

No. 022 / PCTMAR-25

Bogotá D. C, 15 de enero de 2025

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 IV trimestre 2024 de COTECMAR.

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

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, CONSULTAS, DENUNCIAS (PQRSCD)

1. ESTADO SOLITUDES PENDIENTES

1.1 PERÍODOS ANTERIORES

Para el III trimestre-2024 se recibieron 144-PQRSCD, las cuales fueron atendidas en su totalidad como se presenta en la tabla No.1.

TERCER TRIMESTRE 2024				
RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
144	144	0	0	0

Tabla No. 1

1.2 PERÍODO ACTUAL

En la tabla No.2 se presentan 78-PQRSCD recibidas y tramitadas en el IV trimestre-2024.

CUARTO TRIMESTRE 2024				
RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER (VENCIDAS)	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
78	78	0	0	0,00%

Tabla No.2

1.3 GESTIÓN DE PQRSCD VENCIDAS III TRIMESTRE-2024

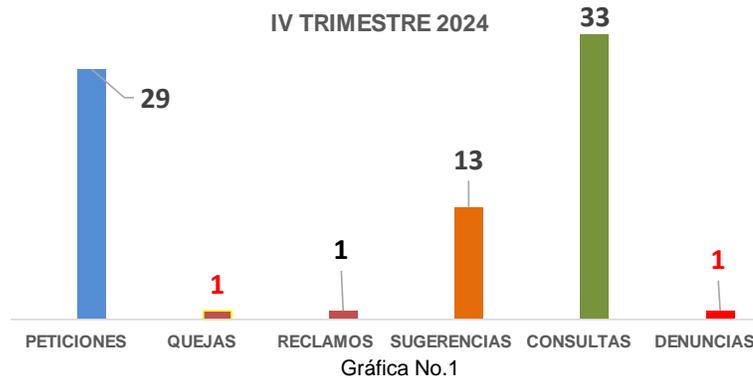
Hace referencia a la reiteración efectuada por una vez a las Gerencias y Oficinas competentes de dar respuestas a las PQRSCD.

TOTAL REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
0	0

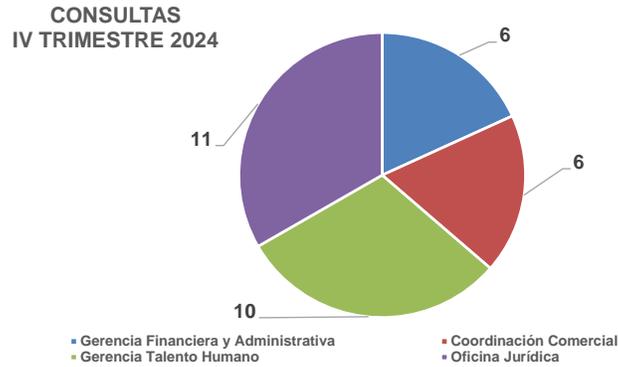
Tabla No. 3

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

En la gráfica No.1 se evidencia las 78-PQRSCD recibidas por: 33 consultas, que es la clasificación más significativa, correspondiente al 42,31%; seguida con el 37,18% de 29 peticiones; 16,67% de 13 sugerencias y el 1,28% que corresponde a una queja, reclamo y denuncia, respectivamente.



Concerniente a las 33 consultas que es la clasificación más significativa del IV trimestre 2024: 11 corresponden a la Oficina Jurídica (notificaciones, citaciones); 10 corresponden a la Gerencia de Talento Humano (certificaciones laborales, solicitudes de práctica, descuentos laborales); 6 conciernen a la Gerencia Financiera y Administrativa (certificaciones de retefuente, ICA, IVA, referencias comerciales) y 6 corresponden a la Coordinación Comercial (invitaciones a ferias, solicitud de stand para Colombiamar 2025). Ver gráfica No.2



Gráfica No. 2

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

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

Total, Peticiones: 37,18% que corresponden a aspectos misionales, de personal y de logística y administración.

Total, Quejas: 1,28%. Concerniente a una queja recibida en la Línea de Transparencia.

Total, Reclamos: 1,28%. Referente a un cliente Armada Nacional.

Total, Sugerencias: 16,67% que corresponden a procesos de apoyo internos

Total, Consultas: 42,31% que pertenecen a temas misionales.

Total, Denuncias: 1,28%. Concerniente a una queja recibida en la Línea de Transparencia.

IV TRIMESTRE 2024								
ASPECTOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	TOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	2		1	13	6	1	23	29,49%
ASPECTOS CONTENCIOSOS							0	0,00%
ASPECTOS DE CONTRATACION							0	0,00%
ASPECTOS DE PERSONAL	20	1			21		42	53,85%
ASPECTO DE LOGISTICA Y ADMINISTRACION	7				6		13	16,67%
TOTAL	29	1	1	13	33	1	78	100,00%
	37,18%	1,28%	1,28%	16,67%	42,31%	1,28%	100,00%	100,00%

Tabla No. 4

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Para el IV trimestre 2024, el canal más utilizado fue el correo electrónico con el 97,44% y el 2.56% por la Línea de Transparencia, respectivamente. Ver tabla No. 5.

CANALES DE RECEPCIÓN		
CANAL DE RECEPCIÓN DE PQRS	CANTIDAD	%
Correo electrónico	76	97,44%
OTROS CANALES DE ATENCIÓN NO DE RECEPCIÓN		
Línea Transparencia	2	2,56%
TOTAL	78	100%

Tabla No. 5

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

Se efectuó la medición de satisfacción del análisis de causas y documentación de acciones correctivas PQRS CD correspondiente al III trimestre 2024, evidenciándose las acciones correctivas, en instrucciones impartidas en el Comité de Negociación y Ventas por parte del señor Presidente de la Corporación.

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 40 clientes atendidos durante el IV trimestre 2024 (25 unidades de la Armada Nacional y 15 clientes particulares); en la cual se evalúan seis dimensiones por encuesta.

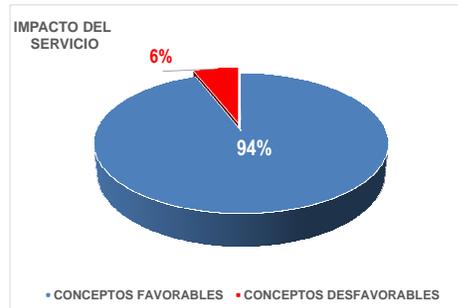
La calificación promedio para este período fue de 4,55 en una escala de 1 a 5 que se manifiesta en la D.M No.42222 de 2016¹. Ver Tabla No.6

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN			
TOTAL TRÁMITES EVALUADOS	TOTAL PARTICIPANTES QUE CALIFICARON EL SERVICIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO DE 1 A 5	
Se atendieron 40 proyectos: 25 unidades de la Armada Nacional y 15 clientes particulares	40	4,78	
CONCEPTOS FAVORABLES		CONCEPTOS DESFAVORABLES	
Felicitaciones	9	Quejas	1
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)	39	Calificación negativa de percepción del servicio: Regular (2.5 a 3.5) y Malo (1 a 2.5)	1
Total	48	Total	3

Tabla No. 6

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

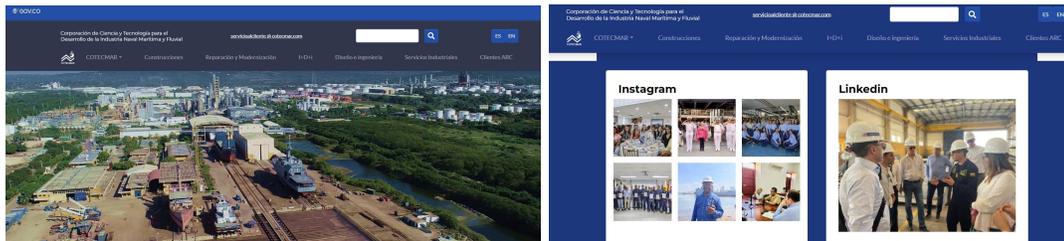
De acuerdo con la información consolidada, se evidencia una percepción de favorabilidad del 94% de COTECMAR por parte de los usuarios. Ver gráfica No.3



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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, denuncias (PQRSCD) recibidas en el IV trimestre 2024:

- a) Se recibieron 78 PQRSCD, de las cuales 33 consultas, que es la clasificación más significativa, correspondiente al 42,31%.
 - b) Seguida con el 37,18% de 29 peticiones; 16,67% de 13 sugerencias y el 1,28% que corresponde a una queja, reclamo y denuncia, respectivamente.
 - c) Se recibieron nueve felicitaciones por parte de seis clientes Armada Nacional y tres clientes particulares.
2. En lo pertinente al impacto del servicio en los usuarios, la calificación promedio para este período fue de 4.78
 3. Se evidencia una favorabilidad del 96% por parte de los usuarios. Se atendieron 25 unidades de la Armada Nacional y 15 clientes particulares.

Atentamente,



Vicealmirante LUIS FERNANDO MÁRQUEZ VELOSA
Presidente COTECMAR