

No. 214 / PCTMAR-22

Bogotá D. C, 7 de abril 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 **I trimestre 2022**

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

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

1. ESTADO SOLITUDES PENDIENTES

1.1 PERÍODOS ANTERIORES

Para el IV trimestre-2021 se recibieron 212 PQRS, las cuales fueron atendidas en su totalidad como se presenta en la tabla no.1.

Tabla No. 1

CUARTO TRIMESTRE 2021				
RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	Nº DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
212	212	0	0	0

1.2 PERÍODO ACTUAL

En la tabla no.2 se presentan 247 PQRS recibidas y tramitadas en el I trimestre-2022.

Tabla No.2

PRIMER TRIMESTRE 2022				
RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER (VENCIDAS)	Nº DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
247	245	2	0	0,81%

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 / presidencia@cotecmar.com / Bogotá - Colombia

Línea de transparencia: 01800096969096 | transparencia@cotecmar.com

1.3 GESTIÓN DE PQRSD VENCIDAS IV TRIMESTRE-2021

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

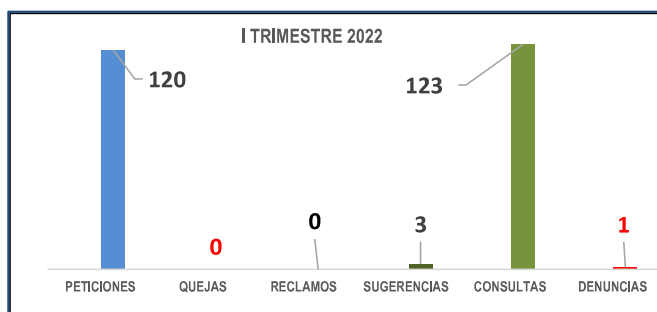
Tabla No. 3

TOTAL REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
0	0

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

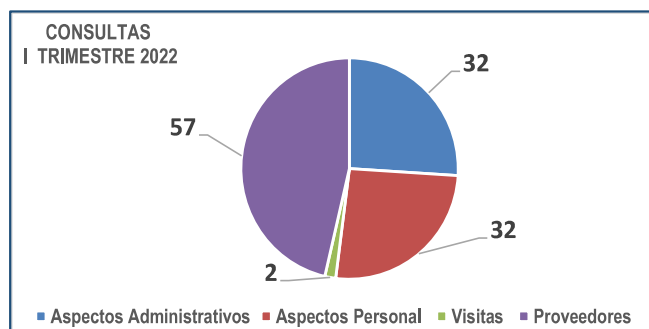
En la gráfica no.1 se evidencia las 247 PQRSD recibidas por: 123 consultas, que es la clasificación más significativa, correspondiente al 49,80%; seguida con el 48,58% de 120 peticiones; 1,21% de tres sugerencias y con el 0,40% correspondiente a una denuncia.

Gráfica No.1



Concerniente a las 123 consultas que es la clasificación más significativa del I trimestre 2022: 57 corresponden proveedores (facturas, cotizaciones, citas de negocios, portafolios de servicios, entre otros); 32 corresponden a aspectos administrativos (documentos, certificaciones) y aspectos de personal (hojas de vida) respectivamente y dos visitas a las instalaciones de la Corporación.

Gráfica No. 2



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 / presidencia@cotecmar.com / Bogotá - Colombia

Línea de transparencia: 01800096969096 | transparencia@cotecmar.com

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

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

Total Consultas: 49,80% que corresponden a temas misionales: proveedores, información comercial, entre otros.

Total Peticiones: 48,58% que corresponden a aspectos misionales de logística y administración.

Total Sugerencias: 1,21% que corresponden a procesos de apoyo internos.

Total Reclamos: 0%. No se presentaron reclamos.

Total Quejas: 0%. No se recibieron quejas.

Total Denuncias: 0,40% que corresponde a una denuncia recibida en la Línea de Transparencia.

Tabla No. 4

I TRIMESTRE 2022								
ASPECTOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	TOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	9	0	0	3	59		71	28,74%
ASPECTOS DE PERSONAL	12				32		44	17,81%
LINEA DE TRANSPARENCIA						1	1	0,40%
ASPECTO DE LOGISTICA Y ADMINISTRACION	99				32		131	53,04%
TOTAL	120	0	0	3	123	1	247	100,00%
	48,58%	0,00%	0,00%	1,21%	49,80%	0,40%	100,00%	100,00%

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Para el I trimestre 2022, el canal más utilizado fue el correo electrónico con el 95,95%; el 2,83% en forma presencial: oficio físico; el 0,81% por internet sitio web y el 0,40% en la Línea de Transparencia. Ver tabla no. 5.

Tabla No. 5

CANALES DE RECEPCIÓN		
CANAL DE RECEPCIÓN DE PQRS	CANTIDAD	%
Correo electrónico	237	95,95%
INTERNET: SITIO WEB	2	0,81%
PRESENCIAL Oficio físico	7	2,83%
OTROS CANALES DE ATENCIÓN NO DE RECEPCIÓN		
Línea Transparencia	1	0,40%
TOTAL	247	100%

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 ✉ presidencia@cotecmar.com / Bogotá - Colombia

Línea de transparencia: 01800096969096 | transparencia@cotecmar.com

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

En el I trimestre 2022, se efectuó medición de satisfacción de análisis de causas y documentación de acciones correctivas PQRS correspondientes al IV trimestre 2021, evidenciándose las acciones correctivas, en instrucciones impartidas en el Comité de Ventas e instrucciones de la Presidencia.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

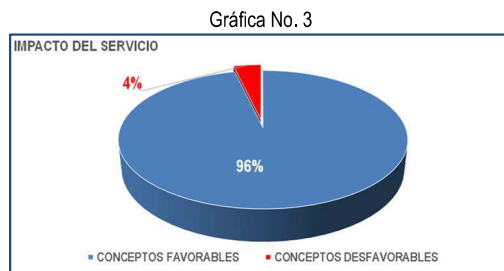
Está relacionado con la medición de los factores generadores de satisfacción e insatisfacción, en las encuestas de satisfacción de 34 clientes atendidos durante el I trimestre 2022 (9 clientes particulares y 25 unidades de la Armada de Colombia); en la cual se evalúan seis dimensiones por encuesta. La calificación promedio para este período fue de 4,71 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 QUE CALIFICARON EL SERVICIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO DE 1 A 5
Se atendieron 34 proyectos: 9 clientes particulares y 25 unidades de la Armada Nacional	34	4,71

CONCEPTOS FAVORABLES		CONCEPTOS DESFAVORABLES	
Felicitaciones	11	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)	199	Calificación negativa de percepción del servicio: Regular (2.5 a 3.5) y Malo (1 a 2.5)	8
Total	210	Total	8

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



¹ 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 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 <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 Interna; 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 LAFT y los entes de control que vigilan a COTECMAR.

D. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. En correlación con las solicitudes tomadas en el I trimestre 2022:

- Se recibieron 247 PQRSD, de las cuales 123 fueron consultas, cuya clasificación es la más significativa, que corresponde al 49.80% del total de las éstas.
- Le sigue con el 48,58% de 120 peticiones; 1,21% de tres sugerencias y con el 0,40 correspondiente a una denuncia.

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  presidencia@cotecmar.com / Bogotá - Colombia

Línea de transparencia: 01800096969096 | transparencia@cotecmar.com

Continuación Oficio No. 214 PCTMAR-22

Pág. 6

- c) La denuncia fue recibida a través de la Línea de Transparencia. La Presidencia de la Corporación ordenó adelantar la respectiva auditoría.
 - d) Se recibieron 11 felicitaciones por parte de 10 clientes Armada Nacional y un particular respectivamente.
 - e) Las dos peticiones pendientes por respuestas fueron recibidas en los últimos ocho días hábiles del mes de marzo 2022 y 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 4.71
3. Se evidencia una favorabilidad del 96% por parte de los usuarios. Se atendieron nueve proyectos particulares y 25 unidades de la Armada Nacional.

Atentamente,



Contralmirante LUIS FERNANDO MÁRQUEZ VELOSA
Presidente COTECMAR

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 ✉ presidencia@cotecmar.com / Bogotá - Colombia

Línea de transparencia: 01800096969096 | transparencia@cotecmar.com