

Al contestar cite estos datos:

Radicado No: 03.227.286

Fecha Elaboración: 14/07/2026 07:18

ASUNTO : IM OC DCC GME VCM PIM SEGUNDO 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 007 del 08 de abril de 2026, emitida por el Ministerio de Defensa Nacional y demás normas concordantes, la Industria Militar a través de la Gerencia de Mercadeo - Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, se permite dar a conocer la gestión realizada durante el segundo trimestre del 2026 conforme a las políticas de relacionamiento con el ciudadano de la siguiente manera:

OBJETIVO GENERAL

Adoptar las políticas de Relacionamiento con el Ciudadano de acuerdo a los parámetros establecidos por el Ministerio de Defensa Nacional.

MARCO LEGAL

- Participación y control ciudadano Ley 134 de 1994, Ley 850 de 2003, Ley 1757 de 2015.
- Transparencia y anticorrupción Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Ley 2195 de 2022, Ley 412 de 1997.
- Gestión pública y procedimientos Ley 489 de 1998, Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015.
- Racionalización y servicio al ciudadano Ley 962 de 2005, Ley 2052 de 2020
- Protección de datos Ley 1581 de 2012.
- Seguridad y defensa Ley 1621 de 2013.
- Servicio al ciudadano y Gobierno Digital Decretos 2623 de 2009, 1413 de 2017, 620 de 2020, 767 de 2022.
- Gestión y desempeño institucional (MIPG) Decretos 2482 de 2012, 1499 de 2017, 1083 de 2015.
- Transparencia y acceso a la información Decreto 1081 de 2015, Decreto 1494 de 2015.
- Racionalización de trámites Decreto 2106 de 2019.



SC-537-1, 2, 3



SA 344-1, 2, 3



OS 396-1, 2, 3



Importador - Res. 011940
Exportador - Res. 011941

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

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

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" 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. 03.227.286

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

- Sector Defensa Decreto 1070 de 2015, Decreto 1874 de 2021.
- Rendición de cuentas Decreto 230 de 2021.
- Transparencia y acceso a la información Resolución 1519 de 2020.
- Gestión institucional (MIPG – MDN) Resoluciones 1621 de 2022 y 4866 de 2023.
- Trámites Resolución 455 de 2021.
- Política pública CONPES 3649 de 2010, 3654 de 2010, 4070 de 2021.
- Lineamientos actuales Circular Externa 100-004-2026.

TÉRMINOS DE RESPUESTA A LAS PQRSF

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

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 / nolificacionesjudiciales@indumil.gov.co / sovtransparente@indumil.gov.co

No.

03.227.286

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

RECONOCIMIENTO Y PAGO DE BONOS PESIONALES (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
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

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. 03.227.286

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

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.

1. ESTADO DE SOLICITUDES DE PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2026

1.1 PERIODO ANTERIOR (ENERO, FEBRERO Y MARZO 2026)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1762	1762	0	0	0%

1.2 PERIODO ACTUAL (ABRIL, MAYO Y JUNIO 2026)

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY	RESUELTAS A LA FECHA FUERA DE LOS TÉRMINOS DE LEY	PENDIENTES POR RESOLVER FUERA DE LOS TÉRMINOS DE LEY	PENDIENTES POR RESOLVER DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY	No. DE DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1682	1444	75	22	141	62	1,3%

Notas:

- Se informa que las 5 PQRSF del periodo **(ENERO, FEBRERO Y MARZO 2026)** que se habían reportado como vencidas, **actualmente ya cuentan con respuesta.**
- Las solicitudes que, a la fecha de este reporte, se encuentran en estado **vencido** y que sean contestadas después del 06/07/2026, serán reportadas como **resueltas fuera de términos** en el próximo informe.

1.3 GESTIÓN DE PQRSF VENCIDAS

DEPENDENCIAS/UNIDADES EJECUTORAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General de las Fuerzas Militares	0	3

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. 03.227.286

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

Ejército Nacional	0	12
Armada Nacional	0	1
Fuerza Aeroespacial Colombiana	0	0
Policía Nacional	0	6
Unidad de Gestión General	0	0
TOTAL	0	22

2. 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 007 del 2026, emitida por el Ministerio de Defensa Nacional.

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	Respuestas	
							%	Efectivas
Vicepresidencia Corporativa	459	0	0	0	0	459	90%	414
Vicepresidencia Comercial	881	3	0	0	0	884	94%	837
Vicepresidencia de Operaciones	126	0	0	0	0	126	89%	113
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	0	0	0	0	2	100%	2
Oficina de Control Interno	3	0	0	0	0	3	100%	3
Oficina de Gestión y Cumplimiento	1	0	0	0	0	1	100%	1
Oficina Legal	31	0	0	0	0	31	99%	30
Oficina de Planeación	42	0	0	0	0	42	90%	38
Oficina de Seguridad y Defensa	134	0	0	0	0	134	59%	80
TOTAL	1679	3	0	0	0	1682	90%	1518

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 / sovtransparente@indumil.gov.co

No.

03.227.286

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

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTA	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	0	0	0	0	0	0	0	0
Infracción al DIH	0	0	0	0	0	0	0	0
Corrupción	0	0	0	0	0	0	0	0
Violencia de género	0	0	0	0	0	0	0	0
Abuso de autoridad	0	0	0	0	0	0	0	0
Discriminación	0	0	0	0	0	0	0	0
Acoso laboral	0	0	0	0	0	0	0	0
Sanidad	0	0	0	0	0	0	0	0
Definición de la situación militar	0	0	0	0	0	0	0	0
Copia de Libretas Militares	0	0	0	0	0	0	0	0
Certificados Electrónicos De Tiempos Laborados - CETILES	14	0	0	0	0	0	14	93%
Hojas de Vida	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros aspectos de personal	152	0	0	0	0	0	152	93%
Reconocimiento pensional	29	0	0	0	0	0	29	45%
Reajustes Prestacional y Salarial	0	0	0	0	0	0	0	0
Pago Incapacidades	0	0	0	0	0	0	0	0
Pago Indemnizaciones	0	0	0	0	0	0	0	0
Reconocimiento de Cesantías	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros Aspectos Prestacionales	0	0	0	0	0	0	0	0
Sentencias y Conciliaciones	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta Médico Laboral	0	0	0	0	0	0	0	0
Certificación Tiempos Dobles	0	0	0	0	0	0	0	0

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. 03.227.286

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

Bonos pensionales	0	0	0	0	0	0	0	0
Medidas de Protección	0	0	0	0	0	0	0	0
Información turno de pago	0	0	0	0	0	0	0	0
Información detalle cuenta de cobro	0	0	0	0	0	0	0	0
Cuotas Partes por pagar o por cobrar	0	0	0	0	0	0	0	0
Bienes inmuebles (predios, remates)	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos de Bienestar	0	0	0	0	0	0	0	0
Estadísticas	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos de Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos Misionales	944	0	0	0	0	0	944	80%
Aspectos de Nómina	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos Financieros	171	0	0	0	0	0	171	95%
Aspectos Jurídicos	31	0	0	0	0	0	31	96%
Aspectos de Contratación	10	0	0	0	0	0	10	100%
Aspectos de Orden Público	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos Administrativos - Aspectos Logísticos	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos Ambientales	0	0	0	0	0	0	0	0
Traslados por competencia	318	0	0	0	0	0	318	100%
Solicitudes Entes de Control	8	0	0	0	0	0	8	100%
Peticiones congresistas (Senadores y Representantes)	1	0	0	0	0	0	1	100%
Quejas	3	0	0	0	0	0	3	100%
Periodistas	1	0	0	0	0	0	1	100%
TOTAL	1682	0	0	0	0	0	1682	90%

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. 03.227.286

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

3.1 PETICIONES EN ESTADO VENCIDO POR PROCESO

GERENCIA ADMINISTRATIVA

ID	Fecha inicio Real	Tipo de Petición	Responde	Tiempos de Respuesta	Entidad	Descripción
4.438.001	21/05/2026	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	Diego Alexander Trujillo Flores	15 DÍAS HÁBILES	EASY – CENCOSUD COLOMBIA S.A	CORREO SOLICITUD SOPORTE DE PAGO FACTURA AG071065252 ORDEN DE COMPRA 162007

GERENCIA FINANCIERA

ID	Fecha inicio Real	Tipo de Petición	Responde	Tiempos de Respuesta	Entidad	Descripción
4.454.077	16/06/2026	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES	Perfecto Sulbaran Meza	10 DÍAS HÁBILES	DANE DPTO. ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADISTICA	CORREO 2601 - 202610040646 SOLICITUD PRIMER REQUERIMIENTO DILIGENCIAMIENTO ENCUESTA ANUAL MANUFACTURERA - EAM 2354

GERENCIA DE I+D+I

ID	Fecha inicio Real	Tipo de Petición	Responde	Tiempos de Respuesta	Entidad	Descripción
4.456.153	19/06/2026	SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN	Angélica Díaz Orjuela	10 DÍAS HÁBILES	SENSOMATIC S.A.S	CORREO SOLICITUD COPIA DE PLANOS
4.457.037	22/06/2026	SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN	Angélica Díaz Orjuela	10 DÍAS HÁBILES	REXCO TOOLS S.A.	CORREO No. 26-00108437 SOLICITUD FICHAS TÉCNICAS

GERENCIA DE VENTAS

ID	Fecha inicio Real	Tipo de Petición	Responde	Tiempos de Respuesta	Entidad	Descripción
4.416.043	23/04/2026	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	Carlos Eduardo Velasco Mejía	15 DÍAS HÁBILES	SUBJEFATURA ESTADO MAYOR CONJUNTO ADMINISTRATIVO I	CORREO 2026-00007547C01 SOLICITUD DE SUMINISTRO DE MUNICIÓN PARA LIGAS DE TIRO Y PENTATLÓN – FF.AA. – VIGENCIA 2026. DE MANERA ATENTA

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.

03.227.286

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

4.429.071	12/05/2026	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	Paula Liliana Chavez Pinzon	15 DÍAS HÁBILES	DCCA-DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS	CORREO 2026-00009468C01 SOLICITUD VERIFICACIÓN INSTITUCIONAL Y FORTALECIMIENTO DE CONTROLES FRENTE A INCONSISTENCIAS EN SUMINISTRO DE MATERIAL EXPLOSIVO.
4.429.096	11/05/2026	CONSULTAS DE INFORMACIÓN	Ruddy Milet Vallejo Galeano	30 DÍAS HÁBILES	POLICIA METROPOLITANA SAN JERONIMO DE MONTERIA	CORREO GS-2026-033098-MEMOT SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE CHALECOS NIVEL IIIA
4.429.973	13/05/2026	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	Luz Adriana Sanchez Mendez	15 DÍAS HÁBILES	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	RS20260508102044 REMITEN COMUNICACIONES 0125013709302 Y 0125013709302 CON EL FIN DE QUE SE LE BRINDE RESPUESTA
4.439.177	22/05/2026	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	Luz Adriana Sanchez Mendez	15 DÍAS HÁBILES	EJERCITO NACIONAL	2026582016055043 SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES (ARMAMENTO)
4.449.524	4/06/2026	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	Sonia Rios Diaz	15 DÍAS HÁBILES	DETECCION SEGURIDAD PRIVADA LTDA	CORREO TRASLADO POR COMPETENCIA EXT-OFICIO-BOGOTÁ-9718-26 SOLICITUD ADQUISICIÓN EN COMPRA DE 100 ARMAS DE DEFENSA PERSONAL EN TENENCIA Y 10 ARMAS DE DEFENSA PERSONAL EN PORTE
4.449.563	5/06/2026	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	Wilson Felipe Martinez Figueroa	15 DÍAS HÁBILES	DCCA-DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS	CORREO 2026-00010769C02 SOLICITUD INFORMACIÓN COMERCIALIZACIÓN PERMISO
4.450.596	9/06/2026	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	Wilson Felipe Martinez Figueroa	15 DÍAS HÁBILES	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	CORREO PETICIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE FUSIL Y CARTUCHOS - PROCESO JPM NUNC 7600 1664 4628 2026 00094
4.452.250	11/06/2026	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	Sonia Rios Diaz	15 DÍAS HÁBILES	LION GOLD SECURITY LTDA	SOLICITUD AUTORIZACIÓN PARA ADQUISICIÓN DE UNAS ARMAS
4.453.149	12/06/2026	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	Sonia Rios Diaz	15 DÍAS HÁBILES	SERMULTISALUD SAS	CORREO SOLICITUD DE COMPRA DE ARMAS PARA DEFENSA PERSONAL
4.454.793	16/06/2026	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	Luz Adriana Sanchez Mendez	15 DÍAS HÁBILES	DILOF - DIRECCION LOGISTICA Y FINANCIERA PONAL	CORREO N° 1783 SOLICITUD DE ACLARACIÓN SOBRE APLICACIÓN DE IVA EN BIENES COTIZADOS

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 / sovtransparente@indumil.gov.co

No.

03.227.286

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

4.458.511	23/06/2026	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	Jose Alejandro Martinez Ramirez	15 DÍAS HÁBILES	PEDRO JAVIER GONZALEZ	CORREO SOLICITUD CAMBIO ARMAZON DE COLOR AMARILLO, Y EL DISPARADOR METALICO
-----------	------------	-------------------------------	---------------------------------	-----------------	-----------------------	---

OFICINA DE PLANEACIÓN

ID	Fecha inicio Real	Tipo de Petición	Responde	Tiempos de Respuesta	Entidad	Descripción
4.457.318	22/06/2026	SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN	Alba Jimena Forero Caldas	10 DÍAS HÁBILES	SENALTUR SA	CORREO SOLICITUD DOCUMENTACIÓN Y DILIGENCIAMIENTO FORMULARIO
4.459.599	23/06/2026	SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN	Alba Jimena Forero Caldas	10 DÍAS HÁBILES	ORGANIZACION TERPEL SA	CORREO SOLICITUD DE DILIGENCIAMIENTO Y ENVÍO DE FORMATO DE CREACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE PROVEEDORES

OFICINA DE SEGURIDAD Y DEFENSA

ID	Fecha inicio Real	Tipo de Petición	Responde	Tiempos de Respuesta	Entidad	Descripción
4.438.146	21/05/2026	CONSULTAS DE INFORMACIÓN	Xavier Alfredo Vásquez Meneses	30 DÍAS HÁBILES	DEFENSORIA DEL PUEBLO	CORREO REMITEN CASO RADICADO 736246000475202600008 MT.2026-00144 SOLICITUD DE INFORMACIÓN
4.438.689	21/05/2026	CONSULTAS DE INFORMACIÓN	Xavier Alfredo Vásquez Meneses	30 DÍAS HÁBILES	DIRECCION INVESTIGACION CRIMINAL E INTERPOL PONTAL	CORREO SOLICITUD REMISIÓN DE RESPUESTAS SOBRE TRAZABILIDADES
4.438.728	21/05/2026	CONSULTAS DE INFORMACIÓN	Xavier Alfredo Vásquez Meneses	30 DÍAS HÁBILES	AEGIS - INVESTIGACIONES PRIVADAS	CORREO SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE MATERIAL INCAUTIADO DEL PROCESO 41-001-60-00676-2025-00005
4.450.310	9/06/2026	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL	Erika Caterine Ostos Cepeda	15 DÍAS HÁBILES	SEGUNDA DIVISION EJERCITO NACIONAL	CORREO OFICIOS 2026512017693243 – 2026512017744493 SOLICITUDES CANCELACIÓN DE FACTURAS VIGENCIAS 2022 Y 2025

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 / sovtransparente@indumil.gov.co

No. 03.227.286

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

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones 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	1473	22%
Ventanilla presencial	209	3%
Líneas telefónicas	191	2%
Redes Sociales	N/A	N/A
Sede electrónica- Sitio Web	43	1%
WhatsApp	2808	40%
Atención Presencial	2293	32%
TOTAL	7.017	100%

4.1 ESTADO- PETICIONES INTERPUESTAS POR LA VEEDURÍA CIUDADANA

Durante el segundo trimestre del 2026 no se evidenciaron PQRSF por parte de la Veeduría Ciudadana.

4.2 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 remitatorio 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

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. 03.227.286

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

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM-DCCA	318	318
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	318	318

De las 600 llamadas que ingresaron al PBX de la Industria Militar (57-1) 220 7800 durante el segundo trimestre de 2025, 54 fueron trasladadas, por competencia, al Departamento de Control de Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (DCCAE).

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS PQRSF

CÓDIGO DE LA MEJORA	CAUSA RAÍZ QUE ORIGINÓ LA ACCIÓN	ESTADO DE LA MEJORA	FECHA DE CIERRE
03.199.741	La causa que originó la acción, es debido a una inconsistencia en la formulación de la base de datos PQRSF, que genera los diversos estados de las solicitudes.	En ejecución: Actualmente se realizaron las siguientes actividades • 03.192.199 IM OC DCC MUESTREO ALEATORIO ABRIL 2026 • 03.202.103 IM OC DCC MUESTREO ALEATORIO MAYO 2026 • 03.215.693 IM OC DCC MUESTREO ALEATORIO JUNIO 2026	01/09/2026

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1 Medición de satisfacción canal presencial

VARIABLES	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPARON EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN Excelente 5 Bueno 4 Regular 3 Malo 2 Muy malo 1

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 / sovtransparente@indumil.gov.co

No. 03.227.286

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

Servicio o trámite realizado	Información sobre productos, compra, liquidación y pagos	4.48
Servidor público que lo atendió	Armenia- Almacenista Fernando Mesa León Barranquilla- Almacenista Hossman Rebolledo Bogotá CAN-Almacenista Marco Tejada Bogotá CANTON Norte- Almacenista José Gerardo Zamudio Bucaramanga-Almacenista José Fidel Manrique Buga-Almacenista José Uriel Valencia Cali-Almacenista Jairo de Jesus López Corozal-Almacenista Mario Becerra Florencia-Almacenista Ever Segura Ibagué- Almacenista Diego Pacheco Manizales- Almacenista Mauricio Gómez Montería- Almacenista José Rubio Pasto—Almacenista Roberto García Pereira- Almacenista Feliz Maria López Puerto Berrio- Almacenista Jamerson Gómez Riohacha- Almacenista Lewis Miranda Santa Marta- Almacenista Rodolfo Enrique Roys Socorro- Almacenista Pablo Rodriguez Sogamoso –Almacenista Rodrigo Eslava Tunja- Almacenista Cesar Augusto Torres Valledupar- Almacenista Julio Cesar Manotas Villavicencio- Almacenista Giovanni Cárdenas Yopal- Almacenista-Luis Carlos Zapata	4.59
Canal utilizado	Puntos de atención presenciales (Almacenes comerciales a nivel nacional)	4.92
Otras	N/a	N/a
Total, trámites y servicios	Total, participantes : 940	Calificación promedio : 4.59

Al promediar todos los ítems evaluados en la escala de 1 a 5 dentro del **Cuestionario de Experiencia - Almacenes INDUMIL (respuestas)**, el resultado es de **4.59**.

6.2 Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el período

Conceptos favorables	Cantidad
Felicitaciones	0
Calificación positiva de percepción del servicio	935

Conceptos desfavorables	Cantidad
Quejas	0
Reclamos	0
Calificación negativa de percepción del servicio	5

7. REPORTES DE AVANCES EN LAS POLÍTICAS DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

A. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

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.

03.227.286

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

No	Fecha	Nombre de la actividad	Tipo de actividad	Ciclo de gestión	Grupos de valor involucrados	Número de asistentes	Lugar	Resultado o Conclusión Principal
1	27/03/2026	Socialización borrador de resolución costos a Particulares para vistos buenos de permisos de Importación y exportación	Mesa de trabajo virtual	Formulación de planes y programas	Importadores de sustancias químicas, armas y explosivos	30	Bogotá vía teams	Realizar los cambios y ajustes pertinentes en la resolución alineados a los comentarios y recomendaciones interpuestos por los importadores, en pro de mejorar el trámite de importación y exportación en cuanto al tema de rangos mínimos y costos de licencias y vistos buenos.
2	18/03/2026 27/03/2026	Reunión de Proveedores	Rueda de negociación en compras	Identificación de necesidades (Diagnóstico)	Proveedores actuales y potenciales	130	Bogotá Oficinas Centrales Indumil	Promover y garantizar el acceso de nuevas oportunidades de negocio para los fabricantes de productos que sean de interés para la Industria, eliminando intermediarios.
3	15/05/2026	Capacitación paso a paso radicación de cupos, requisitos y conceptos de favorabilidad plataforma SIAEM 2.0	Capacitación y entrenamiento presencial	Ejecución	Importadores de sustancias químicas, armas y explosivos	11	Bogotá Oficinas Centrales Indumil	Informar y capacitar a los importadores sobre el manejo de la plataforma SIAEM 2.0 para llevar a cabo el trámite de importación y exportación referente a sustancias químicas y explosivos
4	26/06/2026	Rendición de Cuentas	Audiencia Pública de Rendición	Evaluación y Control	Ciudadanía en general y partes	167	Bogotá vía teams	Garantizar la transparencia, la responsabilidad

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 / sovtransparente@indumil.gov.co

No. 03.227.286

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

			de Cuentas		interesadas de Indumil			d y el control ciudadano sobre las decisiones, acciones y el uso de los recursos por parte de los gobernantes y servidores públicos.
--	--	--	---------------	--	---------------------------	--	--	--

Para consultar la estrategia de Participación Ciudadana de la Industria Militar podrá ingresar al siguiente enlace: <https://www.indumil.gov.co/participacion-para-la-identificacion-de-problemas-y-diagnostico-de-necesidades/>

B. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

1. Nombre de la dependencia responsable de consolidar y reportar la información: **Dirección de Cliente y Atención Ciudadana**

Actividad	Nombre actividad	Fecha	Lugar	Público impactado
Desarrollo de actividades de socialización o capacitación	Capacitación en experiencia de cliente	30/06/2026	Oficinas Centrales Indumil Bogotá	Funcionarios de la Industria Militar
Desarrollo o participación de ferias	En el semestre se han realizado 44 Ferias y Eventos Comerciales sobre: jornadas en ventas de armas, presentación de productos, ferias internacionales y eventos deportivos	De acuerdo al calendario de eventos publicado en nuestra web link https://www.indumil.gov.co/calendario-de-eventos-industria-militar/	Medellín Bogotá Sibaté España Cartagena Cali Soacha Sogamoso República dominicana Barranquilla Puerto Berrio París	Clientes
Implementación de nuevos canales de atención y nuevos servicios	Actualmente la Industria Militar se encuentra trabajando en un proyecto de transformación digital el cual contempla la implementación de un chat bot, CRM y omnicanalidad	Enero 2027	N/a	N/a

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 / sovtransparente@indumil.gov.co

No. 03.227.286

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

Implementación de actividades en el marco de la estrategia de lenguaje claro y enfoque diferencial	Se implementaron módulos para niños y mujeres en nuestra página web Enlaces: https://www.indumil.gov.co/transparencia/indumil-mujer/ https://www.indumil.gov.co/indumil-kids/	20/04/2026	Bogotá Página web indumil	Ciudadanía y demás partes interesadas Indumil
	Se creó e implemento el Protocolo de servicio al ciudadano con enfoque diferencial, el cual se encuentra publicado en nuestra web, enlace: https://www.indumil.gov.co/wp-content/uploads/2025/02/Protocolo-de-servicio-al-ciudadano-a-traves-de-los-canales-de-atencion-.pdf	05/05/2026	Bogotá Página web indumil	Ciudadanía y demás partes interesadas Indumil
Actividades de caracterización de usuarios y medición de satisfacción	Actualmente la Industria Militar se encuentra en la actualización de su caracterización de usuarios de acuerdo a la encuesta aplicada y publicada en la web: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSet8fp9lOifjwA8BMvZz32npPI4odPK-qXS38sGOBSmzHIJOw/viiewform	20/02/2026	Bogotá Página web indumil	Ciudadanía y demás partes interesadas Indumil

C. POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES

- Informe primer trimestre: relacionar la estrategia de racionalización de trámites formulada y registrada en el SUIT para la vigencia:** Mediante informe 03.044.775 - IM OC DCC GME VCM ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES ACTIVIDAD DEL PAAC 2.4, se realizó estrategia de realización de Trámites.

NOTA: La estrategia no ha sido actualizada en el SUIT, puesto que nos encontramos en la actualización normativa (RESOLUCIÓN) que avale los costos del trámite que actualmente está publicado en dicha plataforma, para así proceder con la actualización de la hoja del mismo.

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 / sovtransparente@indumil.gov.co

No.

03.227.286

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

Una vez se cuente con la resolución, se procederá a realizar la solicitud a función pública para llevar a cabo el cambio mediante el formulario (MIR) **Manifestación de Impacto Regulatorio**, documento técnico y legal obligatorio para justificar la modificación de dicho trámite.

2. **Informe segundo trimestre: relacionar lo reportado en el primer monitoreo:** Como se mencionó en el punto anterior no se ha actualizado la estrategia de racionalización de tramites en el SUIT, debido al cambio que se efectuó en cuanto al tema normativo, con referencia a los costos del trámite que actualmente se encuentra registrado en dicha plataforma.

Sin embargo, a continuación, nos permitimos reportar los avances frente a la estrategia en la que se ha venido trabajando de la siguiente manera:

NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA REALIZADA O A EJECUTAR PARA EL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD
TRÁMITE Permisos de Importación y Exportación de Armas, Municiones, Explosivos y sus accesorios, materias primas para explosivos y productos químicos en general.	Administrativas	Ampliación de los tiempos para conceptos favorables de importación o exportación de sustancias químicas	Desde el 28/02/2025 mediante la circular No 0125002302302 se logró ampliar la vigencia de los conceptos favorables para la importación y exportación de sustancias químicas controladas a 120 días (prorrogables por 30 días adicionales a solicitud del usuario).	Esta medida permitió a los importadores tener plazo más acorde para los trámites de nacionalización y tránsito de materiales, evitando retrasos en los cargues de las sustancias en los puertos, además de prevenir gastos adicionales a los usuarios por demoras en los embarques.
	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite	Se actualizó el procedimiento para la autorización de importación y exportación a entidades particulares, reduciendo los tiempos para la entrega de vistos buenos por parte de INDUMIL, a través de la plataforma VUCE a importadores a un total de 8 días hábiles.	Esta medida permitió la reducción de tiempos en el trámite, llevando a cabo un proceso más rápido, eficiente y con menos burocracia para quienes necesitan autorizaciones de importación y exportación.

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. 03.227.286

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

	Normativas	Sustento normativo sobre costos	Realizar solicitud a la función pública para la autorización de la actualización del trámite en el SUIT. Esta medida permitirá evitar posibles sanciones judiciales o tutelas para la compañía por no contar con un sustento legal por concepto de cobros correspondiente a licencias y vistos buenos	Esta medida permitirá a los importadores tener clara la normatividad que avala el cobro de estos vistos buenos y licencias, Además de tener claridad del valor que deben pagar y requisitos para obtener este permiso.
	Tecnológicas	Manejo de Plataforma	Ejecutar un programa de capacitaciones de la mano con el DCCAE además de incorporar la carpeta ciudadana digital para inter operar desde la web de Indumil, DCCAE y el VUCE del MINCIT. Actualmente este tema de carpeta ciudadana se encuentra en ejecución junto con la Gerencia de T.I de INDUMIL de acuerdo al anexo derivado del proyecto transformación digital.	Esta medida permitirá a los importadores acceder de manera más fácil y rápida a sus permisos de importación. Adicionalmente con las capacitaciones realizadas se ha logrado que los importadores entiendan más el manejo de dicha plataforma, además de generar un acercamiento más amigable y de confianza con cada uno de ellos.
	Tecnológicas	Eliminación de campos innecesarios plataforma e-collect	Revisar la modificación o simplificación desde e-collect, pagos en línea para el portafolio de servicios, módulos de recaudo servicio de administración manejo, compras de contado e impuesto social.	Esta medida permitirá a los importadores ahorrarse pasos incensarios a la hora de realizar el pago del trámite en línea, agilizando más este proceso y evitando colocar información que no corresponda a dicho proceso.

D. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Nombre de la dependencia responsable de consolidar y reportar la información: Oficina de Gestión y Cumplimiento – Área de comunicaciones

- De acuerdo al oficio No 03.225.646, suministrado por la Oficina de Gestión y Cumplimiento - Comunicaciones nos permitimos informar las actividades ejecutadas de revisión en el menú transparencia:

Para garantizar el acceso eficiente a la información, el webmaster de la Oficina de Gestión y Cumplimiento ejecutó **25** intervenciones técnicas de normalización sobre más de 31 URLs correspondientes a la sección Transparencia, Control Interno y Datos Abiertos, los cuales se encontraron funcionales, conforme con lo

No.

03.227.286

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

establecido en la Ley 1712 de 2014, la Resolución 1519 de 2020 del MinTIC, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Matriz de Vigilancia del Cumplimiento Normativo, así:

1. Modernización de la Interfaz Visual (UI) y Navegabilidad:

- **Erradicación de formatos obsoletos:** Junto con el equipo de diseño evolucionaron la presentación visual, eliminando el texto plano e hipervínculos corridos, la cual generaba fatiga visual y dificultaba la búsqueda de documentos, adoptando un patrón homogéneo de cuadrículas dinámicas con íconos vectoriales.
- **Implementación de Cuadrículas Dinámicas (Grid):** Se adoptó un patrón moderno, limpio y homogéneo mediante el uso de tarjetas interactivas numeradas para organizar la información de transparencia.
- **Identidad gráfica optimizada:** Cada tarjeta cuenta ahora con íconos vectoriales (SVG inline) incorporados por diseño, lo que permite al ciudadano identificar de manera rápida e intuitiva la categoría de la información que desea consultar.
- **Saneamiento y enlaces funcionales:** Anteriormente, la creación de páginas individuales por cada vigencia anual generaba un mapa del sitio sobredimensionado, redundante y difícil de auditar. El webmaster realizó una consolidación estructural del mapa del sitio, unificando historiales (como los informes de auditoría) en portales únicos de aterrizaje. Se implementaron redireccionamientos automáticos en todas las direcciones antiguas para asegurar la funcionalidad ininterrumpida de los enlaces.

2. Categorización Eficiente de Recursos Estratégicos:

- **Adecuación del Menú "Participa":** El área de comunicaciones reestructuró dinámicamente este espacio aplicando rigurosamente las pautas de lenguaje claro dictadas por el DAFP, haciendo la navegación mucho más amigable.
- **Optimización de espacios (Acordeones):** En la sección transversal de Recursos Humanos, el webmaster logró organizar 20 mapas de procesos utilizando sistemas colapsables (acordeones), lo que limpia sustancialmente la pantalla y facilita la lectura en dispositivos móviles.
- **Segmentación del Directorio Institucional:** El directorio fue dividido y organizado en tres bloques funcionales claros y estratégicos: Sede Central, Red de Entidades Externas de Control y Almacenes Nacionales.
- **Organización Documental:** Las Tablas de Retención Documental (TRD) se encuentran 100% operativas y fueron dispuestas en la plataforma por dependencia en estricto orden alfabético, priorizando la visualización de las Oficinas Centrales.

3. Actividades conforme a la Ley 1712 de 2014, Resolución 1519 de 2020, MIPG y Matriz de Vigilancia

Bajo el direccionamiento de la Oficina de Gestión y Cumplimiento, se logró culminar con un 100% de efectividad el plan de acción correctivo enfocado en garantizar la transparencia proactiva y la inclusión.

- **Actualización del Directorio Público (Transparencia Activa):** la Oficina de Gestión y Cumplimiento coordinó la actualización integral del Directorio de Servidores Públicos y Contratistas, especificando de forma transparente la formación académica, experiencia laboral y cargos.

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 / sovtransparente@indumil.gov.co

No. 03.227.286

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

- **Transparencia en la Escala Salarial:** para proteger la estructura de la empresa y dar cumplimiento legal, el webmaster aclaró explícitamente en el portal que el único funcionario público bajo esa categoría jurídica es el Presidente, mientras que el resto del personal se rige como trabajadores oficiales; esto permitió publicar la escala de salarios de manera generalizada mediante el Acuerdo de Clasificación vigente.
- **Reingeniería del Canal de Peticiones (Transparencia Reactiva):** se rediseñó por completo la lógica de flujo del nuevo ecosistema de PQRSDF para resolver de raíz la contradicción normativa entre la Ley 1712 y la Ley 1581 de 2012 (Habeas Data). Ahora, si un ciudadano activa la casilla de solicitud anónima, el sistema suprime de forma automática la recolección de metadatos de identidad y retira la exigencia de consentimiento, restringiendo la aceptación de la política de datos personales única y exclusivamente a los ciudadanos identificados.
- **Seguridad Perimetral en la Recepción de Soportes:** ante el riesgo que representa la carga libre de archivos comprimidos o adjuntos para el sector defensa, el webmaster diseñó un protocolo en el backend donde todo documento recibido pasa por un proceso automatizado de aislamiento temporal y escaneo de malware (Sandboxing) antes de ingresar a los servidores centrales de la base de datos, garantizando el derecho del ciudadano a aportar pruebas sin vulnerar la red estatal.

4. Resolución 1519 de 2020 (MinTIC): Ajustes de Estándar Técnico y Accesibilidad Web

- **Legibilidad Inclusiva y Tipografía Fluida:** se reconfiguró la interfaz web institucional para asegurar que los textos posean un tamaño de fuente base equivalente a un mínimo de 12 puntos (16px). Mediante el uso de hojas de estilo con unidades dinámicas clamp() y REM, se permite a los usuarios con dificultades visuales aplicar un aumento de zoom de hasta el 200% desde sus navegadores sin comprometer el orden ni la simetría de los contenidos.
- **Mitigación de Barreras Técnicas (Estándares WCAG 2.1 AA):** se ejecutó una carga masiva de atributos de texto alternativo (Alt Text) en la biblioteca de medios del sistema WordPress, permitiendo que los programas lectores de pantalla para personas no videntes interpreten mapas, gráficos e imágenes institucionales. Asimismo, se adaptaron los archivos descargables (PDF, Word, Excel) para tecnologías de asistencia y se implementó la navegación lineal interactiva mediante teclado utilizando la tecla de tabulación (Tab).
- **Soporte Inclusivo Multicanal:** formalizamos el soporte visual continuo, incorporando intérpretes en Lenguaje de Señas Colombiano (LSC) en tiempo real para las transmisiones de Rendición de Cuentas y los contenidos de video alojados en la web.

5. Matriz de Vigilancia (ITA / Procuraduría General de la Nación)

- **Cumplimiento del Plan Correctivo:** todas las acciones descritas anteriormente se ejecutaron como respuesta directa al Reporte de Auditoría de la Vigencia 2025 del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), logrando culminar al 100% el plan de acción correctivo enfocado en garantizar la inclusión y la transparencia proactiva.
- **Blindaje de Calificación mediante Exenciones Legales:** con el fin de evitar penalizaciones erróneas en la matriz de cumplimiento, la Oficina de Gestión y Cumplimiento dispuso un aviso oficial preventivo fundamentado en el parágrafo del artículo 74 de la Ley 1474 de 2011. Este aviso aclara que INDUMIL, por su naturaleza como Empresa Industrial y Comercial del Estado (EICE), está exenta de publicar proyectos de inversión tradicionales y de someterse al presupuesto participativo ordinario. Esto blindo la calificación de la entidad ante auditorías externas de la Procuraduría al marcar legítimamente dichas celdas como "No Aplica" (N/A).

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 / sovtransparente@indumil.gov.co

No. 03.227.286

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

E. POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

Nombre de la dependencia responsable de consolidar y reportar la información: Gerencia de T.I Industria Militar

Descripción de actividades en el marco de la Política de Gobierno Digital del periodo correspondiente.

- **Informe primer trimestre:** relacionar las actividades descritas en el Plan de la Política de Gobierno Digital.

De acuerdo al oficio No 03.224.561, suministrado por la Gerencia de T.I nos permitimos relacionar el cronograma de actividades descritas en el Plan de la Política Gobierno Digital así:

TEMA REVISADO EN MESAS DE TRABAJO	ALCANCE INSTITUCIONAL DE ACUERDO A LA POLÍTICA
Modelo de gobierno del dato	Revisión del esquema institucional para administrar, proteger, controlar y asegurar la trazabilidad de los datos durante su ciclo de vida.
Roles y responsabilidades sobre la información	Validación de responsabilidades entre dueños del dato, gestores operativos, custodios técnicos, líderes de proceso y usuarios autorizados.
Líneas de defensa aplicadas al gobierno del dato	Revisión del modelo de control por primera, segunda y tercera línea de defensa, incluyendo operación, supervisión especializada y evaluación independiente.
Gestión de activos de información y servicios de ti	Revisión de criterios para identificar, clasificar, custodiar, proteger y monitorear activos de información, sistemas, repositorios, plataformas y servicios tecnológicos.
Control de accesos, roles y perfiles	Validación de lineamientos para la asignación, modificación, suspensión y retiro de accesos, con enfoque de trazabilidad y segregación de funciones.
Seguridad digital y privacidad de la información	Revisión de controles asociados a datos personales, información sensible, información clasificada, información reservada y protección de activos digitales.
Trazabilidad, monitoreo y evidencia técnica	Revisión de mecanismos para conservar evidencias sobre accesos, cambios, respaldos, incidentes, solicitudes, integraciones y publicaciones de información.
Respaldo, recuperación y continuidad de la información	Validación de controles sobre copias de seguridad, restauración, disponibilidad y continuidad de información crítica institucional.
Instrumentos de gobierno y control del dato	Revisión de inventarios, catálogos de fuentes oficiales, matrices de riesgos, mapas de integración, catálogos de reportes, indicadores y registros de incidentes.
Publicación, intercambio, interoperabilidad y datos abiertos	Validación de criterios para publicación de información institucional, intercambio entre procesos, interoperabilidad con terceros y restricciones sobre información sensible.
Apropiación y cultura del dato	Revisión de acciones de capacitación, sensibilización, uso de fuentes oficiales, responsabilidad del usuario y fortalecimiento de la cultura institucional sobre el dato.
Seguimiento, medición, auditoría y mejora continua	Revisión de indicadores, evidencias, auditorías, evaluación independiente, acciones correctivas y actualización permanente del modelo de Gobierno del Dato.

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. 03.227.286

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

- **Informes segundo trimestre:** relacionar los avances en el marco del Plan de la Política de Gobierno Digital.

De acuerdo al oficio No 03.224.561, suministrado por la Gerencia de T.I nos permitimos relacionar los avances en el marco del Plan de la Política de Gobierno Digital así:

PERIODO	ACTIVIDAD / HITO	IMPACTO INSTITUCIONAL ASOCIADO A GOBIERNO DIGITAL
25 AL 29 DE MAYO	Gobernanza de identidades y accesos con enfoque SoD	Se adelantó monitoreo, auditoría, depuración y graficación de perfiles con enfoque de segregación de funciones en 27 almacenes comerciales y 3 sedes de metalmecánica, orientado a reducir riesgos operativos, accesos incompatibles y posibles vectores de fraude.
25 AL 29 DE MAYO	Estructuración de datos históricos	Se procesó y entregó a la Dirección de Archivo Central una base estructurada en Excel con estadísticas históricas de venta de armamento, fortaleciendo la disponibilidad, trazabilidad y conservación de información institucional.
01 AL 05 DE JUNIO	Privacidad de consultas en SAP	Se aplicaron verificaciones temporales SoD y permisos específicos para la Dirección de Mercadeo y Prospectiva, habilitando la descarga controlada de información confidencial de costos y ventas para análisis de mercado.
09 AL 12 DE JUNIO	Sincronización de datos maestros	Se consolidaron y transfirieron 43.679 códigos de material desde SAP S/4HANA hacia la plataforma BTW, fortaleciendo la integridad, consistencia e interoperabilidad de la información de inventarios para facturación electrónica.
09 AL 12 DE JUNIO	Gobierno de datos y seguridad de la información	Se realizó análisis técnico sobre la Política de Tratamiento de Datos Personales, proyectando ajustes normativos para entornos de nube, ciberseguridad y protección de datos sensibles, conforme a exigencias de la SIC.
09 AL 12 DE JUNIO	Inventario de activos de información	Se revisó, depuró y consolidó la matriz de activos de información, incluyendo activos de software y hardware, con destino operacional a la Dirección de Logística.
09 AL 12 DE JUNIO	Capacitación en custodia de datos	Se adelantó capacitación técnica del personal de ingenieros de la Gerencia en protección de datos personales, fortaleciendo capacidades internas de custodia y responsabilidad sobre la información institucional.
16 AL 19 DE JUNIO	Clasificación de archivos técnicos SAP	Se clasificaron, inventariaron y entregaron archivos técnicos de gestión de años anteriores, junto con la organización del archivo físico de documentación asociada a módulos SAP.
16 AL 19 DE JUNIO	Auditoría transaccional de usuarios	Se realizó análisis del inventario transaccional y se generó informe de usuarios, roles y permisos vigentes para la Dirección de Presupuesto y la Gerencia de Talento Humano.
30 DE JUNIO AL 03 DE JULIO	Gestión y conservación de datos institucionales	Se ejecutó plan de contingencia para copias de seguridad de 65 funcionarios de misión temporal, sobre 128 equipos de cómputo, asegurando indexación, trazabilidad y conservación de la información institucional.
30 DE JUNIO AL 03 DE JULIO	Saneamiento de perfiles y mitigación SoD	Se elaboró propuesta técnica para saneamiento de perfiles de cargo, redefinición de accesos y mitigación de riesgos de segregación de funciones para la Gerencia de Talento Humano.
30 DE JUNIO AL 03 DE JULIO	Protección de datos ciudadanos en PQRSF	Se gestionó ante el CSIRT del Ministerio de Defensa Nacional la realización de pruebas de integridad y análisis de vulnerabilidades sobre la nueva URL de PQRSF, con el fin de prevenir exposición o fuga de datos ciudadanos previo a su paso a producción.

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. 03.227.286

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

En conclusión, las actividades reportadas evidencian avances concretos en la implementación de capacidades asociadas a la Política de Gobierno Digital, particularmente en los componentes de gobierno y gestión de la información, seguridad digital, privacidad de datos, interoperabilidad, gestión documental, activos de información, control de accesos, protección de datos ciudadanos y mejora continua de los servicios tecnológicos institucionales.

8. 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.
- **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 liberó el procedimiento de atención al ciudadano – Requerimientos PQRSF, el cual se ha venido socializando con los diferentes procesos a través de las capacitaciones impartidas.

9. CONCLUSIONES

- Se informa que, para la presente vigencia, se cuenta con un total de 1519 solicitudes terminadas, dando cumplimiento con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.
- A la fecha, se cuenta con 141 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.
- Se evidencia que, a la fecha, se registraron 22 peticiones en estado **vencido** por parte de los procesos. La Dirección de Cliente y Atención Ciudadana ha emitido notificaciones de alerta mediante correo electrónico 2 veces a la semana, con el ánimo de llevar a cabo un seguimiento continuo de las solicitudes vencidas y en trámite.
- **Tiempo en (días) invertidos en la respuesta a todas las solicitudes en el trimestre:** se invirtió un total de 80 días para dar respuesta a 1519 solicitudes
- **Número de solicitudes a las que se les negó el acceso a la información:** Actualmente no se cuenta con solicitudes a las que se haya negada la información a los solicitantes.

10. 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.

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. 03.227.286

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

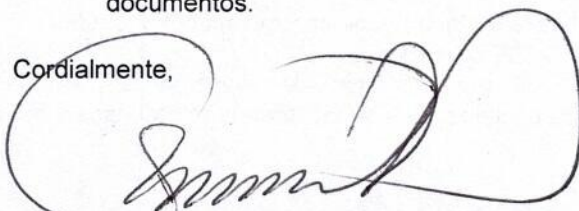
✓ **Promover la cultura de experiencia del cliente:**

Capacitar a los funcionarios sobre la importancia de la experiencia del cliente dentro de la organización, con el fin de fortalecer la atención y satisfacción del cliente, ciudadano y demás parte interesadas de la Industria.

✓ **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.

Cordialmente,



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

Anexos:

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

Elaboró: Laura Yesenia Lamus González, Profesional Dirección de Cliente y Atención Ciudadana

Revisó: Carlos Mosquera, Director de Cliente y Atención Ciudadana

Vo. Bo: RR.II. Juan Elías Raad Peñaranda, Gerente de Mercadeo

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

Vo. Bo : Gerardo Becerra Duran, Asesor de Presidencia

Con copia a Control Disciplinario Interno.

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

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

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

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