

No.446 /PCTMAR-25

Bogotá D.C., 07 de julio 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 COTECMAR - II trimestre 2025

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 I trimestre 2025 se recibieron 91 PQRSCD, las cuales fueron atendidas en su totalidad como se presenta en la tabla No.1.

PRIMER TRIMESTRE 2025				
RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	Nº DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
91	91	0	0	0

Tabla No. 1
PQRSCD I Trimestre 2025

1.2 PERÍODO ACTUAL

En la tabla No.2 se presentan 108-PQRSCD recibidas y tramitadas en el II trimestre-2025.

SEGUNDO TRIMESTRE 2025				
RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER (VENCIDAS)	Nº DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
108	107	1	0	0,93%

Tabla No.2
PQRSCD II Trimestre 2025

1.3 GESTIÓN DE PQRSCD VENCIDAS - I TRIMESTRE 2025

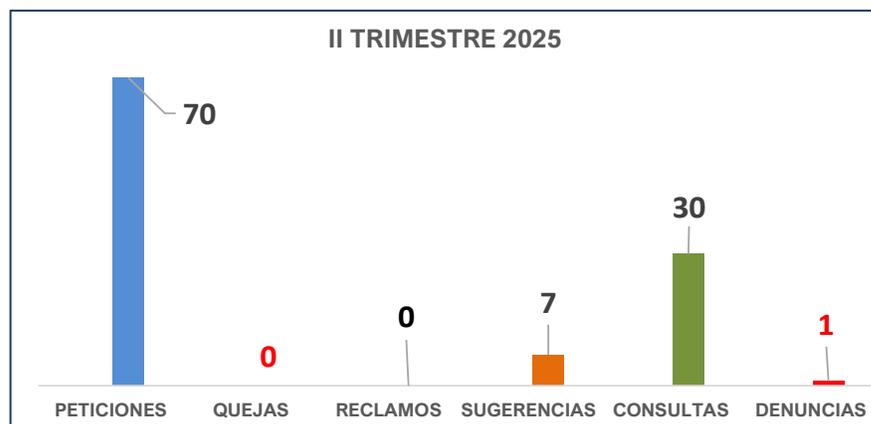
Hace referencia a la reiteración efectuada por una vez a las Gerencias y Oficinas competentes de dar respuestas a las PQRSCD.

TOTAL REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
0	0

Tabla No. 4
PQRSCD vencidas I TRIM. 2025

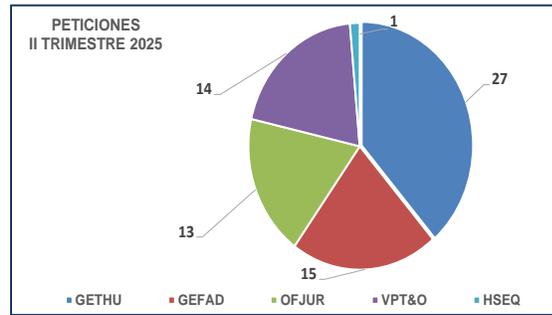
2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR CLASE DE ASUNTO - II TRIMESTRE 2025

En la gráfica No.1 se evidencia las 108-PQRSCD recibidas por: 70 peticiones, que es la clasificación más significativa, correspondiente al 64,81%; seguida con el 27,78% de 30 consultas; 6,48% de 7 sugerencias y del 0,93% de una denuncia. No se reportaron quejas y reclamos.



Gráfica No.1
PQRSCD II TRIM. 2025

Referente a las 70 peticiones que es la clasificación más significativa del II trimestre 2025: 27 corresponden a la Gerencia de Talento Humano GETHU - (Solicitudes de información laboral); 15 conciernen a la Gerencia Financiera y Administrativa GEFAD - (Certificaciones de retefuente); 13 incumben a la Oficina Jurídica OFJUR (Peticiones); 14 pertenecen a la Vicepresidencia de Operaciones VPT&O (Información relacionada con CAPS-Amazonas, información embarcadero y atención a campesinos) y uno atañe a la Oficina de Sistemas de Integrados de Gestión HSEQ- (Formato único de reporte de Accidentes de Trabajo FURAL y ARL). Ver gráfica No.2



Gráfica No. 2
Peticiones II TRIM 2025

3. SOLICITUDES RECIBIDAS POR CLASE DE ASUNTO - II TRIMESTRE 2025

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

Total, Peticiones: 64,81% que corresponden a aspectos misionales, de personal y de logística y administración.

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

Total, Reclamos: 0%. No se recibieron reclamos.

Total, Sugerencias: 6,48% que corresponden a procesos de apoyo internos

Total, Consultas: 27,78% que pertenecen a aspectos misionales, de personal y logística y administración.

Total, Denuncias: 0,93%. Que corresponde a denuncia recibida por la Gerente de Talento Humano, se presentó en Comité Extraordinario de Ética e Integridad a la alta dirección.

II TRIMESTRE 2025								
ASPECTOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	TOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	14	0	0	5	7	1	27	25,00%
ASPECTOS CONTENCIOSOS							0	0,00%
ASPECTOS DE CONTRATACION							0	0,00%
ASPECTOS DE PERSONAL	41	0		2	5		48	44,44%
ASPECTO DE LOGISTICA Y ADMINISTRACION	15				18		33	30,56%
TOTAL	70	0	0	7	30	1	108	100,00%
	64,81%	0,00%	0,00%	6,48%	27,78%	0,93%	100,00%	100,00%

Tabla No. 4
Solicitudes por Clase de Asunto - II TRIM 2025

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Para el II trimestre 2025, el canal más utilizado fue el correo electrónico con el 99,07%. Ver tabla No. 5.

CANALES DE RECEPCIÓN		
CANAL DE RECEPCIÓN DE PQRS	CANTIDAD	%
Correo electrónico	107	99,07%
OTROS CANALES DE ATENCIÓN NO DE RECEPCIÓN		
Línea Transparencia	0	0,00%
Atención Telefónica	1	0,93%
TOTAL	108	100%

Tabla No. 5
Solicitudes por Medio Recepción - II TRIM 2025

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS PQRSCD.

Se efectuó la medición de satisfacción del análisis de causas y documentación de acciones correctivas PQRSCD correspondiente al I trimestre 2025, 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 31 clientes atendidos durante el II trimestre 2025 (20 unidades de la Armada Nacional y 11 clientes particulares); en la cual se evalúan seis dimensiones por encuesta.

La calificación promedio para este período fue de 4,72 en una escala de 1 a 5 que se manifiesta en la D.M No.42222 de 2016¹. Ver Tabla No.6

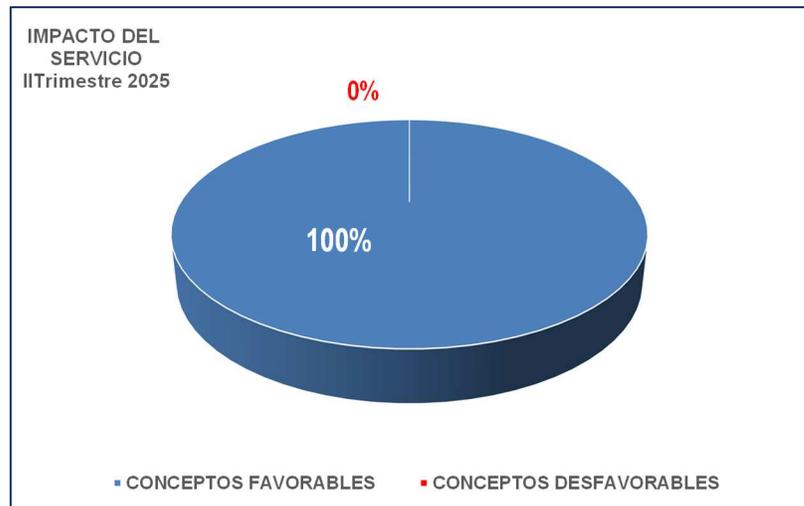
MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN		
TOTAL TRÁMITES EVALUADOS	TOTAL PARTICIPANTES QUE CALIFICARON EL SERVICIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO DE 1 A 5
Se atendieron 31 proyectos: 20 unidades de la Armada Nacional y 11 clientes particulares	31	4,72

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	0
Agradecimientos	0	Opiniones Negativas	0
Calificación positiva de percepción del servicio: Excelente (4.5 a 5) y Buena (3.5 a 4.5)	31	Calificación negativa de percepción del servicio: Regular (2.5 a 3.5) y Malo (1 a 2.5)	0
Total	37	Total	0

Tabla No. 6
Impacto del servicio en los usuarios

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



Gráfica No. 3
Impacto del servicio II TRIM 2025

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 enlace <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 SAGRILAFIT 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 II trimestre 2025:

- a) Se recibieron 108 PQRSCD, de las cuales 70 peticiones, que es la clasificación más significativa, correspondiente al 64,81%.
- b) Seguida con el 27,78% de 30 consultas; 6,48% de 7 sugerencias: No se reportaron quejas y reclamos. Una denuncia que corresponde al 0,93% recibida por la Gerente de Talento Humano, se presentó en Comité Extraordinario de Ética e Integridad a la alta dirección.
- c) Se recibieron cuatro felicitaciones por parte de tres clientes particulares y uno cliente Armada Nacional.



2. En lo pertinente al impacto del servicio en los usuarios, la calificación promedio para este período fue de 4.7
3. Se evidencia una favorabilidad del 98% por parte de los usuarios. Se atendieron 28 unidades de la Armada Nacional y 11 clientes particulares.
4. Referente a las cuatro peticiones pendiente por dar respuesta, se encuentra en el trámite de acuerdo con los tiempos establecidos por la Ley.

Atentamente,

Vicealmirante LUIS FERNANDO MÁRQUEZ VELOSA
Presidente COTECMAR