

Informe N° 018 /OFAIN-19

Cartagena, D. T. y C. 12 de septiembre mayo de 2019

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

Asunto: Informe “Segunda verificación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano COTECMAR 2019”.

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. Decreto Ley 2641 del 17 de diciembre de 2012 de la Presidencia de la República por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
5. Directiva Ministerial N°42222 del Ministerio de Defensa del 27 de mayo de 2016.
6. Estrategia para la Construcción del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V.2
7. Informe Nro.011-OFAIN-19-Trata Primera verificación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano COTECMAR 2019 del 15 de mayo de 2019.

#### 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/19 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 determinado 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.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Decreto N°124 del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República del 26 de enero de 2016

C. OBSERVACIONES ESPECÍFICAS

Se verificaron los plazos a cumplirse desde el 1 de mayo al 31 de agosto de 2019.

1. Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción

		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO COTECMAR 2019				
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente	Actividades	Entregable o Indicad	Responsable	Plazo	Frecuencia	
Subcomponente 2 Construcción del mapa de riesgos de corrupción	2.1	Revisión y/o actualización de matrices de riesgos por procesos por cambios o materialización de riesgos de corrupción, si los hubiere.	Matrices actualizadas	OFHSEQ	30/06/2019	N/A
	2.2	Revisión y/o actualización de matriz de riesgos de LAFT corporativa por cambios o materialización de riesgos de LAFT, si los hubiere.	Matrices actualizadas	OFHSEQ	30/06/2019	N/A
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1	Inducción y entrenamiento en Gestión de Riesgos (incluye riesgos de corrupción y LAFT para cargos críticos)	Lista de asistencia	OFHSEQ	30/08/2019	N/A
	3.2	Reentrenamiento y sensibilización de conductas sospechosas para los cargos sensibles para LAFT.	Lista de asistencia	OFAIN	30/08/2019	N/A
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1	Desarrollar auditoría interna al sistema de Gestión de Calidad Corporativo, el cual está certificado bajo ISO 9001:2015 (incluye gestión de riesgos)	Informes de Auditorial/Hallazgos en Resolución	OFHSEQ	30/07/2019	N/A

- a. Revisión y/o actualización de matrices de riesgos por procesos por cambios o materialización de riesgos de corrupción, si los hubiere. (2.1)
  - 1) Se revisaron y actualizaron diez matrices de riesgo (Proceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico, Seguimiento y Mejora, subproceso de Análisis Financiero, gestión de la Infraestructura, entre otras).
  - 2) No se materializó riesgo alguno de corrupción.
- b. Revisión y/o actualización de matriz de riesgos de LAFT corporativa por cambios o materialización de riesgos de LAFT, si los hubiere. (2.2)
  - 1) En el periodo evaluado no se ha materializó ningún riesgo LAFT, dejando constancia en los reportes mensuales a la UIAF de reporte operaciones sospechosas (ROS) y operaciones en efectivo.
  - 2) Se registraron 603 verificaciones efectuadas en OFAC o Lista Clinton en el periodo auditado.
- c. Inducción y entrenamiento en Gestión de Riesgos (incluye riesgos de corrupción y LAFT para cargos críticos) (3.1)
  - 1) En el proceso de incorporación de personal para laborar en COTECMAR, se efectuaron 529 inducciones, donde uno de los temas explicados hace referencia a LAFT y riesgos de corrupción
  - 2) En el BOCIN, boletín de la Oficina de Auditoría Interna, se presentan artículos relacionados con corrupción y LAFT.
- d. Reentrenamiento y sensibilización de conductas sospechosas para los cargos sensibles para LAFT. (3.2)

- 1) COTECMAR tiene documentada la M-GRIE-072-Matriz cargos críticos SARLAFT, donde se relacionan 17 cargos ocupados por funcionarios que han acreditado conocimiento en gestión de riesgos LAFT, de tal manera, que se minimicen los riesgos de pérdida de recursos por sanciones, multas de los Organismos de Control, investigaciones y sanciones administrativas y penales, tanto para COTECMAR, como para sus socios y empleados.
- 2) Nueve funcionarios con cargos críticos (Oficial de Cumplimiento, Jefes de Ventas de Reparación y Mantenimiento, Construcciones, ARC y Estatales, Servicios a la Industria, Mercadeo, Analista de Proveedores, Jefe División Tesorería y Supervisor Control Acceso):
  - a) Administran la herramienta de consulta en las listas ONU y CLINTON, dando cumplimiento a las disposiciones legales impartidas en los temas de LAFT.
  - b) Se encuentran en capacidad de identificar señales de alerta y reportarlas al Oficial de Cumplimiento, así como Operaciones Inusuales o Sospechosas.
  - c) Conocen y ejecutan los procedimientos y formatos definidos por COTECMAR que aseguren el debido conocimiento de los proveedores de bienes y servicios; contrato de venta de servicios; candidatos a ser vinculados o por vincular a nómina, en misión, empresas de suministros de bienes y servicios o en comisión ARC.
- e. Desarrollar auditoría interna al sistema de Gestión de Calidad Corporativo, el cual está certificado bajo ISO 9001:2015 (incluye gestión de riesgos) (4.1).
  - 1) En el mes de mayo/19, se desarrolló la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad Corporativo para los proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación para el Desarrollo de la Industria Naval, Marítima y Fluvial. Diseño, Construcción, Reparación, Mantenimiento, Modernización y Conversión de Buques y Artefactos Navales y Servicios a la Industria en COTECMAR, con el fin de determinar la conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, identificando y registrando fortalezas y aspectos que requieren mejoramiento.
  - 2) Se evaluó la eficiencia y eficacia de los procesos mediante un enfoque de gestión de riesgos y los controles establecidos en las Matrices de Riesgos.
  - 3) La Auditoría Interna arrojó los siguientes resultados para el Sistema de Gestión de Calidad:

FORTALEZAS	13
OBSERVACIONES	7
NOTA DE MEJORA	5
NOTA DE CONFORMIDAD	0
TOTAL	25
  - 4) Los resultados obtenidos de la auditoría interna demuestran la implementación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, alineación del Sistema de Gestión de Calidad con el Direccionamiento Estratégico, el enfoque por procesos y la gestión de riesgos con los controles establecidos para su tratamiento.
  - 5) Se detectaron 5 hallazgos (notas de mejora) que se deben atender y tomar las acciones de mejora necesarias para la eficacia del Sistema de Gestión. Se debe tener en cuenta que a noviembre se tiene proyectado realizar auditoría de recertificación, teniendo en cuenta que el certificado ISO 9001:2015 tiene vigencia hasta diciembre del presente año.

- 6) Sigue siendo una fortaleza del Sistema de Gestión de Calidad el compromiso de la Alta Dirección y de los Líderes de procesos que demuestran apropiación de los procedimientos y de los lineamientos del SGC. Además, se resalta la actitud receptiva que mantienen frente a los ejercicios de auditoría, mostrándose siempre dispuestos a escuchar y recibir de manera proactiva y asertiva las recomendaciones y aspectos por mejorar.

2. Componente 1: Servicio al Ciudadano

COTECMAR		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
	1.2	Diseñar y publicar el informe de resultados de la gestión de la vigencia 2018 en la página web corporativa.	Informe de Gestión 2018 publicado en la web	OFPLA	31/07/2019	N/A
	1.3	Diseñar y divulgar piezas comunicativas relacionadas con los resultados de la gestión 2018, a través de la página web, las redes sociales, protectores de pantalla y de escritorio y/o boletines internos.	Piezas comunicativas divulgadas/ videos	OFPLA/CORCIAL	30/06/2019	N/A
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Monitorear la efectividad de la matriz de comunicaciones del SGCC, a través de la auditoría interna. Si es el caso determinar acciones de mejora.	Informe de Auditoría Acciones Correctivas en Resolución.	OFHSEQ	30/06/2019	N/A
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 radiado	OFAIN	N/A	Trimestral
	4.2	Reportar al GESED sobre el óptimo funcionamiento de canales de atención al ciudadano.	Informe radiado	OFAIN	N/A	Semestral
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano (grupos de interés claves)	5.6	Análisis y establecimiento de acciones de mejora frente a los resultados de la satisfacción de clientes.	Acciones de mejoras en resolución	CORCIAL/ GERENCIAS (según se requiera)	N/A	Trimestral

- 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 que información referente los cambios de directivos, políticas internas, estatutos, servicios, regulaciones, localización, horario, cargo a quien dirigirse en caso de reclamo, se encuentra actualizada.

- b. Diseñar y publicar el informe de resultados de la gestión de la vigencia 2018 en la página web corporativa. (1.2)

Sobre las bases metodológicas de la Prospectiva y el Balanced Scorecard, COTECMAR ha actualizado su Direccionamiento Estratégico. En el transcurso de los primeros 18 años de operación, la Corporación ha revisado su planeamiento estratégico en cuatro oportunidades, tomando como variables prioritarias; las necesidades y expectativas de su socio y aliado principal; la Armada Nacional, las políticas de gobierno y las condiciones del mercado. En la actualidad los escenarios están diseñados en tres horizontes de tiempo; corto, mediano y largo plazo; describiendo un futuro en el que COTECMAR se consolide en la región como líder innovador de la Industria Naval, Marítima y Fluvial.

En la página web corporativa <http://www.cotecmar.com> se encuentra publicado el Informe de Gestión 2018 y el Direccionamiento Estratégico.

- c. Diseñar y divulgar piezas comunicativas relacionadas con los resultados de la gestión 2018, a través de la página web, las redes sociales, protectores de pantalla y de escritorio y/o boletines internos. (1.3)
- 1) COTECMAR, a través de la Oficina de Planeación trabajó en la realización del Informe de Gestión de la Corporación para la vigencia 2018, el cual fue publicado y divulgado a través de la página web de la corporación y a su vez, entregado al máximo órgano de la Corporación "Consejo Directivo".
  - 2) Por otra parte, resultados del año 2018 que hacen parte del Informe de Gestión fueron divulgados al personal responsable de los procesos corporativos, en marco de la evaluación del escenario estratégico 2015-2018 el cual sirvió como insumo para la actualización del Direccionamiento Estratégico 2019-2034.
- d. Monitorear la efectividad de la matriz de comunicaciones del SGCC, a través de la auditoría interna. Si es el caso determinar acciones de mejora. (2.1)

En el desarrollo de la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad Corporativo se verificó la efectividad de la MZ-SEGMEJ-022 matriz de comunicaciones, actualizada en octubre 2018. No se encontró novedad.

- e. 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 término de cada trimestre, se reporta al GSED el Informe de atención y orientación al ciudadano. En el periodo auditado se envió el correspondiente al II trimestre de 2019.
  - 2) 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](mailto:servicioalcliente@cotecmar.com); las encuestas de satisfacción de los clientes; la Línea de Transparencia:(01800096909657) / [transparencia@cotecmar.com](mailto:transparencia@cotecmar.com) y los centros de recepción de correspondencia en la Plantas de Mamonal y Bocagrande, casa Comercial y Oficina Bogotá.
- f. Reportar al GSED sobre el óptimo funcionamiento de canales de atención al ciudadano. (4.2)

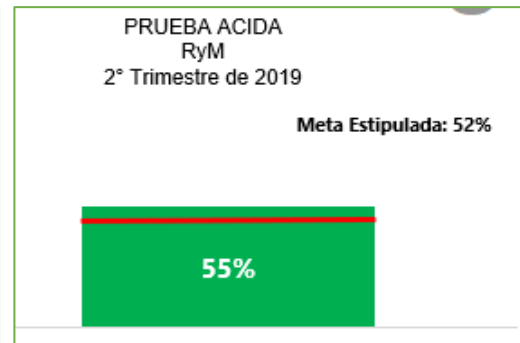
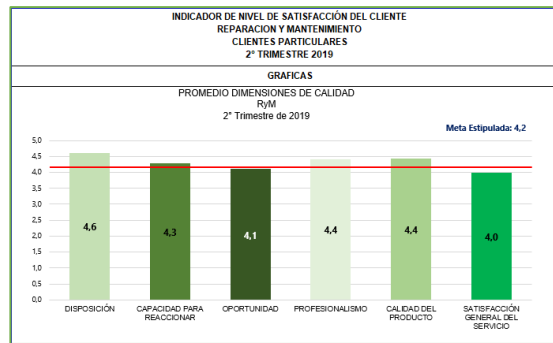
En los informes trimestrales de atención y orientación al ciudadano que se remiten al GSED, se comunica el consolidado de PQRS y los canales de recepción de estas. El canal más utilizado es el de correo electrónico, le sigue correo de servicio al cliente y los oficios entregados en oficinas de recepción corporativa.

- 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, los clientes evaluados la Corporación, mediante el diligenciamiento de encuestas de satisfacción, que presentan seis dimensiones de calidad: disposición, capacidad para reaccionar, oportunidad, profesionalismo, calidad intrínseca y satisfacción general del servicio; lo anterior, con el fin de evaluar y mejorar los servicios ofrecidos.

Además del nivel de satisfacción de dimensiones de calidad (promedio de la sumatoria de los puntajes/ N° encuestas) se evalúa la Prueba Acida (Ponderación total de la satisfacción del cliente) que es el resultado de (Producto del Logaritmo, en base cinco (5) de cada uno de los promedios de las dimensiones de calidad) \* 100.

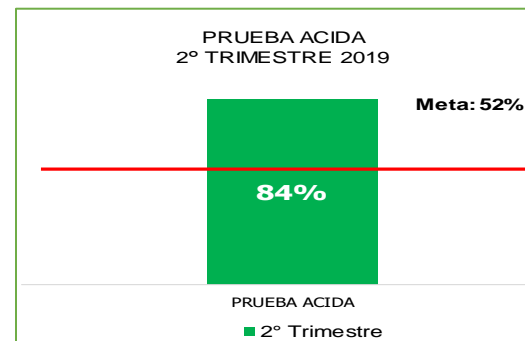
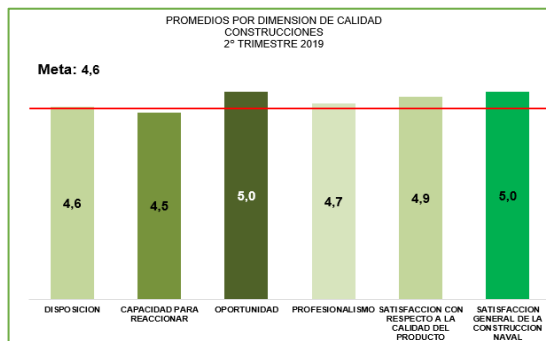
- 1) Cliente: R&M Particulares: De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción (seis clientes), se evidencia que, para el 2° Trimestre de 2019, cuatro de seis dimensiones de calidad cumplieron con la meta establecida para el periodo (4,2), alcanzándose, con base en los criterios de evaluación, una calificación promedio de 4,3, correspondiente a un nivel de Satisfecho, superando la meta establecida para el periodo.



El resultado de la Prueba Acida del segundo trimestre fue del 55%, superando por 3 puntos la meta establecida para el periodo, que es del 52%.

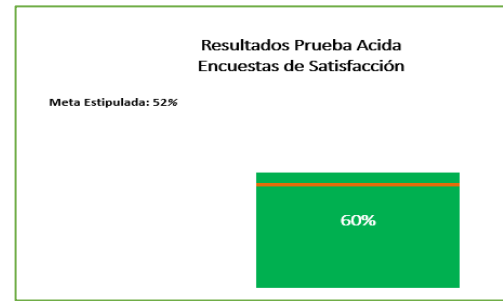
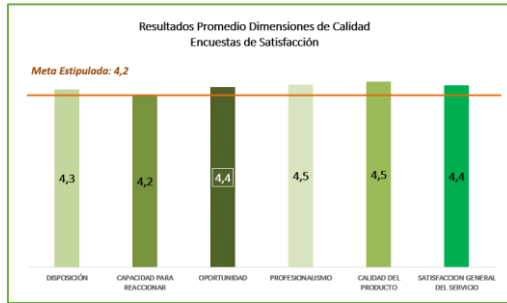
- 2) Cliente Construcciones: De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas (dos clientes) se evidencia que, para el 2° trimestre de 2019, todas de las dimensiones superaron la meta de 4,6 para el periodo, se obtuvo una calificación promedio de 4,8, indicando que el cliente tiene un nivel alto de Satisfacción.

La prueba acida (84%) muestra que a nivel general existe un nivel promedio de Satisfecho en los proyectos evaluados, indicándose que se cumplieron las necesidades y se cumplieron las expectativas del cliente.



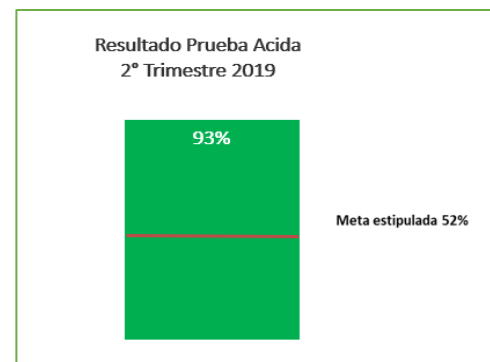
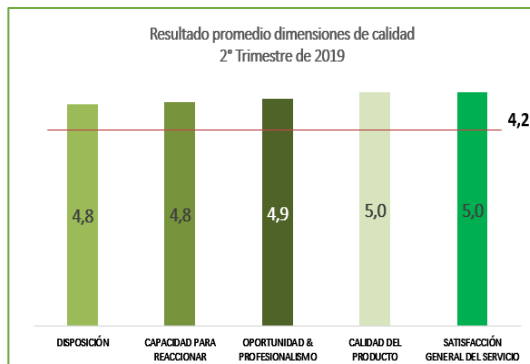
- 3) Cliente Armada Nacional: De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción (nueve clientes), se evidencia que, para el 2° Trimestre de 2019, la satisfacción promedio de los clientes se encuentra en un nivel promedio de Satisfecho, equivalente a una calificación de 4,4, indicando que los trabajos ejecutados cumplieron con las necesidades y expectativas de los clientes encuestados.

Por su parte, la Prueba Acida arrojó un resultado del 60% con respecto a las calificaciones dadas por los clientes en el presente trimestre, encontrándose ocho puntos porcentuales por encima de la meta.



4) Cliente Servicio a la Industria: De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción (seis clientes) se evidencia que, para el 2° trimestre de 2019, todas las dimensiones de calidad cumplieron con la meta establecida para el periodo (4,2), alcanzándose, un nivel de satisfecho de 4,9

Los resultados arrojados por la prueba acida (52%) muestran que se cumplieron las necesidades de los clientes encuestados y se superaron sus expectativas.




### 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 Resolución 7350 de noviembre 23/2013 de la CGR, Sistema de Rendición de Cuentas e Informes (SIRECI). CIRCULAR 005 del 11 de marzo/19:

- a) Se envió certificación avance Plan de Mejoramiento CGR vigencia 2017 a 30 de junio/19. Se expidió certificado por parte del SIRECI, con fecha del 3 de julio/19 consecutivo: 13462019-06-30.
- b) Se envió Plan de Mejoramiento vigencia 2018. Se expidió certificado por parte del SIRECI, con fecha del 3 de julio/19 consecutivo: 13402019-06-05.
- c) Se envió Informe Gestión Contractual a 30 de junio de 2019. Se expidió certificado por parte del SIRECI, con fecha del 12 de julio/19 consecutivo: 13432019-06-30.

- d) Con oficio nro.011-OFAIN-19, se publicó en [www.cotecmar.com](http://www.cotecmar.com), link Auditoría Interna Plan Anticorrupción de COTECMAR, la primera verificación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano COTECMAR 2019.

		<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO COTECMAR 2019</b>				
<b>Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información Pública</b>						
Subcomponente	Actividades	Entregable o	Responsabi	Plazo	Frecuencia	
<b>Subcomponente 1 y 2 Lineamientos de transparencia</b>	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
	3	Publicar los informes de gestión	Documento publicado en pág. Web corporativa.	OFPLA	30/07/2019	N/A
	4	Publicar los informes de auditoría.	Documento publicado en pág. Web corporativa.	OFAIN	30/06/2019	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
<b>Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad</b>	4.1	Verificar el cumplimiento de la página web corporativa frente a los requisitos de la norma NTC 5854 de 2011 en cuanto garantizar el derecho al acceso de la información pública a los grupos de interés.	Diagnostico gro reporte de cumplimiento/ Ajustes o mejoras que no necesiten recursos/ Solicitud de recursos para el cierre de la brecha identificada	CORCIAL	29/07/2019	N/A

b. Publicar los informes de gestión (3)

- 1) En la página web corporativa <http://www.cotecmar.com> se encuentra publicado el Informe de Gestión 2018 y el Direccionamiento Estratégico.
- 2) En el Consejo Ordinario del 23 de agosto se presentó el Informe de Gestión del primer semestre de 2019. A la fecha no se ha publicado.

c. Publicar los informes de auditoría (4)

En la página web corporativa <http://www.cotecmar.com>, link COTECMAR-auditoria, se encuentra publicado el oficio No.2019EE006345-CGR del 29 de mayo de 2019, trata informe final de la Auditoría Financiera vigencia fiscal 2018 con los siguientes resultados:

- 1) Con fundamento en la opinión contable y presupuestal, la CGR FENECE la cuenta fiscal de COTECMAR, vigencia 2018.
- 2) En opinión de la CGR, como resultado del análisis, los Estados Contables con corte a 31 de diciembre de 2018 de la Corporación presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera de conformidad, con los principios prescritos por el Contador General de la Nación.
- 3) La evaluación sobre la calidad y eficiencia de Control Interno Financiero arrojó una clasificación de ADECUADO sobre sus componentes, la calidad y eficiencia del control interno financiero fue de 1.000



correspondiente a EFICIENTE debido a que cuenta con políticas, actividades de control y monitoreo para cada una de las labores realizadas por COTECMAR relacionadas con el manejo financiero

- 4) El presupuesto de COTECMAR fue ejecutado en todos los aspectos materiales de conformidad con el marco normativo aplicable.
  - 5) Se señala la efectividad del plan de mejoramiento: de 35 metas se cumplieron 32 y se evidencia que en su mayoría las acciones implementadas fueron orientadas a corregir el origen de las deficiencias observadas.
  - 6) Como resultado de la Auditoria Financiera se estableció un (1) hallazgo administrativo. Trata sobre el acta conciliación del contrato Interadministrativo No.0032-ARC-BN6 2018 del 26/01/2018.
- d. 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)

- 1) 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.
- 2) En el periodo auditado se adelantaron ciento treinta y ocho verificaciones y actualizaciones de:

Caracterización	Disposición	Directiva	Formatos	Guías	Instructivos	Manuales	Matrices de Riesgos	Perfil de Cargo	Procedimientos	Planes	Programas	Reglamento	Total
2	40	1	43	3	8	2	10	2	19	2	5	1	138

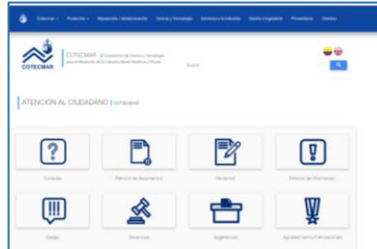
- 3) En <http://www.cotecmar.com/proveedores>, se registran cuatro (4) procesos abiertos y uno (1) asignado:

No.	Título	Resumen	Fecha Inicio/Fin	Descargar
10	PROCESO DE SELECCIÓN No. ADM-010-19 INVITACIÓN ABIERTA PROCESO DE SELECCIÓN No. ADM-010-19: SUMINISTRO DE BOTAS DE SEGURIDAD DIELECTRICA MODALIDAD PORTAL	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 BOTAS DE SEGURIDAD DIELECTRICA PARA COTECMAR.	2019-08-06 2019-08-28	
9	PROCESO DE SELECCIÓN No. ADM-009-19 INVITACIÓN ABIERTA PROCESO DE SELECCIÓN No. ADM-009-19: SUMINISTRO DE FILTROS INDUSTRIALES 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 FILTROS INDUSTRIALES PARA COTECMAR.	2019-07-23 2019-08-06	
7	ESTUDIO DE MERCADO 007 - VENTA, RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN FINAL RESIDUOS NO FERROSOS VENTA, RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN FINAL RESIDUOS NO FERROSOS	VENTA, RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN FINAL RESIDUOS NO FERROSOS	2019-07-12 2019-08-02	
4	INVITACIÓN ABIERTA PARA EL PROCESO DE SELECCIÓN ADM-04-2019 INVITACIÓN ABIERTA PARA EL PROCESO DE SELECCIÓN ADM-04-2019: LICENCIAMIENTO DEL DISEÑO, SERVICIO Y ASISTENCIA TÉCNICA Y SUMINISTRO OPCIONAL PAQUETE DE UN BUQUE DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICO MARINA	El presente RFP, tiene por objeto invitar a los interesados que cuenten con información y posean la capacidad de ofertar el LICENCIAMIENTO DEL DISEÑO, SERVICIOS TÉCNICOS, ASISTENCIA TÉCNICA Y EL SUMINISTRO OPCIONAL DEL PAQUETE DE MATERIALES	2019-06-05 2019-08-16	

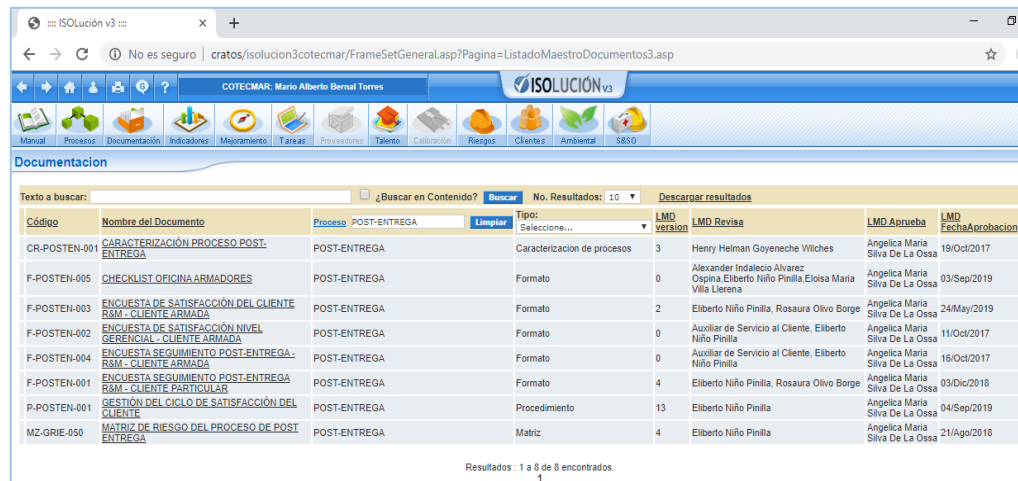
- e. Publicar mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones de la Corporación. (6)

Los mecanismos de participación:

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



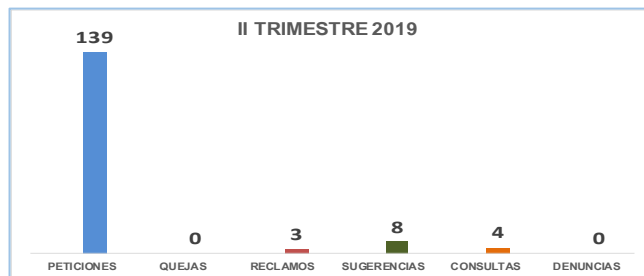
- 2) Correo Electrónico: [servicioalcliente@cotecmar.com](mailto:servicioalcliente@cotecmar.com) y línea transparencia: [transparencia@cotecmar.com](mailto:transparencia@cotecmar.com)
- 3) Encuestas de Satisfacción normalizadas en ISOLUCION, herramienta (software) para administrar Sistemas de Gestión.



Código	Nombre del Documento	Proceso	POST-ENTREGA	Limpiar	Tipo:	LMD	LMD	LMD	LMD
					Seleccione...	version	Revisa	Aprobada	FechaAprobacion
CR-POSTEN-001	CARACTERIZACIÓN PROCESO POST-ENTREGA	POST-ENTREGA			Caracterización de procesos	3	Henry Helman Goyeneche Wilches	Angelica Maria Silva De La Ossa	19/Oct/2017
F-POSTEN-005	CHECKLIST OFICINA ARMADORES	POST-ENTREGA			Formato	0	Alexander Indalecio Alvarez Ospina Eliberto Niño Pinilla Eloisa Maria Villa Llerena	Angelica Maria Silva De La Ossa	03/Sep/2019
F-POSTEN-003	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE R&M - CLIENTE ARMADA	POST-ENTREGA			Formato	2	Eliberto Niño Pinilla, Rosaura Olivo Borge	Angelica Maria Silva De La Ossa	24/May/2019
F-POSTEN-002	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN NIVEL GERENCIAL - CLIENTE ARMADA	POST-ENTREGA			Formato	0	Auxiliar de Servicio al Cliente Eliberto Niño Pinilla	Angelica Maria Silva De La Ossa	11/Oct/2017
F-POSTEN-004	ENCUESTA SEGUIMIENTO POST-ENTREGA - R&M - CLIENTE ARMADA	POST-ENTREGA			Formato	0	Auxiliar de Servicio al Cliente Eliberto Niño Pinilla	Angelica Maria Silva De La Ossa	16/Oct/2017
F-POSTEN-001	ENCUESTA SEGUIMIENTO POST-ENTREGA R&M - CLIENTE PARTICULAR	POST-ENTREGA			Formato	4	Eliberto Niño Pinilla, Rosaura Olivo Borge	Angelica Maria Silva De La Ossa	03/Dic/2018
P-POSTEN-001	GESTIÓN DEL CICLO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	POST-ENTREGA			Procedimiento	13	Eliberto Niño Pinilla	Angelica Maria Silva De La Ossa	04/Sep/2019
MZ-GRIE-050	MATRIZ DE RIESGO DEL PROCESO DE POST-ENTREGA	POST-ENTREGA			Matriz	4	Eliberto Niño Pinilla	Angelica Maria Silva De La Ossa	21/Ago/2018

- 4) Con el oficio nro.302-PCTMAR-19, dirigido la señora Coordinadora Atención y Orientación al Ciudadano Ministerio de Defensa Nacional, del 5 de julio/19, se comunica el resultado de la atención y orientación al ciudadano correspondiente al II trimestre de 2019 de COTECMAR.

En la gráfica se evidencia las 154 PQRS recibidas; las 139 peticiones es la clasificación más significativa, corresponde al 90,26%; seguida con el 5,19% de sugerencias, consultas con el 2,60% y reclamos 1,95%. No se recibieron denuncias en la Línea de Transparencia.



- f. Revisar, actualizar y publicar el registro de activos de información de la Corporación. (4.1)
- 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.<sup>2</sup>

#### 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 51% de las actividades registradas, con un cumplimiento del 94.%.

E. RECOMENDACIONES: N/A

F. PLAN DE MEJORAMIENTO. N/A

Atentamente,



Capitán de Navío (RA) MARIO ALBERTO BERNAL TORRES  
Jefe Oficina de Auditoría Interna COTECMAR



Piedad Verena Gonzalez Zarante  
Auditor Interno OFAIN

<sup>2</sup> Directiva Permanente nro.043-PCTMAR-VPEXE-2016- Anexo A Glosario