



No. 491 /PCTMAR (E)-22

Bogotá D. C, 11 de octubre de 2022

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 2022.**

Con toda atención me permito informar el resultado de la atención y orientación al ciudadano correspondiente al III trimestre de 2022 de COTECMAR.

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

1. ESTADO SOLITUDES PENDIENTES

1.1 PERÍODOS ANTERIORES

Para el II trimestre-2022 se recibieron 255 PQRSD, las cuales fueron atendidas en su totalidad como se presenta en la tabla no.1.

Tabla No. 1

SEGUNDO TRIMESTRE 2022				
RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	Nº DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
255	255	0	0	0

1.2 PERÍODO ACTUAL

En la tabla no.2 se presentan 241 PQRSD recibidas y tramitadas en el III trimestre-2022.

Tabla No.2

TERCER TRIMESTRE 2022				
RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER (VENCIDAS)	Nº DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
241	238	3	18	1,24%

1.3 GESTIÓN DE PQRSD VENCIDAS II TRIMESTRE-2022

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

Tabla No. 3

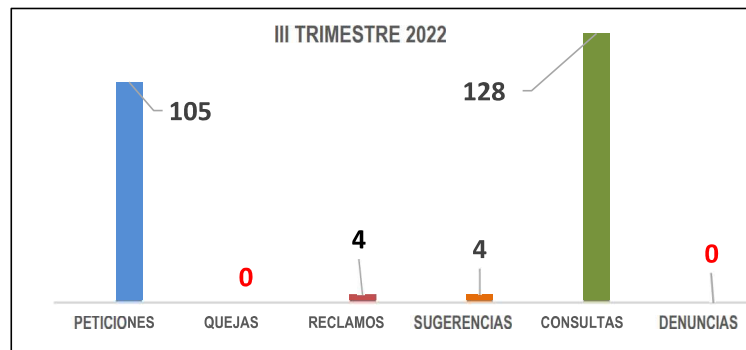
TOTAL REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
0	0



2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR CLASE DE ASUNTO III TRIMESTRE-2022

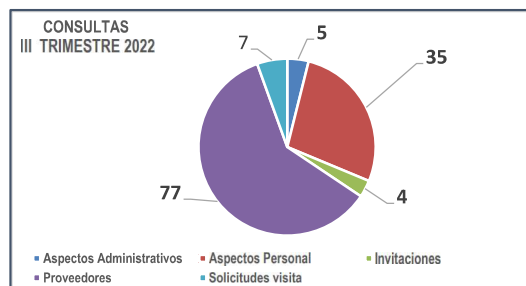
En la gráfica no.1 se evidencia las 241 PQRSD recibidas por: 128 consultas, que es la clasificación más significativa, correspondiente al 53,11%; seguida con el 43,57% de 105 peticiones; 1,66% de cuatro sugerencias y reclamos respectivamente. No se presentaron denuncias y quejas.

Gráfica No.1



Concerniente a las 128 consultas que es la clasificación más significativa del III trimestre 2022: 77 corresponden proveedores (facturas, cotizaciones, citas de negocios, portafolios de servicios, entre otros); 35 aspectos de personal (hojas de vida), siete a solicitudes de visitas; cinco corresponden a aspectos administrativos (certificaciones); cuatro a invitaciones.

Gráfica No. 2



3. SOLICITUDES RECIBIDAS POR CLASE DE ASUNTO III TRIMESTRE - 2022

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

Total Consultas: 53,11% que corresponden a temas misionales.

Total Peticiones: 43,57% que corresponden a aspectos misionales de logística y administración.

Total Sugerencias: 1,66% que corresponden a procesos de apoyo internos.

Total Reclamos: 1,66%. Corresponde a tres reclamos de cliente particulares y uno a cliente Armada Nacional.

Total Quejas: 0%. No se recibieron quejas.

Total Denuncias: 0%. No se recibieron denuncias.



Tabla No. 4

III TRIMESTRE 2022								
ASPECTOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	TOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	84	0	4	4	128	0	220	91,29%
ASPECTOS DE PERSONAL							0	0,00%
LINEA DE TRANSPARENCIA							0	0,00%
ASPECTO DE LOGISTICA Y ADMINISTRACION	21						21	8,71%
TOTAL	105	0	4	4	128	0	241	100,00%
	43,57%	0,00%	1,66%	1,66%	53,11%	0,00%	100,00%	100,00%

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Para el III trimestre 2022, el canal más utilizado fue el correo electrónico con el 98,34%; el 1,24% en forma presencial y el 0,41% sitio web. Ver tabla No. 5.

Tabla No. 5

CANALES DE RECEPCIÓN		
CANAL DE RECEPCIÓN DE PQRS	CANTIDAD	%
Correo electrónico	237	98,34%
INTERNET: SITIO WEB	1	0,41%
PRESENCIAL Oficio físico	3	1,24%
OTROS CANALES DE ATENCIÓN NO DE RECEPCIÓN		
Línea Transparencia	0	0,00%
TOTAL	241	100%

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

En el III trimestre 2022, se efectuó medición de satisfacción de análisis de causas y documentación de acciones correctivas PQRS correspondientes al II 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 35 clientes atendidos durante el III trimestre 2022 (16 clientes particulares y 19 unidades Armada Nacional); en la cual se evalúan seis dimensiones por encuesta. La calificación promedio para este período fue de 4,68 en una escala de 1 a 5 que se manifiesta en la D.M Nro.42222 de 2016¹.

Tabla No. 6

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN		
TOTAL TRÁMITES EVALUADOS	TOTAL PARTICIPANTES QUE CALIFICARON EL SERVICIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO DE 1 A 5
Se atendieron 35 proyectos: 16 clientes particulares y 19 unidades de la Armada Nacional	35	4,68

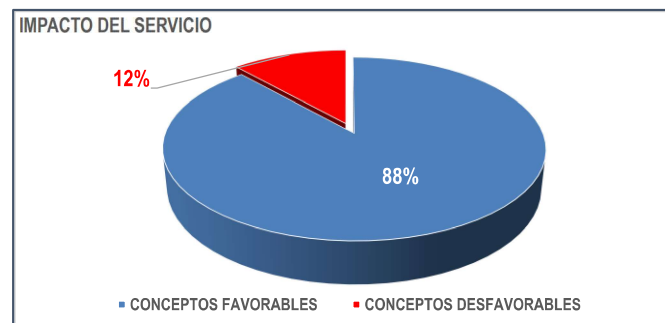
¹ Directiva Ministerial nro.42222. Que trata de la articulación y coordinación de la atención y servicio ciudadano en el sector defensa.



CONCEPTOS FAVORABLES		CONCEPTOS DESFAVORABLES	
Felicitaciones	4	Quejas	0
Opiniones Positivas	0	Reclamos	4
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)	1
Total	38	Total	5

De acuerdo con la información consolidada, se evidencia una percepción de favorabilidad del 88% 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

Construcciones
Desarrollamos proyectos para la construcción de plataformas, buques y artefactos navales con un amplio rango de posibilidades de trabajos, defensa y tecnologías de uso dual.

Reparación y Mantenimiento de Particulares
Creemos que un buque siempre debe operar en sus óptimas condiciones y es así justamente como nos comprometemos a que salgan de nuestras instalaciones.

Reparación y Mantenimiento ARC e Institucionales
Estamos comprometidos con la Armada de Colombia para garantizar el mantenimiento y desarrollo de su flota en todo el territorio nacional.

Ciencia y Tecnología
El conocimiento es el activo más valioso de una organización, en Cotecmar lo transformamos e innovamos, siempre pensando en mejorar y ser más competitivos.

Diseño e Ingeniería
Posicionados como una de las oficinas de diseño naval más importantes del continente, contamos con personal altamente calificado, tecnología de vanguardia y metodologías que son estado del arte.

Servicios Industriales
Gracias a nuestra capacidad instalada como astillero, ofrecemos servicios y soluciones a medida al sector industrial.

Servicio 24/7

10 Posiciones de varada

186.000 m²
Área del astillero

Estratégico 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 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 2022:
 - a) Se recibieron 241 PQRSD, de las cuales 128 fueron consultas, cuya clasificación es la más significativa, que corresponde al 53,11% del total de las éstas.
 - b) Le sigue con el 43,57% de 105 peticiones; 1,66% de cuatro reclamos y sugerencias respectivamente.
 - c) Se recibieron cuatro felicitaciones por parte de dos clientes Armada Nacional y particulares respectivamente.
 - d) De las tres peticiones pendientes por respuestas, una fue recibida a mediados del mes de septiembre y las otras dos fueron recibidas en los últimos tres días hábiles del mismo mes, se encuentran en trámite de acuerdo con los tiempos establecidos por la Ley.
2. Pertinente al impacto del servicio en los usuarios, la calificación promedio para este período fue de 4.68
3. Se evidencia una favorabilidad del 88% por parte de los usuarios. Se atendieron 16 proyectos particulares y 19 de unidades de la Armada Nacional.

Atentamente,

Capitán de Navío MARGARITA ROCÍO CARREÑO BENAVIDES
Vicepresidente Ejecutiva encargada de las funciones de la Presidencia de COTECMAR