

No. 430/ PCTMAR-24

Bogotá D.C., 5 de julio de 2024

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 Correspondiente II Trimestre 2024 de COTECMAR.

Con toda atención me permito informar el resultado del asunto en referencia.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, CONSULTAS, DENUNCIAS (PQRSCD)

1. ESTADO SOLITUDES PENDIENTES

1.1 PERÍODOS ANTERIORES

Para el I trimestre-2024 se recibieron 154 PQRSCD, las cuales fueron atendidas en su totalidad como se presenta en la tabla No.1.

PRIMER TRIMESTRE 2024				
RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER (VENCIDAS)	Nº DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
154	154	0	0	0,00%

Tabla No. 1

1.2 PERÍODO ACTUAL

En la tabla No.2 se presentan 169-PQRSCD recibidas y tramitadas en el II trimestre-2024.

SEGUNDO TRIMESTRE 2024				
RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER (VENCIDAS)	Nº DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
169	169	0	0	0,00%

Tabla No.2

1.3 GESTIÓN DE PQRSCD VENCIDAS II TRIMESTRE-2024

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

TOTAL REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
0	0

Tabla No. 3

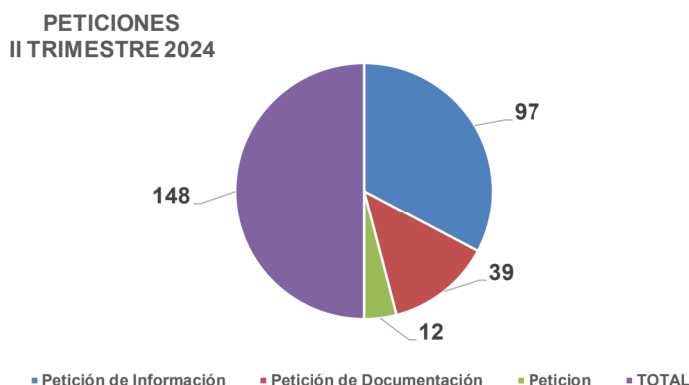
2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR CLASE DE ASUNTO II TRIMESTRE-2024

En la gráfica No.1 se evidencia las 169- PQRSCD recibidas por: 148 peticiones, que es la clasificación más significativa, correspondiente al 87,57%; seguida con el 8,88% de 15 consultas; 2,37% de 4 sugerencias y 2 denuncias que corresponden al 1,18%



Gráfica No. 1

Concerniente a las 148 peticiones que es la clasificación más significativa del II trimestre 2024: 97 corresponden a peticiones de información (cotizaciones, visitas profesionales, vinculaciones laborales); 39 corresponden a peticiones de documentación (certificaciones de retención y laborales) y 12 corresponden a peticiones (embargos, notificaciones, descuentos laborales, entre otros). Ver gráfica No.2



Gráfica No. 2

3. SOLICITUDES RECIBIDAS POR CLASE DE ASUNTO II TRIMESTRE - 2024

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

Total, Peticiones: 87,57% que corresponden a aspectos misionales, de personal y de logística y administración.

Total, Quejas: 0,00%. No se recibieron quejas.

Total, Reclamos: 0,00%. No se recibieron reclamos.

Total, Sugerencias: 2,37% que corresponden a procesos de apoyo internos

Total, Consultas: 8,88% que corresponden a temas misionales.

Total, Denuncias: 1,18%. Que corresponden a dos denuncias.

II TRIMESTRE 2024								
ASPECTOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	TOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	6		0	4	15		25	14,79%
ASPECTOS CONTENCIOSOS							0	0,00%
ASPECTOS DE CONTRATACION							0	0,00%
ASPECTOS DE PERSONAL	21					2	23	13,61%
ASPECTO DE LOGISTICA Y ADMINISTRACION	121						121	71,60%
TOTAL	148	0	0	4	15	2	169	100,00%
	87,57%	0,00%	0,00%	2,37%	8,88%	1,18%	100,00%	100,00%

Tabla No. 4

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Para el II trimestre 2024, el canal más utilizado fue el correo electrónico con el 98,22%, el 1,18% de la Línea de Transparencia y 0,59% por web. Ver tabla No. 5.

CANALES DE RECEPCIÓN		
CANAL DE RECEPCIÓN DE PQRS	CANTIDAD	%
Correo electrónico	166	98,22%
INTERNET: SITIO WEB	1	0,59%
OTROS CANALES DE ATENCIÓN NO DE RECEPCIÓN		
Línea Transparencia	2	1,18%
TOTAL	169	100%

Tabla No. 5

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

En el II trimestre 2024, se efectuó medición de satisfacción de análisis de causas y documentación de acciones correctivas PQRSCD correspondientes al I trimestre 2024, 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 34 clientes atendidos durante el II trimestre 2024 (26 unidades Armada Nacional y 8 clientes particulares); en la cual se evalúan seis dimensiones por encuesta.

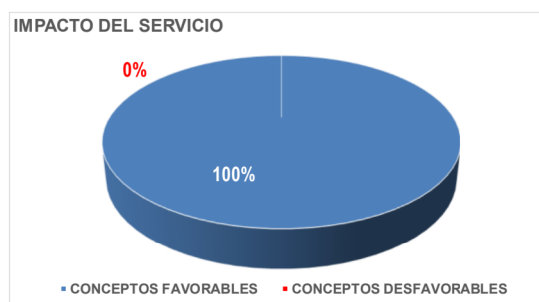
La calificación promedio para este período fue de 4,82 en una escala de 1 a 5 que se manifiesta en la D.M No.42222 de 2016¹. Ver Tabla No.6

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN		
TOTAL TRÁMITES EVALUADOS	TOTAL PARTICIPANTES QUE CALIFICARON EL SERVICIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO DE 1 A 5
Se atendieron 34 proyectos: 26 unidades de la Armada Nacional y 8 clientes particulares	34	4,82

CONCEPTOS FAVORABLES		CONCEPTOS DESFAVORABLES	
Felicitaciones	1	Quejas	0
Opiniones Positivas	0	Reclamos	0
Agradecimientos	0	Opiniones Negativas	0
Calificación positiva de percepción del servicio: Excelente (4.5 a 5) y Buena (3.5 a 4.5)	34	Calificación negativa de percepción del servicio: Regular (2.5 a 3.5) y Malo (1 a 2.5)	0
Total	35	Total	0

Tabla No. 6

De acuerdo con la información consolidada, se evidencia una percepción de favorabilidad del 100% de COTECMAR por parte de los usuarios. Ver gráfica No.3



Gráfica No. 3

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

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

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 y Atención al Ciudadano de COTECMAR; el sistema de prevención y control SAGRILIFT y los entes de control que vigilan a COTECMAR.

D. CONCLUSIONES

1. En correlación con las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, denuncias (PQRSCD) recibidas en el II trimestre 2024:
 - a) Se recibieron 169 PQRSCD, de las cuales 148 peticiones, que es la clasificación más significativa, correspondiente al 87,57% del total de las éstas.
 - b) Le sigue con el 8,88% de 15 consultas; 2,37% de 4 sugerencias y 2 denuncias que corresponden al 1,18%; no se presentaron quejas y reclamos,
 - c) Se recibió una felicitación por parte de un cliente Armada Nacional.
 - d) Las PQRSCD fueron atendidas de acuerdo con los tiempos establecidos por la Ley. Referente a las dos denuncias, fueron verificadas y sus resultados presentados en Comités de Ética e Integridad, respectivamente.
2. Pertinente al impacto del servicio en los usuarios, la calificación promedio para este período fue de 4.82

3. Se evidencia una favorabilidad del 100% por parte de los usuarios. Se atendieron 26 unidades de la Armada Nacional y 8 clientes particulares.

Atentamente,



Vicealmirante LUIS FERNANDO MÁRQUEZ VELOSA
Presidente COTECMAR