

No. 335 / PCTMAR-22

Bogotá D. C, 7 de julio 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 **II trimestre 2022**

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

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

1. ESTADO SOLITUDES PENDIENTES

1.1 PERÍODOS ANTERIORES

Para el I trimestre-2022 se recibieron 247 PQRSD, las cuales fueron atendidas en su totalidad como se presenta en la tabla No.1.

Tabla No. 1

| PRIMER TRIMESTRE 2022 | | | | |
|----------------------------|----------------------|------------------------|---------------------|--------------------------|
| RECIBIDAS PERÍODO ANTERIOR | RESUELTAS A LA FECHA | PENDIENTE POR RESOLVER | Nº DE DÍAS VENCIDOS | % PENDIENTE POR RESOLVER |
| 247 | 247 | 0 | 0 | 0 |

1.2 PERÍODO ACTUAL

En la tabla No.2 se presentan 255 PQRSD recibidas y tramitadas en el II trimestre-2022.

Tabla No.2

| SEGUNDO TRIMESTRE 2022 | | | | |
|--------------------------------|----------------------|-----------------------------------|---------------------|--------------------------|
| RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL | RESUELTAS A LA FECHA | PENDIENTE POR RESOLVER (VENCIDAS) | Nº DE DÍAS VENCIDOS | % PENDIENTE POR RESOLVER |
| 255 | 250 | 5 | 14 | 1,96% |

1.3 GESTIÓN DE PQRSD VENCIDAS I 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 II TRIMESTRE-2022

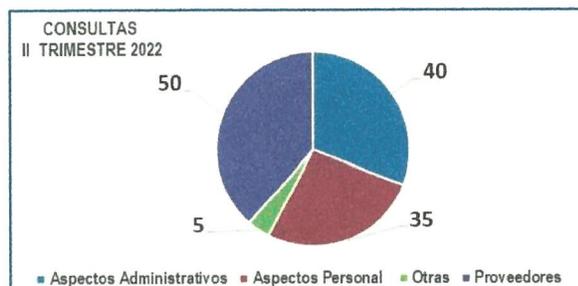
En la gráfica no.1 se evidencia las 255 PQRSD recibidas por: 130 consultas, que es la clasificación más significativa, correspondiente al 50,98%; seguida con el 44,71% de 114 peticiones; 3,92% de diez sugerencias y con el 0,39% correspondiente a un reclamo. No se presentaron denuncias, ni quejas.

Gráfica No.1



Concerniente a las 130 consultas que es la clasificación más significativa del II trimestre 2022: 50 corresponden proveedores (facturas, cotizaciones, citas de negocios, portafolios de servicios, entre otros); 40 corresponden a aspectos administrativos (documentos, certificaciones) y 35 aspectos de personal (hojas de vida) y cinco otras (invitaciones y visitas a las instalaciones de la Corporación).

Gráfica No. 2



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

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

Total Consultas: 50,98% que corresponden a temas misionales: proveedores, información comercial, entre otros.

Total Peticiones: 44,71% que corresponden a aspectos misionales de logística y administración.

Total Sugerencias: 3,92% que corresponden a procesos de apoyo internos.

Total Reclamos: 0,39%. Corresponde a un reclamo de Cliente Armada Nacional, consistente en la demora de la presentación de una cotización.

Total Quejas: 0%. No se recibieron quejas.

Total Denuncias: 0%. No se recibieron denuncias.

Tabla No. 4

| II TRIMESTRE 2022 | | | | | | | | |
|---------------------------------------|------------|----------|----------|-------------|------------|-----------|------------|----------------|
| ASPECTOS | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | CONSULTAS | DENUNCIAS | TOTAL | % |
| ASPECTOS MISIONALES | 61 | 0 | 1 | 10 | 55 | | 127 | 49,80% |
| ASPECTOS DE PERSONAL | 3 | | | | 35 | | 38 | 14,90% |
| LINEA DE TRANSPARENCIA | | | | | | 0 | 0 | 0,00% |
| ASPECTO DE LOGISTICA Y ADMINISTRACION | 50 | | | | 40 | | 90 | 35,29% |
| TOTAL | 114 | 0 | 1 | 10 | 130 | 0 | 255 | 100,00% |
| | 44,71% | 0,00% | 0,39% | 3,92% | 50,98% | 0,00% | 100,00% | 100,00% |

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Para el II trimestre 2022, el canal más utilizado fue el correo electrónico con el 98,43%; el 1,18% en forma presencial y el 0,39% en la Línea de Transparencia. Ver tabla No. 5.

Corporación de Ciencia y Tecnología para el Desarrollo de la Industria Naval, Marítima y Fluvial.

Ave Calle 26 No. 69B-53 Oficina 406 Edificio Bogotá Corporate Center / +60 (1) 7943243 ext.1004-1013 presidencia@cotecmar.com / Bogotá - Colombia

Línea de transparencia: 018005184812 | transparencia@cotecmar.com

Tabla No. 5

| CANALES DE RECEPCIÓN | | |
|---|------------|-------------|
| CANAL DE RECEPCIÓN DE PQRS | CANTIDAD | % |
| Correo electrónico | 251 | 98,43% |
| INTERNET: SITIO WEB | 0 | 0,00% |
| PRESENCIAL Oficio físico | 3 | 1,18% |
| OTROS CANALES DE ATENCIÓN NO DE RECEPCIÓN | | |
| Línea Transparencia | 1 | 0,39% |
| TOTAL | 255 | 100% |

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

En el II trimestre 2022, se efectuó medición de satisfacción de análisis de causas y documentación de acciones correctivas PQRS correspondientes al I 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 31 clientes atendidos durante el II trimestre 2022 (6 clientes particulares y 25 unidades Armada Nacional); en la cual se evalúan seis dimensiones por encuesta. La calificación promedio para este período fue de 4,64 en una escala de 1 a 5 que se manifiesta en la D.M Nro.42222 de 2016¹.

Tabla No. 6

| TOTAL TRÁMITES EVALUADOS | TOTAL PARTICIPANTES QUE CALIFICARON EL SERVICIO | CALIFICACIÓN PROMEDIO DE 1 A 5 |
|---|---|--------------------------------|
| Se atendieron 31 proyectos: 6 clientes particulares y 25 unidades de la Armada Nacional | 31 | 4,64 |

| CONCEPTOS FAVORABLES | CANTIDAD | CONCEPTOS DESFAVORABLES | CANTIDAD |
|---|-----------|--|----------|
| Felicitaciones | 10 | Quejas | 0 |
| Opiniones Positivas | 0 | Reclamos | 1 |
| Agradecimientos | 0 | Opiniones Negativas | 0 |
| Calificación positiva de percepción 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) | 1 |
| Total | 40 | Total | 2 |

De acuerdo con la información consolidada, se evidencia una percepción de favorabilidad del 95% de

¹ Directiva Ministerial No.42222. Que trata de la articulación y coordinación de la atención y servicio ciudadano en el sector defensa.

COTECMAR por parte de los usuarios. Ver 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, infraestructuras navales con un amplio rango de especialidades en trabajos, defensa, y tecnologías de uso dual.

Reparación y Mantenimiento de Particulares
Creemos que un buque siempre debe operar en las mejores condiciones y es por ello que nos comprometemos a que sea así a través de nuestras flotas acciones.

Reparación y Mantenimiento ARC e Institucionales
Estamos comprometidos con la Armada de Colombia para garantizar el mantenimiento, 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 e instalaciones que son estado del arte.

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

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).

Corporación de Ciencia y Tecnología para el Desarrollo de la Industria Naval, Marítima y Fluvial.

Ave Calle 26 No. 69B-53 Oficina 406 Edificio Bogotá Corporate Center / +60 (1) 7943243 ext.1004-1013 ✉ presidencia@cotecmar.com / Bogotá - Colombia

Línea de transparencia: 018005184812 | transparencia@cotecmar.com

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 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 II trimestre 2022:
 - a) Se recibieron 255 PQRSD, de las cuales 130 fueron consultas, cuya clasificación es la más significativa, que corresponde al 50,98% del total de las éstas.
 - b) Le sigue con el 44,71% de 114 peticiones; 3,92% de tres sugerencias y con el 0,39% correspondiente a un reclamo.
 - c) Se recibieron 10 felicitaciones por parte de ocho clientes Armada Nacional y dos particulares respectivamente.
 - d) De las cinco peticiones pendientes por respuestas, tres fueron recibidas en los últimos tres días hábiles del mes de junio de 2022 y se encuentran en trámite de acuerdo con los tiempos establecidos por la Ley. Las otras dos peticiones, presentan 12 y 2 días de vencimiento respectivamente, originada la primera por respuesta de la Cámara de Comercio de Cartagena (corrección de un documento).
2. Pertinente al impacto del servicio en los usuarios, la calificación promedio para este período fue de 4.64
3. Se evidencia una favorabilidad del 96% por parte de los usuarios. Se atendieron seis proyectos particulares y 25 de unidades de la Armada Nacional.

Atentamente,



Contralmirante LUIS FERNANDO MARQUEZ VELOSA
Presidente COTECMAR