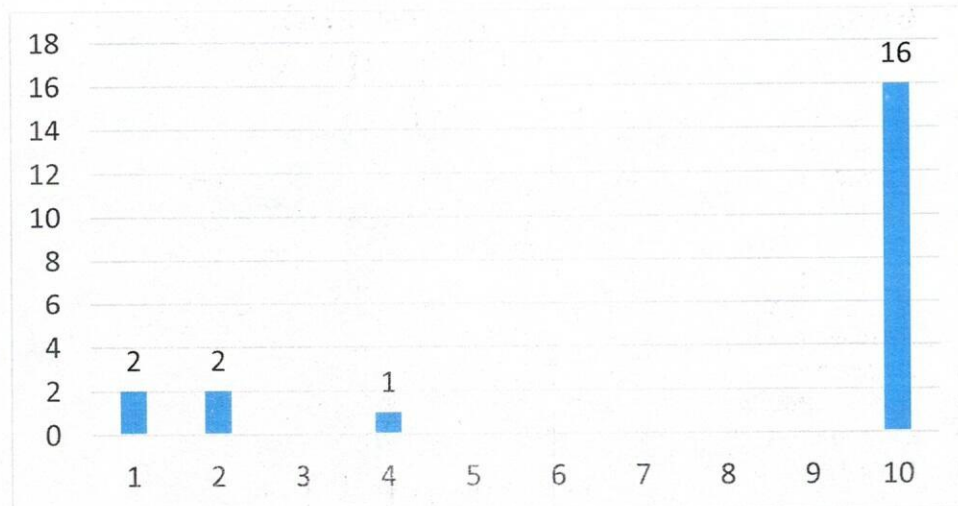
3. Respecto a la pregunta "La respuesta llegó durante el término en días hábiles establecidos por la Ley 1755 de 2015 modificado por el Decreto 491 de 2020" se obtuvo que el 64% de los encuestados manifiesta que la respuesta llegó durante el término de ley, solamente el 33% dice que no. Con el fin de subsanar este porcentaje de respuestas dadas fuera de los términos establecidos la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana realizó como plan de acción reuniones trimestrales con las diferentes áreas de indumil con el fin de validar el estado de las PQRSF.



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, cinco de los encuestados no nos recomendaría estando y 16 de ellos si lo haría.

No. 03.184.895

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2026



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:

- Por qué es la única empresa que vende armas legales
- La verdad, la entidad cumple una función muy importante; sin embargo, la mayoría del personal que labora allí demuestra una actitud negligente y poco comprometida con su trabajo. En la oficina 21 del CAM Bogotá se observa que hay más de 20 funcionarios, pero solo alrededor de 5 realizan sus labores; el resto permanece tomando tinto, conversando y riendo, mientras los usuarios debemos esperar por tiempos excesivamente largos.

No se respetan los horarios, el trabajo se realiza con demasiada lentitud y la atención solo mejora cuando se percatan de que están siendo observados. Esta situación refleja una clara falta de disciplina y compromiso laboral.

Vivo en Villeta y el día 15 de enero me desplazé hasta Bogotá para realizar un trámite de liquidación. Al llegar, me informaron que no había servicio y que este se retomaría el 22 de enero. Con base en esa información, el 22 de enero viajé nuevamente desde Villeta a Bogotá, incurriendo en gastos y pérdida de tiempo, pero al llegar me indicaron que el servicio de liquidación no estaría disponible sino hasta el 2 de febrero.

Lo anterior evidencia una grave falta de organización interna. Adicionalmente, he intentado comunicarme telefónicamente sin obtener respuesta; en las páginas oficiales no se encuentra información clara que confirme la disponibilidad de los servicios, lo cual impide evitar desplazamientos innecesarios. También escribí al número de WhatsApp que aparece en la página web y nunca obtuve respuesta.

Por todo lo anterior, se evidencia una falta de control y supervisión en esta prestigiosa entidad. Se recomienda realizar ajustes en el personal con baja disposición laboral, fortalecer la atención al usuario y mejorar la eficiencia tanto en la atención presencial como en la plataforma digital, ya que

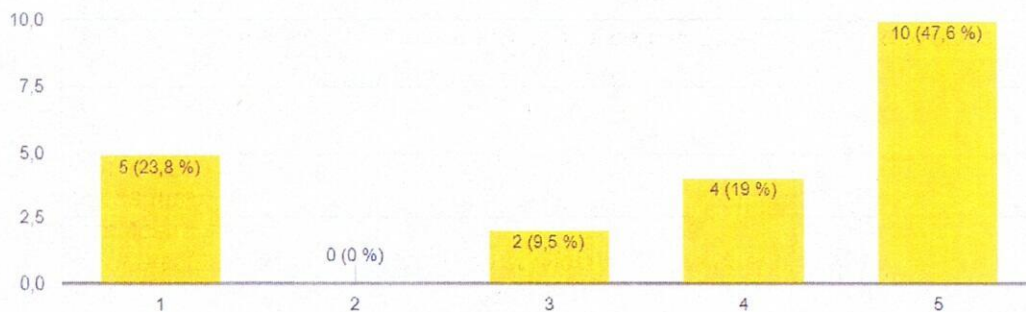
No. 03.184.895

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2026

los trámites son lentos y la devolución de documentación mal diligenciada no se realiza de manera oportuna.

- Por su trayectoria asertiva a través del tiempo, su nivel de capacidad en talento humano y maquinaria especializada.
 - Porque es algo complicado y demorado realizar el proceso, pero al final es satisfactorio el resultado.
 - De acuerdo a las fechas se obtuvo respuesta.
 - Porque es un ente confiable.
 - Excelente.
 - No han subido inventario para la venta de armas según la DCCAE.
 - Es muy buena y segura.
 - Difícil comprar radicar algo
 - Me ha parecido una actualización del proceso de servicio al cliente bueno.
 - Excelente y rápido.
 - Por su buen desempeño.
6. Con relación a la pregunta "En términos generales, ¿cuán satisfecho te encuentras con la respuesta recibida de INDUMIL?" se evidenció que 14 de los encuestados se encuentran satisfechos, respecto a los 7 restantes se evidencia que el inconformismo radica en temas relacionados con el DCCAE.

21 respuestas

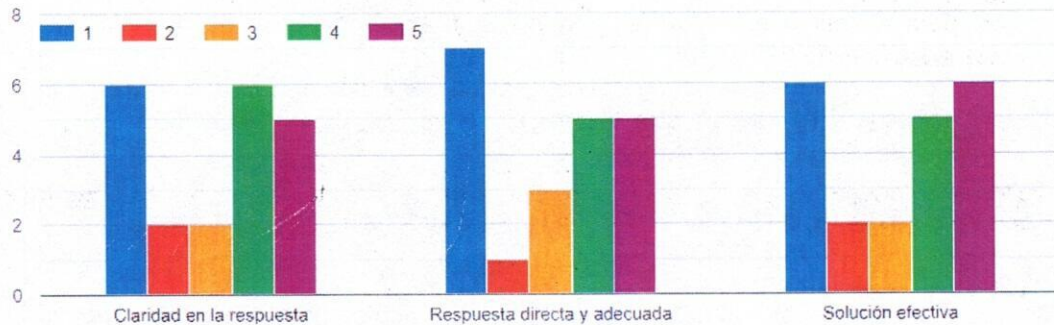


7. Con ocasión a la pregunta: "Qué tan satisfecho estas con: Donde 5 es Muy Satisfecho y 1 es Muy Insatisfecho., claridad en la respuesta, respuesta directa y adecuada y solución efectiva" se evidencia que los encuestados reflejan gran insatisfacción esto debido a que las respuestas dadas refieren a tramites que son competencia del DCCAE.

No. 03.184.895

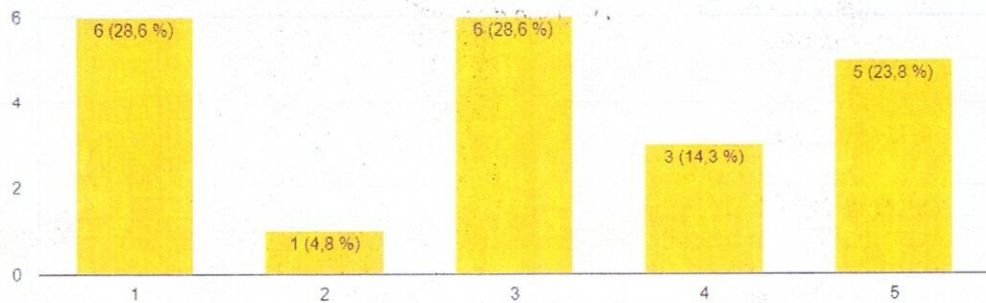
ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2026

Donde 5 es Muy Satisfecho y 1 es Muy Insatisfecho.



1. 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 baja por parte de los encuestados esto debido a que las respuestas dadas refieren a trámites que son competencia del DCCA.

21 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:

- Excelente
- Mayor claridad en el proceso a seguir y respuesta oportuna ante los requerimientos que se lleguen a presentar
- La verdad, la entidad cumple una función muy importante; sin embargo, la mayoría del personal que labora allí demuestra una actitud negligente y poco comprometida con su trabajo. En la oficina 21 del CAM Bogotá se observa que hay más de 20 funcionarios, pero solo alrededor de 5 realizan sus labores; el resto permanece tomando tinto, conversando y riendo, mientras los usuarios debemos esperar por tiempos excesivamente largos.

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. 03.184.895

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2026

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 1.583 solicitudes en estado **terminado**, dando cumplimiento con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Gestión en curso:

A la fecha, se cuenta con 174 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 **5** peticiones en estado **vencido** por parte de los procesos, en comparación con el último periodo del año 2025, se puede determinar que las pqrsl vencidas **bajaron su vencimiento en un 81 %**. 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.

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.

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" 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. 03.184.895

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2026

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:

- Base de seguimiento Excel enero a marzo
- Correos de recordatorio.
- Boletines informativos enero a marzo
- Data gestor documental 2026

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 Mercaderías

Vo. Bo: Dra. Laura Vanessa Valbuena O, Vicepresidenta Comercial

Vo. Bo: Abogado Gerardo Becerra Duran, Asesor de Presidencia

Con copia a Control Disciplinario Interno.