



No. 287/ PCTMAR-23

Bogotá D. C, 12 de abril 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 - I trimestre 2023

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

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

1. ESTADO SOLITUDES PENDIENTES

1.1 PERÍODOS ANTERIORES

Para el IV trimestre-2022 se recibieron 192 PQRSD, las cuales fueron atendidas en su totalidad como se presenta en la tabla No.1.

CUARTO TRIMESTRE 2022				
RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	Nº DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
192	192	0	0	0

Tabla No. 1

1.2 PERÍODO ACTUAL

En la tabla No.2 se presentan 208 PQRSD recibidas y tramitadas en el I trimestre 2023.

PRIMER TRIMESTRE 2023				
RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER (VENCIDAS)	Nº DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
208	206	2	0	0,96%

Tabla No.2



1.3 GESTIÓN DE PQRSD VENCIDAS IV TRIMESTRE-2022

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

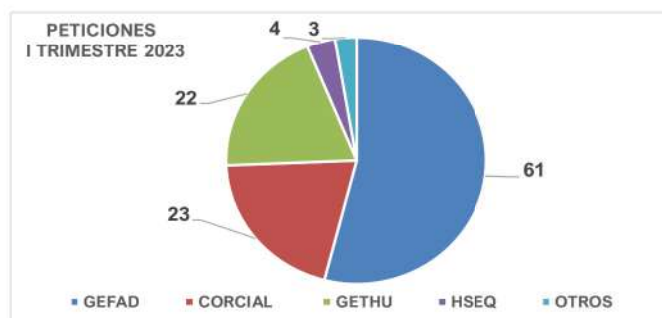
2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL I TRIMESTRE 2023

En la gráfica No.1 se evidencia las 208 PQRSD recibidas por concepto de: 113 peticiones, que es la clasificación más significativa, correspondiente al 54,33%; seguida con el 41,83% de 87 consultas; 2,40% de cinco sugerencias; el 0,96% de dos reclamos y el 0,48% correspondiente a una denuncia.



Gráfica No.1

Concerniente a las 113 peticiones que es la clasificación más significativa del I trimestre 2023: 61 corresponden a la Gerencia Financiera y Administrativa - GEFAD - (certificaciones, cotizaciones); 23 al Área Comercial – CORCIAL - (visitas, invitaciones a ferias); 22 a la Gerencia de Talento Humano – GETHU - (descuentos nomina, puestos de trabajo); cuatro a la Oficina de Sistemas Integrados de Gestión -HSEQ- y tres otras áreas.



Gráfica No. 2



3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO I TRIMESTRE - 2023

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

Total Consultas: 41,83% que corresponden a aspectos misionales, personal, logística y administración.

Total Peticiones: 54,33% que corresponden a aspectos misionales, personal, logística y administración.

Total Sugerencias: 2,40% que corresponden a aspectos misionales, relacionados procesos de apoyo internos.

Total Reclamos: 0,96%. Corresponde a un reclamo de cliente particular y Armada, afines con aspectos misionales.

Total Denuncias: 0,48%. La Presidencia de la Corporación, ordenó adelantar la auditoría por denuncia recibida en la Línea de Transparencia.

Total Quejas: 0%. No se recibieron quejas.

I TRIMESTRE 2023								
ASPECTOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	TOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	23		2	5	9		39	18,75%
ASPECTOS DE PERSONAL	26				26		52	25,00%
LINEA DE TRANSPARENCIA						1	1	0,48%
ASPECTO DE LOGISTICA Y ADMINISTRACION	64				52		116	55,77%
TOTAL	113	0	2	5	87	1	208	100,00%
Porcentaje participación	54,33%	0,00%	0,96%	2,40%	41,83%	0,48%	100,00%	100,00%

Tabla No. 4

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Para el I trimestre 2023, el canal más utilizado fue el correo electrónico con el 98,56%, el 0,96% en forma presencial y el 0,48% en la Línea de Transparencia. Ver tabla No. 5.



CANALES DE RECEPCIÓN		
CANAL DE RECEPCIÓN DE PQRS	CANTIDAD	%
Correo electrónico	205	98,56%
INTERNET: SITIO WEB		0,00%
PRESENCIAL Oficio físico	2	0,96%
OTROS CANALES DE ATENCIÓN NO DE RECEPCIÓN		
Línea Transparencia	1	0,48%
TOTAL	208	100%

Tabla No. 5

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

En el I trimestre 2023, se efectuó medición de satisfacción del análisis de causas y documentación de acciones correctivas PQRS correspondientes al IV trimestre 2022, 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 30 clientes atendidos durante el I trimestre 2023 (21 unidades de la Armada Nacional y 9 clientes particulares); en la cual se evalúan seis dimensiones por encuesta. La calificación promedio para este período fue de 4,62 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 30 proyectos: 21 unidades de la Armada Nacional y 9 clientes particulares	30	4,62

CONCEPTOS FAVORABLES		CONCEPTOS DESFAVORABLES	
Felicitaciones	4	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)	30	Calificación negativa de percepción del servicio: Regular (2.5 a 3.5) y Malo (1 a 2.5)	
Total	34	Total	2

Tabla No. 6

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



De acuerdo con la información consolidada, se evidencia una percepción de favorabilidad del 94% de COTECMAR por parte de los usuarios. Ver gráfica No.3



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.

Nuestros servicios

<p>Construcciones Desarrollamos proyectos para la construcción de plataformas, buques y artefactos navales con un amplio rango de especialidades de trabajos, defensa y tecnología de uso dual.</p>	<p>Reparación y Mantenimiento de Particulares Creemos que un buque siempre debe operar en las mejores condiciones, es por eso que nos comprometemos a su seguridad y a su mantenimiento.</p>	<p>Reparación y Mantenimiento ARC e Institucionales Estamos comprometidos con la Armada de Colombia para garantizar el mantenimiento y operatividad de Flotas todo el territorio nacional.</p>
<p>Ciencia y Tecnología El conocimiento es el activo más valioso de una organización, en COTECMAR lo transformamos e innovamos, siempre pensando en el usuario y en el más complejo.</p>	<p>Diseño e Ingeniería Pensamos como uno de los ejes de desarrollo más importantes del continente, contamos con personal altamente capacitado, tecnología de vanguardia e innovación que nos permite ser líderes.</p>	<p>Servicios Industriales Gracias a nuestra base social integrada como astillero ofrecemos servicios y soluciones a medida al sector industrial.</p>

Servicio 24/7
 11 Posiciones de varilla
 188.000 m² Área de astillero
 Estrategia para la Defensa

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 SAGRILAFT y los entes de control que vigilan a COTECMAR.

D. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. En correlación con las solicitudes tomadas en el I trimestre 2023:

- a) Se recibieron 208 PQRSD, de las cuales 113 fueron peticiones, cuya clasificación es la más significativa, que corresponde al 54,33% del total de las éstas.
- b) Le sigue con el 41,83% de 87 consultas; 2,40% de cinco sugerencias; dos reclamos para el 0,96% y una denuncia para el 0,48%.
- c) Se recibieron cuatro felicitaciones por parte de dos clientes Armada Nacional y particulares respectivamente.
- d) De las dos peticiones pendientes por respuesta, fueron admitidas el 29 y 30 de marzo del año en curso, se encuentran en trámite de acuerdo con los tiempos establecidos por la Ley.
- e) Se recibió una denuncia en la Línea de Transparencia, acuerdo instrucciones de la Presidencia de la Corporación, se adelantó una auditoría y se presentó el resultado a la alta dirección corporativa.

2. Referente al impacto del servicio en los usuarios, la calificación promedio para este período fue de 4.62.

3. Se evidencia una favorabilidad del 94% por parte de los usuarios. Se atendieron 21 unidades de la Armada Nacional y 9 proyectos particulares

Atentamente,

Contralmirante LUIS FERNANDO MÁRQUEZ VELOSA
Presidente COTECMAR