

No.713/ PCTMAR-24

Bogotá D. C, 7 de octubre 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 al III 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 II trimestre-2024 se recibieron 169-PQRSCD, las cuales fueron atendidas en su totalidad como se presenta en la tabla No.1.

SEGUNDO TRIMESTRE 2024				
RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	N° 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 144-PQRSCD recibidas y tramitadas en el III trimestre-2024.

TERCERO TRIMESTRE 2024				
RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER (VENCIDAS)	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
144	142	2	0	1,39%

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 III TRIMESTRE-2024

En la gráfica No.1 se evidencia las 144-PQRSCD recibidas por: 106 peticiones, que es la clasificación más significativa, correspondiente al 73,61%; seguida con el 20,14% de 29 consultas; 5,56% de 8 sugerencias y 1 denuncia que corresponde al 0.69%. No se recibieron quejas y reclamos.



Gráfica No.1

Concerniente a las 106 peticiones que es la clasificación más significativa del III trimestre 2024: 71 corresponden a peticiones de información (cotizaciones, visitas profesionales, vinculaciones laborales); 19 corresponden a peticiones de documentación (certificaciones de reafuente, ICA; IVA, aportes sistema de salud entre otros) y 16 corresponden a peticiones (reintegros, notificaciones, embargos, entre otros). Ver gráfica No.2



Gráfica No. 2

### 3. SOLICITUDES RECIBIDAS POR CLASE DE ASUNTO III TRIMESTRE - 2024

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

**Total, Peticiones:** 73,61% 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:** 5,567% que corresponden a procesos de apoyo internos

**Total, Consultas:** 20,14% que corresponden a temas misionales.

**Total, Denuncias:** 0,69%. Que corresponden a dos denuncias.

III TRIMESTRE 2024								
ASPECTOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	TOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	43	0	0	8	29		80	55,56%
ASPECTOS CONTENCIOSOS							0	0,00%
ASPECTOS DE CONTRATACION							0	0,00%
ASPECTOS DE PERSONAL	1					1	2	1,39%
ASPECTO DE LOGISTICA Y ADMINISTRACION	62						62	43,06%
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>144</b>	<b>100,00%</b>
	73,61%	0,00%	0,00%	5,56%	20,14%	0,69%	100,00%	100,00%

Tabla No. 4

### 4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Para el III trimestre 2024, el canal más utilizado fue el correo electrónico con el 98,61% y el 0,69% en forma presencial y por la Línea de Transparencia, respectivamente. Ver tabla No. 5.

CANALES DE RECEPCIÓN		
CANAL DE RECEPCIÓN DE PQRS	CANTIDAD	%
Correo electrónico	142	98,61%
PRESENCIAL Oficio físico	1	0,69%
OTROS CANALES DE ATENCIÓN NO DE RECEPCIÓN		
Línea Transparencia	1	0,69%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 5

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

En el III trimestre 2024, se efectuó medición de satisfacción de análisis de causas y documentación de acciones correctivas PQRSCD correspondientes al II 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 43 clientes atendidos durante el III trimestre 2024 (27 unidades Armada Nacional y 16 clientes particulares); en la cual se evalúan seis dimensiones por encuesta.

La calificación promedio para este período fue de 4,55 en una escala de 1 a 5 que se manifiesta en la D.M No.42222 de 2016<sup>1</sup>. Ver Tabla No.6

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN			
TOTAL TRÁMITES EVALUADOS		TOTAL PARTICIPANTES QUE CALIFICARON EL SERVICIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO DE 1 A 5
Se atendieron 43 proyectos: 27 unidades de la Armada Nacional y 16 clientes particulares		43	4,55

CONCEPTOS FAVORABLES		CONCEPTOS DESFAVORABLES	
Felicitaciones	6	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)	42	Calificación negativa de percepción del servicio: Regular (2.5 a 3.5) y Malo (1 a 2.5)	1
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>Total</b>	<b>1</b>

Tabla No. 6

De acuerdo con la información consolidada, se evidencia una percepción de favorabilidad del 98% de COTECMAR por parte de los usuarios. Ver gráfica No.3

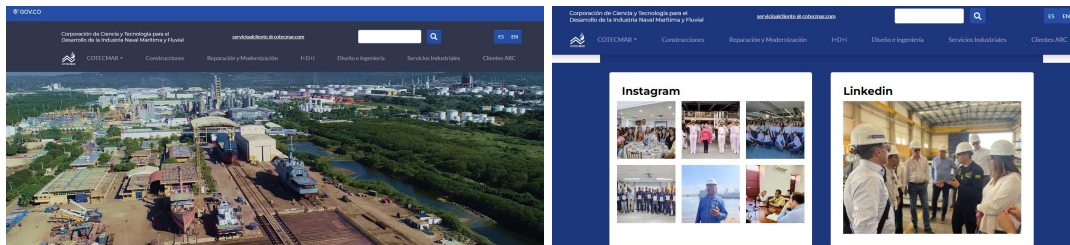


Gráfica No. 3

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

## B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

A través de la página corporativa [www.cotecmar.com](http://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](http://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 SAGRILAF 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 III trimestre 2024:

a) Se recibieron 144 PQRSCD, de las cuales 106 peticiones, que es la clasificación más significativa, correspondiente al 73,61% del total de las éstas.

b) Le sigue con el 20,14% de 29 consultas; 5,56% de 8 sugerencias y 1 denuncia que corresponde al 0.69%. No se recibieron quejas y reclamos.

c) Se recibieron seis felicitaciones por parte de cuatro clientes particulares y dos de la Armada Nacional.

d) Las dos peticiones pendientes por resolver, se encuentra de acuerdo con los tiempos establecidos por la Ley. Referente a la denuncia, fue verificada y su resultado presentado en el Comité de Ética e Integridad.

2. Pertinente al impacto del servicio en los usuarios, la calificación promedio para este período fue de 4.55
3. Se evidencia una favorabilidad del 98% por parte de los usuarios. Se atendieron 27 unidades de la Armada Nacional y 16 clientes particulares.

Atentamente,



Vicealmirante LUIS FERNANDO MÁRQUEZ VELOSA  
Presidente COTECMAR