

MEMORANDO

Al contestar cite estos datos:
Radicado No: 03.056.616
Fecha Elaboración: 13/06/2025 14:19

ASUNTO : IM OC DCC METODOLOGÍA FOCUS GROUP LÍNEA METALMECÁNICA

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 de Focus Group acerca de la línea de servicios de Metalmecánica el cual se llevó a cabo el día 13 de junio del año en curso.

Objetivo General

Realizar por parte de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana una metodología de investigación de reuniones focalizadas con nuestras partes interesadas que tengan necesidades en común, con el fin de discutir acerca de un tema en específico y detectar variables cualitativas importantes para revisar la efectividad de un producto o servicio actual.

Alcance

Implementar metodologías o herramientas que permitan medir la satisfacción de nuestras partes interesadas, de acuerdo a las novedades que sean recibidas por la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana.

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



SC-537 1, 2, 3



SA 344-1, 2, 3



OS 396-1, 2, 3



Importador – Res. 011940
Exportador – Res. 011941



Res. No CSR 0536 - 2021

Industria Militar - INDUMIL

www.Indumil.gov.co

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

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

Fábrica General “José María Córdova” Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Lafina

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. 03.056.616

ASUNTO : IM OC DCC METODOLOGÍA FOCUS GROUP LÍNEA METALMECÁNICA

Moderador y observador

- Laura Yesenia Lamus Gonzalez y Katerine Kamark Rojas (moderadores)
- Maria Juliana Gutierrez Calle y Lina Marcela Marín (observadoras)

Lugar del Focus Group

- Plataforma Meet

Programación

- 13 de junio del 2025 hora 9:00am

Grupo de Enfoque

- Servicios de Metalmecánica.

DESARROLLO DEL FOCUS GROUP

Asistencia

EMPRESA	PERSONA DESIGNADA
ACERIAS PAZ DEL RIO	Carlos Mateus
DOLOMITA RIVERA	Alejandra Trujillo
TASERVIN	Miguel Ramirez

Para la elaboración del presente Focus Group se contó con la presencia de las Profesionales de la Línea de Servicios de Metalmecánica Consuelos Ostos y Laura Cifuentes de la Industria Militar, adicionalmente se contó con la asistencia de la Profesional Katerine Kamark Rojas del grupo de Responsabilidad Social y Empresarial de Indumil.

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

- Con relación a la pregunta ¿Alguna vez han participado en un Focus Group?, los participantes contestaron:

Señor Carlos Mateus: “*Si señora*”

Señora Alejandra Trujillo: “*Si señora*”

- Con relación a la pregunta ¿Cómo calificaría la atención prestada por indumil respecto a las diferentes necesidades que usted presenta frente a estos servicios?

Señor Carlos Mateus: “*Desde el punto de vista de calidad en cuanto al servicio de metalmecánica muy bueno, digamos que en la zona de Boyacá tenemos la planta cerca y tenemos mucha confianza en lo que nos suministra Indumil*”.

No. 03.056.616

ASUNTO : IM OC DCC METODOLOGÍA FOCUS GROUP LÍNEA METALMECÁNICA

Señora Alejandra Trujillo: *“no hemos tenido problema en cuanto a calidad con Indumil, para nosotros ustedes son nuestro principal proveedor de piezas, para las máquinas de nosotros especialmente de los molinos y las trituradoras”.*



- En relación a la pregunta, ¿Con qué frecuencia utiliza o interactúa con servicios de metalmecánica en su trabajo o negocio?

Señor Carlos Mateus: *“Todo el tiempo, digamos que si hablamos de frecuencia de compra semanalmente compro piezas de mecanizados y micro fundiciones”.*

Señora Alejandra Trujillo: *“Igual todo el tiempo tenemos que utilizar estos servicios”.*

- ¿Recomendaría a la Industria Militar?

Señor Carlos Mateus: *“Si señora”*

Señora Alejandra Trujillo: *“Claro que si la recomendaría”*

- ¿Qué cambios o mejoras sugiere para mejorar la experiencia con este servicio?

Señor Carlos Mateus: *“Más agilidad en los procesos de cotización”*

Se le pregunto al señor Carlos la razón a lo que el respondió lo siguiente *“digamos que a veces lanzan las solicitudes de licitación, pero no se recibe respuesta oportuna, además la nueva plataforma es un sistema nuevo para nosotros entonces es importante que INDUMIL por ser un aliado un estratégico para nosotros se realice una capacitación, para que los procesos comerciales se den de manera exitosa”*

Nuevamente se le pregunto al cliente que se indicara el nombre de la plataforma a lo que el indico lo siguiente: *“se llama SiPortal para proveedores es una plataforma que va enlazada por SAP para los temas comerciales y digamos trámites administrativos entre proveedor y compras”.*

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. 03.056.616

ASUNTO : IM OC DCC METODOLOGÍA FOCUS GROUP LÍNEA METALMECÁNICA

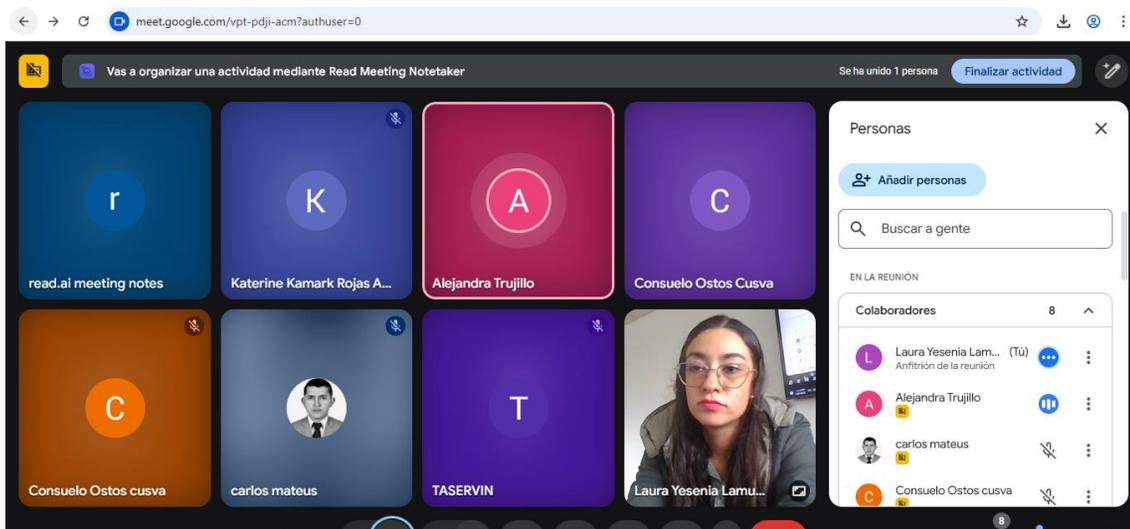
Señora Alejandra Trujillo: *“Estoy totalmente de acuerdo con el señor Carlos, los tiempos de respuesta en cuanto a las cotizaciones son bastante demorados, digamos que si realizamos como empresa la solicitud es porque realmente nos urge saber cuánto nos va a costar en este caso las piezas que mandamos a fabricar con Indumil”.*

A diferencia del señor Carlos la señora Alejandra realiza sus solicitudes de cotización por correo o vía WhatsApp.

- Respecto a la pregunta ¿Cómo calificarían ustedes los tiempos de transporte del material?, los clientes respondieron de la siguiente manera:

Señor Carlos Mateus: *“Desde mi punto de vista, bueno, creo que algo que va, a favor en este tema, es que la planta de acerías está muy cerca de aquí. Entonces, digamos que los tiempos de entrega y demás están cumplidos”.*

Señora Alejandra Trujillo: *“También lo calificaría como bueno, pues al igual nosotros estamos ubicados en el Huila, sí, bien hay una distancia considerable, al igual cuando nos informan que ya se va a despachar la pieza o cualquier cosa que nos hayan fabricado, pues no, no hemos tenido que sean tiempos súper largos, no”.*



Después de la intervención de la señora Alejandra se unió un cliente nuevo al Focus el Señor Miguel de TASERVIN, quien respondió lo siguiente:

“Bueno, en una escala de 0 a 10 un 8 sobresaliente, nos fue muy bien con el tema de las copas y los tiempos de entrega se ajustaron a nuestras necesidades.

- Con relación a la pregunta ¿Qué tan probable es que sigan usando este servicio en el futuro con nosotros?, se obtuvo lo siguiente:

Señor Carlos Mateus: *“Eh, en un horizonte a mediano y largo plazo, creo que seguiríamos en realidad, como pues le comentaba nosotros desde Acerías, tenemos bastantes desarrollos con los que hemos trabajado directamente con Indumil.”*

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. 03.056.616

ASUNTO : IM OC DCC METODOLOGÍA FOCUS GROUP LÍNEA METALMECÁNICA

Señora Alejandra Trujillo: *“Pues es muy probable porque Indumil tiene todos nuestros planos de nuestras piezas, de nuestros molinos, como lo decía anteriormente y realmente, pues, cumple con todas las expectativas que nosotros tenemos”.*

Señor Miguel: *“Sí, viable y muy probable”.*

- Respecto a la pregunta ¿qué proyecto estratégico le gustaría desarrollar de la mano con Indumil haciendo uso de nuestras capacidades industriales?, se dio respuesta así:

Señor Carlos Mateus: *“De pronto, fundiciones para martillos de fragmentadora, también las placas. Realmente, digamos que es un proveedor muy bueno para este suministro, sin embargo, reemplazarlo justamente por más que por material de fabricación, es el tratamiento efectivo de estas placas para el equipo principal, que en este caso es la fragmentadora”.*

Señora Alejandra Trujillo: *“Pues, es que, en temas de proyectos, no tengo la capacidad de decidir, soy directora administrativa, soy encargada de compras, pero en cuanto a proyectos, no sabría decirle”.*

Señor Miguel: *“Pues, proyectos como tal, hemos pedido que se nos diera la parte de las piezas de fundición, las copas de micro fundición, pero en diferentes tamaños. Nuestro cliente de alimentos nos envió un tamaño, que de hecho ustedes nos hicieron el molde, pero es un tamaño de una copa más grande. Entonces, sí nos gustaría que a la hora de que nos solicitaran diversas copas sean de diferentes tamaños, y ahí determinarían ustedes con sus capacidades industriales”.*

Después del cierre de estas preguntas, se abrió paso a la profesional Consuelo Ostos a quien se le pidió que realizara una intervención por lo que comunico lo siguiente:

“Quería aclarar que en lo relacionado con la plataforma de acerías Paz del Río, es un proceso muy rápido, esto de acuerdo a nuestra normatividad en el proceso de cotizaciones, una vez cumplido y que ya se tiene a punto el precio de venta, como Acerías Paz del Río fija unos plazos, esperan que sean tres días, cuatro días hábiles, cuando nosotros vamos a hacer el registro, ya la plataforma está cerrada. Entonces, se está trabajando, incluso se ha hablado con la alta gerencia para que de pronto se establezcan unas listas de precios para facilitar precisamente que cuando llegue una cotización, para repuestos que son repetitivos, se tenga la potestad de presentar la cotización inmediatamente. Entonces, son estrategias que están en evaluación para poderles cumplir a tiempo.

Lo mismo con Carlos, se ha hablado, porque ha sido una problemática constante desde que establecieron la plataforma, creo que ya va desde el año pasado, y generalmente cuando vamos a hacer nuestro registro ya no podemos hacerlo porque está cerrado. Entonces, con él también se ha planteado de pronto la posibilidad de fijar como unos precios, unos repuestos que sean repetitivos y que se sostengan durante un largo tiempo, o por lo menos seis meses, que también son novedades o alternativas que también se ha presentado acá a la gerencia para poder sostener precios, pero por alguna razón acá no ha sido posible presentar con esa validación a seis meses o a un año como se quisiera. Sin embargo, se está trabajando para poder cumplir y mejorar en la oportunidad de comunicaciones”.

Seguido a esto se realizó una recomendación a los clientes que consistió en lo siguiente:

“Queremos informar a nuestros clientes y funcionarios es que toda solicitud de cotización que ustedes deseen enviar a Indumil o cualquier otra información o requerimiento sobre algún producto o servicio debe ingresar por el canal institucional al correo indumil@indumil.gov.co , ¿Con qué fin? Con el fin de generar una trazabilidad a cada una de las comunicaciones que ustedes generen”.

No. 03.056.616

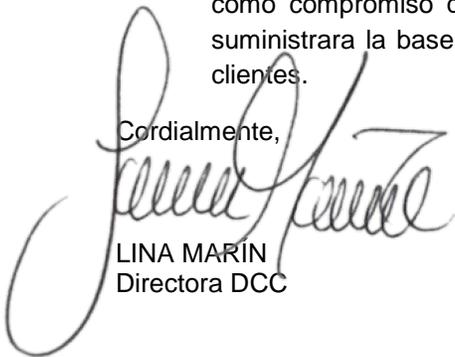
ASUNTO : IM OC DCC METODOLOGÍA FOCUS GROUP LÍNEA METALMECÁNICA

Como parte final se abrió paso al grupo de responsabilidad social de Indumil, correspondiente a la Oficina de Planeación quienes realizaron preguntas a los clientes acerca del medio ambiente y temas de responsabilidad social.

Recomendaciones:

- Realizar una capacitación o ampliar más el tema de la interfaz que posee la plataforma para el cargue de cotización o emisión de las mismas.
- Realizar para el mes de julio un Focus Group de manera presencial con el tema de servicios, queda como compromiso que la Dirección de Producto Manufacturado desde su línea de servicios, suministrara la base de datos para contactar a los clientes y programar dicha actividad con los clientes.

Cordialmente,



LINA MARÍN
Directora DCC

Elaboró: Laura Lamus, profesional DCC *Laura Lamus*