

MEMORANDO

Al contestar cite estos datos:

Radicado No: 03.029.077

Fecha Elaboración: 08/04/2025 11:56

ASUNTO : IM OC DCC INFORME METODOLOGÍA FOCUS GROUP PISTOLA CORDOVA 28 DE MARZO DEL 2025 EVENTO 70 AÑOS

DE : DIRECCIÓN DE CLIENTE Y ATENCIÓN CIUDADANA

PARA : GERENCIA DE MERCADEO

De manera atenta la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana se permite presentar a la Gerencia de Mercadeo, el informe de la metodología Focus Group aplicada a los clientes que realizaron la compra de la Pistola Cordova en el evento de diciembre en conmemoración a los 70 años de la Industria Militar.

Objetivo General

Implementar una metodología de investigación mediante reuniones focalizadas con los clientes de Pistola Cordova, con el propósito de identificar y analizar sus necesidades y expectativas respecto al producto, además de comprender de primera mano la relevancia que asignan a los derechos humanos en el manejo de armas.

Alcance

Esta metodología va dirigida a nuestros clientes que adquirieron la Pistola Cordova en el evento de los 70 años de Indumil.

Objetivos Específicos

- Reconocer al cliente como parte fundamental del negocio.
- Identificar las oportunidades de mejora asociadas a la experiencia del cliente con el producto y/o servicio.
- Discutir acerca de un tema en específico para conocer opiniones y percepciones de los clientes.
- Aumentar la fidelización del cliente al escuchar su opinión con el fin de implementarla en el modelo de servicio.



SC-537 1, 2, 3



SA 344-1, 2, 3



OS 396-1, 2, 3



CMD-SG-00014



Importador – Res. 011940
Exportador – Res. 011941



CLBOG 00898-1-2



Res. No CSR 0536 - 2021



Premio Iberoamericano
de la calidad categoría Oro - 2022



Marzo 2023 – Marzo 2024
Col

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. 03.029.077

**ASUNTO : IM OC DCC INFORME METODOLOGÍA FOCUS GROUP
PISTOLA CORDOVA 28 DE MARZO DEL 2025 EVENTO 70
AÑOS**

- Identificar necesidades y oportunidades para extender el portafolio de productos y servicios.

Moderador y observador

- Laura Yesenia Lamus Gonzalez (moderador)
- Lina Marcela Marín (observadora)

Lugar del Focus Group

- Plataforma Zoom

Programación

- 28 de marzo a las 9:00am

DESARROLLO DEL FOCUS GROUP

Asistencia

CLIENTE
RAFAEL LEON
JULIAN
LUIS
WILSON TORRES

Para la elaboración del presente Focus Group se contó con la presencia de las profesionales del equipo de Planeación- grupo Responsabilidad Social y Empresarial, Katerine Kamark Rojas Amud y Maria Fernanda Pinilla, esto con el fin de indagar la relevancia que asignan los clientes a los derechos humanos en cuanto al manejo de armas.

La presente metodología inició con preguntas de introducción las cuales ayudaron a los participantes a indagar acerca del tema que se va a tratar.

1. ¿Alguna vez ha participado en un Focus Group?

Señor Rafael Leon: *“No señora, esta es mi primera vez”.*

Señor Julian: *“Primera vez también”.*

Señor Luis: *“Primera vez también”.*

Señor Wilson Torres: *“No señora, nunca primera vez”.*

2. ¿Cómo ha sido su experiencia respecto al producto fabricado en Indumil?

Señor Rafael Leon: *“Bueno, pues me ha parecido una excelente arma supera las expectativas”.*

Señor Luis: *“Me ha parecido una excelente arma, que tiene un precio muy competitivo en el mercado, brinda muy buenos atributos”.*

No. 03.029.077

**ASUNTO : IM OC DCC INFORME METODOLOGÍA FOCUS GROUP
PISTOLA CORDOVA 28 DE MARZO DEL 2025 EVENTO 70
AÑOS**

Señor Julian: *“Yo he tenido la oportunidad de dispararla y en varias ocasiones, tengo la estándar, se me ha facilitado mucho hacer polígono, se siente uno cómodo al empuñarla entonces pienso que fue buena opción comprar esta pistola”.*

Preguntas de transición (preguntas que conducen a los participantes de la parte introductoria a las preguntas claves)

3. ¿Qué les parece el producto?

Señor Luis: *“me parece que es un producto que supera las expectativas en cuanto al precio además los accesorios son económicos y lo más importante es que se pueden conseguir fácilmente”.*

Señor Rafael Leon: *“Si señora, como te digo me lleno las expectativas, con las personas que he hablado de esta arma también me comentan lo mismo, es portátil buen arma”.*

Señor Julian: *“Yo prácticamente no tendría nada que aportar, ya prácticamente lo dijeron todos los otros dos compañeros, pienso de esa forma, es muy fácil conseguir los accesorios resalto su calidad y precio, me siento muy a gusto con el arma”.*

Señor Wilson Torres: *“Hasta el momento excelente, pero como decía un compañero para la adquisición es un poco complicado porque no había orientación para poder adquirirla sin tanto, pero y segundo hubo algo que no me gusto y fue que algunos queríamos adquirir la carcasa de la misma y no nos la pudieron vender porque según no había, solo se la vendieron a algunas personas”.*

4. ¿Cómo calificaría la facilidad de uso?

Señor Luis: *“En términos de facilidad a mi concepto es un arma para principiantes, por el tema de seguridad es fácil de usar”.*

Señor Rafael Leon: *“Es una excelente arma, fácil de usar, me siento a gusto, está diseñada para adaptarse para las personas que son principiantes en portar este tipo de armas, de muy fácil manejo y es muy segura también”.*

Señor Julian: *“Si es un arma segura, muy práctica, de fácil transporte, los mecanismos son muy fáciles de limpiar adicionalmente a eso sigo la página para ver los videos y he aprendido un poquito más acerca del arma”.*

Señor Wilson Torres: *“hasta el momento excelente”.*

5. ¿Para usted son claros los tiempos de respuesta que maneja el DCCAE e Indumil en cuanto al proceso que se debe realizar, para la entrega del producto final?

Señor Luis: *“Para mi si es claro el tiempo”.*

Señor Rafael Leon: *“si señora para mi si es claro el tiempo de entrega, pero si deberían mejorar un poco en el paso a paso para la adquisición, ya que hay clientes que no saben mucho del trámite por medio de la página”.*

Señor Julian: *“Buenos pues yo tuve varios intentos, para poderla adquirir a principios fue difícil pero una vez ya alguien me dio una asesoría, se me facilito mucho más la adquisición”.*

No. 03.029.077

**ASUNTO : IM OC DCC INFORME METODOLOGÍA FOCUS GROUP
PISTOLA CORDOVA 28 DE MARZO DEL 2025 EVENTO 70
AÑOS**

Preguntas para terminar

6. ¿Recomendaría este producto a otras personas?

Señor Luis: *"Si lo recomendaría indudablemente".*

Señor Wilson Torres: *"Claro que sí, totalmente de acuerdo, lo recomendaría cien por ciento".*

Señor Julian: *"Si claro que si lo recomendaría".*

Señor Rafael Leon: *"Si señora, lo recomendaría cien por ciento."*

7. ¿Qué cambios o mejoras sugiere para mejorar la experiencia con este producto?

Señor Rafael Leon: *"No aplica".*

Señor Luis: *"tampoco aplica, en el manual de instrucciones está especificado como se debe manejar el arma".*

Señor Julian: *"en el tema del manejo no, en la página de Indumil hay videos sobre el funcionamiento entonces no tengo ninguna recomendación".*

Señor Wilson Torres: *"No aplica, excelente arma".*

8. ¿Qué tan probable es que siga usando este producto en el futuro?

Señor Rafael Leon: *"como se encuentra el país, la verdad la seguiría usando es un arma que no me dejaría botado, sin duda lo haría".*

Señor Luis: *"si, es muy probable que la siga utilizando en el futuro".*

Señor Julian: *"si claro que sí, la idea es seguir utilizándola".*

Señor Wilson Torres: *"claro que sí, la idea es seguirla utilizando desde que nos den la oportunidad y seguir adquiriendo otras".*

9. ¿Tiene usted alguna sugerencia para mejorar el proceso de adquisición del arma ante Indumil y el DCCAE?

Señor Rafael Leon: *"si señora como te había dicho, más facilidad en cuanto a las paginas para las personas que se nos dificulta un poco la tecnología para que se mas fácil el proceso".*

Señor Luis: *"la verdad como yo soy deportista, el proceso de adquisición fue fácil, pero en términos de manejo de plataforma en cuanto al tiempo de aprobaciones se alarga más porque siempre esta caída y presenta muchos problemas técnicos, pienso que es ahí donde se demora más el proceso para la adquisición".*

Señor Julian: *"Como te había comentado inicialmente, me toco hacer varios procesos, no entendía muy bien como era el tema, gracias a Dios me asesoraron y pude hacerlo, yo les recomendaría que hicieran un video o un paso a paso para la gente que lo hace por primera vez, porque uno ya tiene*

No. 03.029.077

**ASUNTO : IM OC DCC INFORME METODOLOGÍA FOCUS GROUP
PISTOLA CORDOVA 28 DE MARZO DEL 2025 EVENTO 70
AÑOS**

experiencia, pero los de primera vez no y cuando la plataforma se caiga pues realizar anuncios para avisarle a la gente”.

Señor Wilson Torres: *“Pues mi sugerencia sería un video sobre el paso a paso en la plataforma para las personas que no tenemos tanto conocimiento de uso, y otra recomendación sería que cuando realicen esta serie de eventos las hagan por orden alfabético o por grupos, porque a muchos compañeros que venían de otras ciudades les toco buscar hotel, además de que había mucho desorden por la cantidad de gente, ocasionando caos y demoras.*

Se realiza la aclaración de que el DCCAE cuenta con videos en la página de YouTube para ingreso a la plataforma SIAEM 2.0 y radicación del trámite.

Una vez finalizadas las preguntas con relación al producto, se informó a los clientes que el grupo de responsabilidad social de la Industria Militar, realizará una intervención en la cual se realizaron las siguientes preguntas:

1. ¿Sabe usted que son los Derechos Humanos?

Señor Luis: *“para mí los derechos humanos son normas, que nos protegen y reconocen la dignidad de los demás seres humanos”.*

Señor Wilson Torres: *“Para mí los derechos humanos son los que nos protegen y reconocen la dignidad de todos sin exclusión alguna, así como tenemos derechos también tenemos deberes”.*

Señor Rafael Leon: *“Son las normas y los derechos que nos rigen a nosotros los seres humanos”.*

2. ¿Cuáles considera usted que son los riesgos o afectaciones para los Derechos Humanos al utilizar de manera inadecuada las armas?

Señor Luis: *“el mayor impacto que genera el uso de armas es el derecho a la vida”.*

Señor Wilson Torres: *“pues yo creo que el uso inadecuado de las armas es una consecuencia grave si se atenta contra las comunidades y su derecho a la vida”.*

Señor Rafael Leon: *“para mí el derecho a la vida generando efectos contra la familia, sería bueno que nos dieran capacitaciones como esta sobre el buen uso del manejo de armas”.*

Señor Julian: *“Pienso que el uso indebido, muchas personas las utilizan para atracar para extorsionar o para hacer ese tipo de actividades que se están normalizando actualmente en Colombia”.*

La Oficina de Planeación Grupo de Responsabilidad Social y Empresarial, realiza una intervención para informar a los clientes, los canales que existen para interponer solicitudes sobre violación a derechos humanos.

Seguido a esto el señor Julian realiza una nueva intervención en donde pregunta:

¿Si una persona tiene el arma legalmente constituida con sus papeles, en que situación usted podría hacer uso de su arma sin necesidad de afectar los derechos humanos o que se vea catalogado como uso indebido del arma?, lo digo porque le paso a un compañero, que estaba compartiendo con su

No. 03.029.077

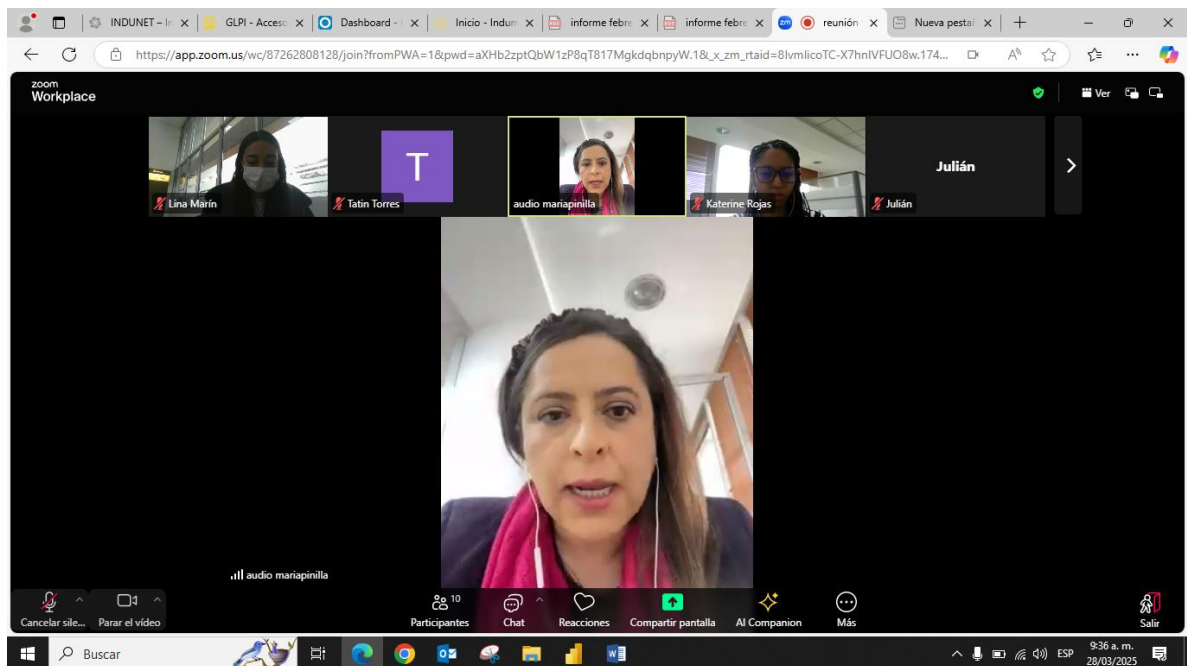
**ASUNTO : IM OC DCC INFORME METODOLOGÍA FOCUS GROUP
PISTOLA CORDOVA 28 DE MARZO DEL 2025 EVENTO 70
AÑOS**

familia en un restaurante y llegaron unos delincuentes en donde fue víctima de violación de derechos humanos, el vio que estaba en riesgo su esposa por lo que so su arma, después de eso llegaron las autoridades y tuvo miles de problemas, llegaron personas de derechos humanos que lo tacaron, paso a hacer el victimario.

Lo digo para ver desde que punto Indumil puede realizar una campaña referente a este tema.

A esta intervención respondió Maria Fernanda Pinilla; quien informo que se realizaran campañas al respecto con el fin de informar a los grupos de interés de la mano de la Policía Nacional para tener claro los lineamientos acerca de la defensa personal con el fin de saber las limitantes y parámetros.

3. ¿Conoce los canales de atención que brinda Indumil para denunciar posibles violaciones sobre derechos humanos?



Recomendaciones:

- Se recomienda a la Gerencia de Ventas que para próximos eventos en Bogotá o en cualquier parte del país, se realicen coordinaciones con el DCCAE para que se pueda citar a los clientes por grupos u orden alfabético para que haya más organización.

Acciones a tomar:

- Realizar capacitaciones de la mano con el DCCAE a los clientes sobre manejo, registro y seguimiento de sus trámites a través de la plataforma SIAEM 2.0.

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

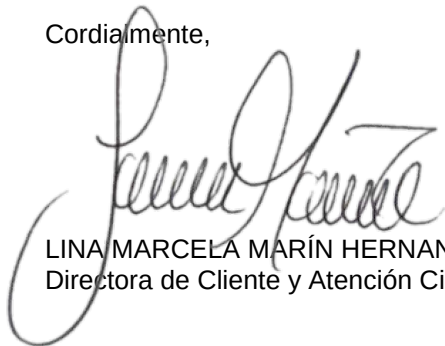
Indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 03.029.077

**ASUNTO : IM OC DCC INFORME METODOLOGÍA FOCUS GROUP
PISTOLA CORDOVA 28 DE MARZO DEL 2025 EVENTO 70
AÑOS**

- Realizar una campaña de comunicaciones con más frecuencia respecto a videos sobre el paso a paso para manejo, registro y seguimiento de tramites a través de la plataforma SIAEM 2.0.
- Generar más espacios de dialogo con clientes y ciudadanía en general acerca del uso debido de las armas en el país y temas referentes a la responsabilidad social.

Cordialmente,



LINA MARCELA MARÍN HERNANDEZ
Directora de Cliente y Atención Ciudadana

Elaboró, Laura Yesenia Lamus Gonzalez, Profesional DCC *Laura Lamus*