

No. 007 / PCTMAR-21

Bogotá D. C, 7 de enero de 2021

Señora
YASIRA SIRLEY PEREA MORENO
Coordinadora Atención y Orientación al Ciudadano
Ministerio de Defensa Nacional
Bogotá. D.C.

Asunto: Informe de atención y orientación al ciudadano correspondiente al IV trimestre 2020

Con toda atención me permito informar el resultado de la atención y orientación al ciudadano correspondiente al IV trimestre de 2020 de COTECMAR.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS

1. ESTADO SOLITUDES PENDIENTES

1.1 PERÍODOS ANTERIORES

Para el III trimestre-2020 se recibieron 91 PQRSD, las cuales fueron atendidas en su totalidad como se presenta en la tabla no.1.

Tabla No. 1

TERCER TRIMESTRE 2020				
RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	Nº DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
91	91	0	0	0

1.2 PERÍODO ACTUAL

En la tabla no.2 se presentan 100 PQRSD recibidas y tramitadas en el IV trimestre-2020.

Tabla No.2

CUARTO TRIMESTRE 2020				
RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER (VENCIDAS)	Nº DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
100	92	8	38	8,00%

1.3 GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS IV TRIMESTRE-2020

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

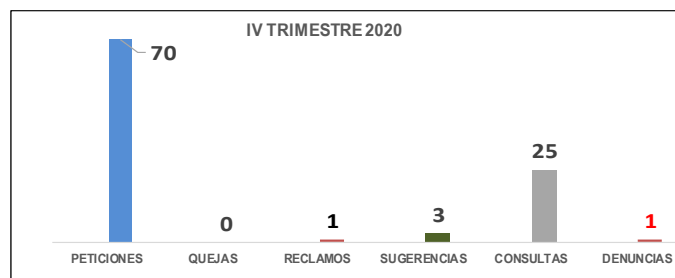
Tabla No. 3

TOTAL REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
0	0

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR CLASE DE ASUNTO IV TRIMESTRE-2020

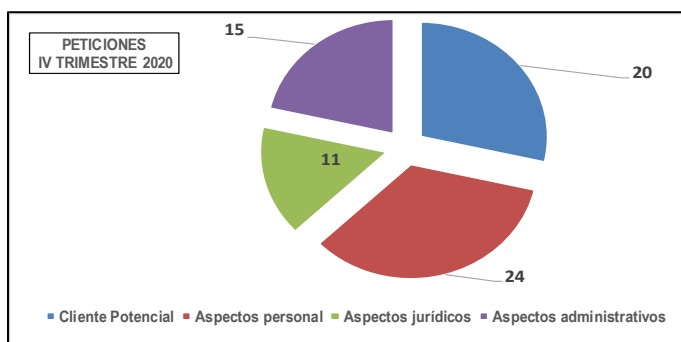
En la gráfica no.1 se evidencia las 100 PQRS recibidas; las 70 peticiones es la clasificación más significativa, corresponde al 70,0%; seguida con el 25,0% de 25 consultas; 3,0% de tres sugerencias; 1,0% de un reclamo y de una denuncia respectivamente.

Gráfica No.1



Concerniente con las 70 peticiones que es la clasificación más significativa del IV trimestre: 24 corresponden a aspectos de personal; 20 a clientes potenciales, 15 a aspectos administrativos y 11 a aspectos jurídicos. Ver gráfica no.2.

Gráfica No. 2



3. SOLICITUDES RECIBIDAS POR CLASE DE ASUNTO IV TRIMESTRE - 2020

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

Total Peticiones: 70,0% que corresponden aspectos administrativos, misionales: solicitudes de clientes potenciales e información comercial, entre otros.

Total Consultas: 25,0% que corresponden a temas misionales.

Total Sugerencias: 3,0% que corresponden a procesos de apoyo internos.

Total Reclamos: 1,0% que corresponde a reclamo de cliente Armada Nacional.

Total Quejas: 0%. No se recibieron quejas.

Total Denuncias: 1,0%. Recibida en la Línea de Transparencia, por posible tráfico de influencias.

Tabla No. 4

III TRIMESTRE 2020								
ASPECTOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	TOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	31		1	3	25		60	60,00%
ASPECTOS DE PERSONAL	24	0					24	24,00%
LINEA DE TRANSPARENCIA						1		0,00%
ASPECTO DE LOGISTICA Y ADMINISTRACION	15						15	15,00%
TOTAL	70	0	1	3	25	1	100	100,00%

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Para el IV trimestre-2020, el canal más utilizado fue el correo electrónico con el 43,0%; el 29,0%

en correo recibido al cliente; el 24,0% es por correo tipo mensajería; el 2,0% corresponde a la página web y el 1% corresponde a presencial y denuncia recibida en Línea de Transparencia. Ver tabla no. 5.

Tabla No. 5

CANALES DE RECEPCIÓN		
CANAL DE RECEPCIÓN DE PQRS	CANTIDAD	%
Correo electrónico	43	43,0%
Página Web	2	2,0%
Presencial	1	1,0%
Correo	24	24,0%
Correo servicio al cliente	29	29,0%
OTROS CANALES DE ATENCIÓN NO DE RECEPCIÓN		
Línea Anticorrupción	1	1%
TOTAL	100	99%

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

En el IV trimestre-2020, se efectuó medición de satisfacción de análisis de causas y documentación de acciones correctivas PQRSD correspondientes al III trimestre-2020, 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 ocho clientes atendidos durante el IV trimestre-2020 (cuatro clientes particulares y 19 unidades Armada de Colombia); en la cual se evalúan seis dimensiones por encuesta. La calificación promedio para este período fue de 4,65 en una escala de 1 a 5 que se manifiesta en la Directiva Ministerial Nro.42222 de 2016¹.

Tabla No. 6

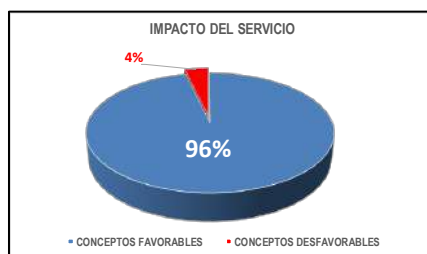
MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN		
TOTAL TRÁMITES EVALUADOS	TOTAL PARTICIPANTES ANTES	CALIFICACIÓN PROMEDIO DE 1 A 5
Se atendieron 23 proyectos: 4 clientes particulares, 19 unidades Armada Nacional y una entidad estatal	23	4,65

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	3	Quejas	0
Opiniones Positivas	0	Reclamos	1
Agradecimientos	0	Opiniones Negativas	0
Calificación positiva de percepción del servicio: Excelente (4.5 a 5) y Buena (3.5 a 4.5)	23	Calificación negativa de percepción del servicio: Regular (2.5 a 3.5) y Malo (1 a 2.5)	0
Total	26	Total	1

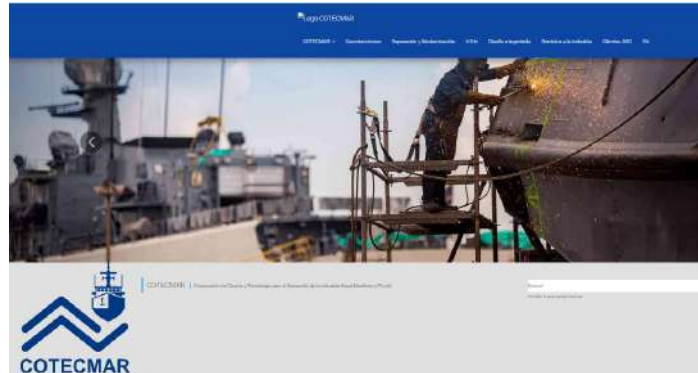
De acuerdo con la información consolidada, se evidencia una percepción de favorabilidad del 96% de COTECMAR por parte de los usuarios. Ver gráfica No.3

Gráfico 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 ATENCIÓN AL CIUDADANO, se puede hacer uso de diferentes herramientas que la Corporación pone a disposición de sus contrapartes (socios, clientes, proveedores y funcionarios).

En el link TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN AL CIUDADANO, enlace Auditoría Interna, se relacionan: los informes pormenorizados del estado del SCI; las auditorías de la Contraloría General de la República; el Plan Anticorrupción de COTECMAR; el informe de evaluación del Control Interno Contable, el informe de evaluación del SCI y de Riesgos; el sistema de prevención y control LAFT y el Comité de Auditoría.

D. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. En correlación con las solicitudes recibidas en el IV trimestre-2020:

- a) Se recibieron 100 PQRSD, de las cuales 70 peticiones es la clasificación más significativa, corresponde al 70,0% del total de las PQRSD.
- b) Le sigue con 25 consultas equivalentes al 25,0; 3,0% de tres sugerencias y el 1% de un reclamo y una denuncia respectivamente.
- c) La denuncia por presunto tráfico de influencias fue tratada en Comité de Ética Extraordinario el pasado 23 de diciembre/20.
- d) Se recibieron tres felicitaciones por parte de tres clientes Armada Nacional.
- e) Las ocho peticiones pendientes por respuesta, fueron recibidas en la cuarta semana del mes de diciembre -20 y se encuentran en trámite de acuerdo con tiempos establecidos por la Ley.

Continuación Oficio No. 007 / PCTMAR-21

Pág. 7

2. Pertinente al impacto del servicio en los usuarios, la calificación promedio para este período fue de 4.65.
3. Se evidencia una favorabilidad del 96% por parte de los usuarios. El total de proyectos atendidos en el IV trimestre fue de 23.

Atentamente,



Contralmirante OSCAR DARÍO TASCÓN MUÑOZ
Presidente COTECMAR