

MEMORANDO

(– MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC)

Bogotá D. C. Noviembre 04 de 2016

PARA: Capitán de Navío
ESTEBAN URIBE ALZATE
Coordinador Grupo de Coordinación General

DE: Profesional de Defensa
ADRIANA ALARCÓN TORRES
Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana

ASUNTO: Informe interno sistema de atención al ciudadano (01 de julio/16 al 30 de septiembre/16)

Con toda atención me permito dar a conocer el informe del sistema de atención al ciudadano, comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2016.

1. Peticiones recibidas

Del 01 de julio al 30 de septiembre de 2016, se registraron en el sistema **376** modalidades de petición.

1.1. Tipo de petición

Modalidad	Número recibidas	%
Consulta		
Sin clasificar	2	0,53%
Felicitación		
A la Entidad	2	0,53%
Petición de información		
Documentos	4	1,06%



7bEw gJny +3O EGaT 1cFO DIn8 FIW=
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



Información General	211	56,12%
Normatividad	1	0,27%
Requisitos del trámite	18	4,79%
Petición de interés general o particular		
Estado del trámite	61	16,22%
Reconocimiento de un Derecho	22	5,85%
Peticiones entre Autoridades		
Peticiones entre Autoridades	21	5,59%
Presunta irregularidad		
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	8	2,13%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	6	1,60%
Presunta violación al régimen disciplinario	2	0,53%
Queja		
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	3	0,80%
Reclamo		
Demora en el tiempo de entrega del trámite	6	1,60%
Fallas en los canales de comunicación	1	0,27%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	3	0,80%
Sugerencia		
A un proceso	5	1,33%
Total general	376	100%

1.2. Modalidades de petición por dependencia

Dependencias de la Entidad o de la fuerza	Peticiones		Quejas		Reclamos		Sugerencias		Presunta irregularidad		Consultas		Subtotal	
Capitanía de Puerto de Buenaventura	16	4.27%			1	0.26%							17	4.54%
Capitanía de Puerto de Tumaco	1	0.26%					1	0.26%	2	0.53%			4	1.06%
Capitanía de Puerto de Barranquilla	1	0.26%											1	0.26%
Capitanía de Puerto de Santa	6	1.6%							2	0.53%			8	2.13%



“Consolidemos nuestro país marítimo”
 Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



7bEWgUjv +3QEGaT1cFO DING FIW= Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



Marta														
Capitanía de Puerto de Cartagena	6	1.6%	1	026%					4	1.06%			11	2.94%
Capitanía de Puerto de Riohacha	1	0.26%											1	0.26%
Capitanía de Puerto de San Andrés	4	1.06%									1	0.26%	5	1.33%
Capitanía de Puerto de Turbo	2	0.53%							1	0.26%			3	0.8%
Capitanía de Puerto de Coveñas	8	2.13%							2	0.53%			10	2.67%
Capitanía de Puerto de Bahía Solano	2	0.53%											2	0.53%
Capitanía de Puerto de Puerto Bolívar									1	0.26%			1	0.26%
Capitanía de Puerto de Puerto Carreño	1	0.26%											1	0.26%
Capitanía de Puerto de Puerto Leguízamo	1	0.26%											1	0.26%
CCCP	3	0.8%											3	0.8%
CIOH	3	0.8%											3	0.8%
Subdemar (Investigación científica)	3	0.8%											3	0.8%
Subdemar (Litorales)	7	1.87%											7	1.87%
Subdemar (Señalización marítima)	1	0.26%											1	0.26%
Submerc (Transporte y certificación)	135	36.09%			8	2.13%	3	0.8%	1	0.26%			147	39.3%
Subafin (Financiera)	7	1.87%											7	1.87%
Subafin (Contratos)	1	0.26%											1	0.26%
Subafin (Área de Material)	1	0.26%											1	0.26%
Asimpo (CTM)	1	0.26%											1	0.26%
Grudhu (Grupo)	3	0.8%											3	0.8%

Documento firmado digitalmente



“Consolidemos nuestro país marítimo”
 Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



de Desarrollo Humano)															
Grupo Intendencia Regional 1	1	0.26%											1	0.26%	
Gleamar (Grupo Legal Marítimo)	4	1.06%			1	0.26%						1	0.26%	6	1.6%
Asepac	119	31.81%	2	0.53%			1	0.26%	2	0.53%	1	0.26%	125	33.4%	
Total	338	90.37%	3	0.8%	10	2.67%	5	1.33%	16	4.27%	2	0.53%	374	100%	

1.3. Estado de las peticiones

Estado	Consulta	Felicitación	Petición	Presunta irregularidad	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total						
En trámite			16	4,26%				16	4,26%					
Expediente finalizado	2	0,53%	277	73,67%	14	3,72%	3	0,80%	10	2,66%	5	1,33%	313	83,24%
Fin por desistimiento			20	5,32%	2	0,53%							22	5,85%
Fin por traslado			22	5,85%									22	5,85%
Solicitud de aclaración			3	0,80%									3	0,80%
Total	2	0,53%	338	89,89%	16	4,26%	3	0,80%	10	2,66%	5	1,33%	376	100,00%

1.4. Medios de recepción

Canales	Petición	Queja	Reclamo	Consulta	Sugerencia	Presunta irregularidad	Total	
Correo electrónico	3	0.8%				1	1.06%	
Correo postal	31	8.28%	1	0.26%		2	0.53%	
Oficina de Atención al Ciudadano (OAC)	266	71.12%	2	0.53%	7	1.87%	2	0.53%
Sede Electrónica	38	10.16%	1	0.26%	2	0.53%	2	0.53%
Total	338	90.37%	3	0.8%	10	2.67%	2	0.53%



"Consolidemos nuestro país marítimo"
 Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

1.5. Solicitudes por clase de asunto

Asunto	Consulta	Felicitación	Petición de información	Petición de interés general o particular	Peticiones entre Autoridades	Presunta irregularidad	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total		
Administrativo y Financiero												
Información financiera y presupuestal			1	0,27%					1	0,27%		
Otra información			3	0,80%					3	0,80%		
Sin clasificar			6	1,60%					6	1,60%		
Control de Tráfico Marítimo												
Autorización para el arribo de naves			1	0,27%		1	0,27%			2	0,53%	
Información no relacionada con trámites			3	0,80%	1	0,27%				4	1,06%	
Desarrollo Humano												
Consulta procesos de selección			1	0,27%						1	0,27%	
Personal Dimar retirado			1	0,27%						1	0,27%	
Recibo hoja de vida			1	0,27%						1	0,27%	
Empresas												
Empresas de servicio marítimos			13	3,46%	13	3,46%	1	0,27%	1	0,27%	28	7,45%
Información no relacionada con trámites			3	0,80%	1	0,27%				4	1,06%	
Normatividad									1	0,27%	1	0,27%
Gente de Mar												
Centros de formación y capacitación			2	0,53%						2	0,53%	
Certificación tiempos de embarque (renovación de cursos OMI)					1	0,27%			1	0,27%	2	0,53%

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>





7bEWgUnv +3OEGaT1cFO DIn8 FIw=
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



Certificados de Suficiencia						2	0,53 %								1	0,27 %							3	0,80 %				
Documento de Identificación del Marino (DIM)					1	0,27 %		1	0,27 %															2	0,53 %			
Información no relacionada con trámites				1	0,27 %	6	1,60 %	1	0,27 %	1	0,27 %												9	2,39 %				
Licencia de peritos marítimos					1	0,27 %		1	0,27 %															2	0,53 %			
Licencia de practicaaje						2	0,53 %		1	0,27 %														3	0,80 %			
Normatividad						3	0,80 %																	3	0,80 %			
Solicitudes de ascenso						3	0,80 %		3	0,80 %														6	1,60 %			
Solicitudes de homologación						7	1,86 %		2	0,53 %														9	2,39 %			
Títulos y/o licencias de navegación para tripulantes y oficiales						31	8,24 %		44	11,70 %		2	0,53 %		3	0,80 %							6	1,60 %	2	0,53 %	88	23,40 %
Vinculación de marinos extranjeros						1	0,27 %																		1	0,27 %		
Información General de la Entidad																												
Datos o información Unidades Regionales						1	0,27 %																				1	0,27 %
Funciones Dimar	1	0,27 %		1	0,27 %	12	3,19 %																				14	3,72 %
No competencia de Dimar (trasladada)						20	5,32 %				1	0,27 %															21	5,59 %
Normatividad						1	0,27 %																				1	0,27 %
Otra información						32	8,51 %				1	0,27 %											1	0,27 %			34	9,04 %
Investigación Científica Marítima																												
Cartografía náutica						6	1,60 %																				6	1,60 %



“Consolidemos nuestro país marítimo”
 Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



7bEWgJnV+3OEGaT1cFOdIN8FIW= Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



Expedición o prórroga de permiso de permanencia para embarcaciones extranjeras, en labor científica y/o técnica en aguas jurisdiccionales Colombianas					1	0,27%													1	0,27%
Información no relacionada con trámites					29	7,71%	2	0,53%	14	3,72%	4	1,06%			1	0,27%	2	0,53%	52	13,83%
Normatividad					1	0,27%													1	0,27%
Protección del Medio Marino																				
Marpol					2	0,53%													2	0,53%
Protección Marítima (PBIP)																				
Información no relacionada con trámites					1	0,27%													1	0,27%
Señalización Marítima																				
Información no relacionada con trámites					1	0,27%													1	0,27%
Servicios en Línea y Canales de Comunicación																				
Zona de consultas y descargas					2	0,53%													2	0,53%
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional																				
Información no relacionada con trámites					6	1,60%													6	1,60%
Modificación y/o adición de empresas habilitadas y con permiso de operación					1	0,27%													1	0,27%
Total general	2	1%	2	1%	234	62%	83	22%	21	6%	16	4%	3	1%	10	3%	5	1%	376	100%

Documento firmado digitalmente



“Consolidemos nuestro país marítimo”
 Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

2. Evaluación del sistema por parte del ciudadano

Con el fin de conocer el grado de satisfacción del usuario referente a la gestión de las peticiones, una vez se ha enviado la respuesta a la solicitud, se genera un enlace que le permite evaluar las siguientes variables de uno a tres, siendo uno (01) la calificación más baja y tres (03) la más alta:

Ítems evaluados

- Calidad de la respuesta recibida
- Tiempo de envío de la respuesta

Durante los meses reportados en el presente informe, **130** usuarios del sistema dieron respuesta a la encuesta, arrojando los siguientes resultados:

2.1. Resultados referente a la calidad de la respuesta recibida

Calificación	Cantidad	%
3	22	16.92%
2	17	13.08%
1	91	70.00%
Total	130	100%

Encuestas calificadas con un valor de dos (02) y/o uno (01):

- El usuario indica que la respuesta entregada no fue lo suficientemente clara.
- Demora en los trámites.
- Insatisfactoria búsqueda de consultas en el PMC.

2.2. Resultados referente al tiempo de envío de la respuesta

Calificación	Cantidad	%
3	18	13.85%
2	26	20.00%
1	86	66.15%
Total	130	100%

Encuestas calificadas con un valor de dos (02) y/o uno (01):

- Solicitud de mejoras al tiempo de respuesta por parte de los ciudadanos.
- Los ciudadanos requieren que las respuestas sean más claras y concretas.
- Los ciudadanos no ubican cómo realizar consulta sobre la petición.

2.3. Calificación general de la encuesta

Calificación	Cantidad	%
3	75	57.69%
2,5	21	16.15%
2	14	10.77%
1.5	7	5.38%
1	13	10.00%
Total	130	100%

El **73.85%** de los usuarios que respondieron la encuesta, calificaron el sistema de atención a peticiones, con un valor superior a dos coma cinco (**2.5**).

Las siguientes son las observaciones de los usuarios que resolvieron la encuesta:

- «Sería bueno mejorar el tiempo de respuesta, la respuesta me pareció muy superficial»
- «No obtuve respuesta a la petición realizada, el tiempo de respuesta fue de casi un mes; la duda continúa, el trámite está pendiente y no hay quien dé solución»
- *Buenas tardes, me llegó un mail con un link donde se supone que podía consultar a respuesta a mi solicitud (número respuesta a petición: 292016106694. Número de radicado: 29201606047), pero cuando ingreso a el sitio web e ingreso mi número, tanto de petición, como de radicado, me informan que: "No se ha podido encontrar el trámite o solicitud con el código indicado". Espero que por favor me ayuden dando respuesta sobre el trámite para la solicitud del número MMSI para mi radio Nautilus Lifeline.*

Las siguientes son las observaciones **positivas**:

- DIMAR tiene muy servicio en la contestación de los emails con las preguntas que se envían. Felicitaciones por su buen trabajo.
- Muchas gracias por responder de forma rápida y pertinente mi solicitud!!!
- Excelente procedimiento para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios.
- Agradezco su atención y excelente servicio, a su disposición desde la Fiscalía, muchas gracias.
- excelente la atención prestada en tiempo y forma gracias.
- Fue eficiente la atención prestada, esperemos que este servicio se siga manteniendo y mejorando, muchas gracias.
- Sres. muy buenos días les deseo expresar mi gratitud y aprovechar para felicitarlos por este servicio, es excelente. Mil gracias.
- Estoy asombrado de la agilidad para responder las inquietudes de los ciudadanos como las respuestas casi inmediatas a nuestros documentos. Excelente y mil gracias.
- Agradezco que nuestras entidades sean más cercanas a los ciudadanos y al apoyo interinstitucional, agradecido por su colaboración.

3. Informe quejas y reclamos

Del 01 de julio al 30 de septiembre de 2016, se registraron en el sistema tres (3) quejas y diez (10) reclamos.

Modalidad de petición	Cantidad	%
Queja	3	23.08%
Reclamo	10	76.92%

3.1. Relación de quejas y reclamos

Modalidad	Número de recibidas
Queja	3
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	3
Reclamo	10
Demora en el tiempo de entrega del trámite	6
Fallas en los canales de comunicación	1
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	3
Total	13

4. Felicitaciones

Modalidad	Número recibidas
Felicitación	2
A la entidad:	
Información General de la Entidad	1
Gente de Mar	1
TOTAL	2

5. Resultados indicadores de gestión

***Nota:** el tiempo de las peticiones se basa en diez (10) días hábiles para las peticiones de información y documentos; quince (15) días hábiles para las peticiones de interés general o particular (incluye queja, reclamo, sugerencia, presunta irregularidad); y treinta (30) días para las consultas. Las peticiones vencidas, incluyen todos los estados, menos las desistidas. Las peticiones desistidas no aplican para peticiones vencidas, debido a que el tiempo está de parte del usuario e inhabilitado para la Entidad.

5.1. Atención oportuna a las peticiones

Para el periodo a reportar, el **82.18%** del total de las peticiones recibidas fueron resueltas dentro del tiempo legal vigente.

5.2. Tiempo promedio de respuesta

Tiempo promedio de respuesta	Total	# Vencidas	Promedio días respuesta	Promedio días respuesta a tiempo	Promedio días respuesta vencidas
Consulta	2	1	27,5	13	12
Felicitación	2		4	4	
Petición	338	61	6,63	4,5	5,67
Presunta irregularidad	16	6	15,25	11,1	7,16
Queja	3		9	9	
Reclamo	10	1	6	4,77	2
Sugerencia	5		5,8	5,8	
Total	376	69	10,59	7,4	6,7

5.3. Nivel de satisfacción del ciudadano con el sistema de atención a peticiones

Para el periodo a reportar, el **73.85%** de los usuarios que respondieron la encuesta, se encuentran satisfechos con el sistema de atención a peticiones.

5.4. Número de denuncias por presuntos hechos de corrupción

Para el periodo a reportar se prestaron **0** casos relacionados con presuntos hechos de corrupción.

7. Análisis punto de atención al ciudadano (*front office*)

En el marco de la implementación de la tercerización del servicio de atención al público presencial, se procede a informar el estado del mismo, con el fin de hacer seguimiento y establecer mecanismos de mejora en la atención al ciudadano.

El servicio tercerizado, se encuentra contratado para la presente vigencia en las capitanías de puerto de Buenaventura, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, San Andrés y en la Sede Central en Bogotá D. C.

Las siguientes son las actividades realizadas por el front en estas unidades:

A. Buenaventura:

- Atención a los usuarios.
- Radicación de trámites en la OAC.
- Certificados de suficiencias.
- Toma de datos biométricos.
- Cálculo de tiempo de embarque.
- Contestar el teléfono.
- Suministro de información y direccionamiento al ciudadano.
- Validar en página sofiaplus del Sena los certificados que presentan los usuarios y en la página de CENDIATRA la autenticidad de los certificados médicos con el fin de mitigar las posibles falsificaciones.
- Recibir por parte del BackOffice los trámites dispuesto para entrega a los usuarios, firmando los respectivos formatos.

B. Barranquilla:

- Guiar a los usuarios al uso del digiturno.
- Entrega de trámites a los ciudadanos.
- Contestar el teléfono y dar información al ciudadano.
- Informar telefónicamente al usuario sobre el trámite en el momento que le llegue.
- Envío de barridos del mes de julio
- Radicación de trámites en la OAC.
- Recibir por parte del BackOffice los trámites dispuesto para entrega a los usuarios, firmando los respectivos formatos.

C. Santa Marta:

- Información personalizada de los distintos requerimientos solicitados por el usuario.
- Recepción, verificación y radicación de trámites.
- Entrega de trámites a los ciudadanos.
- Facturación de trámites requeridos por el usuario.
- Brindar asesoría telefónica a los usuarios sobre los distintos trámites.
- Informar telefónicamente al usuario del resultado de su trámite para que en su efecto la recoja.

D. Cartagena:

- Información personalizada y telefónica de los distintos requerimientos que solicita el usuario.
- Entrega de trámites a los ciudadanos.
- Radicación de trámites en la OAC.

- Recibir por parte del BackOffice los trámites dispuesto para entrega a los usuarios, firmando los respectivos formatos.

E. San Andrés:

- Guiar al ciudadano en el uso del digiturno y en la sala de espera.
- Informar al usuario de los requisitos de los trámites.
- Recepcionar y radicar los trámites en la OAC.
- Facturar los trámites de gente de mar y registrar los pagos en el SIVEV.
- Informar telefónicamente al usuario del resultado de su trámite para que en su efecto la recoja.
- Entrega de trámites a los usuarios.

F. Sede Central:

- Información personalizada y telefónica de los distintos requerimientos que solicita el usuario.
- Radicación de trámites.
- Entrega de trámites a los ciudadanos.
- Facturación de trámites requeridos por el usuario y Submerc.
- Entrega de trámites en registro y correspondencia.
- Elaboración de archivo barrido actos administrativos Sede central.
- Verificación de radicados de naves.

8. Sugerencia levantamiento de acciones

Con el fin de generar oportunidades de mejora al interior de los procesos y así minimizar los productos no conformes identificados (reclamos) se sugiere que los procesos, que evidencien que alguna no conformidad fue relacionado con sus funciones, solicite al Área de Servicio y Participación Ciudadana, copia de las no conformidades, para evaluar las causas y proponer el plan de trabajo que minimice su reiteración.

Para llevar a cabo lo anterior, es necesario remitirse a la tabla 1.4 *Temática de las peticiones*.

Atentamente;

PD ADRIANA ALARCÓN TORRES

Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana