

NIT. 899.999.044-3
Oficinas Centrales
Bogotá D.C.

No. 02.414.194

Fecha Elaboración: 09/04/2021 08:20:00 a. m.

ASUNTO : Respuesta compromisos rendición de cuentas vigencia 2020 por la Oficina de Control Interno.

AL : Señor
Eco. **RONALD JAMILTON MORENO SAMANIEGO**
Jefe Oficina de Planeación y Gestión Integral
Industria Militar.

Dando respuesta al oficio No. 02.408.192 "IM OC SGE ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2021", numeral 10. Evaluación y seguimiento, compromisos, Oficina de Control Interno, me permito reportar el cumplimiento de estos así:

1. ¿Cuáles han sido los esfuerzos realizados por el proceso para mejorar el clima laboral al interior del proceso?

R/ La Jefatura de la Oficina de Control Interno gestionó dos academias en la vigencia 2020 con el fin de mejorar el clima laboral al interior del proceso:

- Academia ¿CÓMO REDUCIR EL ESTRÉS DEL AUDITOR?, fecha 29/09/2020
- Academia GÁNALE AL ESTRÉS, fecha 29/10/2020

2. ¿El proceso cuenta con estadísticas de satisfacción, referente a la opinión de los funcionarios que apoyan la Gestión de Control Interno?

R/ En la vigencia 2020 se realizaron las siguientes encuestas para medir la satisfacción y percepción de los funcionarios:

- 02.408.069 - IM OC OFF - RESULTADOS ENCUESTA CLIENTE INTERNO VIGENCIA 2020
- 02.410.755 - IM-OC-OCI Informe Resultado Encuestas de Percepción del Desempeño de la Oficina de Control Interno - Marzo 2021
- 02.274.493 - IM-OC-OCI Informe Resultado Encuestas de Percepción del Desempeño de la Oficina de Control Interno - FEXAR.



SC 537 - 1,2,3



SA 344 - 1,2,3



OS 396 - 1,2,3



SI - CER 180688



COLBOG00888-1-2

OFICINAS CENTRALES
Bogotá Colombia, Carrera No 59 # 11 CAN 1 Tel: (57 1) 220 7307
Ext: 222 43883 Fax: 222 43883 - 222 57193
www.indumil.gov.co

Recibido: Israel Diaz
Fecha: 2021/04/19


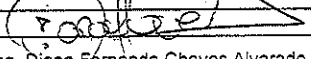
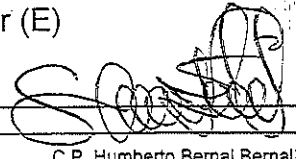
No. 02.414.194

ASUNTO : Respuesta compromisos rendición de cuentas vigencia 2020 por la Oficina de Control Interno.

- 02.274.481 - IM-OC-OCI Informe Resultado Encuestas de Percepción del Desempeño de la Oficina de Control Interno – FASAB.
- 02.274.566 - IM-OC-OCI INFORME RESULTADO ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO – OFICINAS CENTRALES.
- 02.274.135 - IM-OC-OCI Informe Resultado Encuestas de Percepción del Desempeño de la Oficina de Control Interno – FAGECOR.
- 02.299.009 — IM-OC-OCI Informe resultado encuestas de percepción del desempeño de la Oficina de Control Interno – Oficinas Centrales Mayo 2020.
- 02.298.304 — IM-OC-OCI Informe Resultado Encuestas de Percepción del Desempeño de la Oficina de Control Interno – FEXAR.
- 02.295.801 - IM OC OCI INFORME PERCEPCIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO FAGECOR MAYO 2020

Atentamente;


ING. DIANA FERNANDA CHAVES ALVARADO
Jefe Oficina de Control Interno Industria Militar (E)

Firma		Firma		Firma	
Elabora	Bibiana Andrea Gallego Nieto	Ordenó	Ing. Diana Fernanda Chaves Alvarado	Revisó	C.P. Humberto Bernal Bernal
Cargo	Analista Oficina de Control Interno	Cargo	Jefe Oficina de Control Interno (E)	Cargo	Jefe de Grupo Oficina de Control Interno

No. 02.415.052

Fecha Elaboración: 13/04/2021 10:35:00 a. m.

**ASUNTO : COMPROMISOS SUBGERENCIA COMERCIAL- IM OC SGE
ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2021.**

DE : SUBGERENCIA COMERCIAL

PARA : OFICINA DE PLANEACIÓN

Me permito enviar al Señor Eco. RONALD JAMILTON MORENO SAMANIEGO Jefe Oficina de Planeación y Gestión Integral de la Industria Militar, los compromisos relacionados al requerimiento synergy 02.408.192 “**IM OC SGE ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2021**”:

1. ¿Cuáles han sido los esfuerzos realizados por el proceso, para dar a conocer el portafolio de productos y servicios ofrecidos a los ciudadanos y demás partes interesadas?

Los esfuerzos realizados por parte de la Subgerencia Comercial para difundir y dar a conocer el portafolio de productos y servicios a todas las partes interesadas están orientados a las siguientes actividades:

- Asistencia a ferias virtuales y eventualmente algunas presenciales (teniendo en cuenta el apremio del COVID).
- La gestión de jornadas especiales de información mercadeo y ventas las cuales fueron ejecutadas a nivel nacional.
- Jornadas virtuales de capacitación mayormente a las Fuerzas Militares y a una institución universitaria.
- Volanteo digital permanente sobre los diferentes productos de la Industria Militar, tales como armas, municiones, kit canino, entre otros, cuya divulgación fue por redes sociales.
- Actualización permanente de la Página Web en relación al portafolio de productos y servicios.
- Demostraciones de productos y capacidades a las Fuerzas Pública.
- Se estableció un plan de comunicaciones a través de cada una de las líneas de negocio, especificando actividades, publicaciones y eventos a participar durante el transcurso del año.



SC 537 - 1,2,3



SA 344 - 1,2,3



OS 396 - 1,2,3



SI - CER 180683



COLBOG00898-1-2

OFICINAS CENTRALES

Bogotá, Colombia | Calle 44 No. 54 - 11 CAN | Tel. (57 1) 220 7800
indumil@indumil.gov.co | Fax: 222 4889 - 222 5786
www.indumil.gov.co

No. 02.415.052

**ASUNTO : COMPROMISOS SUBGERENCIA COMERCIAL- IM OC SGE
ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2021.**

2. ¿Cuáles son los canales de comunicación utilizados para la difusión de dichos productos y servicios?

Los canales de comunicación utilizados para la difusión de productos y servicios e información en general corresponden a las Redes Sociales autorizadas por Indumil : Página Web, Twitter, Instagram y You Tube. De igual manera, se tiene contacto con los grupos de interés a fines a los productos de la Industria Militar para hacer contacto directo vía Whatsapp.

3. El proceso cuenta con estadísticas de satisfacción referente a los canales utilizados para tal fin?

El proceso comercial cuenta con estadísticas de satisfacción referente a los canales utilizados a través de las encuestas de Satisfacción de Cliente Externo, las cuales se ejecutan de manera trimestral por parte de la Oficina de Servicio al Cliente y una anual a través de la contratación de una firma externa..

4. ¿Se han generado o se tiene contemplado la implementación de medios tecnológicos idóneos, donde los ciudadanos o demás partes interesadas puedan realizar cotizaciones digitales o solicitudes en tiempo real para realizar el trámite de adquisición de Armas, Municiones y Explosivos?

No existe en este momento la intención de implementar tecnologías para realizar cotizaciones en tiempo real, sin embargo como alternativa para el suministro de información y de precios inmediatos se cuenta con un listado de precios el cual se rota a través de las redes sociales y canales de comunicación manejados por la Industria Militar.

5. ¿Qué estrategias de comunicaciones se han realizado al interior de la entidad para diferenciar trámites ante la Industria Militar y el Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (DCCA)?

Las estrategias de comunicaciones realizadas por parte de la Subgerencia Comercial con el ánimo de diferenciar trámites ante la Industria Militar y el Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (DCCA), corresponden a las siguientes:

- En todas y cada una de las ferias, eventos y jornadas, se hace mención puntual y especial sobre la diferencia que existe entre la Industria Militar y el Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos.
- En todas las jornadas especiales existe un acompañamiento de un funcionario del DCCA para posicionar dicha diferenciación.
- En las solicitudes allegadas a la Subgerencia Comercial a través de los diferentes canales (synergy, correos electrónicos y llamadas telefónicas) se precisa la diferenciación.

No. 02.415.052

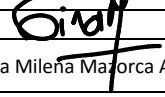
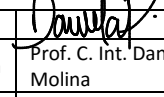
**ASUNTO : COMPROMISOS SUBGERENCIA COMERCIAL- IM OC SGE
ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2021.**

6. ¿El proceso ha realizado capacitaciones al personal de los almacenes comerciales, referente a la prestación de servicio y el buen manejo con el cliente?

El proceso de capacitación al personal de los Almacenes Comerciales asociados a temas de servicio se ha venido trabajando en los Seminarios Anuales los cuales representan una oportunidad de reunir a todos los Almacenistas en las instalaciones físicas de Indumil- CAN. Para la vigencia 2020 se contó con el apoyo de la Caja de Compensación Compensar a través la realización de una jornada “Día de servicio” con el acompañamiento de Servicio al Cliente de la Industria Militar. Así mismo, se recibió capacitación virtual para dar respuesta de manera oportuna en lo relacionado a PQRS por parte de la Secretaria General y Servicio al Cliente.

Atentamente,


CR. (RA) NELSON HERNANDO ROJAS ROJAS
Subgerente Comercial

Firma		Firma	
Elabora	Gina Milena Mazonca Arevalo.	Aprueba	Prof. C. Int. Daniela Pineda Molina
Cargo	Prof. Coord. Servicio al Cliente	Cargo	Jefe División de Mercadeo