

Informe N° 011 /OFAIN-19

Cartagena, D. T. y C. 15 de mayo de 2019

Señor Contralmirante
OSCAR DARIOS TASCÓN MUÑOZ
Presidente de COTECMAR
L. C.

Asunto: Informe “Primera verificación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano COTECMAR”.

En cumplimiento del Decreto N°124 del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República del 26 de enero de 2016, con toda atención me permito informar al señor Contralmirante Presidente de COTECMAR el resultado de la verificación efectuada al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, así:

A. ANTECEDENTES

1. Ley 1474 de 2011. “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
2. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano COTECMAR 2019.
3. Decreto N°124 del DAFP del 26 de enero de 2016. "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
4. Directiva Ministerial N°42222 del Ministerio de Defensa del 27 de mayo de 2016.
5. Estrategia para la Construcción del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V.2

B. OBSERVACIONES GENERALES

1. El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano COTECMAR 2019, se estructuró dando cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual indica que “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano” y de acuerdo con los lineamientos estipulados en el Decreto ley 2641 del 17 de diciembre de 2012 de la Presidencia de la República.
2. COTECMAR, publicó en enero en la página web, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019, en el cual se comunican tres componentes que le aplican: Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción, Componente 4: Servicio al Ciudadano y Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información Pública. No aplican los componentes 2 y 3: Racionalización de Trámites y Rendición de Cuentas, respectivamente.
3. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado Plan está a cargo de la Oficina de Auditoría Interna (OFAIN); de acuerdo con lo estipulado en el artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo del Decreto N°124 del DAFP del 26 de enero de 2016.¹

C. OBSERVACIONES ESPECÍFICAS

Se verificaron los plazos a cumplirse al 30 de abril de 2019.

¹ Decreto N°124 del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República del 26 de enero de 2016

1. Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción

COTECMAR		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO COTECMAR 2019			
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades	Entregable o Indicador	Responsable	Plazo	Frecuencia
Subcomponente/Proceso 1 Política de Administración del riesgo	1.1 Socialización a líderes de proceso de los cambios en el Manual de Riesgos, articulando la gestión específica para los riesgos de Corrupción.	Listas de asistencia/ acta de reunión	OFHSEQ	I Trim-2019	N/A
	1.2 Socialización del Manual para Prevención de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo	Listas de asistencia/ acta de reunión	OFAIN	I Trim-2019	N/A
Subcomponente/Proceso 5 Seguimiento	5.1 Registro y tratamiento de materialización de riesgos de corrupción a través del comité de ETICA, si los hubiere.	Actas de Comité de Ética	OFHSEQ	N/A	Trimestral
	5.2 Seguimiento al Plan Anticorrupción.	% Avance del Plan	OFAIN	Los 10 primeros días hábiles de los meses de mayo y septiembre de 2019 y enero de 2020	

a. Socialización a líderes de proceso de los cambios en el Manual de Riesgos, articulando la gestión específica para los riesgos de Corrupción (1.1).

1) Cuarenta (40) funcionarios participaron en la revisión de once (11) matrices de riesgos teniendo presente el Direccionamiento Estratégico 2019-2022

VICEPRESIDENCIA	GERENCIA/ OFICINA	PROCESO	NRO. ASISTENTES
VPEXE	OFHSEQ	SEGUIMIENTO Y MEJORA	7
	GEFAD	INFRAESTRUCTURA	1
	GEFAD	APROVISIONAMIENTO Y MATERIALES	4
	OFPLA	PLANIFICACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	6
	OFSEG	GESTIÓN PROTECCIÓN Y SEGURIDAD	3
	GEFAD	GESTION FINANCIERA: COSTOS Y PRESUUESTO	4
	GEFAD	GESTION FINANCIERA: CONTABLE	3
	GEFAD	GESTION FINANCIERA: TESORERIA	1
VPT&O	GEMAM	REPARACIONES Y MANTENIMIENTO MAMONAL	4
	GEMAM	CARACTERIZACIÓN CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO	6
	BGDE	REPARACIONES Y MANTENIMIENTO BOCAGRANDE	1

FUENTE: OFHSEQ

2) Las matrices actualizadas se registran en ISOLUCION, acompañadas con la descripción de cambios en el historial de versiones.

b. Socialización del Manual para Prevención de Riesgos de Lavado de Activos (LA) y Financiación del Terrorismo (FT). (1.2).

1) En el Consejo Directivo Ordinario efectuado el 14 de marzo del año en curso, acta nro.083, se aprobó M-GRIE-003 el Manual Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y demás actividades delictivas SARLAF COTECMAR.

2) A 30 de abril-19, se han adelantado 51 capacitaciones acerca de la prevención de LA y FT, con la asistencia de 863 funcionarios.

- 3) Los formatos relacionados con LA/FT de contratos de ventas F-GESNEV-015, proveedores F-GESLOG-035; personal F-GRIE-027, se encuentran publicados en ISOLUCION.
- 4) Desde el 1 de enero al 26 de abril se han efectuado 824 consultas a en OFAC o lista Clinton (clientes, proveedores, funcionarios y visitantes).
- c. Registro y tratamiento de materialización de riesgos de corrupción a través del comité de ETICA, si los hubiere. (5.1).

En el I trimestre-19 no se registró materialización de riesgos de corrupción. No se citó al Comité de Ética.

2. Componente 1: Servicio al Ciudadano

		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO COTECMAR 2019				
Componente 4: Servicio al Ciudadano*						
Subcomponente	Actividades	Entregable o Indicador	Responsable	Plazo	Frecuencia	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Mantener actualizada la información de la página web corporativa, de acuerdo con los cambios de directivos y contactos. (políticas internas, estatutos, plan de acción estratégico, servicios, regulaciones, localización, horario, cargo a quien dirigirse en caso de reclamo, distribución presupuestal de proyectos de inversión e indicadores de gestión, etc.)	Página web corporativa actualizada	OFPLA/ CORCIAL	N/A	Permanente	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Revisar e informar a la alta dirección sobre el óptimo funcionamiento de canales de atención al ciudadano y sobre las causas y estado del tratamiento de las PQRS.	Informe radicado	OFAIN	N/A	Trimestral	
	4.2 Reportar al GESED sobre el óptimo funcionamiento de canales de atención al ciudadano.	Informe radicado	OFAIN	N/A	Semestral	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano (grupos de interés claves)	5.1 Ejecución de la encuesta de Ábaco de Réigner.	Informe de Resultados encuesta	OFPLA	28/02/2019	N/A	
	5.2 Socialización de los resultados de la encuesta de Ábaco de Réigner a los líderes de proceso.	Lista de asistencia / Acta de reunión	OFPLA	15/03/2019	N/A	
	5.3 Socialización de los resultados de la evaluación de Clima y Cultura Organizacional 2018 a todos los niveles de la Corporación.	Lista de asistencia / Acta de reunión	DEDTH	I Trim 2019	N/A	
	5.4 Desarrollo de las reuniones con los proveedores de bienes y servicios en el marco de Sistema de Gestión de Desarrollo de Proveedores.	Lista de asistencia / Acta de reunión	JDVGEL	I Trim 2019	N/A	
	5.5 Aplicación de Encuestas de Satisfacción de Cliente.	Encuestas aplicadas	CORCIAL	Quando se requiera	N/A	
	5.6 Análisis y establecimiento de acciones de mejora frente a los resultados de la satisfacción de clientes.	Acciones de mejoras en solución	CORCIAL/ GERENCIAS (según se requiera)	N/A	Trimestral	
	5.7 Atención de Requerimientos de Entes de Control (Contraloría General de la República, Procuraduría, entre otros) en los tiempos requeridos y con la trazabilidad adecuada.	Oficios de Respuestas	OFAIN	Quando se requiera	N/A	
	5.8 Atención de Requerimientos de Entes de Control Ambiental en los tiempos requeridos y con la trazabilidad adecuada.	Oficios de Respuestas	OFHSEQ	Quando se requiera	N/A	

- a. Mantener actualizada la información de la página web corporativa, de acuerdo con los cambios de directivos y contactos. (políticas internas, estatutos, plan de acción estratégico, servicios, regulaciones, localización, horario, cargo a quien dirigirse en caso de reclamo, distribución presupuestal de proyectos de inversión e indicadores de gestión, etc.) (1.1)

Verificada la página web corporativa se constata su actualización, exteriorizada en sus links.

- b. Revisar e informar a la alta dirección sobre el óptimo funcionamiento de canales de atención al ciudadano y sobre las causas y estado del tratamiento de las PQRS. (4.1)

- 1) Al termino de cada trimestre, se reporta al GSED el Informe de atención y orientación al ciudadano. En el presente año se envió el correspondiente al IV trimestre de 2018 y el I trimestre 2019.
- 2) En cuadro consolidado para los trimestres relacionados, de 189 PQRS, las peticiones es la clasificación más significativa con el 87.30%. Seguida con el 6.35% de consultas; 4.76% de sugerencias. las cuales fueron atendidas en su totalidad.

Consolidado IV trimestre/18 y I trimestre/19	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Cosultas	Denuncias
	165	1	2	9	12	0

- 3) Entre los canales de atención al ciudadano, COTECMAR, tiene el correo electrónico, la página web corporativa: <http://www.cotecmar.com>; correo de servicio al cliente servicioalcliente@cotecmar.com; las encuestas de satisfacción de los clientes; la Línea de Transparencia:(01800096909657) / transparencia@cotecmar.com y los centros de recepción de correspondencia (4).
- c. Reportar al GSED sobre el óptimo funcionamiento de canales de atención al ciudadano. (4.2)
- En los informes trimestrales de atención y orientación al ciudadano que se remiten al GSED, se comunica el consolidado de PQRS y los canales de recepción de estas. El canal más utilizado es el de correo electrónico, le sigue correo de servicio al cliente y los oficios entregados en oficinas de recepción corporativa
- d. Ejecución de la encuesta de Ábaco de Réigner. (5.1)
- 1) El ábaco es un método de consulta (votación) a expertos, diseñado por el Dr. François Réigner, médico y economista en 1975. Es una alternativa para priorizar variables y para otras herramientas. La simpleza del método radica en su forma de votación, mediante un código de colores muy similar al semáforo: verde, naranja y rojo. Lo que da sólo la posibilidad de tres respuestas, pero se complementaron con el verde claro y el rojo claro para calificaciones intermedias y para tener un mayor abanico. Para el voto en blanco se utiliza el color blanco y para la abstención se utiliza el negro.²
 - 2) Se seleccionaron a ochenta y tres (83) personas para diligenciar la encuesta en el marco de la actualización del direccionamiento estratégico de COTECMAR.
- e. Socialización de los resultados de la encuesta de Ábaco de Réigner a los líderes de proceso. (5.2)
- 1) Quince funcionarios participaron en la socialización y actualización del direccionamiento estratégico.
 - 2) En el Consejo Directivo Ordinario efectuado el 14 de marzo del año en curso, acta nro.083, se aprobó el direccionamiento estratégico 2019-2022
 - 3) Con la Directiva Transitoria nro.004-PCTMAR-2019 del 2 de mayo se establecen las directrices para asegurar el lineamiento corporativo y la adecuada ejecución de la estrategia corporativa a través del BSC y el plan de acción 2019-2022.
- f. Socialización de los resultados de la evaluación de Clima y Cultura Organizacional 2018 a todos los niveles de la Corporación. (5.3).

² Oficina de Planeación COTECMAR. ACTUALZACION Direccionamiento Estratégico

Sesenta y cinco (65) funcionarios de diferentes gerencias recibieron retroalimentación acerca de los resultados de la evaluación de Clima y Cultura Organizacional 2018.

VICEPRESIDENCIA	GERENCIA/OFICINA	NRO. ASISTENTES
VPEXE	GEFAD	3
	GETHU	10
VPT&O	GEDIN	8
	GECTI	19
	GECON	7
	GEMAM	15

FUENTE:GETHU

g. Análisis y establecimiento de acciones de mejora frente a los resultados de la satisfacción de clientes. (5.6)

COTECMAR, tiene cuatro líneas de negocios, se presenta los resultados de satisfacción de clientes:

- 1) Cliente: R&M Particulares: De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción, se evidencia que, para el 1° Trimestre de 2019, todas las dimensiones de calidad cumplieron respecto a meta establecida para el periodo (4,1) alcanzándose, con base en los criterios de evaluación, una calificación promedio de 4,2, correspondiente a un nivel de Satisfecho.

Siendo Disposición y Calidad del Producto destacados como las fortalezas de la línea de reparación y mantenimiento.

Actividades para mejorar la satisfacción del cliente: Uno de los reclamos, se refiere al estado de los equipos rodantes, se informó a la alta dirección y se aprobaron los recursos para el mantenimiento de estos.

- 2) Cliente Construcciones: No hay muestras para primer trimestre de 2019.
- 3) Cliente Armada Nacional: De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción, se evidencia que, para el 1° Trimestre de 2019, la satisfacción promedio de los clientes se encuentra en un nivel promedio de Satisfecho, equivalente a una calificación de 4,9 indicando que los trabajos ejecutados cumplieron con las necesidades y expectativas de los clientes encuestados.

Disposición, Calidad del producto y Satisfacción general del servicio fueron las dimensiones mejor evaluadas.

Actividades para mejorar la satisfacción del cliente: Se espera que para la percepción del cliente del cliente cambie, en cuanto a la demora de los tiempos de entrega de las cotizaciones con la implementación 100% del aplicativo de cotizaciones.

- 4) Cliente Servicio a la Industria: De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción, se evidencia que, para el 1° Trimestre de 2019, todas las dimensiones de calidad cumplieron con la meta establecida para el periodo (4,1), alcanzándose, un nivel de Muy Satisfecho de 5,0

Los resultados de la satisfacción corresponden en a la atención, respuesta y gestión de las necesidades de los clientes y la calidad de los servicios recibidos, lo que es evidenciado en los resultados de las dimensiones de calidad evaluadas.

h. Atención de Requerimientos de Entes de Control (Contraloría General de la República, Procuraduría, entre otros) en los tiempos requeridos y con la trazabilidad adecuada. (5.7)

Diez y siete requerimientos fueron atendidos por COTECMAR, así:

ENTE DE CONTROL	NRO. ASISTENTES
AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DEL ESTADO	1
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	4
CAMARA REPRESENTANTES	1
CONTADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	1
GRUPOS SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA	6
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL- OFICINA CONTROL INTERNO	2
UNIDAD INFORMACION ANALISIS FINANCIERO-UIAF	4
FUENTE: OFAIN	19

- i. Atención de Requerimientos de Entes de Control Ambiental en los tiempos requeridos y con la trazabilidad adecuada. (5.8)
 - 1) El 27 de febrero de 2019 se cumplió el diligenciamiento virtual del Registro Único Ambiental - RUA de la planta de Mamonal y Bocagrande.
 - 2) Con fecha 23 de marzo de 2019 se envió Informe de Gestión Ambiental del Grupo Social y Empresarial de la Defensa – GSED I y II semestre 2018.
 - 3) Visita y acompañamiento a personal del Establecimiento Público Ambiental (EPA) que adelanto visita a ambiental a las plantas de Bocagrande y Mamonal el 28 y 29 de marzo de 2019 respectivamente.

3. Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información Pública

- a. Publicar en las plataformas del SIRECI y CHIP de la CGR y la CGN respectivamente, la información sobre los estados financieros y balances, el informe de gestión anual, el direccionamiento estratégico y plan de acción, información contractual, avance de planes de mejoramiento, información presupuestal, costos y personal, resultado de la evaluación de control interno contable, entre otros. (1)
 - 1) En cumplimiento a la Res. 6289 CGR-marzo 08/11- Sistema de Rendición de Cuentas e Informes (SIRECI), el 27 de enero de 2019, se envió certificación de rendición del informe COTECMAR 2018 en aplicativo SIRECI de la Contraloría General de la República (CGR).
 - 2) Con el informe nro.008-OFAIN-19 del 8 de marzo se informó a la alta dirección de la Evaluación Control Interno Contable-CIC 2018”. El resultado de la evaluación de la vigencia 2018 fue de 4,84 cuya interpretación es de un sistema OPTIMO, garantizándose razonablemente la confiabilidad, relevancia y comprensibilidad del sistema contable de COTECMAR, de conformidad con lo establecido por el Régimen de Contabilidad Pública.
 - 3) Con oficio nro.141-PCTMAR-19 del 11 de abril se comunicó al señor viceministro del Grupo Social y Empresarial de la Defensa -GSED- el avance del Plan de Mejoramiento CGR vigencia 2017 a 30 de marzo de 2019.
 - 4) El 9 de abril de 2019, se generó reporte a CGR de la gestión contractual.
 - 5) En la página web corporativa <http://www.cotecmar.com> se encuentra publicado el Informe de Gestión 2018 y el Direccionamiento Estratégico

 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO COTECMAR 2019					
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información Pública					
Subcomponente	Actividades	Entregable o Indicador	Responsable	Plazo	Frecuencia
Subcomponente 1 y 2 Lineamientos de transparencia	1 Publicar en las plataformas del SIRECI y CHIP de la Contraloría y la Contaduría General de la República respectivamente, la información sobre los estados financieros y balances, el informe de gestión anual, el direccionamiento estratégico y plan de acción, información contractual, avance de planes de mejoramiento, información presupuestal, costos y personal, resultado de la evaluación de control interno contable, entre otros.	Información publicada oportunamente	OFAIN	N/A	Mensual
	2 Adoptar un Programa de Gestión Documental en el cual se establezcan los procedimientos y lineamientos necesarios para la producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos públicos.	% Avance de Proyecto Implementación de Gestión documental	CORCTG	15/12/2019	N/A
	5 Publicar las nuevas versiones de procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras (Cartilla de Contratistas, Cartilla de Proveedores), así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones.	Documento publicado en pág. Web corporativa.	GEFAD	N/A	Mensual
	6 Publicar mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones de la Corporación.	Información actualizada en página web. Correos para clientes y proveedores	CORCIAL	N/A	Permanente
Subcomponente 3 Instrumentos de gestión de la información	3.1 Revisar, actualizar y publicar el registro de activos de información de la Corporación.	Registro de activos de información actualizado y publicado	CORCTG	I Trim - 2019	N/A

- b. Adoptar un Programa de Gestión Documental (PGD) en el cual se establezcan los procedimientos y lineamientos necesarios para la producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos públicos.
- 1) El Programa de Gestión Documental PGD, como instrumento archivístico, permite administrar eficientemente uno de los recursos más valiosos... la información, la cual puede estar contenida en medios análogos (papel) o electrónicos.
 - 2) El PGD de la corporación fue elaborado el 27 de octubre de 2017, no se encuentra registrado en ISOLUCION y la versión auditada esta desactualizada.
- c. Publicar las nuevas versiones de procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras (Cartilla de Contratistas, Cartilla de Proveedores), así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones. (5)
- 3) En <http://www.cotecmar.com/procesos-seleccion-proveedores>, se encuentra publicada la C-GESLOG-001-Cartilla del Proveedor, la que pretende establecer parámetros objetivos y transparentes de relación con los proveedores, en donde se visualicen claramente las condiciones fijadas para los procesos de clasificación, inscripción, evaluación de desempeño, desarrollo y certificación de proveedores de la Corporación; así como también procura crear la cultura de eficiencia y responsabilidad en cada uno de estos procesos en mención.
 - 4) En <http://www.cotecmar.com/proveedores>, se registran tres (3) procesos abiertos y dos (2) asignados:

Estado proceso: Abierto				
No.	Título	Resumen	Fecha Inicio/Fin	Descargar
3	INVITACIÓN ABIERTA PROCESO DE SELECCIÓN No. ADM-003-19 CONTRATACIÓN PARA EL SERVICIO DE OUTSOURCING DE OFIMÁTICA PARA COTECMAR	COTECMAR busca una solución para la prestación de los servicios de Outsourcing de Ofimática mesa de ayuda, mantenimiento preventivo y correctivo en sitio de equipos de cómputo, presentación de informes que ayuden en la toma de decisiones	2019-04-03 2019-04-25	
2	PROCESO DE SELECCIÓN No. ADM-002-19 CONTRATACIÓN SUMINISTRO DE MADERAS MODALIDAD PORTAL DE PROVEEDORES	La Corporación de Ciencia y Tecnología para el Desarrollo de la Industria Naval, Marítima y Fluvial - COTECMAR, está interesada en recibir ofertas para el SUMINISTRO DE MADERAS MODALIDAD PORTAL DE PROVEEDORES	2019-04-03 2019-04-15	
4	ESTUDIO DE MERCADO 004 SERVICIO DE ALIMENTACIÓN COTECMAR SERVICIO DE ALIMENTACION COTECMAR	COTECMAR, está interesada en recibir ofertas para prestar el servicio de Administración, Comercialización del Casino y la Cafetería, Preparación y Suministro de alimentos.	2019-03-26 2019-04-11	

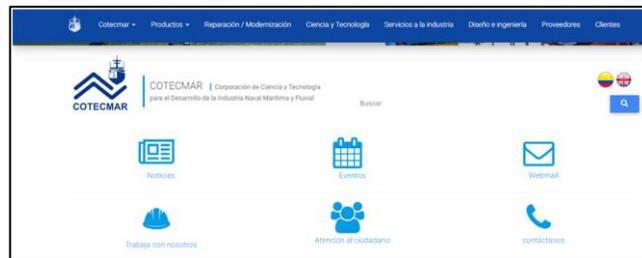
Estado proceso: Asignado

No.	Título	Resumen	Fecha Inicio/Fin	Descargar
1	PROCESO DE SELECCIÓN No. ADM-001-19 CONTRATACION SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE REFRIGERACIÓN	La Corporación de Ciencia y Tecnología para el Desarrollo de la Industria Naval, Marítima y Fluvial - COTECMAR, está interesada en recibir ofertas para el SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE REFRIGERACIÓN PARA COTECMAR.	2019-02-27 2019-03-19	
1	ESTUDIO MERCADO 001 Prestación de Servicio Exámenes Médicos laborales Para Cotecmar año 2019	El alcance del presente estudio de mercado es para prestar el servicio de exámenes médicos laborales de Ingreso, cambio de cargo, periódicos, Post Incapacidad, Seguimiento Post Incapacidad, Reintegro laboral y retiro.	2019-01-15 2019-01-24	

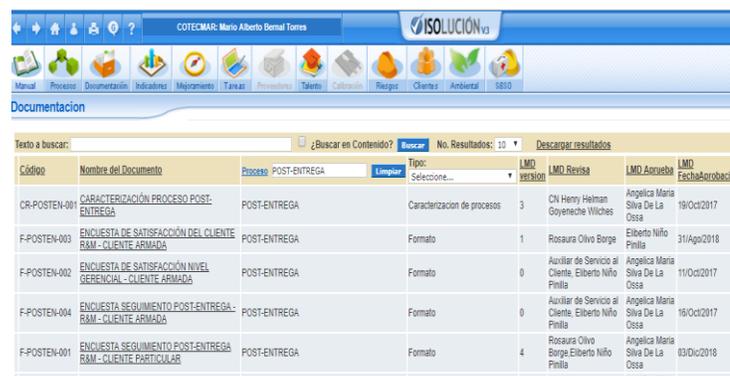
- 5) En página [http:// www.cotecmar.com/ proveedores](http://www.cotecmar.com/proveedores), se registran las comunicaciones a los proveedores: circulares, informes desempeño, facturación electrónica, entre otros documentos.
- d. Publicar mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones de la Corporación. (6)

Los mecanismos de participación:

- 1) Página Web: Atención al ciudadano y contáctanos.



- 2) Correo Electrónico: servicioalcliente@cotecmar.com
- 3) Encuestas de Satisfacción normalizadas en ISOLUCION, herramienta (software) para administrar Sistemas de Gestión.



Código	Nombre del Documento	Proceso	Tipic	LMD version	LMD Revisa	LMD Aprobado	LMD FechaAprobacion
CR-POSTEN-001	CARACTERIZACIÓN PROCESO POST-ENTREGA	POST-ENTREGA	Caracterización de procesos	3	CN Henry Helman Goyeneche Wilches	Angelica Maria Silva De La Ossa	19/Oct/2017
F-POSTEN-003	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE RAM - CLIENTE ARMADA	POST-ENTREGA	Formato	1	Rosaura Olivo Borge	Eilberto Niño Pinilla	31/Ago/2018
F-POSTEN-002	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN NIVEL GERENCIAL - CLIENTE ARMADA	POST-ENTREGA	Formato	0	Auxiliar de Servicio al Cliente: Eilberto Niño Pinilla	Angelica Maria Silva De La Ossa	11/Oct/2017
F-POSTEN-004	ENCUESTA SEGUIMIENTO POST-ENTREGA - RAM - CLIENTE ARMADA	POST-ENTREGA	Formato	0	Auxiliar de Servicio al Cliente: Eilberto Niño Pinilla	Angelica Maria Silva De La Ossa	16/Oct/2017
F-POSTEN-001	ENCUESTA SEGUIMIENTO POST-ENTREGA RAM - CLIENTE PARTICULAR	POST-ENTREGA	Formato	4	Rosaura Olivo Borge Eilberto Niño Pinilla	Angelica Maria Silva De La Ossa	03/Dic/2018

- e. Revisar, actualizar y publicar el registro de activos de información de la Corporación. (3.1)
- 1) COTECMAR, publicó la Directiva Permanente nro.043-PCTMAR-VPEXE del 15 de diciembre de 2016 por medio de la cual se establecen las políticas de seguridad de la información (actualización, desarrollo,

aplicación, conocimiento y supervisión) que deben seguir los funcionarios, contratistas, practicantes y cualquier persona que tenga relación con la Corporación, o que tenga acceso a los activos de información con el propósito de preservar los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

- 2) Activo de Información es todo aquel elemento en que se procesa, almacena o transmite la información y que tiene un valor para la Entidad. Ejemplo: bases de datos, programas de computación, documentos impresos, entre otros.³

D. CONCLUSIONES

1. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se aplica a las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional.
2. En la presente verificación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, se efectuó seguimiento y evaluación del 54% de las actividades registradas, siendo efectivas en el 94.7%.
3. El programa de gestión documental PGD de la corporación fue elaborado el 27 de octubre de 2017, no se encuentra registrado en ISOLUCION y la versión auditada esta desactualizada.

E. RECOMENDACIONES:

A nivel VPEXE, ordenar a quien corresponda que el programa de gestión documental PGD de la corporación, se actualice y se registre en ISOLUCION.

F. PLAN DE MEJORAMIENTO

Con el fin de garantizar el mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno de COTECMAR, se requiere la elaboración del Plan de Mejoramiento por parte de VPEXE, a la recomendación presentada y se cargue en el software de documentación ISOLUCION, módulo mejoramiento, acciones correctivas, auditorias Control Interno con plazo máximo de 30 de mayo/19.

Atentamente,



Capitán de Navío MARIO ALBERTO BERNAL TORRES
Jefe Oficina de Auditoria Interna COTECMAR



Piedad Verena Gonzalez Zarante
Auditor Interno OFAIN

³ Directiva Permanente nro.043-PCTMAR-VPEXE-2016- Anexo A Glosario