



No. 008 PCTMAR-E-22

Bogotá D. C., 7 de enero de 2022

Señora
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 IV trimestre 2021

Con toda atención me permito informar el resultado de la atención y orientación al ciudadano correspondiente al IV trimestre de 2021 de COTECMAR.

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

1. ESTADO SOLITUDES PENDIENTES

1.1 PERÍODOS ANTERIORES

Para el III trimestre-2021 se recibieron 274 PQRSD, las cuales fueron atendidas en su totalidad como se presenta en la tabla no.1.

Tabla No. 1

PERIODO 2021	TERCER TRIMESTRE 2021				
	RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	Nº DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
	274	274	0	0	0

1.2 PERÍODO ACTUAL

En la tabla no.2 se presentan 212 PQRSD recibidas y tramitadas en el IV trimestre-2021.

Tabla No.2

PERIODO 2021	CUARTO TRIMESTRE 2021				
	RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER (VENCIDAS)	Nº DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
	212	210	2	0	0,94%

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: 018005184812 | transparencia@cotecmar.com

1.3 GESTIÓN DE PQRSD VENCIDAS III TRIMESTRE-2021

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

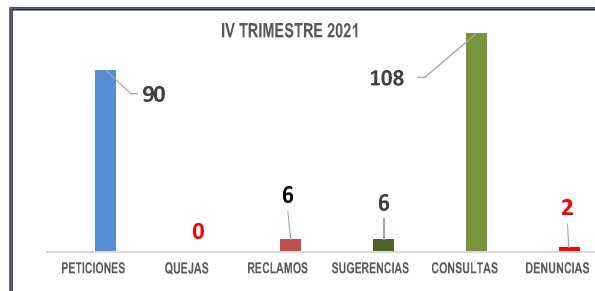
Tabla No. 3

TOTAL REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
0	0

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR CLASE DE ASUNTO IV TRIMESTRE-2021

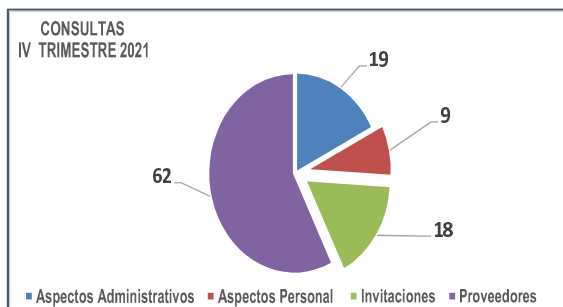
En la gráfica no.1 se evidencia las 212 PQRSD recibidas por:108 consultas es la clasificación más significativa, corresponde al 50,94%; seguida con el 42,45% de 90 peticiones; 2,83% de seis sugerencias y reclamos respectivamente y con el 0,94% correspondiente a dos denuncias.

Gráfica No.1



Concerniente a las 108 consultas que es la clasificación más significativa del IV trimestre 2021: 62 corresponden a proveedores (facturas, cotizaciones, citas de negocios, otros); 19 aspectos administrativos (documentos, certificaciones, otros); 18 a invitaciones (ferias comerciales, ruedas de negocios) y nueve aspectos de personal (hojas de vida).

Gráfica No. 2



3. SOLICITUDES RECIBIDAS POR CLASE DE ASUNTO IV TRIMESTRE - 2021

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

Total Consultas: 50,94% que corresponden a temas misionales: proveedores, información comercial, entre otros.

Total Peticiones: 42,45% que corresponden a aspectos misionales, de logística y administración.

Total Sugerencias: 2,83% que corresponden a procesos de apoyo internos.

Total Reclamos: 2,83% que corresponde a un reclamo de cliente particular y tres cliente Armada Nacional.

Total Quejas: 0%. No se recibieron quejas.

Total Denuncias: 0,94% que corresponde a dos denuncias recibidas en la Línea de Transparencia.

Tabla No. 4

IV TRIMESTRE 2021								
ASPECTOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	TOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	49		6	6	80	2	143	67,45%
ASPECTOS CONTENCIOSOS							0	0,00%
ASPECTOS DE PERSONAL					9		9	4,25%
ASPECTO DE LOGISTICA Y ADMINISTRACION	41				19		60	28,30%
TOTAL	90	0	6	6	108	2	212	100,00%
	42,45%	0,00%	2,83%	2,83%	50,94%	0,94%	100,00%	100,00%

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Para el IV trimestre-2021, el canal más utilizado fue Internet sitio web con el 83,02%; el 13,21% por correo electrónico; el 1,89% por internet chat y el 0,94% en forma presencial oficina física y Línea de Transparencia respectivamente. Ver tabla no. 5.

Tabla No. 5

CANALES DE RECEPCIÓN		
CANAL DE RECEPCIÓN DE PQRS	CANTIDAD	%
Correo electrónico	28	13,21%
INTERNET: CHAT	4	1,89%
INTERNET: SITIO WEB	176	83,02%
PRESENCIAL Oficio físico	2	0,94%
EMPRESAS DE MENSAJERIA Correo		0,00%
OTROS CANALES DE ATENCIÓN NO DE RECEPCIÓN		
Línea Transparencia	2	0,94%
TOTAL	212	100%

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

En el IV trimestre-2021, se efectuó medición de satisfacción de análisis de causas y documentación de acciones correctivas PQRS D correspondientes al III 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 37 clientes atendidos durante el IV trimestre-2021 (8 clientes particulares y 29 unidades de la Armada de Colombia); en la cual se evalúan seis dimensiones por encuesta. La calificación promedio para este período fue de 4,49 en una escala de 1 a 5 que se manifiesta en la Directiva Ministerial Nro.42222 de 2016¹.

Tabla No. 6

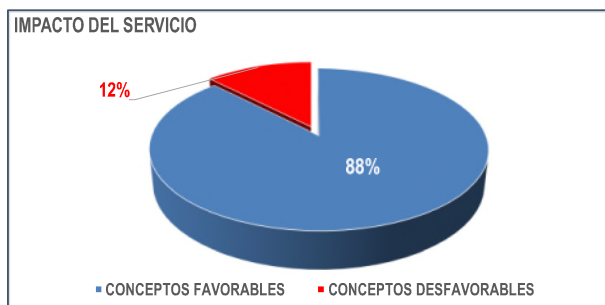
MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN		
TOTAL TRÁMITES EVALUADOS	TOTAL PARTICIPANTES QUE CALIFICARON EL SERVICIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO DE 1 A 5
Se atendieron 37 proyectos: 8 clientes particulares y 29 unidades de la Armada Nacional	37	4,49

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

CONCEPTOS FAVORABLES		CONCEPTOS DESFAVORABLES	
Felicitaciones	6	Quejas	0
Opiniones Positivas	0	Reclamos	6
Agradecimientos	0	Opiniones Negativas	0
Calificación positiva de percepción del servicio: Excelente (4.5 a 5) y Buena (3.5 a 4.5)	37	Calificación negativa de percepción del servicio: Regular (2.5 a 3.5) y Malo (1 a 2.5)	0
Total	43	Total	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

Gráfico 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 Interna; la evaluación independiente del estado del SCI, informe de evaluación del Control Interno Contable: el Plan Anticorrupción de COTECMAR; el informe de evaluación del SCI y de Riesgos; 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 IV trimestre-2021:

- a) Se recibieron 212 PQRSD, de las cuales 108 consultas es la clasificación más significativa, corresponde al 50,94% del total de las estas.
- b) Le sigue con el 42,45% de 90 peticiones; 2,83% de seis sugerencias y reclamos respectivamente y con el 0,94% correspondiente a dos denuncias.
- c) Las dos denuncias fueron recibidas a través de la Línea de Transparencia. La Presidencia de la Corporación ordenó adelantar las respectivas auditorías y fueron presentadas en Comité de Ética.
- d) Se recibieron seis felicitaciones por parte de tres clientes Armada Nacional y tres particulares respectivamente.
- e) Las dos peticiones pendientes por respuestas fueron recibidas en los últimos ocho días hábiles del mes de diciembre-21 y se encuentran en trámite de acuerdo con tiempos establecidos por la Ley.

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: 018005184812 | transparencia@cotecmar.com

Continuación Oficio No. 008 PCTMAR- E- 22

Pág. 7

2. Pertinente al impacto del servicio en los usuarios, la calificación promedio para este período fue de 4.49
3. Se evidencia una favorabilidad del 88% por parte de los usuarios. Se atendieron ocho proyectos particulares y 29 unidades de la Armada Nacional.

Atentamente,



Capitán de Navío RAFAEL LEONARDO CALLAMAND ANDRADE
Vicepresidente de Tecnología y Operaciones encargado de las funciones de la Presidencia de 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: 018005184812 | transparencia@cotecmar.com