

No. 225/ PCTMAR-24

Bogotá D. C, 9 de abril de 2024

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 2024 de COTECMAR.

Con toda atención me permito informar el resultado del asunto en referencia.

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

1. ESTADO SOLITUDES PENDIENTES

1.1 PERÍODOS ANTERIORES

Para el IV trimestre-2023 se recibieron 97 PQRSCD, las cuales fueron atendidas en su totalidad como se presenta en la tabla No.1.

CUARTO TRIMESTRE 2023				
RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
97	97	0	0	0

Tabla No. 1

1.2 PERÍODO ACTUAL

En la tabla No.2 se presentan 154-PQRSCD recibidas y tramitadas en el I trimestre-2024.

PRIMER TRIMESTRE 2024				
RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER (VENCIDAS)	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
154	151	3	0	1,95%

Tabla No.2

1.3 GESTIÓN DE PQRSCD VENCIDAS I TRIMESTRE-2024

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

TOTAL REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
0	0

Tabla No. 3

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR CLASE DE ASUNTO I TRIMESTRE-2024

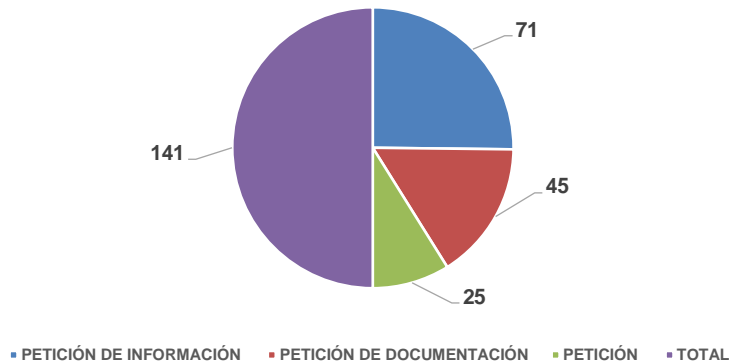
En la gráfica No.1 se evidencia las 154 PQRSCD recibidas por: 141 peticiones, que es la clasificación más significativa, correspondiente al 91,56%; seguida con el 3,25% de cinco sugerencias y consultas, respectivamente; 1,30% de dos quejas; 0,65% de un reclamo y no se presentaron denuncias



Gráfica No.1

Concerniente a las 141 peticiones que es la clasificación más significativa del I trimestre 2024: 71 corresponden a peticiones de información (cotizaciones, visitas profesionales, vinculaciones laborales); 45 corresponden a peticiones de documentación (certificaciones de refofente y laborales) y 25 corresponde a peticiones (embargos, estado de facturas, descuentos laborales, entre otros).

PETICIONES
I TRIMESTRE 2024



Gráfica No. 2

3. SOLICITUDES RECIBIDAS POR CLASE DE ASUNTO I TRIMESTRE - 2024

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

Total, Peticiones: 91,56% que corresponden a aspectos misionales, de personal y de logística y administración.

Total, Quejas: 1,30%. Que corresponde a dos quejas.

Total, Reclamos: 0,65%. Que corresponde a un reclamo por temas misionales

Total, Sugerencias: 3,25% que corresponden a procesos de apoyo internos

Total, Consultas: 3,25% que corresponden a temas misionales.

Total, Denuncias: 0,0%

I TRIMESTRE 2024								
ASPECTOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	TOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	44		1	5	5	0	55	35,71%
ASPECTOS CONTENCIOSOS							0	0,00%
ASPECTOS DE CONTRATACION							0	0,00%
ASPECTOS DE PERSONAL	38	2					40	25,97%
ASPECTO DE LOGISTICA Y ADMINISTRACION	59						59	38,31%
TOTAL	141	2	1	5	5	0	154	100,00%
	91,56%	1,30%	0,65%	3,25%	3,25%	0,00%	100,00%	100,00%

Tabla No. 4

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Para el I trimestre 2024, el canal más utilizado fue el correo electrónico con el 98,70%, el 1,30% de la Línea de Transparencia. Ver tabla No. 5.

CANALES DE RECEPCIÓN		
CANAL DE RECEPCIÓN DE PQRS	CANTIDAD	%
Correo electrónico	152	98,70%
OTROS CANALES DE ATENCIÓN NO DE RECEPCIÓN		
Línea Transparencia	2	1,30%
TOTAL	154	100%

Tabla No. 5

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

En el I trimestre 2024, se efectuó medición de satisfacción de análisis de causas y documentación de acciones correctivas PQRS CD correspondientes al IV trimestre 2023, 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 20 clientes atendidos durante el I trimestre 2024 (11 unidades Armada Nacional y 9 clientes particulares); en la cual se evalúan seis dimensiones por encuesta. La calificación promedio para este período fue de 4,55 en una escala de 1 a 5 que se manifiesta en la D.M No.42222 de 2016¹. Ver Tabla No.6

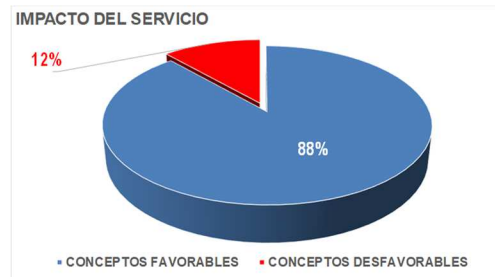
MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN		
TOTAL TRÁMITES EVALUADOS	TOTAL PARTICIPANTES QUE CALIFICARON EL SERVICIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO DE 1 A 5
Se atendieron 20 proyectos: 11 unidades de la Armada Nacional y 9 clientes particulares	20	4,55

CONCEPTOS FAVORABLES		CONCEPTOS DESFAVORABLES	
Felicitaciones	3	Quejas	2
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)	20	Calificación negativa de percepción del servicio: Regular (2.5 a 3.5) y Malo (1 a 2.5)	0
Total	23	Total	3

Tabla No. 6

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

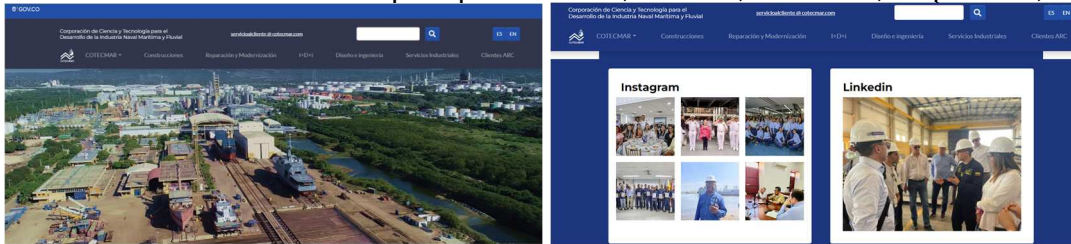
¹ Directiva Ministerial nro.42222. Que trata de la articulación y coordinación de la atención y servicio ciudadano en el sector defensa.



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.



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 y Atención al Ciudadano de COTECMAR; el sistema de prevención y control SAGRILAF y los entes de control que vigilan a COTECMAR.

D. CONCLUSIONES

1. En correlación con las solicitudes tomadas en el I trimestre 2024:

- a) Se recibieron 154 PQRSCD, de las cuales 141 peticiones, que es la clasificación más significativa, correspondiente al 91,56% del total de las éstas.
- b) Le sigue con 3,25% de cinco sugerencias y consultas, respectivamente; 1,30% de dos quejas; 0,65% de un reclamo y no se presentaron denuncias.

- c) Se recibieron tres felicitaciones por parte de dos clientes Armada Nacional y un cliente particular.
2. Pertinente al impacto del servicio en los usuarios, la calificación promedio para este período fue de 4.55.
3. Se evidencia una favorabilidad del 88% por parte de los usuarios. Se atendieron 11 unidades de la Armada Nacional y 9 clientes particulares.

Atentamente,



Vicealmirante LUIS FERNANDO MÁRQUEZ VELOSA
Presidente COTECMAR