



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2019-02-11  
Número de Rev.: 5  
Cód.: IM OC OCI FO 010  
Página 1 de 28

Synergy No (1). 02.462.271

Fecha (2): 30 de Julio de 2021

Líder(es) y/o responsable del Proceso (3)	CR. (RA) NELSON HERNANDO ROJAS ROJAS Subgerente Comercial
Proceso y/o Procedimientos, actividad específica auditada y/o evaluada (4)	Proceso Gestión Comercial Cód.: IM OC SGC PS 001. Rev.13.
Alcance (5):	Verificación selectiva de las actividades realizadas por el Proceso Gestión Comercial; en las Divisiones de Mercadeo y almacenes comerciales en cuanto a la atención a los requerimientos de los clientes de la Industria Militar, Plan de Mercadeo, y facturación durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2020 al 30 de abril de 2021.
Objetivo General (6):	Contribuir al cumplimiento de los objetivos de la Industria Militar a través de la gestión en los roles asignados a la Oficina de Control Interno, adelantando la evaluación independiente, selectiva, sistémica y objetiva, basada en riesgos, fortaleciendo el mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno, teniendo como referente la aplicación de los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión Integral, la legislación y normas vigentes.
Objetivos específicos (7):	Verificar el plan de mercadeo en cuanto a la perfilación y segmentación de clientes, producto y mercado; posicionamiento, refuerzo de marca y venta y percepción, experiencia y necesidades del cliente. Verificar el cumplimiento de las actividades para la facturación de armas, municiones, explosivos y accesorios de voladuras, productos militares, emulsiones, productos metalmecánicos, nitrocelulosa, nitrato de amonio, productos para exportación, aprovechamientos, servicios de laboratorios, bodegajes, polígonos y línea blanca. Verificación de la aplicación y efectividad de los controles definidos en la matriz de riesgos gestión, corrupción y cadena de suministros.
Documentos de referencia (8): (Criterios)	Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones". Ley 962 de 2005 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Artículo No. 26 - Factura Electrónica". Ley 1819 de 2016 "Por medio de la cual se adopta una reforma tributaria estructural, se fortalecen los mecanismos para la lucha contra la evasión y la elusión fiscal, y se dictan otras disposiciones." Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública". Decreto 2775 de 1997 "Por el cual se aprueba el Acuerdo No. 0393 del 12 de Agosto de 1997 Dictado por la Junta Directiva de la Industria Militar. Por el cual se establece la estructura interna de la Industria Militar y se determinan las funciones de sus dependencias". Decreto 1499 de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015". Decreto 648 de 2017 "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública" Artículo

	<p>17.</p> <p>Decreto 1625 de 2016 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario en materia tributaria".</p> <p>Decreto 358 de 2020 "Por el cual reglamentan los artículos 511, 615, 616-1616-2, 616-4, 617,618, 628-2 y 771-2 del Estatuto Tributario, 26 de la Ley 962 de 2005 y 183 de la Ley 1607 de 2012 y se sustituye el capítulo 4 del Título 1 de la parte 6 del libro 1 del Decreto 1625 de 2016 Único Reglamentario en Materia Tributaria".</p> <p>Resolución 092 de mayo 17 de 2018 "Por el cual se adopta el Modelo integrado de Planeación y Gestión y se crea el comité institucional de Gestión y desempeño en la Industria Militar".</p> <p>Resolución 042 de 5 mayo de 2020 "Por la cual se desarrollan los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos, el registro de la factura electrónica de venta como título valor, se expide el anexo técnico de factura electrónica de venta y se dictan otras disposiciones en materia de sistemas de facturación".</p> <p>Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 3 - diciembre de 2019.</p> <p>Manual General de Almacenes Comerciales. Cód: IM OC DAC MN 001. Rev. 9.</p> <p>Proceso Gestión Comercial Cód. IM OC SGC PS 001. Rev. 13.</p> <p>Procedimiento Servicio al Cliente Cód. IM OC DME PR 012. Rev. 2.</p> <p>Procedimiento para gestionar los roles de la Oficina de Control Interno en la Industria Militar Cód.: IM OC OCI PR 002. Rev. 5.</p> <p>Procedimiento para la Administración y Gestión de los Riesgos y las Oportunidades en la Industria Militar Cód.: IM OC OFP PR 018. Rev. 13,</p> <p>Procedimiento gestión de documentos Cód. IM OC OFP PR 001 Rev. 14</p> <p>Procedimiento para el diseño y análisis de indicadores de gestión Cód. IM OC OFP PR 016 Rev. 4</p> <p>Documento No. 02.290.283 - Directiva Transitoria - Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio para enfrentar la Emergencia Sanitaria por Causa del COVID-19.</p> <p>Documento No. 02.383.037 – IM OC SGT DID Medidas de prevención y mitigación de la propagación del Coronavirus COVID-19.</p> <p>Documento No. 02.382.421 – IM OC SGT DII Instrucciones generadas en virtud de la emergencia por el Coronavirus COVID-19.</p> <p>Documento No. 02.286.325 - IM OC SGT DII - Instrucciones para el personal de la Industria Militar para la prevención contra la propagación COVID-19".</p> <p>Documento No. 02.414.002 – IM OC SGT DII – Instrucciones de prevención por el incremento de contagios por el coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19).</p>
<p><b>Antecedentes (9):</b></p>	<p>Oficio No. 02.380.331 - IM OC OCI - Resultado auditoría al Sistema de Control Interno - Proceso de Gestión Comercial del 24 de diciembre de 2020</p>
<p><b>Documentos Analizados (10):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facturación Cargada en el Sistema SAP Transacción VF05N "Listado de facturas"</li> <li>- Información remitida mediante correo electrónico por el Proceso Gestión Comercial, con los siguientes anexos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficio No. 02.421.325 "RESULTADO ENCUESTA PERCEPCIÓN CLIENTE EXTERNO 2019-2020"</li> </ul> </li> </ul>	

- Oficio No. 02.340.791 "Resultados Encuesta Percepción Cliente Externo - Segundo Trimestre 2019"
- Listado de precios todas las líneas de producto Proceso Gestión Comercial.
- Mantenimiento- Arreglo- Compra Repuestos
- Plan de mercadeo 2021
- Rentabilidad almacenes comerciales
- ORC 2021- Documentación enviada a la Oficina de Control Interno
- Soportes Rutas Noroccidental, Oriental, Segovia.
- Matriz de Riesgos y Oportunidades Proceso Comercial primer cuatrimestre de 2021
- Soporte Documentales Planes de Acción Implementados resultado de las encuestas de percepción.
- Oficio No. 02.326.126 "Entrega evidencias planes de acción – Segundo Trimestre del año 2020"
  
- Procedimiento Gestión Documental Cód. IM OC OFP PR 001 Rev. 14
- Formato "Informe sobre daño, fallas o faltante de material" Cód. IM OC DAC FO 014 Rev. 1
- Oficio No. 02.335.215 "IM-OC-OFP – Informe Final Consultoría Organización y Métodos – Plan de Gestión del Cambio Procesos del SGI"

**Resultados de la Auditoria y/o Evaluación (11)**

**Aspectos positivos (Fortalezas y/o prácticas destacables) (a):**

- Disposición de los funcionarios del proceso Gestión Comercial para suministrar información, realizar aclaración durante el desarrollo de la auditoria.

**Comentarios Generales y/o especiales (b):**

**1. Atención de clientes**

**1.1. Capacitaciones**

El proceso Gestión Comercial ha desarrollado capacitaciones con enfoque en atención al cliente, como se evidencia en los listados de asistentes y compromisos de reunión Cód. IM OC OFP FO 025:

FECHA	No.	DESCRIPCIÓN
19-01-2021	004	Participación de planta de explosivos comerciales, Planta detonadores, Grupo Control Calidad, División de Producción, Oficina de Ingeniería Industrial, Planta Insitu y descentralizada, Planta de explosivos Militares y Gestión Comercial – Servicio al Cliente. Dentro de los temas tratado se evidencia Gestión ORC, Hallazgos de auditoría interna SGI, Recorrido Planta (Explicación de la interrelación entre cada subproceso con el área de servicio al cliente), ejecución de pruebas balísticas del producto.
27-04-2021	26	Participación del proceso gestión comercial. En los temas tratados se observa socialización de los resultados obtenidos por cada línea de negocio, parámetros a tener en cuenta en la elaboración de los planes de acción y estrategias por líneas del negocio.
14-05-2020	24	Participación de los funcionarios de la División de Almacenes Comerciales. En los temas tratados se observa: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definiciones de Servicio al Cliente</li> <li>- Momento de Verdad/Valor agregado</li> <li>- Elaboración del Servicio</li> <li>- Las Diez Dimensiones del Servicio que el cliente califica</li> <li>- Situación actual de la ORC</li> <li>- Publicidad ORC</li> <li>- Resultados asociados a los Almacenes Comerciales Entregado por el Centro Nacional de Consulta</li> <li>- Resultado de encuesta de satisfacción, publicada en la página web Indumil.</li> </ul>

Lo anterior en cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Procedimiento Servicio al Cliente. Cód: IM OC DME PR 012. Rev. 2. Numeral 4.1. Medios de Recepción de requerimiento.

## 1.2. Encuestas de percepción

### 1.2.1 Anual

De acuerdo al proyecto No. 9520 "CONTRATACIÓN ENCUESTA SERVICIO AL CLIENTE 2019" del 2020 ejecutado durante el periodo noviembre 2020 – enero de 2021, prorrogado según lo descrito en el documento No. 02.393.341 "IM OC SGA DAD - PRIMER AMPLIACIÓN OC 4500006865\_PROYECTO 9520" del 11 de febrero de 2021, por tiempo de 48 días calendario. Se evidenció ejecución de la encuesta de percepción en el área de atención al cliente de la Industria Militar por parte de la entidad Centro Nacional de Consultoría, cuya conclusión fue comunicada mediante documento No. 02.421.325 "Resultado encuesta de percepción cliente externo 2019 – 2020" del 26 de abril de 2021.

Del análisis realizado, se evidencia que la Industria Militar se encuentra dentro del promedio del sector (Cuatro (4) empresas comparadas), con el siguiente resultado:

VARIABLE	INDUMIL	ESTÁNDAR (RANGO)		CANTIDAD DE EMPRESAS COMPARADAS	# RESPUESTAS
La Recomendaría	72%	Mejor	82	4	1.478
		Promedio	59		
		Peor	7		
Precio (muy justo + justo + asequible)	66%	Mejor	89	4	1.459
		Promedio	72		
		Peor	28		
La relación	74%	Mejor	87	4	1.468
		Promedio	63		
		Peor	3		
Se interesa por sus clientes	75%	Mejor	95	4	1.464
		Promedio	81		
		Peor	58		
Con la que es fácil hacer negocios	68%	Mejor	87	4	1.473
		Promedio	66		
		Peor	35		
Excelente reputación y prestigio	96%	Mejor	100	4	1.449
		Promedio	82		
		Peor	78		

Fuente: Oficio No. 02.421.325 - Resultado Encuesta Percepción Cliente Externo 2019-2020, realizado por Centro Nacional de Consultoría, presentado a la Industria Militar.

De acuerdo a trazabilidad documental a la fecha no se observa Solicitudes de Acciones de Mejora, para la mejora del proceso de atención a servicio al cliente.

Se evidencian autogestión del proceso gestión comercial adelantando encuestas trimestrales adicionales a la anual establecida en el procedimiento servicio al cliente Cód. IM OC DME PR 012 Rev. 2, así:

### 1.2.2 Trimestral

#### Segundo trimestre 2020

Mediante documento No. 02.340.791 "Resultados Encuesta Percepción Cliente Externo - Segundo Trimestre 2019" del 18 de septiembre de 2020 elaborado por la División de Mercadeo y dirigido a la Subgerencia Comercial en el que se comunica el resultado "...encuesta de percepción de cliente Externo realizada por el área de servicio al cliente durante el segundo trimestre del año...".

En el resultado se observa las siguientes conclusiones:

*"Valdría la pena reforzar la diferenciación entre el DCCA e INDUMIL en los Almacenes Comerciales, dado que para la muestra de la Línea de Armas y Municiones las personas indican que el primer punto de contacto son las brigadas, lo anterior a la ausencia y poco uso de las redes sociales en la vida cotidiana de las personas encuestadas.*

*Los clientes manifiestan que la atención, asesoría y amabilidad por parte de los profesionales de las líneas es excelente, sin embargo, para el tema puntual de la emisión de cotizaciones se recomienda informar al cliente desde el inicio el tiempo mínimo de respuesta. De*



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA  
DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2019-02-11  
Número de Rev.: 5  
Cód.: IM OC OCI FO 010  
Página 5 de 28

Synergy No (1). 02.462.271

Fecha (2): 30 de Julio de 2021

*la misma manera, para las áreas intervinientes: cumplir estos tiempos para poder lograr niveles de satisfacción más altos.*

*Los clientes indican un nivel muy ALTO de satisfacción en los atributos del producto (calidad, funcionamiento y desempeño), se recomienda aprovechar dicho posicionamiento para fortalecer los niveles de satisfacción; mejorando el cumplimiento desde varios frentes: Entrega de las cantidades solicitadas, tiempos de entrega más rápidos, emisión de cotizaciones en un menor tiempo.*

*Fortalecer los canales de comunicación de acuerdo a las necesidades de los clientes. Para la muestra aplicada, el cliente referencia poco uso de redes sociales, en especial para los Almacenes ubicados fuera de Bogotá.*

*Los clientes en su gran mayoría reconocen como principal contacto al Profesional de la Línea, Lo anterior hace referencia al posicionamiento del servicio. Sin embargo, existe un desconocimiento alto hacia los canales digitales manejados por la Industria Militar."*

De acuerdo al documento No. 02.326.126 "Entrega evidencias planes de acción – Segundo Trimestre del año 2020" del 13 de agosto de 2020, del Grupo de servicio al cliente remitido a la División de Almacén Comerciales en el cual se observan evidencias de "...reuniones con las partes intervinientes (fábricas, clientes, dependencias, entre otros.), para el mejoramiento de las variables con menor calificación de la encuesta realizada...". Entre otros soportes documentales así:

- Planes de acción Líneas producto Explosivo, Servicios, Metalmecánica y exportaciones.
- Listado de asistentes y compromisos de reunión con clientes de la Industria Militar.
- Informes encuestas de satisfacción con los clientes externos en las diferentes líneas de productos.

Sin embargo, en los formatos "Listado de asistentes y compromisos de reunión" Cód. IM OC OFP FO 025 no se observa, fecha y consecutivo generando debilidades de cumplimiento a lo establecidos en PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DOCUMENTOS Cód. IM OC OFP PR 001 Rev. 14 Numeral 4.3 Control de registros "Generalmente un registro está asociado a un formato preestablecido y de acuerdo con el propósito y las necesidades específicas de la información contenida en ellos. **Todos los campos de un registro deben ser diligenciados.** Cuando el campo no corresponde a las características del proceso o equipo, se debe diligenciar con las letras N/A (No Aplica)"

#### Primer trimestre 2021

Mediante documento No. 02.427.848 "Resultado encuesta de percepción cliente externo – Primer trimestre 2021" del 11 de mayo de 2021, elaborado por la División de mercadeo – Grupo Servicio al Cliente remitida a la División de Mercadeo en el que se informan "...los resultados correspondientes a la aplicación de la encuesta de percepción cliente externo – Primer trimestre 2021...". Se solicita a los profesionales de la División de Mercadeo se tomen acciones para "... aumentar el nivel de satisfacción de los clientes."

En el resultado se observa las siguientes conclusiones:

*"Valdría la pena reforzar la diferenciación entre el DCCA e INDUMIL en los Almacenes Comerciales, dado que para la muestra de la Línea de Armas y Municiones las personas indican que el primer punto de contacto son las brigadas, lo anterior a la ausencia y poco uso de las redes sociales en la vida cotidiana de las personas encuestadas.*

- *Es una oportunidad de mejora prioritaria reforzar y dar a conocer los canales manejados por la Industria Militar, asimismo el envío y publicación de material relacionado al funcionamiento, característicos y catalogo de productos.*
- *La atención, asesoría y amabilidad de los almacenistas es un aspecto muy bien calificado por las personas encuestadas.*
- *Los clientes indican un nivel muy ALTO de satisfacción en los atributos del producto (calidad, funcionamiento y desempeño), se recomienda aprovechar dicho posicionamiento para fortalecer los niveles de satisfacción; mejorando el cumplimiento desde varios frentes: Entrega de las cantidades solicitadas, tiempos de entrega más rápidos, respuesta a solicitudes en un menor tiempo.*
- *Para la Línea de Productos Militares es importante generar estrategias que disminuyan el impacto en los tiempos de respuesta de las cotizaciones.*

*Los clientes manifiestan la importancia del acompañamiento de Indumil en temas relacionados a capacitaciones en cuanto a la utilización de los productos"*

Actualmente se observan planes de acción en proceso de acuerdo a soporte No. 02.432.657 en el cual se anexó Listado de asistentes y compromisos de reunión No. 26 del 27 de abril de 2021, donde se menciona los "... Parámetros a tener en cuenta en la elaboración de los planes de acción (porcentaje, meta, acción, periodicidad, partes involucradas y entregables...).

**Comparativo**

De acuerdo a lo anterior, los resultados de las encuestas desarrolladas a los clientes externos en las distintas líneas de negocio en la Industria Militar vigencias 2020 y 2021, presentaron variación en calificación. así:

PREGUNTA 1	SEGUNDO TRIMESTRE 2020		PRIMER TRIMESTRE 2021	
	SI	NO	SI	NO
¿Conoce los canales para allegar la solicitud de pedidos, cotizaciones y solicitudes de información?	84%	16%	73%	27%

TRIMESTRE	PREGUNTA 2			
	¿El tiempo de respuesta por parte del profesional y/o almacenista que atiende sus requerimientos en cuanto a recepción de pedidos, emisión cotizaciones y programación de abastecimiento lo considera?			
	Insuficiente	Lenta	Tuvo que esperar, pero contestaron	Rápido, contestaron al momento
2020 - 2	0	0	34%	66%
2021 - 1	0	0.5%	34.167%	57.5%

PREGUNTA 3 Y 4	SEGUNDO TRIMESTRE 2020		PRIMER TRIMESTRE 2021	
	SI	NO	SI	NO
¿Se cumplió el programa de abastecimiento y/o entrega de su producto respecto a la planeación y confirmación inicial?	90%	10%	100%	0%
¿El material y/o producto requerido en su pedido inicial fue el que finalmente recibió?	90%	10%	100%	0%

TRIMESTRE	PREGUNTA 5				
	¿Las condiciones en las que recibió el material (empaques, presentación, diseño, etiqueta) como la calificaría?				
	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho	Muy satisfecho
2020 - 2	0%	0%	2%	9%	89%
2021 - 1	0%	0%	0%	92%	5%

PREGUNTA 6	SEGUNDO TRIMESTRE 2020		PRIMER TRIMESTRE 2021	
	SI	NO	SI	NO
¿Cumplieron los últimos productos adquiridos sus necesidades en cuanto a calidad, funcionamiento y desempeño?	97%	3%	100%	0%

TRIMESTRE	PREGUNTA 7			
	¿Cuál es la probabilidad que recomiende los productos y servicios prestados por Indumil con sus conocidos?			
	Es poco probable	Es probable	Es muy probable	Ya los recomiendo
2020 - 2	0	0	14.5%	85.5%
2021 - 1	0	0	0	100%

TRIMESTRE	PREGUNTA 8			
	¿Cuál es la calidad de la información sobre nuestros productos?			
	Baja	Media	Buena	Alta
2020 - 2	0	0	7%	93%
2021 - 1	0	0	0	100%

PREGUNTA 10 Y 9	SEGUNDO TRIMESTRE 2020		PRIMER TRIMESTRE 2021	
	SI	NO	SI	NO
¿Conoce los canales ofrecidos por la Industria Militar?	76%	24%	73%	27%
¿Considera esta encuesta de satisfacción una herramienta valiosa para el mejoramiento continuo de nuestros procesos y servicios?	100%	0%	100%	0%

Se presentó un mejora en varios aspectos como la satisfacción en calidad de productos, información suministrada, expectativas de compra, así mismo como la interacción cliente – empresa, es importante continuar desarrollando estrategias para potenciar estos resultado a su nivel más alto. Garantizando excelente visión del cliente externo frente a la gestión de la Industria Militar y sus productos.

Lo anterior en cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Procedimiento Servicio al Cliente. Cód: IM OC DME PR 012. Rev. 2. Numeral 4.5. Liderar el proceso anual de percepción del cliente externo.

**2. Ordenes de reclamos por Calidad (ORC)**

Se evidencia Oficio No. 02.420.398 "INFORME ORC - PRIMER TRIMESTRE 2021" del 22 de abril de 2021, elaborado por la Subgerencia Comercial remitido a la Subgerencia técnica y Secretaría General, comunicando el "...informe correspondiente a las Órdenes de Reclamo por Calidad (ORC) Primer trimestre 2021, con el fin de informar a los procesos involucrados y ejercer un seguimiento permanente..." anexo se observa presentación con la gestión adelantada en las ORC en 2021, así:

ORDENES DE RECLAMO POR CALIDAD 1ER TRIMESTRE 2021		
TIPO	CANTIDAD	TOTAL
ARMAS	2	8
EXPLOSIVOS	6	

DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN		
TIPO	PRODUCTO	NOVEDADES REPORTADAS*
Armas	Pistola Córdova	Incorrecto funcionamiento del disparador y martillo.
		Fisura en el Cañón.
Explosivos	Cordón detonante 12 gr	Numeración ilegible.
	Detonador electrónico IKON	Corto circuito en uno de los accesorios.
		Presunta falla en el embalaje de una unidad de detonador IKON II.
	Exel conector	El cable de fondo de 40 pies no se encontraba detonado a pesar de ser impactado por el conector de superficie correspondiente y con el sello ultrasónico intacto.

\*No se presentan reclamaciones repetitivas.

Producto de la gestión adelantada a las ORC se comunica el resultado de la encuesta de satisfacción desarrolladas por el proceso a clientes externos, así: "El resultado general de la encuesta es de 4.62 un grado de aceptación Bueno - Alto, clasificado en un % de satisfacción superior al 75% que corresponde a "Satisfecho".

Sin embargo, el proceso manifiesta en la presentación resumen que "... se deben desarrollar planes de mejora para

que el nivel de satisfacción sea superior...". De acuerdo a revisión del flujo de trabajo, no se relaciona planes de mejoramiento a la fecha por parte del Grupo Control Calidad – FEXAR.

2.1. Tiempos de respuesta

De las 10 Órdenes de reclamos por calidad (ORC) registradas en el sistema e-synergy vigencia 2021, se encontró una (1) que superó el tiempo establecido en el Procedimiento Servicio al Cliente Cód. IM OC DME PR 012 y dos (2) se encuentran en estado abiertas al 10 de junio de 2021, así:

2.1.1. Tiempo extemporáneo

No. ORC	LÍNEA	PRODUCTO	CANT.	FECHA DE RECEPCIÓN EN SERVICIO AL CLIENTE	FECHA DE CREACIÓN DE ORC	FECHA DE CIERRE DE ORC	DÍAS LABORALES ENTRE CREACIÓN Y CIERRE	DÍAS DE RESPUESTA ESTABLECIDOS EN EL PROCEDIMIENTO	MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN
03.236.901	Explosivos	Exel Conector 42M	1	21/12/2020	7/01/2021	8/03/2021	56	40	Cable presenta rotura en varios puntos, estando localizada a la última a unos 30 cm de del detonador.

Generando incumplimiento a los lineamientos establecidos en el Procedimiento Servicio al Cliente Cód. IM OC DME PR 012. Rev. 2 numeral 4.2.4 "Tiempos estimados de respuesta – Tabla de tiempo promedio estimado para la gestión de los reclamos por calidad por productos o servicios INDUMIL fabricados y tabla de tiempo promedio estimado para la gestión de los reclamos por calidad por productos comercializados y coproducidos". Lo anterior fue comunicado en el informe de auditoría No. 02.379.906 "IM OC OCI - Resultado auditoría al Sistema de Control Interno - Proceso de Gestión Comercial" del 23 de diciembre de 2020, donde se registró y comunicó la novedad evidenciada en hallazgo No. 5:

"... Se verificó el cumplimiento del Procedimiento Servicios al Cliente IM OC DME PR 012 Rev. 2 – Numeral "4.2.4 "Tiempos estimados de respuesta – Tabla de tiempo promedio estimado para la gestión de los reclamos por calidad por productos o servicios INDUMIL fabricados y tabla de tiempo promedio estimado para la gestión de los reclamos por calidad por productos comercializados y coproducidos". de las vigencias 2019 y 2020m evidenciando que... se dio respuesta a los clientes fuera de los tiempos establecidos en el numeral 4.2.4..."

2.1.2. ORC Abiertas.

No. ORC	LÍNEA	PRODUCTO	CANT.	CLIENTE	FECHA DE RECEPCIÓN EN SERVICIO AL CLIENTE	FECHA DE CREACIÓN DE ORC	DÍAS LABORALES ENTRE CREACIÓN Y CIERRE	DÍAS DE RESPUESTA ESTABLECIDOS EN EL PROCEDIMIENTO	MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN
03.279.566	Armas	Pistola Córdova Estándar Cal 9 mm	1	Jhon Fredy Arteaga	8/04/2021	8/04/2021	46	40	El arma no cuenta con pavonado en su interior de donde sale mucho oxido/ al realizar el disparo seco el martillo no realiza el recorrido una vez presiono el disparador.
03.290.871	Explosivos	Exel Conector 100 MS	1	Drummond Ltda	27/04/2021	27/04/2021	33	40	Discontinuidad en la línea de EXEL CONNECTADET 100 MS con la consecuencia de la no detonación de 62 pozos

Resultado del análisis de las órdenes en mención, se evidenció que la ORC con número 03.279.566, supera el tiempo establecido por el procedimiento, ya que se informa por parte de la Ing. Jenny Lombo "...A la fecha no se ha recibido la Pistola en Fábrica para su revisión...". Situación informada en el flujo de trabajo a todos los procesos que intervienen en el proceso.

De acuerdo a lo anterior se puede observar que se presenta la novedad externa de la ORC 03.279.566 a la fecha, esto afectando los tiempos establecidos en el Procedimiento Servicio al Cliente Cód. IM OC DME PR 012. Rev. 2, es importante que el área de atención al cliente establezca comunicación con el usuario con el fin de confirmar la entrega del arma para concluir la ORC.

### 3. Registro Arreglo – Mantenimiento

Se evidencia 3 solicitudes de mantenimiento en la vigencia 2021, así:

FECHA	SERIAL	PRODUCTO	CLIENTE	OFICIO SYNERGY SOLICITUD ORDEN	TRÁMITE
10/02/2021	15002040	Pistola Córdoba	FABIO ENRIQUE DUARTE QUINTERO	2.392.768	Mantenimiento
6/04/2021	18008092	Pistola Córdoba	SV. HÉCTOR ÁLZATE CARDONA	2.413.060	Mantenimiento
8/04/2021	15002142	Pistola Córdoba	ANÍBAL PÉREZ NIÑO	2.414.082	Mantenimiento

Resultado de la revisión efectuada al registro de mantenimiento de productos Indumil, se evidenciaron los siguientes soportes documentales:

- Solicitud creación de Orden en el sistema e-synergy por almacenista receptor de la solicitud, donde se detalla nombre completo, número de cédula, tipo de arma, calibre, serial y tipo de mantenimiento. Adicionalmente se cuenta con los siguientes documentos para ingreso:
  - a. Acta asunto *“Entrega de la Recepción de una pistola marca Córdoba CAL 9mm, para mantenimiento y/o garantía”*
  - b. Fotocopia de la cédula de ciudadanía del propietario.
  - c. Permiso porte de arma correspondiente en cada caso.
  - d. Diligenciamiento del formato *“Informe sobre daño, fallas o faltante de material”* Cód. IM OC DAC FO 014. Rev. 1 firmado por el jefe de Almacén E100 CAN.
  - e. Carta solicitud de cambio de arma emitida por los clientes en mención
- Cotización emitida por la División de Almacenes comerciales en la cual se informa el valor del servicio de mantenimiento los impuestos generados, tiempos de entrega.
- Factura generada para cada servicio desde sistema SAP.

El proceso Gestión Comerciales – División de almacenes comerciales, realiza diligenciamiento del formato *“Informe sobre daño, fallas o faltante de material”* Cód. IM OC DAC FO 014 Rev. 1 al realizar recepción de las solicitudes para mantenimiento de productos INDUMIL. Lo anterior genera debilidad en el cumplimiento de los lineamientos establecidos en Procedimiento Servicio Al Cliente Cód. IM OC DME PR 012 Rev. 2 numeral 4.3 *“Servicio de Mantenimiento, Compra de pieza y accesorios para armas”* 1. Personal servicio al cliente *“Recibe solicitud de mantenimiento, cambio y compra de piezas del arma y diligenciando el formato del registro mantenimiento, arreglo y compra de repuesto IM OC DME FO 048”*, y diligenciamiento del formato actualizado *“Informe Sobre Daño, Fallas o Faltante de Material”* Cód. IM OC DME FO 049 Rev. 2.

### 4. Plan de mercadeo

Se evidenció plan de mercadeo vigencia 2021 cargado mediante documento No. 02.430.938 *“IM OC SGC Envío Plan de Mercadeo Vigencia 2021”* del 18 de mayo de 2021, dirigido a los Subgerentes, directores de Fábrica y jefes de Oficinas Asesoras. En este se menciona *“... el proceso gestión comercial tenía previsto que durante el primer*

trimestre se elabore y construya el plan de mercadeo de la Industria Militar vigencia 2021", sin embargo, no se encuentra observado a las unidades de negocio FAGECOR FEXAR y FASAB, generando debilidades en la comunicación y conocimiento en todos los niveles de la empresa.

Anexo al documento en mención, en formato PDF se encuentra el plan de mercadeo, el cual relaciona los siguientes aspectos:

- **Explosivos y emulsiones:**

- Segmentación de mercado; 317 clientes en los cinco segmentos.
- Incluye Análisis de distribución de producción en cada segmento, crecimiento y ventas por cliente en cada segmento)
- Expectativas de proyectos, análisis DOFA
- Objetivos de comercialización
- Estrategias de comercialización para aumento de clientes y ventas.
- Controles y presupuesto de marketing.

- **Productos Militares y Desminado Militar y Humanitario**

- Segmentación del mercado; 6 Segmentos.
- Análisis de ventas por productos línea de productos militares.
- Ingresos por ventas Productos Militares
- Escenarios productos Militares, análisis DOFA
- Objetivos de Comercialización
- Estrategias de comercialización, Estrategias tácticas, Estrategias marketing
- Análisis de competencia.

- **Armas y Municiones**

- Segmentación clientes en cuanto a ingresos 2020, siendo el segmento Civil representativo para la Industria Militar.
- Segmentación por producto (Armas y Municiones)
- Análisis venta de Armas, oportunidad, aspectos a tener en cuenta.
- Análisis del mercado Civil, Empresarial, Estatal, Deportivo, donde se observa proyecciones de escenarios y aspectos a tener en cuenta.
- Análisis de competencia, análisis DOFA.
- Objetivos de comercialización 2021
- Estrategias de comercialización

- **Metalmecánica**

- Análisis Ventas Netas Últimos años, observando que la vigencia 2020 fue un año atípico por la situación Pandemia COVID – 19
- Clientes principales (Pareto)
- Segmentación de mercados; 4 segmentos
- Tendencias del mercado
- Análisis interno; Análisis DOFA
- Objetivos de comercialización 2021
- Estrategias de posicionamiento
- Estrategias de Comercialización
- Estrategias Digitales
- Estrategias de producto, precio, Plaza, Promoción.
- Presupuesto y controles.

**- Servicios de laboratorio**

- Ventas Netas
- Servicios de Laboratorio 2020, Servicios por fábrica.
- Segmentación de Mercados; 4 segmentos.
- Análisis Externo Pesle, Análisis 5 fuerzas de Porter.
- Necesidades del mercado
- Análisis de Competencia y precios.
- Análisis Interno – DOFA
- Objetivos
- Estrategias Plan de Mercadeo - 6 tácticas y de control.
- Presupuesto

Lo anterior en cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Proceso Gestión Comercial Cód. IM OC SGC PS 001. Rev. 13. Plan de mercadeo – Punto 1, 2 y 3 y Procedimiento Servicio al Cliente Cód. IM OC DME PR 012. Rev. 2. Numeral 4.6 Benchmarking.

Así mismo, se evidencia generación del Plan de venta mediante Oficio No. 02.384.251 del 15 de enero de 2021 “Cargue en Modulo Plan Operativo Plan de ventas revisión No. 2 de 2020, Anteproyecto 2021” con el cual se informa “...al señor coronel Subgerente Técnico y al Señor Economista jefe Oficina de Planeación, que se encuentra... el plan de ventas revisión 0 de 2021...” Adjunto se observa el “Programa de ventas Revisión 0 de 2021”.

Presentando conformidad con lo establecido en la caracterización del proceso Gestión Comercial Cód. IM OC SGC PS 001 Rev. 13 Etapa Planificación “Planificar la Gestión Comercial en armonía con los roles asignados a esta Subgerencia Comercial Plan de ventas ...”

**5. Listado de Precios 2021**

Se observan los siguientes Oficios sobre actualización de precios 2021:

- a. Documento No. 02.392.706 “IM-OC-SGC-DME Precios Definitivos con nuevas importaciones de armas, municiones, repuestos y accesorios” del 10 de febrero de 2021 dirigido a los señores Representante de ventas y almacenistas de la División de almacenes comerciales, en el cual se remite la “la lista de precios aprobada para los repuestos y otras mercancías”. Resultado de la revisión se evidencia actualización de precios, para los siguientes tipos de productos:
  - ARMAS: Pistolas – Subametralladoras – Revolver – Escopetas.
  - MUNICIONES: Nacionales – Importadas.
  - REPUESTOS Y OTRAS MERCANCIAS
  - OTRAS MERCANCIAS: Aceite lubricante, estuches de aseo, fundas para armas, linternas y cargadores.
- b. Documento No. 02.385.747 “IM OC SGC DME – Lista de precios explosivos y accesorios vigencia 2021” del 21 de enero de 2021 de la División de mercadeo dirigido a la División de Almacenes Comerciales, en el cual se remite “... los precios de venta para explosivos y accesorios...”. Resultado de la revisión se evidencia actualización de precios para los siguientes tipos de producto:
  - AGENTES DE VOLADURA: Anfo- indugel AV800
  - EXPLOSIVOS ENCARTUCHADOS: Indugel – Sismigel – Emulind – Precorte
  - ACCESORIOS DE VOLADURA: Cordón detonante – Mecha de seguridad
  - MULTIPLICADORES Y OTROS ACCESORIOS: Pentofex
  - DETONADORES: Detonadores no eléctricos – Detonadores electrónicos – Detonadores común No. 8
  - FULMINANTE DE CACERIA: Fulminante de Cacería Sheditte Cal. 28

- c. Documento No. 02.385.654 "IM OC SGC DME Lista de precios productos Militares vigencia 2021" del 01 de febrero de 2021, con el cual la División de mercadeo informa a la División de Almacenes Comerciales los "...precios de venta de la Línea de Productos Militares...". Resultado de la verificación se observó 57 elementos con precios actualizados. Entre los cuales se encuentran:
- ARMAS: Fusiles AR – GALIL – Pistola Córdova Estándar – Lanzador de Múltiple de Granadas
  - MUNICIÓN: Calibre 5.56 mm - 9mm – 12 mm.
  - GRANADAS: 40 mm – 60mm - IM26 – 81 mm – 120 mm – Practica.
  - ACCESORIOS: Proveedor fusil GALILI – ACE – Cartucho de Seguridad – Equipo de limpieza – Caja Munición – Chaleco Multipropósito.
  - EXPLOSIVOS: Sidebafi – Sidepam – Minibangalore – Cargas Dirigidas – Mecha de seguridad.
  - OTROS: Plataforma Robótica PRM 01 – Kit entrenamiento Canino – Kit Desminado Humanitario.
- d. Documento No. 02.385.133 "Listada de precios servicios de laboratorio 2021" del 19 de enero de 2021 elaborado por el proceso Gestión Comercial dirigido a los "Clientes servicios de laboratorios" en el cual se remite "...la lista de previos para los servicios de laboratorios para el año 2021...". Resultado de la verificación al documento, se observa actualización de precios en los servicios, así:

UNIDAD DE NEGOCIO	LABORATORIO	SERVICIOS ACTUALIZADOS
FAGECOR	Calibración	9
	Balístico	18
	Plásticos	13
	Químico	15
FEXAR	Químico	4
	Calibración	26
	Balístico	5
FASAB	Calibración	12
	Químico	12

- e. Documento No. 02.387.349 "Lista de precios Línea Metalmecánica 2021" del 26 de enero de 2021 elaborado por la División de mercadeo dirigido a la División de Almacenes Comerciales en el cual se remite la "...lista de precios de la línea de metalmecánica para el año 2021, así:

TIPO	SERVICIOS ACTUALIZADOS
Metalmecánica	1
Aceros fundición y mecanizado	3
Microfundición	1

Así mismo, se observa que en los Oficios aclaran:

"... los precios están sujetos a cambios, dependiendo de los siguientes factores:

- Fluctuaciones de la TRM
- Aumento en el costo de los productos de fabricación nacional, reportados por la Subgerencia Financiera.
- Aumento en el costo de los productos importados reportados por la Subgerencia Financiera a través de la liquidación de importación"

Lo anterior en cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Política de Costo, Precios e Inventarios Cód. IM OC SGC CP 001 Rev. 1 Ítem Numero 5 "A más tardar el primero de febrero de cada año, se deben emitir la publicación Oficial por parte de la Subgerencia Comercial de los precios de productos..."

## 6. División de Almacenes Comerciales

Elaboración de punto de equilibrio por parte de la División de Almacenes comerciales dirigido a los representantes de ventas y jefes del Almacén, así:

OFICIO	FECHA	ASUNTO
02.382.973	07-Ene-21	IM-OC-SGC-DAC Indicador de punto de equilibrio acumulado a diciembre 31 de 2020
02.394.837	16-Feb-21	IM-OC-SGC-DAC Envío información indicador punto de equilibrio a enero 31 de 2021
02.409.774	25-Mar-21	IM-OC-SGC-DAC Envío indicador punto de equilibrio acumulado a febrero 28 de 2021
02.422.935	29-Abr-21	IM-OC-SGC-DAC Envío información indicador punto de equilibrio acumulado a marzo 31 de 2021

Se observan los siguientes ítems de evaluación:

- Punto de equilibrio – Rentabilidad del Almacén
- Porcentajes en Ventas por Almacén
- Porcentaje de gastos y su discriminación
- Comparativo ventas año 2019 – 2020
- Ventas Totales por sectores

Se observa que, durante el primer trimestre de 2021, se presentó rentabilidad en los almacenes así:

	ENERO 02.394.837			FEBRERO 02.409.774			MARZO 02.422.935		
	VENTAS (\$)	GASTOS (\$)	P.E.	VENTAS (\$)	GASTOS (\$)	P.E.	VENTAS (\$)	GASTOS (\$)	P.E.
1 Cúcuta (1)	8.240.301	5.938.128	0,3	385.382.087	117.357.970	0,7	888.664.392	190.159.758	0,9
2 General	12.281.336.000	12.811.801	191,7	12.465.638.850	205.564.942	12,1	12.821.437.560	297.059.476	8,6
3 Valledupar	3.640.993	15.278.264	-	75.988.518	85.073.540	0,21	541.060.904	-	-
4 La Jagua (v)	-	-	111,0	-	54.646.666	-	285.947.490	821.029.892	10,4
5 Chiriguana (V)	8.479.519.318	-	-	24.269.030.270	428.715.039	11,3	41.967.976.756	-	-
6 Cantón Norte	8.954.431	6.945.845	0,3	605.801.137	31.848.702	3,8	1.373.934.092	63.881.489	4,3
7 Sogamoso	2.328.974	7.172.472	0,1	202.668.458	42.056.486	1,0	1.120.473.748	80.489.813	2,8
8 Metalmecánicos	347.001.448	7.499.820	9,3	931.800.121	64.243.615	2,9	1.338.490.839	102.442.194	2,6
9 Ibagué	627.703	4.413.657	-	386.578.992	21.811.806	3,5	802.987.380	-	-
10 Cajamarca (v)	-	-	0,0	-	-	N/A	-	33.779.372	4,8
11 Medellín	20.099.728	12.728.990	0,3	1.427.310.982	210.979.034	1,4	4.391.432.695	340.435.291	2,6
12 Rionacha	4.382.129	5.288.370	0,0	20.760.088	23.562.574	0,2	50.597.976	393.365.803	3,6
13 Barrancas (v)	-	46.196.000	0,0	115.682.000	18.220.225	1,3	7.070.251.546	-	-
14 Tunja	78.706.196	4.220.508	3,7	192.416.091	20.647.521	1,9	328.708.586	33.552.941	2,0
15 Bucaramanga	28.239.342	8.480.119	0,7	772.945.912	67.977.114	2,3	1.561.929.105	134.099.019	2,3
16 Pto. Berrio	11.438.259	4.167.508	0,3	3.203.601.918	190.628.505	3,4	6.482.247.558	359.635.163	3,6
17 Manizales	-	7.264.242	-	1.203.569.036	79.862.823	3,0	1.336.549.945	89.891.249	3,0
18 Socorro (1)	16.055	5.478.168	0,0	131.380.247	38.736.627	0,7	164.889.383	37.450.497	0,9
19 Can	67.844.536	13.464.943	1,0	1.351.012.416	67.111.988	5,3	6.086.749.824	287.662.448	2,6
20 Exportaciones (v)	-	-	N/A	-	37.384.212	-	-	2.293.186.819	-
21 Montería	21.608.926	4.181.763	1,0	651.964.041	35.685.686	3,7	1.139.230.268	-	-
22 Montellibano (v)	-	-	N/A	491.384.880	83.143.000	1,6	736.678.800	159.804.778	2,3
23 Cali	145.913.125	8.506.246	3,4	708.445.062	83.156.389	1,7	1.149.775.239	150.508.767	1,5
24 Villavicencio	6.837.074	3.485.175	0,4	299.051.049	29.992.962	2,0	1.124.329.360	59.534.036	3,8
25 Armenia	18.419.644	5.085.629	0,7	65.547.911	18.220.225	0,7	246.226.072	28.497.142	1,7
26 Calarcá (v)	-	-	N/A	-	-	N/A	-	-	-
27 Popayán (1)	-	4.175.017	0,0	57.207.492	13.508.607	0,8	84.735.365	25.402.622	0,7
28 Barranquilla	20.574.856	10.862.902	0,4	126.517.469	52.705.728	0,5	424.282.869	85.384.637	1,0
29 Corozal (1)	15.443.359	3.910.377	0,8	23.601.314	11.090.469	0,4	54.637.778	16.741.908	0,7
30 Pasto (1)	96.330	4.634.563	0,0	41.897.625	22.035.393	0,4	75.376.101	40.795.036	0,4
31 Polvorines (1)	-	27.567.124	0,0	1.692.781	363.503.908	0,0	23.928.069	547.686.350	0,0
32 Florencia (1)	7.455.218	3.923.471	0,4	27.062.599	16.557.741	0,3	100.232.360	25.994.264	0,8
33 Pereira (1)	17.537.096	5.224.488	0,7	42.912.422	16.690.729	0,5	101.109.879	28.376.786	0,7
34 Neiva	5.163.837	9.867.950	0,1	94.954.482	35.685.686	0,5	149.654.146	21.301.584	1,4
35 Santa Marta (1)	7.313.580	3.026.488	0,5	30.684.148	13.320.799	0,5	45.506.675	22.492.002	0,4
36 Yopal (1)	4.800.105	6.484.810	0,1	16.055.189	16.767.801	0,2	30.728.791	28.006.511	0,2
37 Buga (1)	1.141.439	4.689.853	0,0	7.663.321	20.334.043	0,1	21.143.763	32.251.556	0,1
<b>TOTAL</b>	<b>\$21.614.680.002</b>	<b>\$272.974.691</b>	<b>TOTAL</b>	<b>\$50.428.208.888</b>	<b>\$2.618.828.555</b>	<b>TOTAL</b>	<b>\$91.808.718.495</b>	<b>\$4.537.712.384</b>	

(1) No rentables corte marzo

Resultado se observa aumento de rentabilidad en Almacenes así:

ALMACENES	ENERO	FEBRERO	MARZO
Rentables	12	21	27
No Rentables	26	17	11

- De enero a febrero aumentó la rentabilidad en 9 almacenes comerciales.
- De febrero a marzo presentó aumento de rentabilidad en 6 almacenes comerciales.

Sin embargo, es importante que se establezcan acciones dentro del proceso Gestión Industrial, para continuar fortaleciendo el margen de rentabilidad de los almacenes comerciales teniendo en cuenta la declaratoria de estado de emergencia emitida por el Gobierno Nacional. Así mismo se recomienda establecer un criterio para los almacenes comerciales que no realizar venta de explosivos, ya que es una variable que puede afectar la evaluación de punto de equilibrio por almacén.

### 6.1. Facturación

Comparativos facturación primer semestre 2020 vs 2021, de acuerdo a la consulta realizada en el Sistema SAP – Transacción VF05N “Listado de Facturación”:

	ALMACENES	PRIMER SEMESTRE	
		CANTIDAD DE FACTURAS	
		2020	2021
1	Armenia	247	342
2	Barranquilla	1016	1269
3	Bucaramanga	607	837
4	Buga	208	294
5	Cali	1251	2199
6	Can	3086	3540
7	Cantón Norte	1182	1542
8	Corozal	244	276
9	Cúcuta	307	322
10	Florencia	260	311
11	General	70	84
12	Ibagué	453	526
13	Manizales	180	231
14	Medellín	734	898
15	Metalmecánicos	117	140
16	Montería	272	360
17	Neiva	289	341
18	Pasto	166	222
19	Pereira	408	560
20	Polvorines	19	23
21	Popayán	262	381
22	Pto. Berrio	231	269
23	Riohacha	356	363
24	Santa Marta	279	366
25	Socorro	84	110
26	Sogamoso	84	88
27	Tunja	266	340



**INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Liberado: 2019-02-11  
Número de Rev.: 5  
Cód.: IM OC OCI FO 010  
Página 15 de 28

Synergy No (1). 02.462.271

Fecha (2): 30 de Julio de 2021

28	Valledupar	433	449
29	Villavicencio	364	411
30	Yopal	213	260
	<b>TOTAL</b>	<b>13688</b>	<b>17354</b>

Como resultado, se observa aumento de la facturación de los almacenes comerciales en el primer semestre de la vigencia 2021 frente al mismo semestre de 2020, aspecto positivo para la Industria Militar pos Pandemia. Se recomienda al proceso continuar generando actividades que aumenten en gran medida las proyecciones de facturación, con el fin de que al cierre de vigencia las metas instituciones sobre ventas se logren materializar.

Así mismo, tener en cuenta las recomendaciones generadas en el informe de auditoría No. 02.429.195 "IM OC OCI Informe enfoque a la prevención – Trámite de pagos Ordenes de Servicio Laboratorios de Calidad" en el cual se verificó la facturación del cliente A.G.P. DE COLOMBIA S.A. durante los meses de diciembre de 2020 y enero de 2021, donde su resultado evidenció demoras en el proceso de facturación debido a:

"... la entrega de la documentación del cliente AGP DE COLOMBIA S.A., para la actualización de la información, establecida en Manual de Almacenes Comerciales Cód.: IM OC DAC MN 001, Rev. 9, numeral 4.7 Creación de Clientes y numeral 5 Facturación - 5.7 Creación cliente y rarificada en los oficios Nos 02.344.497 de fecha 28/9/2020 enviado por el Jefe de la División de Almacenes Comerciales "PROCEDIMIENTO Y ARCHIVO DOCUMENTOS VINCULACION DE CLIENTES y Oficio No. 02.347.043 ALCANCE SYNERGY 02.344.497 "PROCEDIMIENTO Y ARCHIVO DOCUMENTOS CONOCIMIENTO DEL CLIENTE".

Esto con el fin de garantizar la oportunidad en los procesos de facturación de la Industria Militar, reflejando la realidad financiera de la entidad.

Se evidenció la siguiente debilidad en la División de Almacenes Comerciales y su facturación en el Almacén Polvorines F300:

RECIBO DE CAJA		OFICIO AUTORIZACIÓN		DIAS TRANSCURRIDOS	FACTURA				
No.	FECHA	No.	FECHA		NO.	FECHA	VALOR	CONCEPTO	OBSERVACIONES
1400014991	30-nov-20	02.405.265	12-mar-2021	102	9000210257	16-mar-21	\$ 274.000	VENTA DE APROVECHAMIENTOS	Arriendo caseta mes de septiembre 2020
1400015215	24-dic-20	02.405.277		72	9000210262		\$ 274.000		Arriendo caseta mes de noviembre del 2020
1400011884	09-dic-19	02.405.197		438	9000210264		\$ 274.000		Arriendo caseta mes de noviembre del 2019
							<b>TOTAL</b>	\$822.000	

Si bien los recibos de caja fueron generados por el Proceso Gestión Financiera durante la vigencia 2019 y 2020, los Oficios emitidos por la División de Almacenes Comerciales autorizando la facturación de los arrendamientos caseta FEXAR, fueron generados en la vigencia 2021, presentando demoras hasta de 428 días.

Así mismo el concepto registrado en la factura "Aprovechamiento" no se encuentra relacionado con arrendamientos caseta. De acuerdo a lo expuesto en el Procedimiento venta de residuos cód. IM OC DME PR 008 Rev. 3 Numeral 2 Definiciones Se entiende como **aprovechamiento** "Proceso mediante el cual, a través de un manejo integral de residuos sólidos, los materiales recuperados se reincorporan al ciclo económico y productivo en forma eficiente, por medio de la reutilización, el reciclaje, la incineración con fines de generación de energía, el compostaje o cualquier otra modalidad que conlleve beneficios sanitarios, ambientales o económicos."

Lo anterior generando debilidades en el cumplimiento en los lineamientos establecidos en el Ley 87 de 1993 ARTÍCULO 2o. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – Literal e) Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.

Proceso Gestión Comercial, establecer las actividades necesarias que permitan fortalecer los controles y comunicación para la facturación oportuna los ingresos recibidos por actividades no operacionales, con el objetivo

de que se impacte de manera positiva los estados financieros. Esto de acuerdo a lo establecido en el Manual de Políticas Contables Cód. IM OC SGF MN 007:

*Numeral 1.7. Características de las políticas contables: "...utilidad a la información contenida en los estados financieros.... Literal i) oportunidad"*

*Numeral 1.11 Importancia de la aplicabilidad de políticas contables: "La Gerencia de una entidad utilizará su juicio para desarrollar y aplicar una política contable que dé lugar a información que sea relevante para las necesidades de toma de decisiones... en el sentido de que los estados financieros contengan las siguientes características: Literal a) Representen fielmente la situación financiera..."*

**6.2. Programación Rutas abastecimiento**

Se realizó programación rutas de abastecimiento durante el último trimestre de 2020 y primer cuatrimestre de 2021 por parte de la División de almacenes comerciales, con alcance de comunicación a la Subgerencia Administrativa, Subgerencia Técnica, Directores de Fábrica, Dirección de seguridad, así:

OFICIO			MES	RUTA
No.	FECHA	ASUNTO		
02.340.118	17-Sep-2020	IM-OC-SGC-DAC Programación Rutas De Abastecimientos Mes De octubre 2020	Octubre	SUR
				SEGOVIA
				ORIENTAL
				NORTE
02.345.707	30-Sep-2020	IM-OC-SGC-DAC Programación Rutas De Abastecimientos Meses Noviembre Y diciembre 2020	Noviembre	NOROCCIDENTAL
				SUR
			Diciembre	SEGOVIA
				NORTE
02.376.959	16-Dic-2020	IM-OC-SGC-DAC Programación Rutas De Abastecimientos Mes De enero 2021	Enero	NOROCCIDENTAL
				SUR
				NORTE
02.385.111	19-Ene-2021	IM-OC-SGC-DAC Programación Rutas De Abastecimientos Mes De febrero 2021	Febrero	SEGOVIA
				SUR
				NORTE
				NOROCCIDENTAL
02.395.403	17-Feb-2021	IM-OC-SGC-DAC Programación Rutas De Abastecimientos Mes De marzo 2021	Marzo	SEGOVIA
				SUR
				NORTE
				NOROCCIDENTAL
02.407.852	19-Mar-2021	IM-OC-SGC-DAC Programación Rutas De Abastecimientos Mes De abril 2021	Abril	SUR
				NORTE
				SEGOVIA
				NOROCCIDENTAL
02.418.009	19-Abr-2021	IM-OC-SGC-DAC PROGRAMACIÓN RUTAS DE ABASTECIMIENTOS MES DE MAYO 2021	Mayo	SUR
				SEGOVIA
				NORTE
				NOROCCIDENTAL

Se observa comunicación de rutas y fechas de salidas, en cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual General de Almacenes Comerciales. Cód. IM OC DAC MN 001. Rev. 9. Numeral 4.9 *Abastecimiento a los Almacenes Comerciales. "Las rutas de abastecimientos a nivel nacional y sus fechas son definidas por la Subgerencia Comercial y la División de Almacenes Comerciales en la segunda o tercera semana del mes anterior a efectuar las rutas, estas fechas deben ser informadas a todos los jefes de Almacén o Representante de Ventas mediante Oficio Synergy con el fin de iniciar el planeamiento de los Abastecimientos de Material para los diferentes Almacenes Comerciales."*

**6.3. Rutas De Distribución**

**6.3.1. Oriental**

Se evidencia Oficio No. 02.415.369 "IM-OC-SGC-DAC SOLICITUD TRANSPORTE Y ESCOLTA DE MATERIAL: RUTA ORIENTAL 21 ABRIL 2021" del 13 de abril de 2021. En el cual se remite a la Sugerencia Administrativa y Dirección de seguridad los formatos "Solicitud Escolta" Cód. IM OC DRS FO 001 Rev. 2 y "Solicitud Servicio de Transporte" Cód. IM OC DSG FO 021 Rev. 4., Se observa diferencia en el registro de cantidades de productos a movilizar, así

FORMATOS						Diferencia	
"Solicitud Escolta" Cód. IM OC DRS FO 001 Rev. 2			"Solicitud Servicio de Transporte" Cód. IM OC DRS FO 001 Rev. 4			Kilogramos	Cajas
Destino	Cantidad	Peso	Destino	Cantidad	Peso		
Villavicencio Yopal	250 cajas	2250 kg	Villavicencio	255	2250 kg		
			Yopal	95	890 kg		
<b>TOTAL</b>		<b>2250 kg</b>	<b>TOTAL</b>		<b>3140 kg</b>	<b>890</b>	<b>5</b>

Se solicitó al proceso Gestión Comercial – funcionario asignado para atender la auditoría, mediante correo electrónico el día 14 de julio de 2021, aclaración de las novedades presentadas en los formatos descritos, a lo cual el proceso mediante el funcionario asignado para atención de auditoría, dió respuesta el día 15 de julio de 2021 informando:

*"En la planificación de ruta de abastecimiento Oriental del mes de abril de 2021, con el fin de dar cumplimiento a los tiempos establecidos en los procesos de la División de Servicios Generales "Transportes" y la Dirección de Seguridad, se toma la determinación por parte de la División de Almacenes Comerciales, que las cantidades y pesos descritos en los formatos Solicitud Servicio de Transporte IM OC DRS FO 001 y solicitud Escolta IM OC DRS FO 001, se realizan por medio de proyección.*

*Es de aclarar que se pueden presentar variaciones en cuanto a producto y cantidades, ya que la Subgerencia Comercial está sujeta a disponibilidad de producción, así las cosas siempre la División de Almacenes Comerciales busca dentro de los abastecimientos la optimización de recursos tanto de transporte como de escolta."*

Análisis efectuado a la justificación remitida por parte del proceso Gestión Comercial, se concluye que no se soporta de una forma clara la novedad evidenciada, debido a que genera incertidumbre sobre los registros generado en el planear de las rutas de abastecimiento. Es importante que los registros que se generan para el trámite de solicitudes de transporte y escolta, se diligencien de forma adecuada garantizando alineación en la información transmitida a los procesos que interviene en la actividad.

En flujo de trabajo del documento en mención se observa trámite ante los procesos correspondientes, dando continuidad a la solicitud efectuada.



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2019-02-11  
Número de Rev.: 5  
Cód.: IM OC OCI FO 010  
Página 18 de 28

Synergy No (1). 02.462.271

Fecha (2): 30 de Julio de 2021

Se realiza trazabilidad de la entrega final de los productos solicitados evidenciando:

- Oficio No. 02.417.877 asunto "Abastecimiento Ruta Oriental Mes de abril de 2021" del 19 de abril de 2021, dirigido al jefe del Almacén General, en el cual se menciona "Se autoriza al Sr. jefe de Almacén para remesar el siguiente material con destino Abastecimiento Ruta Oriental mes de abril 2020..."
- Actas de entrega No. 107/2021 Almacén Villavicencio y No. 108/2021 Almacén Yopal firmadas por las partes que intervienen el proceso de entrega.

De acuerdo a lo anterior se evidencia diferencia entre la cantidad reportada en el Oficio de remesa emitido por la División de Almacenes Comerciales y el acta de entrega 107/2021 Villavicencio, así:

OFICIO NO. 02.417.877 ABASTECIMIENTO RUTA ORIENTAL (Descripción de cantidades a Remesar a Villavicencio)			ACTA DE ENTREGA 107/2021 (Acta de Entrega Villavicencio)	Diferencia
CÓDIGO SAP	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	CANTIDAD	
1001151	MUNICIÓN POSTAS PIJAO CAL.16 NO.1B 24 G	9.000	9.000	0
1000469	PISTOLA CÓRDOVA ESTÁND. CAL. 9MM 9T 3P	10	10	
1000722	MUNICIÓN IM CAL 9mm FACTOR 132	10.000	10.000	
1000518	MUNICIÓN DEPORTIVA CAL. 38L FACTOR 132	3.000	3.000	
1000461	MUNICIÓN CONDOR CAL. 12 NO. 7½ 24G TRAP	2.000	2.000	
1000764	ESCOPETA CAL. 16 CAMPESINA 1 CARTUCHO	3	3	
1000458	MUNICIÓN POSTAS PIJAO CAL12 NO. OOB 32 G	250	250	
1000459	MUNICIÓN POSTAS PIJAO CAL12 NO. 4B 32 G	1.000	1.000	7200
1000722	MUNICIÓN IM CAL 9mm FACTOR 132	7.200	SIN	
5000384	MUNICIÓN AGUILA CAL. 6.35 (.25 AUTO)	1.000	1.000	0
5000407	PERMISO PORTE	300	300	
5000408	PERMISO TENENCIA	200	200	
5000782	PISTOLA CZ-P10 Cal. 9 2P 9T	5	5	
5000057	PISTOLA GLOCK MODELO 17 CAL.9MM 2P 9T	1	1	
5000677	MUNICIÓN ELEY SPORT CAL 22LR SPORTING	500	500	
TOTAL		34.469	27.269	7200

Mediante correo electrónico el día 14 de julio de 2021 se solicita al proceso Gestión Comercial – funcionario asignado para la atención de auditoría, aclaración de las novedades presentadas, a lo cual el proceso mediante el funcionario informa el día 15 de julio de 2021:

"De acuerdo a la diferencia encontrada de 7.200 unidades de MUNICIÓN IM CAL 9mm FACTOR 132 entre el oficio de autorización de remesa No. 02.417.877 y el acta de entrega, al realizar la trazabilidad en la documentación, se estableció que por error involuntario en la digitación se registro el código de la munición en mención doble vez.

En cumplimiento a los controles establecidos los funcionarios del Almacén General al momento de realizar el alistamiento del material se percatan que el código 1000722 se encuentra duplicado con diferentes cantidades pero con el mismo destino, por lo cual el Jefe del Almacén General toma contacto vía telefónica con el funcionario encargado de programar el abastecimiento con el fin de aclarar la novedad encontrada, quien manifestó que efectivamente si era un error en la digitación y determino que no se debía despachar las 7.200 unidades de MUNICIÓN IM CAL 9mm FACTOR 132 bajo el código 100722, por tratarse de duplicidad en la información".

De acuerdo a lo anterior se generan debilidades en el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones" ARTICULO 2o. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – Literal e) Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.

Concluida la gestión realizada se evidencia Oficio No. 02.430.561 "Informe ruta oriental mes de abril 2021" emitido por el Profesional de la División de Almacenes Comerciales dirigido a la jefatura de esta División, donde se informa, tiempos de movilización y lugares entrega, escolta brindada y acciones realizadas. Segundo lo informado como resultado del traslado del material por carretera, se menciona "Es de aclarar que no se presentó ninguna novedad y se cumplió a cabalidad con la ruta oriental programa en el mes de abril de 2021".

**6.3.2. Noroccidental**

Oficio No. 02.407.717 "IM-OC-SGC-DAC Solicitud transporte ruta noroccidental 24 marzo 2021" del 18 de marzo del 2021 de la División de Almacenes comerciales dirigido a la División de servicios generales – transportes, con el cual se remite la "Solicitud Servicio de Transporte" Cód. IM OC DSG FO 021 Rev. 4. y anexo el formato "CUADRO ÚNICO DISTRIBUCIÓN DE CARGA" Cód. IM OC DSG FO 027 Rev. 4 Resultado de la revisión efectuada se evidenció diferencias así:

FORMATO						Diferencia Cajas
"Solicitud Servicio de Transporte" Cód. IM OC DRS FO 001 Rev. 4			"CUADRO ÚNICO DISTRIBUCIÓN DE CARGA" Cód. IM OC DSG FO 027 Rev. 4			
Destino	Material	Cajas	Destino	Material	Cajas	
Medellín	Indugel AP	1383	Medellín	Indugel AP	1385	2
	Exeles	495		Exeles	495	0
<b>TOTAL</b>		<b>1878</b>	<b>TOTAL</b>		<b>1880</b>	<b>2</b>

De acuerdo a lo anterior se realizó consulta vía correo electrónico con el proceso solicitando aclaración a la novedad, a lo cual manifiestan que se debe a un error de digitación, y que se puede soportar con la trazabilidad de entrega final de los productos en mención en ruta de abastecimiento. Se suministra los documentos 02.408.371 "IM OC SGC AUTORIZACIÓN REMESA RUTA NOROCCID/24 MARZO" y Actas de entrega No. 067, 068, 069 como soporte de la afirmación en mención, por correo electrónico, resultado del análisis se evidencia:

MATERIAL	OFICIO NO. 02.408.371 "IM OC SGC AUTORIZACIÓN REMESA RUTA NOROCCID/24 MARZO"	ACTA NO.			Diferencia (Cajas)
		067/2021 (Medellín)	069/2021 (Puerto Berrio)	068/2021 (Montería)	
		<b>CAJAS</b>			
Exel	535	513	N/A	N/A	
Indugel AP	1383	1197	86	100	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>1919</b>	<b>1710</b>	<b>86</b>	<b>100</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>1919</b>	<b>1896</b>			<b>22</b>

La diferencia entre de cantidades se encuentra soportado por el Oficio No. 02.410.332 "IM OC DAC- INFORME RUTA MEDELLÍN Y ADICIONAL MEDELLÍN, DÍAS 24 Y 25 DE MARZO DEL 2021" del 26 de marzo de 2021 emitido por el Almacén Polvorines donde se informa "Mercancía: por falta de existencias en fábrica se dejo de enviar del código 1000192 6 cajas, de las 1000350 10 cajas, de las 1000351 6 cajas" soportando así las 22 cajas faltantes.

Se observa que la cantidad de material reportado en la remesa frente a lo entregado en el almacén de destino, no presenta diferencias.

Los documentos antes descritos y que se encuentra cargados en el gestor documental e-synergy están tramitados a las partes interesadas. Sin embargo, no se encuentran firmados de forma digital o física. Se recomienda tener presente lo establecido en Código de Procedimiento Civil Art. 252 "Es auténtico un documento cuando existe certeza sobre la persona que lo ha elaborado, manuscrito o firmado."

### 6.3.3. Segovia

Oficio No. 02.416.023 "IM-OC-SGC-DAC Solicitud transporte Segovia 20 de 2021" del 14 de abril de 2021, del proceso Gestión Comercial – División de Almacenes Comerciales, dirigido a la División de Servicios Generales en la cual se remiten los formatos "Solicitud Servicio de Transporte" Cód. IM OC DSG FO 021 Rev. 4. y "CUADRO ÚNICO DISTRIBUCIÓN DE CARGA" Cód. IM OC DSG FO 027 Rev. 4, resultado de la revisión a las cantidades informadas no presentan diferencias.

Oficio No. 02.415.357 "IM-OC-SGC-DAC Solicitud Escolta ruta Segovia 20 abril 2021" del 13 de abril de 2021, por el cual la Subgerencia Comercial solicita a la Dirección de seguridad escolta para "...realizar movimiento de material en la ruta con destino Segovia..." adjunto se observa formato "Solicitud Escolta" Cód. IM OC DRS FO 001 Rev. 2 diligenciado sin firmas, se realiza consulta al proceso el cual informa que se realiza el trámite de forma virtual.

### 7. Matrices de riesgos y oportunidades

Se evidenció el Oficio No. 02.385.802 "ENVÍO MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL TERCER CUATRIMESTRE DE 2020" del 21 de enero de 2021, con el cual se realizó socialización de los mapas de riesgos al interior del proceso y posterior remisión al Proceso Gestión Estratégica – Mediante correo electrónico, de acuerdo a la información por el proceso Gestión Comercial – Grupo Gestión de riesgos y oportunidades.

De lo anterior se observa que los almacenes con personal, registraron la socialización de riesgos en el formato Cód. IM OC OFP FO 025 "Listado de asistentes y compromisos de reunión", así:

No.	ASUNTO
02	"Matriz de riesgos y oportunidades del proceso de gestión comercial 3er cuatrimestre de 2020" Almacén Cali.
02	"Matriz de riesgos y oportunidades del proceso de gestión comercial 3er cuatrimestre de 2020" Almacén Can.
Sin	"Lectura y socialización de la matriz de riesgos y oportunidades Sinergy 0" Almacén Polvorines
003	"Lectura y socialización matriz de riesgos y oportunidades tercer cuatrimestre 2020"
Sin	"Identificación de Riesgos y Oportunidades aplicables Según Synergy No. 02.385.802" Almacén Cantón Norte.

De lo anterior se presentan novedades en los listados de asistentes y compromisos de reunión Cód. IM OC OFP FO 025 así:

- Almacén CAN y Cali, presentan consecutivo repetido.
- Almacén Polvorines y Cantón Norte sin consecutivo diligenciado.
- Almacén Cali y Polvorines utilización el formato en su revisión numero 3.

Es de gran importancia que el Proceso Gestión Comercial tenga cuenta las instrucciones de diligenciamiento del formato "listados de asistentes y compromisos de reunión Cód. IM OC OFP FO 025", así como las actualizaciones documentales en el Gestor de archivos. Garantizando así, la alineación con el Sistema de Gestión integral.

### 8. Gestión de proceso e indicadores.

De acuerdo a la revisión efectuada a los indicadores del proceso Gestión Comercial, cargados en el sistema de gestión integral – Gestor documental e-synergy. Se observa formatos de registro y seguimiento no vigentes, así:

GESTIÓN COMERCIAL		
FORMATO	CÓDIGO	FECHA LIBERACIÓN
Hojas de vida de indicadores	IM OC OFP FO 027 Rev. 6	12-jun-2017
Presentación y seguimiento de indicadores de gestión	IM OC OFP FO 110 Rev. 2	12-jun-2017
Cuadro de mando indicadores del proceso	IM OC OFP FO 112 Rev. 1	04-oct-2017

Los cuales poseen los siguientes indicadores:

- Cumplimiento plan de mercadeo
- Cumplimiento plan de ventas
- Cumplimiento metas venta x Almacén - DAC
- Punto de equilibrio – DAC
- Eficiencia en la rotación del inventario- DAC
- Encuesta de percepción cliente externo
- Nivel de satisfacción cliente interno
- Reducción consumo de agua.
- Reducción consumo de energía.
- Gestión de peligros y riesgos ocupacionales
- Novedades en la Unidad de Carga

Sin embargo, de acuerdo a la solicitud allegada al proceso Gestión Comercial por parte del proceso Gestión Estratégica mediante oficio No. 02.325.435 "ACTUALIZACIÓN PLANES AUDITORÍA INTERNA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, AMBIENTAL, SST, BASC y OEA 2020" del 12 de agosto de 2020, se observa que el proceso remitió el formato "Ficha técnica de indicador" Cód. IM OC OFP FO 027 Rev. 7, con los siguientes indicadores:

- Plan de ventas
- Cumplimiento al plan de mercadeo

La anterior Información no se encuentra liberada en el Sistema de Gestión Integral – Gestor Documental Synergy.

Así mismo en el Oficio No. 02.335.215 "IM-OC-OFP – Informe Final Consultoría Organización y Métodos – Plan de Gestión del Cambio Procesos del SGI" del 07 de septiembre de 2020, en el cual se comunica el resultado de "...la consultoría ejecutada en la presente vigencia por la Firma FOURTELCO, que trataba de un Estudio de Organización y Métodos a los Procesos actuales del SGI de INDUMIL..." se solicitó "...adelantar las actividades relacionadas en el Anexo N° 5: Plan de gestión del cambio a estructura de procesos/subproceso de Indumil, con el objetivo de incorporar las recomendaciones indicadas por la firma consultora tanto para los procesos/subprocesos actuales del SGI..." a la fecha la caracterización vigente del proceso corresponde a la liberada en la vigencia 2017.

Por lo anterior es importante que el proceso de cumplimiento a los lineamientos establecidos en:

- Procedimiento Gestión de Documentos Cód. IM OC OFP PR 001 Rev. 14. Numeral 4.2.1 Descripción de las etapas – Etapa 1 Identificar necesidades, definir prioridades y consolidar programa de documento. "...Los LIPRO deberán dentro de los plazos fijados revisar los documentos que tengan tres (3) o más años de liberados y aquellos que sea necesario crear, actualizar o anular. Esta revisión se realiza en cuanto a su conveniencia, adecuación y eficacia...", tener presente el Oficio en mención, el cual se establecieron recomendaciones de mejora aplicables al proceso Gestión Comercial.
- Procedimiento Para el Diseño y Análisis de Indicadores de Gestión Cód. IM OC OFP PR 016Rev. 4 Numeral 4.2 Diagrama de Flujo:

etapa 4 "Diseñar y elaborar la ficha técnica del indicador

Etapa 5. Realizar monitoreo y análisis del desempeño "...Nota: El monitoreo a los indicadores se deberá realizar en el formato Ficha Técnica Indicador - IM OC OFP FO 027 (anexo al presente documento) ..."

Se evidencia SAM No. 03.041.745 del 5 de febrero de 2020 originada por el hallazgo identificado en la auditoría No. 02.264.109 — "IM OC OFP - INFORME AUDITORÍA INTERNA ALMACENES COMERCIALES VG 2019" el cual menciona:

*"No se evidencia el análisis, evaluación, eficacia y seguimiento del desempeño del Sistema de Gestión de calidad, a través de sus indicadores de desempeño".*

#### 9. Curso Virtual Modelo Integrado de planeación y gestión

Resultado de la revisión a la subsanación de la observación identificada en la Auditoría al proceso Gestión Comercial No. 02.379.906 del 23 de diciembre de 2020, en la cual se identificó "...el estado del curso de la Función Pública MIPG – Modelo integrado de planeación y Gestión de los setenta y cuatro (74) funcionarios del proceso Gestión Comercial, encontrando once (11) funcionarios de la Subgerencia Comercial sin evidencia de haber realizado el curso...". Se pudo establecer que a la fecha cuatro (4) funcionarios de los Once (11) identificados continúan sin realizar el curso virtual del modelo Integrado de planeación y gestión de acuerdo a la consulta realizada en la página Web de función pública, link <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/consulta-certificados/> como se mencionan a continuación:

División de Almacenes Comerciales – Almacén Polvorines	
Auxiliar de Oficina I	Yonathan Alexander Charry González
Almacén Barranquilla	
Auxiliar de servicios	Alexander Alfredo Romero Meriño
Almacén Sogamoso (Batallón Tarqui)	
Representante de Ventas	Eslava Bustacara Rodrigo
Almacén Yopal	
Representante de Ventas	Luis Emilio Ruiz Mosquera

Evidenciando que persiste el incumplimiento a los lineamientos establecidos en la Circular 100.4 "Cursos virtuales del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG" del 14 de diciembre de 2018, emitida por el departamento Administrativo de la Función Pública y lo informado en el Manual Operativo del MIPG – Consejo para la Gestión y Desempeño Instituciones, versión 3. Séptima Dimensión: Control Interno rol Principal de la Primera Línea de Defensa, que corresponde al "mantenimiento efectivo de controles internos, la ejecución de gestión de riesgos y controles en el día a día. Para ello, identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos a través del Autocontrol", la cual es la responsabilidad, principalmente, de los líderes de programa, procesos y proyectos y de sus equipos de trabajo.

#### Oportunidades de Mejora (c):

- Es importante que los listados de asistentes y compromisos de reunión Cód. IM OC OFP FO 025, que elabore el proceso Gestión Comercial y que soportan las actividades adelantadas internamente, se encuentren diligenciadas en su totalidad, lo anterior debido a que se observaron documento sin número de consecutivo o fecha de diligenciamiento.
- Garantizar que los funcionarios del proceso Gestión Comercial den cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Circular 100.4 "Cursos virtuales del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG" del 14 de diciembre de 2018, emitida por el departamento Administrativo de la Función Pública, ya que se presenta reiteración de la observación generada en el informe de auditoría No. 02.379.906 del 23 de diciembre de 2020 de la Oficina de Control Interno.
- Tener en cuenta las recomendaciones generadas en el Documento No. 02.335.215 "IM-OC-OFP – Informe Final Consultoría Organización y Métodos – Plan de Gestión del Cambio Procesos del SGI" del 07 de septiembre de 2020, debido a que se generan recomendaciones para la mejora continua del proceso gestión comercial, entre las cuales se incluye mejoras en indicadores, etapas y procedimientos.

- En la gestión de rutas de abastecimiento, garantizar que todos los documentos diligenciados informen las cantidades reales de material a movilizar, esto teniendo en cuenta que se presentaron diferencias en los formatos tramitados por el Proceso Gestión Comercial. Generando incertidumbre sobre los registros digitados.
- Es importante que las comunicaciones que emita el proceso Gestión Comercial, que tengan alcance estratégico, sean comunicadas a todos los procesos de la Industria Militar, lo anterior teniendo en cuenta que el documento No. 02.430.938 "IM OC SGC Envío Plan de Mercadeo Vigencia 2021", no presenta observación a las Fábricas FAGECOR, FEXAR Y FASAB. Afectando la interacción entre procesos establecidas en la Normas ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Dimensión "Información y comunicación"
- Se evidenciaron cargados en el gestor documental e-synergy oficios y formatos del proceso Gestión Comercial, los cuales no tienen como anexo el documento escaneado firmado. Es importante generar esta actividad, debido a que no se están usando firmas electrónicas. La firma es un requisito imprescindible para que un documento tenga valor probatorio. No se podrá sin la misma establecer su autenticidad (Art. 252 Código Procedimiento Civil).

**Observaciones de forma subsanadas en desarrollo de la auditoría (d):**

- Se suministró los soportes documentales de las diferencias presentadas en la ruta de abastecimiento Noroccidental marzo 2021, esto teniendo en cuenta que se presentó diferencias en el material reportado en los formatos de solicitudes y lo entregado en las actas de las rutas de abastecimiento.

**Limitantes (e):**

- Se presentó dificultad en la verificación de facturación física en el Proceso Gestión Comercial – División de Almacenes Comerciales por alternancia de los funcionarios que lideran la actividad, por lo cual se dio alcance a la facturación cargada en el sistema SAP generada desde la Transacción VF03 "Visualizar Factura – Física" y VF05N "Listado de Facturas" durante la vigencia 2021.
- Teniendo en cuenta la instrucción de incentivar el trabajo en casa, por la emergencia sanitaria COVID – 19, se presentó dificultad en desarrollo de las consultad de facturación en físico almacenada en Oficinas Centrales, esto teniendo en cuenta la alternancia de los funcionarios del Proceso Gestión Comercial.

**Hallazgos (12)**

Criterios (a)	Descripción del Hallazgo (b)	Recomendación (c)
Procedimiento servicio al cliente Cód. IM OC DME PR 012 Rev. 2	<p><b>No. 1</b></p> <p>De acuerdo a la verificación realizada al registro solicitudes mantenimiento de productos Indumil en la División de almacenes comerciales durante el 2021, se evidenció que en el Almacén E100 - CAN diligenciamiento del formato "Informe sobre daño, fallas o faltante de material" Cód. IM OC DAC FO 014 Rev. 1 para mantenimiento de productos INDUMIL. De acuerdo a la consulta generada al listado maestro de documentos, se observa que el formato vigente es el "registro mantenimiento, arreglo y compra de repuesto" Cód. IM OC DME FO 048. Lo anterior denota debilidades en el cumplimiento de los lineamientos establecidos en Procedimiento Servicio Al Clientes Cód. IM OC DME PR 012 Rev. 2 numeral 4.3 "Servicio de Mantenimiento, Compra de pieza y</p>	<p>Proceso Gestión Comercial fortalecer los controles y generar actividades necesarias para garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en Procedimiento servicio al cliente Cód. IM OC DME PR 012 Rev. 2 Numeral 4.3</p>

	<p><i>accesorios para armas” 1. Personal servicio al cliente “Recibe solicitud de mantenimiento, cambio y compra de piezas del arma y diligenciando el formato del registro mantenimiento, arreglo y compra de repuesto IM OC DME FO 048”.</i></p> <p>Y diligenciamiento del formato actualizado <i>“Informe Sobre Daño, Fallas o Faltante de Material”</i> Cód. IM OC DME FO 049 Rev. 2.</p>																									
<p>Ley 87 de 1993 <i>“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”</i></p> <p>Manual de Políticas Contables Cód. IM OC SGF MN 007</p>	<p><b>No. 2</b></p> <p>En el Almacén F300 Polvorines, se encontraron 3 facturas de venta de aprovechamiento (Fac 9000210257 del 16/03/2021, 9000210262 del 16/03/2021, 9000210264 del 16 de marzo de 2021) que de acuerdo al análisis efectuado se presentó la siguiente novedad:</p> <p>Recibos de caja fueron generados por el Proceso Gestión Financiera durante la vigencia 2019 y 2020, los Oficios emitidos por la División de Almacenes Comerciales autorizando la facturación de los arrendamientos caseta FEXAR, fueron generados en la vigencia 2021, presentando demoras hasta de 428 días, así:</p> <table border="1" data-bbox="565 1062 1081 1304"> <thead> <tr> <th colspan="2">RECIBO DE CAJA</th> <th colspan="2">OFICIO AUTORIZACIÓN</th> <th rowspan="2">DÍAS TRANSCURRIDOS</th> </tr> <tr> <th>No.</th> <th>FECHA</th> <th>No.</th> <th>FECHA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1400014991</td> <td>30-nov- 20</td> <td>02.405.265</td> <td></td> <td>102</td> </tr> <tr> <td>1400015215</td> <td>24-dic -20</td> <td>02.405.277</td> <td>12/03/2021</td> <td>72</td> </tr> <tr> <td>1400011884</td> <td>09-dic-19</td> <td>02.405.197</td> <td></td> <td>438</td> </tr> </tbody> </table> <p>Así mismo el concepto de facturación no está acorde a la realidad toda vez que en las facturas verificadas se observa en la descripción del artículo <i>“Venta de Aprovechamiento”</i>. Sin embargo, en el recuadro de observaciones se menciona <i>“Arriendo caseta mes de septiembre 2020”</i> actividad que no se encuentra relacionada con aprovechamiento.</p> <p>Lo anterior generando debilidades en el cumplimiento en los lineamientos establecidos en:</p> <p>Ley 87 de 1993 <i>“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”</i></p> <p>ARTÍCULO 2o. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – <i>Literal e) Asegurar la</i></p>	RECIBO DE CAJA		OFICIO AUTORIZACIÓN		DÍAS TRANSCURRIDOS	No.	FECHA	No.	FECHA	1400014991	30-nov- 20	02.405.265		102	1400015215	24-dic -20	02.405.277	12/03/2021	72	1400011884	09-dic-19	02.405.197		438	<p>Proceso Gestión Comercial en coordinación con el proceso Gestión Financiera establecer las actividades necesarias para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en:</p> <p>Ley 87 de 1993 <i>“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”</i>.</p> <p>Art. 2. ARTÍCULO 2o. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – <i>Literal e) Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.</i></p> <p>Manual de Políticas Contables Cód. IM OC SGF MN 007:</p> <p><i>Numeral 1.7. Características de las políticas contables:</i></p> <p><i>Numeral 1.11 Importancia de la aplicabilidad de políticas contables:</i></p>
RECIBO DE CAJA		OFICIO AUTORIZACIÓN		DÍAS TRANSCURRIDOS																						
No.	FECHA	No.	FECHA																							
1400014991	30-nov- 20	02.405.265		102																						
1400015215	24-dic -20	02.405.277	12/03/2021	72																						
1400011884	09-dic-19	02.405.197		438																						

	<p><i>oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.</i></p> <p>Manual de Políticas Contables Cód. IM OC SGF MN 007:</p> <p><i>Numeral 1.7. Características de las políticas contables: "...utilidad a la información contenida en los estados financieros.... Literal i) oportunidad"</i></p> <p><i>Numeral 1.11 Importancia de la aplicabilidad de políticas contables: "La Gerencia de una entidad utilizará su juicio para desarrollar y aplicar una política contable que dé lugar a información que sea relevante para las necesidades de toma de decisiones... en el sentido de que los estados financieros contengan las siguientes características: Literal a) Representen fielmente la situación financiera..."</i></p>	
--	--	--

<p>Ley 87 de 1993 <i>"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"</i></p> <p>Modelo Integrado de Planeación y gestión – MIPG – Séptima dimensión – Control Interno.</p>	<p><b>No. 3</b></p> <p>Resultado de la revisión a los soportes de la Ruta Oriental del mes de abril de 2021, se evidenciaron diferencias, así:</p> <p>Solicitud de remesa mediante oficio No. 02.417.877 asunto <i>"Abastecimiento Ruta Oriental Mes de abril de 2021"</i> y Acta de entrega en Almacén Villavicencio No. 107 /2021 así:</p> <table border="1" data-bbox="613 680 1058 882"> <thead> <tr> <th colspan="2">OFICIO NO. 02.417.877 ABASTECIMIENTO RUTA ORIENTAL</th> <th>ACTA DE ENTREGA 107/2021</th> <th rowspan="2">Diferencia</th> </tr> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>CANTIDAD</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MUNICIONES</td> <td>33.950</td> <td>26.750</td> <td>7.200</td> </tr> <tr> <td>ARMAS</td> <td>19</td> <td>19</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>PERMISOS T/P</td> <td>500</td> <td>500</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>34.469</b></td> <td><b>27.269</b></td> <td><b>7.200</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Si bien se presenta justificación del proceso sobre las diferencias presentadas mediante correo electrónico, o anterior genera incertidumbre en los registros generados de las rutas de abastecimiento y debilidades en el cumplimiento de los lineamientos establecidos en:</p> <p>Ley 87 de 1993 <i>"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"</i></p> <p>ARTÍCULO 2o. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – <i>Literal e) Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.</i></p> <p>Modelo Integrado de Planeación y gestión – MIPG – Séptima dimensión – Control Interno.</p> <p><i>Primera línea de defensa</i></p> <p><i>Principio: Autocontrol</i></p>	OFICIO NO. 02.417.877 ABASTECIMIENTO RUTA ORIENTAL		ACTA DE ENTREGA 107/2021	Diferencia	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	CANTIDAD	MUNICIONES	33.950	26.750	7.200	ARMAS	19	19	0	PERMISOS T/P	500	500	0	<b>TOTAL</b>	<b>34.469</b>	<b>27.269</b>	<b>7.200</b>	<p>Proceso Gestión Comercial – División de Almacenes Comerciales velar por el cumplimiento de los lineamientos establecidos en Ley 87 de 1993 <i>"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"</i></p> <p>Modelo Integrado de Planeación y gestión – MIPG – Séptima dimensión – Control Interno.</p> <p><i>Primera línea de defensa</i></p> <p><i>Principio: Autocontrol</i></p>
OFICIO NO. 02.417.877 ABASTECIMIENTO RUTA ORIENTAL		ACTA DE ENTREGA 107/2021	Diferencia																						
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	CANTIDAD																							
MUNICIONES	33.950	26.750	7.200																						
ARMAS	19	19	0																						
PERMISOS T/P	500	500	0																						
<b>TOTAL</b>	<b>34.469</b>	<b>27.269</b>	<b>7.200</b>																						
<p><b>Sobre la implementación y efectividad de acciones resultantes de anteriores auditorias y/o evaluaciones (13):</b></p> <p>Resultado de la verificación efectuada a la matriz de planes de mejoramiento por proceso originada del resultado de informes presentados por la Oficina de Control Interno, se evidencia que actualmente el proceso se cuenta con 7 hallazgos en gestión producto de las auditorías, así:</p> <table border="1" data-bbox="269 1759 1393 1864"> <thead> <tr> <th>HALLAZGO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>ESTADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>De acuerdo a verificación física de facturas de venta en el Almacén D050 Bucaramanga, se facturó a ECOLVIP LTDA., 12100 und de munición Cal., 38, 3700 und de munición Cal. 9 mm y 100 und munición Cal. 12, entre el periodo del 30/Oct/2019 al 13/Mar/2020, con autorización de venta 170374, cuando la autorización "Numero de solicitud: 170374 del</td> <td>Ejecución</td> </tr> </tbody> </table>			HALLAZGO	DESCRIPCIÓN	ESTADO	1	De acuerdo a verificación física de facturas de venta en el Almacén D050 Bucaramanga, se facturó a ECOLVIP LTDA., 12100 und de munición Cal., 38, 3700 und de munición Cal. 9 mm y 100 und munición Cal. 12, entre el periodo del 30/Oct/2019 al 13/Mar/2020, con autorización de venta 170374, cuando la autorización "Numero de solicitud: 170374 del	Ejecución																	
HALLAZGO	DESCRIPCIÓN	ESTADO																							
1	De acuerdo a verificación física de facturas de venta en el Almacén D050 Bucaramanga, se facturó a ECOLVIP LTDA., 12100 und de munición Cal., 38, 3700 und de munición Cal. 9 mm y 100 und munición Cal. 12, entre el periodo del 30/Oct/2019 al 13/Mar/2020, con autorización de venta 170374, cuando la autorización "Numero de solicitud: 170374 del	Ejecución																							



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2019-02-11  
Número de Rev.: 5  
Cód.: IM OC OCI FO 010  
Página 27 de 28

Synergy No (1). 02.462.271

Fecha (2): 30 de Julio de 2021

	03/09/2020 autoriza venta de 7000 und munición Cal. 38L y 7000 und munición Cal. 9mm, evidenciando venta no autorizada con dicho documento de 5100 und de munición Cal., 38 y 100 und munición Cal. 12.		
2	<p>En la verificación realizada entre lo reportado en el formato control registro de atención clientes IM OC DME FO 046 vigencia 2020 y la información suministrada por la Oficina de Secretaría General de las llamadas recibidas por el conmutador de la Industria Militar, se evidenciaron 185 llamadas direccionadas por la Secretaría General a la extensión de servicio al cliente 1542 que no están relacionadas en el formato de control para el registro de atención a clientes que maneja la Subgerencia Comercial - Grupo Servicio al Cliente, sin poder determinar si las 185 llamadas fueron atendidas.</p> <p>Lo anterior, incumpliendo el Procedimiento Servicio al Cliente IM OC DME PR 012. Rev. 2 del 05-08-2019 numeral 4.2.3 sub numeral 3. "Personal de Servicio al Cliente: Debe diligenciar el formato control registro de atención clientes IM OC DME FO 046 una vez que se atiende cualquier cliente por medio de llamada o presencial siempre y cuando el mismo no se acerque por un ORC sino para otros trámites".</p>	Ejecución	
3	<p>En la verificación realizada por el auditor se encontró que de las doscientos veinticinco (225) solicitudes derechas de petición asignadas a la Subgerencia Comercial, cincuenta y tres (53) solicitudes se contestaron extemporáneamente (24%) y cuatro se encuentran al 14 de diciembre de 2020 vencidas sin respuesta (1%)</p> <p>Lo anterior, incumpliendo el procedimiento para la Atención, Participación y Orientación Ciudadana IM OC SGE PR 001. Rev. 7 numeral 4.1.2. "Términos y condiciones para resolver las distintas modalidades de derecho de petición" y el Decreto Legislativo número 491 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica del 28 de marzo de 2020", artículo 5. "Ampliación de términos para atender las peticiones.</p>	Ejecución	
4	<p>La Subgerencia Comercial con documento "02.356.357 — Respuesta Solicitud Información Auditoría Control Interno" del 27/OCT/2020 envió dos archivos en excel llamados ORC 2019 Final y ORC 2020 Final con la relación de las Ordenes de Reclamo por Calidad - ORC generadas en el sistema synergy, tomando como referencia la información registrada de las vigencias 2019 a 2020, se evidenció que de las 48 órdenes de reclamo por calidad - ORC registradas en el sistema e-synergy vigencia 2020 ocho (8) (17%) se encuentran en estado "abiertas".</p> <p>Lo anterior, incumpliendo el Procedimiento Servicio al Cliente IM OC DME PR 012. Rev. 2 del 05-08-2019 numeral 4.2.4 "Tiempos Estimados de Respuesta - Tabla de tiempo promedio estimado para la gestión de los reclamos por calidad por productos o servicios INDUMIL fabricados y Tabla de tiempo promedio estimado para la gestión de los reclamos por calidad por productos comercializados y coproducidos".</p>	Vencida	
5	<p>Se verificó las respuestas emitidas a los clientes de las órdenes de reclamo por calidad - ORC de productos fabricados, comercializados y coproducidos de las vigencias 2019 y 2020, evidenciando que para la vigencia 2020 el total de ordenes de reclamo por calidad (ORC) registradas en el sistema E-synergy fueron cuarenta y ocho (48) de las cuales trece (13) ordenes de reclamo por calidad (27%) se dio respuesta a los clientes fuera de los tiempos establecidos en el numeral 4.2.4 del Procedimiento Servicio al Cliente IM OC DME PR 012 y para la vigencia 2019 el total de ordenes de reclamo por calidad (ORC) registradas en el sistema e-synergy fueron ochenta y dos (82) de las cuales a cuarenta y tres (43) ordenes de reclamo por calidad (52%) se le dio respuesta a los clientes fuera de los tiempos establecidos en el numeral 4.2.4 del Procedimiento Servicio al Cliente IM OC DME PR 012,</p> <p>Lo anterior, incumpliendo el Procedimiento Servicio al Cliente IM OC DME PR 012. Rev. 2 del 05-08-2019 numeral 4.2.4 "Tiempos Estimados de Respuesta - Tabla de tiempo promedio estimado para la gestión de los reclamos por calidad por productos o servicios INDUMIL fabricados y Tabla de tiempo promedio estimado para la gestión de los reclamos por calidad por productos comercializados y coproducidos". Lo cual contraviene las disposiciones establecidas en la NTC ISO 9000:2015 "Principio Enfoque al Cliente" y NTC ISO 9001:2015, numerales 5.1.2 "Enfoque al Cliente" y 8.4.1 "Control de los Procesos, Productos y Servicios suministrados externamente", dificultando el logro del Objetivo Estratégico "Asegurar la satisfacción y fidelización de las partes interesadas".</p>	Ejecución	

De acuerdo al hallazgo No. 2 identificado en la evaluación desarrollada por la Oficina de Control Interno y comunicada mediante informe de auditoría No. 02.379.906 del 23 de diciembre de 2020, donde se describe:

"En la verificación realizada entre lo reporta en el formato control registro de atención clientes IM OC DME FO



**INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Liberado: 2019-02-11  
Número de Rev.: 5  
Cód.: IM OC OCI FO 010  
Página 28 de 28

Synergy No (1). 02.462.271

Fecha (2): 30 de Julio de 2021

046 vigencia 2020 y la información suministrada por la Oficina de Secretaría General de las llamadas recibidas por el conmutador de la Industria Militar, se evidenciaron 185 llamadas direccionadas por la Secretaria General a la Extensión de servicio al cliente 1542 que no están relacionadas en el formato de control para el registro de atención a clientes que maneja la Subgerencia Comercial – Grupo Servicio al Cliente, sin poder determinar si las 185 llamadas fueron atendidas...”

Se solicitó al Proceso Gestión Comercial soporte sobre acciones implementadas para corrección de la debilidad evidenciada a lo cual informa "...se solicitó a la Subgerencia Administrativa (Servicios Generales) la línea celular que manejaba el área de Servicio al Cliente hace unos años... en aras de divulgar ese canal de comunicación..." Sin embargo, se determinó según el documento observado No. 02.316.273 "IM-OC-SGC-DME SUMINISTRO LÍNEA Y TELÉFONO MÓVIL" del 23 de julio de 2020, que, a la fecha, acorde al flujo de trabajo no se ha dado respuesta por parte de la Subgerencias Administrativa.

De igual manera, informa "...asistencia de manera presencial por parte de la profesional y auxiliar de Servicio al Cliente a Oficinas Centrales con el fin de atender las llamadas allegadas a la extensión 1542...". De acuerdo a lo anterior no se puede verificar de forma presencial la afirmación debido a las medidas implementadas en la Industria Militar para evitar la propagación del Covid – 19.

**Conclusiones de la Auditoría y/o Evaluación (14):**

Con base en la auditoría realizada se observan debilidades en el cumplimiento de la normativa aplicable al proceso, por lo cual es de gran importancia fortalecer y/o implementar controles para dar cumplimiento al objetivo del proceso "Asegurar la satisfacción del cliente externo a través de la planeación y desarrollo de actividades de mercadeo, atención a necesidades, requerimientos y reclamos, gestión de venta, abastecimiento y almacenamiento de productos, dando cumplimiento a las directrices dadas en el Sistema de Gestión Integral."

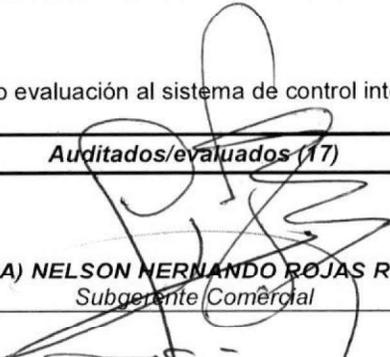
**Anexos:(15)**

- Plan de mejoramiento.
- Encuesta medición satisfacción del servicio de auditoría y/o evaluación al sistema de control interno

**Funcionario(s) Oficina de Control Interno (16)**

  
Adm. Emp. ALDAIR STEVEN MONTAÑA MORENO  
Estadígrafo Oficina de Control Interno

**Auditados/evaluados (17)**

  
CR (RA) NELSON HERNANDO ROJAS ROJAS  
Subgerente Comercial

  
CR (RA) GERMAN ISAIAS NINO RODRIGUEZ  
Jefe División de Almacenes Comerciales

  
P.C.I DANIELA PINEDA MOLINA  
Jefe División de Mercadeo