

MEMORANDO

Al contestar cite estos datos:

Radicado No: 03.258.129

Fecha Elaboración: 21/09/2026 09:49

ASUNTO : IM OC DCC INFORME FOCUS GROUP METALMECÁNICA 18 DE SEPTIEMBRE

DE : DIRECCIÓN DE CLIENTE Y ATENCIÓN CIUDADANA

PARA : GERENCIA DE MERCADEO

C.C : GERENCIA DE VENTAS

Dando cumplimiento a las actividades establecidas en la estrategia de participación ciudadana y al cronograma del Modelo Integrado de Planeación y Gestión nos permitimos relacionar a continuación los resultados obtenidos del focus group en metalmecánica del pasado **18 de septiembre del 2026**:

Objetivo:

Conocer los puntos de dolor de cada uno de los clientes en relación a las siguientes preguntas:

- **Relación con INDUMIL:** ¿Qué es lo que más valora hoy de su relación con Indumil y qué debería cambiar?
- **Producto y servicio:** ¿Qué aspectos de calidad, cumplimiento, tiempos y acompañamiento son más críticos para su empresa?
- **Innovación:** ¿Qué soluciones, mejoras o nuevas capacidades espera de Indumil para acompañar su negocio?
- **Sostenibilidad:** ¿Qué prácticas ambientales o sociales influyen en su decisión de compra o en la elección de un proveedor?
- **Transparencia:** ¿Qué información debería ser más clara, frecuente o trazable durante la relación comercial?
- **Prioridad:** Si pudiera elegir dos acciones para mejorar su experiencia con Indumil, ¿cuáles serían?

Desarrollo del espacio:

La mesa de trabajo inicio con la presentación de los integrantes al evento por parte de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, la Oficina de Planeación, la Dirección de Productos Manufacturados y cada uno de los clientes que asistieron, adicionalmente cada uno de los asistentes definieron el concepto de



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 / sevttransparente@indumil.gov.co

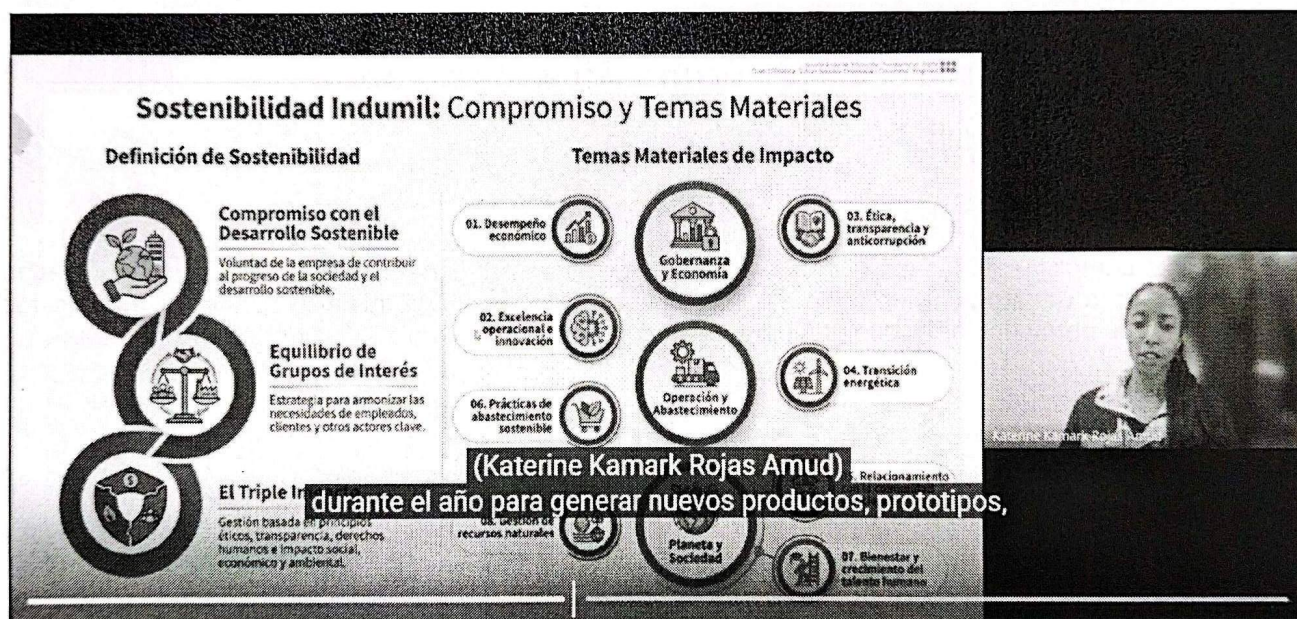
No. 03.258.129

ASUNTO : IM OC DCC INFORME FOCUS GROUP METALMECÁNICA 18 DE SEPTIEMBRE

sostenibilidad desde cada uno de sus roles para las empresas en las cuales trabajan, mediante términos como eficiencia, procesos seguros, responsabilidad, rendimiento, eficacia, ética, transparencia y compromiso.

Contexto General de Sostenibilidad en Indumil:

La oficina de Planeación expuso de forma virtual el compromiso de Indumil con el desarrollo sostenible desde el año 2023, abarcando dimensiones ambientales, sociales, económicas y de gobernanza con comunidades en Sibate, Sogamoso e Isa Boyacá, destacando la relevancia de la ética y la transparencia anticorrupción para armonizar las necesidades de los grupos de interés a través de ocho temas materiales establecidos para el periodo 2023 a 2026.



Temas Materiales y Programas de Sostenibilidad:

La oficina de Planeación detalló los ocho temas materiales de Indumil que comprenden el desempeño económico, la excelencia operacional e innovación, la ética, la transición energética con un parque solar en la fábrica de Sogamoso, el abastecimiento sostenible, la comunidad y sociedad, el bienestar y crecimiento del talento humano, y la gestión de recursos naturales, invitando además a los participantes a sumarse a programas gratuitos y voluntarios como Acercar de la Secretaría de Ambiente enfocado en la reducción de papel, el programa PreAT, los cursos de sostenibilidad de Naciones Unidas, y las fábricas de productividad de la Cámara de Comercio.

Seguido de la intervención realizada por la oficina de planeación se abrió paso a la charla focalizada con cada cliente asistente la cual fue moderada por el Director de Cliente y Atención Ciudadana así:

Evaluación de la Relación Comercial y Tiempos de Respuesta

El señor Jhon de la empresa Ingemol, valoró la transparencia de Indumil pero solicitó **mayor precisión en el seguimiento de proyectos y licitaciones para evitar afectaciones financiera.**

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

Página 2 de 6

ASUNTO : IM OC DCC INFORME FOCUS GROUP METALMECÁNICA 18 DE SEPTIEMBRE

Los demás clientes participantes (Insindustrial y Humcar s.a.s), señalaron que los tiempos de entrega, ofertas y cotizaciones son excesivamente prolongados y demandan mayor puntualidad de la supervisión asignada

La señora Jennifer Cadena de la empresa Humcar s.a.s , expuso que la relación comercial con Indumil para el servicio de **micro fundición de válvulas de agua** ha presentado dificultades debido a una alta rotación de personal con cuatro asesores comerciales en el transcurso de un año, encontrándose actualmente con el ingeniero Manuel Saidiza, además de problemas contractuales iniciales y retrasos significativos en los **tiempos de entrega** donde los plazos de cuarenta días se extienden frecuentemente a cuatro o cinco meses, afectando la disponibilidad de materiales.

Andrés Villana también funcionario de la empresa Humcar s.a.s agregó que, a pesar de no haber quejas sobre el desarrollo de una nueva línea de gas que abarca válvulas y reguladores de gas representando el noventa y cinco por ciento de su negocio, **la falta de información sobre fechas de entrega** perjudica la planeación y el abastecimiento con sus clientes finales.

**Criterios de Compra, Control de Calidad y Expectativas de Innovación:**

El señor Yesid de la empresa Insindustrial, manifestó la necesidad de que Indumil incursionara en nuevas tecnologías para reducir tiempos de importación, además de contar con personal técnico calificado presente en las obras para resolver dudas oportunamente, destacando además que las certificaciones ambientales y buenas prácticas de los proveedores influyen en la toma de decisiones de compra.

Por otra parte, el señor Andrés Villana de la empresa Humcar s.a.s, señaló **un problema de calidad en el que el departamento de calidad de Indumil rechazó inesperadamente material del último pedido debido a una verificación de atributos adicional que no había sido acordada previamente entre el cliente y el proveedor.**

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.

03.258.129

ASUNTO : IM OC DCC INFORME FOCUS GROUP METALMECÁNICA 18 DE SEPTIEMBRE

Posteriormente, la señora Jennifer Cadena indicó que, tras una visita a la planta de Sogamoso, evidenciaron capacidades en mecanizado, fundición de hierro nodular e inyección de plástico, pero los **altos precios** en los procesos de mecanizado impidieron avanzar en el desarrollo de nuevos productos de su portafolio e incluso establecer relación comercial con Indumil frente a estos servicios. Asimismo, la señora Jennifer Cadena explicó que dentro de sus procesos de selección realizan una visita de evaluación técnica, de calidad, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo, en la cual Indumil obtuvo una puntuación muy alta.



Trazabilidad y Obstáculos en la Experiencia del Cliente:

Los participantes solicitaron un sistema de seguimiento en tiempo real (mas acompañamiento del cliente), para la trazabilidad comercial y advirtieron que la falta de información anticipada sobre requisitos obligatorios, como capacitaciones que toman dos meses, genera retrasos imprevistos en la ejecución de los proyectos.

Transparencia y Actualización de Precios:

Los señores Jennifer Cadena y Andrés Villana de la empresa Humcar s.a.s, manifestaron que la información comercial careció de **claridad y trazabilidad** debido a que, tras la llegada de la asesora Paula, se exigió una revisión y actualización de precios posterior a un año de fabricación de moldes. El proceso de ajuste tardó cerca de tres meses equivalentes a realizar una cotización nueva, lo que careció de claridad inicial, obstaculizó el montaje de pedidos para la flotadora de dos pulgadas, dificultó el manejo de anticipos y desplazó los cronogramas de trabajo acordados 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

Página 4 de 6

No. 03.258.129

ASUNTO : IM OC DCC INFORME FOCUS GROUP METALMECÁNICA 18 DE SEPTIEMBRE

Para finalizar el señor Andrés Villana, representante de la empresa Humcar S.A.S., manifestó que meses atrás se reunió en Bogotá con el ingeniero Carlos Muñoz, a quien le presentó una propuesta sobre un proyecto de inyección de aluminio. Si bien la iniciativa no ha tomado suficiente impulso, enfatizó que representaría una innovación enriquecedora tanto para las dos entidades como para el sector, al integrarse al portafolio de servicios de Indumil. Asimismo, destacó la conveniencia de consolidar una **alianza estratégica** que beneficie la producción y fabricación de piezas en aluminio para ambas empresas. Para ello, ofreció la disposición de su personal calificado para desplazarse a la planta de Sogamoso y realizar una demostración técnica del proceso de inyección a los ingenieros.

Acciones de Mejora

1. Optimización de Tiempos de Entrega y Planeación Logística

- Establecer compromisos de entrega y reducir los plazos actuales, evitando que procesos definidos para 40 días se extiendan a 4 o 5 meses.
- Implementar tiempos estándar de respuesta para ofertas comerciales y cotizaciones.
- Desarrollar un sistema o portal web de seguimiento y trazabilidad comercial donde los clientes puedan verificar el estado exacto de sus pedidos, licitaciones y proyectos en tiempo real.

2. Gestión Comercial, Acompañamiento y Estabilidad

- Diseñar una estrategia de retención y empalme comercial para evitar la rotación constante de ejecutivos de cuenta (como el caso de los 4 asesores en un año, según lo manifestado por el cliente).
- Notificar con anticipación todos los requisitos obligatorios antes de iniciar la ejecución de proyectos (ej. capacitaciones requeridas).
- Transparencia desde el inicio sobre vigencias de ofertas y criterios de revisión de precios para evitar retrasos de hasta 3 meses por ajustes extemporáneos

3. Control de Calidad y Criterios Técnicos Aprobados

- Disponer de un servicio de consultoría con visitas de personal técnico calificado a las obras, orientado a resolver dudas operativas de manera oportuna.

4. Innovación, Portafolio y Estructura de Precios

- Evaluar y ajustar la estructura de costos/tarifas en los procesos de mecanizado para hacerlos competitivos ante los clientes.
- Evaluar la propuesta de **inyección de aluminio** por parte de la Vicepresidencia de Operaciones-Gerencia de Innovación y Desarrollo con el fin de verificar la viabilidad de iniciar pruebas/demostraciones técnicas aprovechando la disposición del cliente Humcar S.A.S.

Conclusiones

- ✓ Alta valoración de capacidades técnicas y de sostenibilidad vs oportunidades de mejora en la gestión comercial: Los clientes reconocen la alta calidad de las plantas (Sogamoso), sus estándares ambientales, de SST y su gobernanza.

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

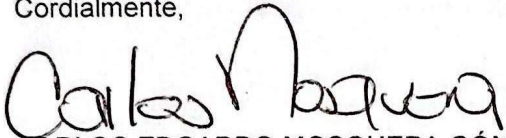
Página 5 de 6

No. 03.258.129

ASUNTO : IM OC DCC INFORME FOCUS GROUP METALMECÁNICA 18 DE SEPTIEMBRE

- ✓ Impacto negativo en la cadena de abastecimiento del cliente: Los retrasos desmedidos en entregas (hasta de 5 meses) y la demora en la actualización de precios y remisión de cotizaciones impactan directamente la planificación de los clientes e inciden en sus compromisos con los consumidores finales.

Cordialmente,


CARLOS EDGARDO MOSQUERA GÓMEZ
Director de Cliente y Atención Ciudadana

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

