



No. 349 / PCTMAR-20

Bogotá D. C, 13 de octubre de 2020

Doctora  
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 III trimestre 2020

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

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS

1. ESTADO SOLITUDES PENDIENTES

1.1 PERÍODOS ANTERIORES

Para el II trimestre-2020 se recibieron 117 PQRSD, las cuales fueron atendidas en su totalidad como se presenta en la tabla no.1.

Tabla No. 1

SEGUNDO TRIMESTRE 2020				
RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	Nº DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
117	117	0	0	0

1.2 PERÍODO ACTUAL

En la tabla no.2 se presentan 91 PQRSD recibidas y tramitadas en el III trimestre-2020.

Tabla no.2

SEGUNDO TRIMESTRE 2020				
RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER (VENCIDAS)	Nº DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
91	91	0	0	0,00%

1.3 GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS II TRIMESTRE-2020

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

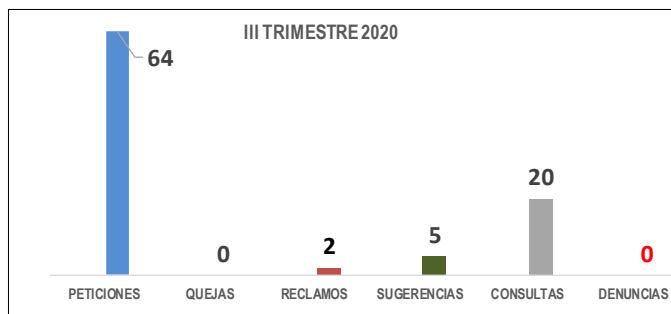
Tabla no. 3

TOTAL REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
0	0

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

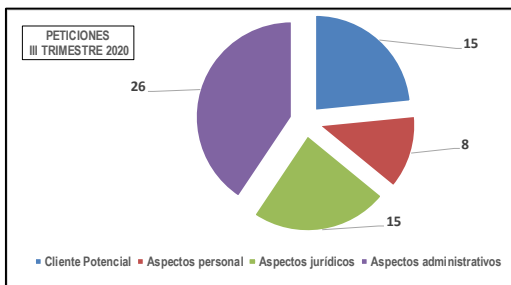
En la gráfica no.1 se evidencia las 91 PQRS recibidas; las 64 peticiones es la clasificación más significativa, corresponde al 70,33%; seguida con el 21,98% de 20 consultas; 5,49% de cinco sugerencias; 2,20% de dos reclamos. No se recibieron quejas y denuncias.

Gráfica no.1



Concerniente con las 64 peticiones que es la clasificación más significativa del III trimestre. 26 corresponden a aspectos administrativos; 15 a clientes potenciales y aspectos jurídicos y ocho aspectos de personal. Ver gráfica no.2.

Gráfica no. 2



**3. SOLICITUDES RECIBIDAS POR CLASE DE ASUNTO III TRIMESTRE - 2020**

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

**Total Peticiones:** 70,33% que corresponden aspectos administrativos, misionales: solicitudes de clientes potenciales e información comercial, entre otros.

**Total Consultas:** 21,98% que corresponden a temas misionales.

**Total Sugerencias:** 5,49% que corresponden a procesos de apoyo internos.

**Total Reclamos:** 2,20% que corresponde a un cliente particular y Armada Nacional respectivamente.

**Total Quejas:** 0%. No se recibieron quejas.

**Total Denuncias:** 0%. No se recibieron denuncias.

Tabla no. 4

III TRIMESTRE 2020								
ASPECTOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	TOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	30		2	5	20		57	62,64%
ASPECTOS DE PERSONAL	8	0					8	8,79%
LINEA DE TRANSPARENCIA								0,00%
ASPECTO DE LOGISTICA Y ADMINISTRACION	26						26	28,57%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>91</b>	<b>100,00%</b>

**4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN**

Para el III trimestre-2020, el canal más utilizado fue el correo electrónico con el 47,25%; el 29,67% en correo recibido al cliente; el 10,99% es presencial; y el 7,69% en correo y el 4,40% corresponde a la página web. Ver tabla no. 5.

Tabla no. 5

CANALES DE RECEPCIÓN		
CANAL DE RECEPCIÓN DE PQRS	CANTIDAD	%
Correo electrónico	43	47,25%
Página Web	4	4,40%
Presencial	10	10,99%
Correo	7	7,69%
Correo servicio al cliente	27	29,67%
OTROS CANALES DE ATENCIÓN NO DE RECEPCIÓN		
Línea Anticorrupción	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>



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

En el II trimestre-2020, se efectuó medición de satisfacción de análisis de causas y documentación de acciones correctivas PQRSD correspondientes al I 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 III trimestre-2020 (nueve clientes particulares y 18 unidades Armada de Colombia y una entidad estatal); en la cual se evalúan seis dimensiones por encuesta. La calificación promedio para este período fue de 4,62 en una escala de 1 a 5 que se manifiesta en la Directiva Ministerial Nro.42222 de 2016<sup>1</sup>.

Tabla Nro. 6

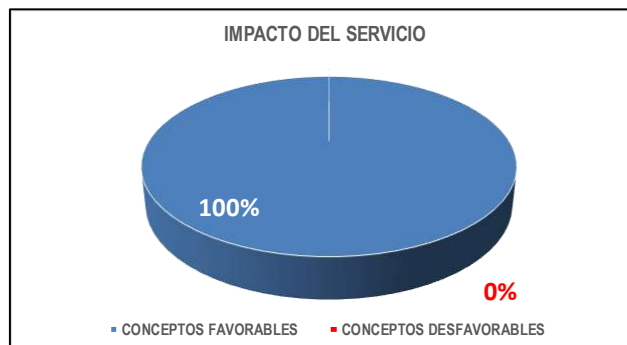
MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN		
TOTAL TRÁMITES EVALUADOS	TOTAL PARTICIPANTES ANTES	CALIFICACIÓN PROMEDIO DE 1 A 5
Se atendieron 28 proyectos: 9 clientes particulares, 18 unidades Armada Nacional y una entidad estatal	28	4,62
Reclamos	0	0,00
Felicitaciones	8	28,00

CONCEPTOS FAVORABLES		CONCEPTOS DESFAVORABLES	
Felicitaciones	8	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)	28	Calificación negativa de percepción del servicio: Regular (2.5 a 3.5) y Malo (1 a 2.5)	0

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

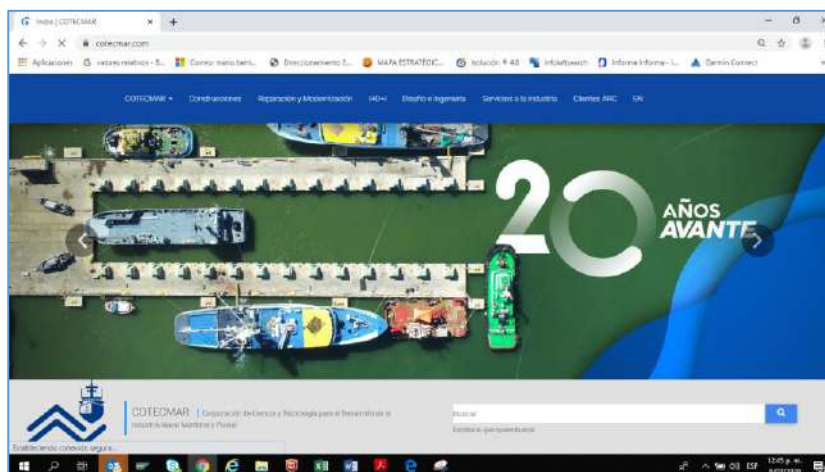
De acuerdo con la información consolidada, se evidencia una percepción de favorabilidad del 100% de COTECMAR por parte de los usuarios. Ver gráfica no.3

Gráfico nro. 3



## B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

A través de la página corporativa [www.cotecmar.com](http://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](http://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 III trimestre-2020:
  - a) Se recibieron 91 PQRSD, de las cuales sesenta y cuatro (64) peticiones es la clasificación más significativa, corresponde al 70,33% del total de las PQRSD.
  - b) Le sigue con 20 consultas equivalentes al 21,98%; 5,49% de cinco sugerencias, 2,20% de dos reclamos. No se recibieron quejas ni denuncias en el trimestre evaluado.
  - c) Se recibieron ocho felicitaciones por parte de seis clientes Armada Nacional y dos clientes particulares.
2. Pertinente al impacto del servicio en los usuarios, la calificación promedio para este período fue de 4.62.
3. Se evidencia una favorabilidad del 100% por parte de los usuarios. El total de proyectos atendidos en el III trimestre fue de 28.

Atentamente,

  
Capitán de Navío MARGARITA ROCIO CARREÑO BENAVIDES  
Vicepresidenta Ejecutiva encargada de las  
funciones de la Presidencia - COTECMAR