

No. 710/ PCTMAR-2023

Bogotá D. C, 9 de octubre de 2023

Doctor
ROBERTO CARLOS PARRA BORREGO
Jefe Oficina Relación con el Ciudadano
Ministerio de Defensa Nacional
Bogotá. D.C.

Asunto: Informe de atención y orientación al ciudadano COTECMAR - III trimestre 2023

Con toda atención me permito informar el resultado de la atención y orientación al ciudadano de COTECMAR, correspondiente al III trimestre de 2023.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, CONSULTAS, DENUNCIAS

1. ESTADO SOLITUDES PENDIENTES

1.1 PERÍODOS ANTERIORES

Para el II trimestre-2023 se recibieron 169 PQRSCD, las cuales fueron atendidas en su totalidad como se presenta en la tabla No.1.

SEGUNDO TRIMESTRE 2023				
RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	Nº DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
169	169	0	0	0

Tabla No. 1

1.2 PERÍODO ACTUAL

En la tabla No.2 se presentan 143 PQRSD recibidas y tramitadas en el III trimestre 2023.

TERCER TRIMESTRE 2023				
RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER (VENCIDAS)	Nº DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
143	139	4	0	2,80%

Tabla No.2

1.3 GESTIÓN DE PQRSD VENCIDAS II TRIMESTRE-2023

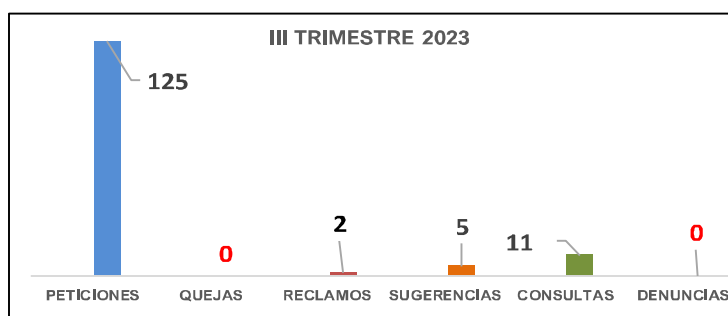
Hace referencia a la reiteración efectuada por una vez a las Gerencias y Oficinas competentes de dar respuestas a las PQRSD.

TOTAL REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
0	0

Tabla No. 3

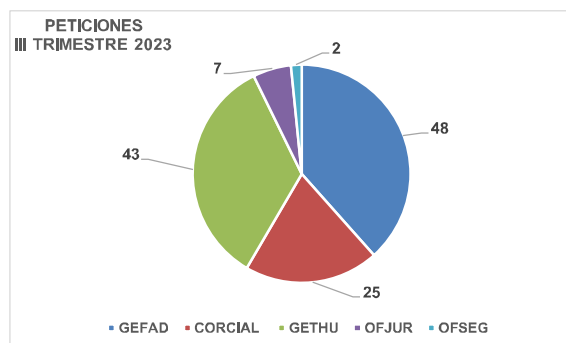
2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL III TRIMESTRE 2023

En la gráfica No.1 se evidencia las 143 PQRSD recibidas por concepto de: 125 peticiones, que es la clasificación más significativa, correspondiente al 87,41%; seguida con el 7,69% de 11 consultas; 3,50% de cinco sugerencias; el 1,40% de dos reclamos. No se presentaron quejas y denuncias.



Gráfica No.1

Concerniente a las 125 peticiones que es la clasificación más significativa del III trimestre 2023: 48 corresponden a la Gerencia Financiera y Administrativa GEFAD (certificaciones, proveedores, cotizaciones); 43 a la Gerencia de Talento Humano GETHU (verificaciones laborales, descuentos nomina, embargos); 25 al Área Comercial CORCIAL (visitas, invitaciones a ferias, cotizaciones); siete a la Oficina Jurídica OFJUR y dos a la Oficina de Seguridad OFHSEG.



Gráfica No. 2

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO III TRIMESTRE - 2023

Se exhibe en la tabla No. 4, los aspectos que presentaron mayor recurrencia, así:

Total Consultas: 7,69% que corresponden a aspectos misionales, personal y atención al usuario.

Total Peticiones: 87,41% que corresponden a aspectos misionales, contenciosos, personal, logística y administración.

Total Sugerencias: 3,50% que corresponden a aspectos misionales, relacionados procesos de apoyo internos.

Total Reclamos: 1,40% que corresponden a dos clientes Armada Nacional.

Total Denuncias: 0% en el III trimestre no se presentaron.

Total Quejas: 0% en el III trimestre no se presentaron.

II TRIMESTRE 2023								
ASPECTOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	TOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	25	0	2	5	6	0	38	26,57%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	7						7	4,90%
ASPECTOS DE PERSONAL	43				1		44	30,77%
ATENCIÓN AL USUARIO					4		4	2,80%
ASPECTO DE LOGISTICA Y ADMINISTRACION	50						50	34,97%
TOTAL	125	0	2	5	11	0	143	100,00%
	87,41%	0,00%	1,40%	3,50%	7,69%	0,00%	100,00%	100,00%

Tabla No. 4

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Para el III trimestre 2023, el canal más utilizado fue el correo electrónico con el 99,305% y el 0,70% en forma presencial. Ver tabla No. 5.

CANALES DE RECEPCIÓN		
CANAL DE RECEPCIÓN DE PQRS	CANTIDAD	%
Correo electrónico	142	99,30%
INTERNET: SITIO WEB	1	0,70%
OTROS CANALES DE ATENCIÓN NO DE RECEPCIÓN		
Línea Transparencia	0	0,00%
TOTAL	143	100%

Tabla No. 5

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS PQRS.

En el III trimestre 2023, se efectuó medición de satisfacción del análisis de causas y documentación de acciones correctivas PQRS correspondientes al II trimestre 2023, evidenciándose las acciones correctivas, en instrucciones impartidas en el Comité de Ventas e instrucciones de la Presidencia.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Está relacionado con la medición de los factores generadores de satisfacción e insatisfacción, en las encuestas de satisfacción de 37 clientes atendidos durante el III trimestre 2023 (23 unidades de la Armada Nacional y 14 clientes particulares); en la cual se evalúan seis dimensiones por encuesta. La calificación promedio para este período fue de 4,73 en una escala de 1 a 5 que se manifiesta en la D.M No.42222 de 2016¹. Ver Tabla No.6

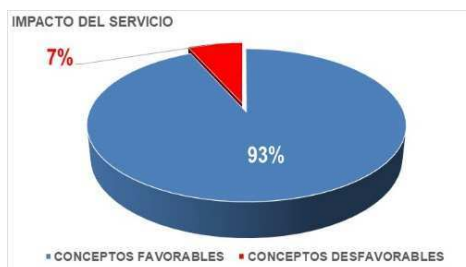
MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN			
TOTAL TRÁMITES EVALUADOS		TOTAL PARTICIPANTES QUE CALIFICARON EL SERVICIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO DE 1 A 5
Se atendieron 37 proyectos: 23 unidades de la Armada Nacional y 14 clientes particulares		37	4,73

CONCEPTOS FAVORABLES		CONCEPTOS DESFAVORABLES	
Felicitaciones	6	Quejas	0
Opiniones Positivas	0	Reclamos	2
Agradecimientos	0	Opiniones Negativas	0
Calificación positiva de percepción del servicio. Excelente (4,5 a 5) y Buena (3,5 a 4,5)	36	Calificación negativa de percepción del servicio. Regular (2,5 a 3,5) y Malo (1 a 2,5)	1
Total	42	Total	3

Tabla No. 6

De acuerdo con la información consolidada, se evidencia una percepción de favorabilidad del 93% de COTECMAR por parte de los usuarios. Ver gráfica No.3

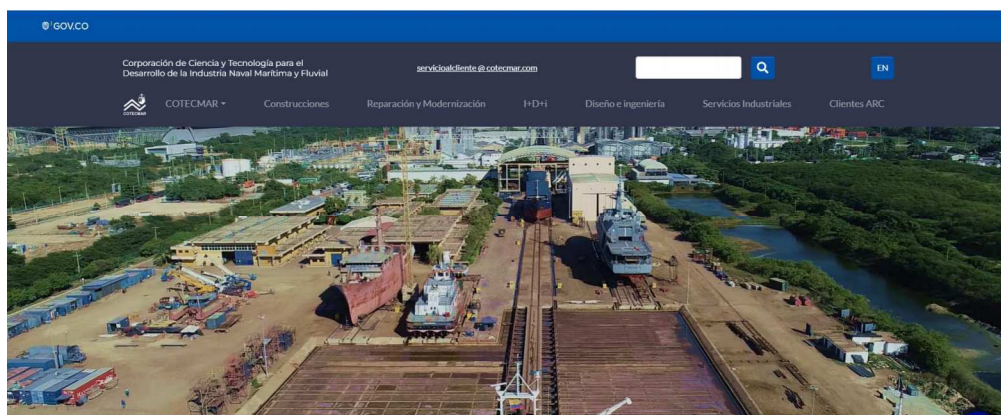
¹ Directiva Ministerial nro.42222. Que trata de la articulación y coordinación de la atención y servicio ciudadano en el sector defensa.



Gráfica No. 3

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

A través de la página corporativa www.cotecmar.com se mantiene a disposición de los grupos de interés información relacionada con políticas internas, estatutos, plan de acción estratégico, servicios, regulaciones, procedimientos y trámites, localización, horario, cargo a quien dirigirse en caso de reclamo, distribución presupuestal de proyectos de inversión e indicadores de gestión, con el fin de racionalizar trámites y procedimientos administrativos para proveedores, clientes, visitantes, empleados, etc.



C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

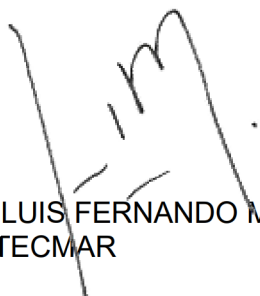
En la página www.cotecmar.com, en el link <https://www.cotecmar.com/transparencia> se puede hacer uso de diferentes herramientas que la Corporación pone a disposición de sus contrapartes (socios, clientes, proveedores y funcionarios).

En el link <https://www.cotecmar.com/auditoria-interna> se relacionan: las auditorías de la Contraloría General de la República; el Comité de Auditoría; la evaluación independiente del estado del Sistema de Control Interno SCI, informe de evaluación del Control Interno Contable; el Plan Anticorrupción de COTECMAR; el sistema de prevención y control SAGRILIFT y los entes de control que vigilan a COTECMAR.

D. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. En correlación con las solicitudes tomadas en el III trimestre 2023:
 - a) Se recibieron 143 PQRS, de las cuales 125 fueron peticiones, cuya clasificación es la más significativa, que corresponde al 87,41% del total de las éstas.
 - b) Le sigue con el 7,69% de 11 consultas; 3,50% de cinco sugerencias; dos reclamos para el 1,40%. No se recibieron quejas y denuncias.
 - c) Se registraron seis felicitaciones por parte de clientes particulares.
 - d) Cuatro peticiones pendientes por respuesta, se encuentra en trámite de acuerdo con los tiempos establecidos por la Ley.
2. Referente al impacto del servicio en los 37 usuarios, la calificación promedio para este período fue de 4.73.
3. Se evidencia una favorabilidad del 97% por parte de los usuarios. Se atendieron 23 unidades de la Armada Nacional y 14 proyectos particulares.

Atentamente,



Contralmirante LUIS FERNANDO MÁRQUEZ VELOSA
Presidente COTECMAR