



MEMORANDO

(211650-10.1– MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC)

Bogotá D. C., 21 de marzo de 2015 21 de abril de 2015

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

DE : Servicio de Atención y Participación Ciudadana

ASUNTO : Informe interno sistema de atención a peticiones
(01 de enero/15 al 31 de marzo/15)

Con toda atención me permito dar a conocer el informe del sistema de atención a peticiones, así:

1. Peticiones recibidas
 - 1.1. Modalidades de petición
 - 1.2. Estado de las peticiones
 - 1.3. Medios de recepción
 - 1.4. Asignación a dependencias
 - 1.5. Temática de las peticiones
2. Evaluación del sistema por parte del ciudadano
 - 2.1. Resultados referente a la calidad de la respuesta recibida
 - 2.2. Resultados referente al tiempo de envío de la respuesta
 - 2.3. Calificación general de la encuesta
3. Informe quejas y reclamos
 - 3.1. Relación de quejas y reclamos
4. Felicitaciones
5. Resultados indicadores de gestión
 - 5.1. Atención oportuna a las peticiones
 - 5.2. Tiempo promedio de respuesta de las peticiones gestionadas en el tiempo legal
 - 5.3. Tiempo promedio de respuesta de las peticiones vencidas
 - 5.4. Tiempo de respuesta quejas y reclamos gestionadas en el tiempo legal
 - 5.5. Tiempo de respuesta quejas y reclamos vencidos
 - 5.6. Nivel de satisfacción del ciudadano con el sistema de atención a peticiones
6. Novedades en el uso del sistema

1. Peticiones recibidas

Del 01 de enero al 31 de marzo 2015, se registraron en el sistema **410** modalidades de petición.

1.1. Modalidades de petición

Modalidad	Número recibidas	%
Petición	353	86.09%
Queja	6	1.46%
Reclamo	5	1.21%
Consulta	22	5.36%
Sugerencia	4	0.97%
Presunta irregularidad	18	4.39%
Felicitación	2	0.48%
Total	410	100%

1.2. Estado de las peticiones

Estado	Número	%
En espera de aclaración	02	0.48%
Trasladadas	14	3.41%
Desistidas	14	3.41%
Cerradas	380	92.68%
Total	410	100%

1.3. Medios de recepción

Medio de Recepción	Número recibidas	%
Presencial	72	17.56%
Telefónico	12	2.92%
Buzón de sugerencias	0	0%
Línea anticorrupción	2	0.48%
Correo electrónico	126	30.73%
Correo postal	29	7.07%
Portal web	169	41.21%
Total	410	100%

1.4. Asignación a dependencias

Dependencias	Número recibidas	Respuestas definitivas	%
Subdirección de Marina Mercante (Submerc)	67	67	16.34%
Subdirección de Desarrollo Marítimo (Subdemar)	18	18	4.39%
Subdirección Administrativa y Financiera (Subafin)	12	12	2.92%
Grupo de Coordinación General (Grucog)	128	128	31.21%
Grupo de Informática y Comunicaciones (Gruinco)	5	5	1.21%
Grupo Legal Marítimo (Gleamar)	15	15	3.65%
Grupo de Desarrollo Humano (Grudhu)	2	2	0.48%



Dependencias	Número recibidas	Respuestas definitivas	%
Capitanía de Puerto de Buenaventura	19	19	4.63%
Capitanía de Puerto de Tumaco	8	8	1.95%
Capitanía de Puerto de Barranquilla	15	15	3.65%
Capitanía de Puerto de Santa Marta	32	32	7.8%
Capitanía de Puerto de Cartagena	29	29	7.07%
Capitanía de Puerto de Riohacha	1	1	0.24%
Capitanía de Puerto de San Andrés	5	5	1.21%
Capitanía de Puerto de Turbo	4	4	0.97%
Capitanía de Puerto de Coveñas	13	13	3.17%
Capitanía de Puerto de Guapi	18	18	4.39%
Capitanía de Puerto de Puerto Bolívar	5	5	1.21%
Capitanía de Puerto de Inírida	1	1	0.24%
Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Caribe (CIOH)	1	1	0.24%
Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Pacífico (CCCP)	2	2	0.48%
Grupo Intendencia Regional 1	10	10	2.43%
Total	410	410	100%

1.5. Temática de las peticiones

Peticiones: **P** Quejas: **Q** Reclamos: **R** Consultas: **C** Sugerencias: **S** Felicitación: **F**
Presunta irregularidad: **PI**

Temática requerimiento	P	Q	R	C	S	F	PI	Total	%
Licenciamiento y titulación	69	1	1	13	3	1	1	89	21.7%
Naves y artefactos	58	1	1	6	0	0	6	72	17.56%
Licencia de explotación comercial	6	0	0	0	0	0	0	6	1.46%
Trámites y solicitudes litorales	50	0	0	1	0	0	11	62	15.12%
Empresas de transporte marítimo	19	2	0	0	0	0	0	21	5.12%
Servicio en línea y canales de comunicación	9	0	3	0	1	0	0	13	3.17%
Arribos y zarpes	9	0	0	2	0	0	0	11	2.68%
Señalización marítima	1	0	0	0	0	0	0	1	0.24%
Convocatoria / licitación	1	0	0	0	0	0	0	1	0.24%
Productos y servicios Meteomarineros	13	1	0	0	0	0	0	14	3.41%
Protección del medio marino	2	0	0	0	0	0	0	2	0.48%
Funciones Dimar	19	0	0	0	0	1	0	20	4.87%
Tráfico marítimo	11	0	0	0	0	0	0	11	2.68%
Gestión de personal	17	0	0	0	0	0	0	17	4.14%
Otros	69	1	0	0	0	0	0	70	17.07%
Total	353	6	5	22	4	2	18	410	100%



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 (*Anexo A, Resultados evaluación del cliente*):

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

Durante los meses reportados en el presente informe, **26** 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	17	65.38%
2	5	19.23%
1	4	15.38%
Total	26	100%

De acuerdo con las observaciones realizadas por los usuarios, las siguientes son las razones por las cuales calificaron la calidad de la respuesta con un valor de dos (02) y/o uno (01):

- El usuario manifiesta que no se encuentra conforme con lo expuesto en la respuesta.
- El usuario manifiesta que no se dio respuesta a su derecho de petición.

2.2. Resultados referente al tiempo de envío de la respuesta

Calificación	Cantidad	%
3	17	65.38%
2	5	19.23%
1	4	15.38%
Total	26	100%

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

- Las observaciones no se relacionan con el tiempo de respuesta de la petición, sino su inconformidad frente a la respuesta de su petición.

2.3. Calificación general de la encuesta

Calificación	Cantidad	%
3	15	57.69%
2,5	2	7.69%
2	4	15.38%
1,5	4	15.38%
1	1	3.84%
Total	26	100%



El **57.69%** de los usuarios que respondieron la encuesta, calificaron el sistema de atención a peticiones, con un valor total de tres (3.0), indicando:

- Agradecimiento por la respuesta otorgada a las peticiones.
- Reconocen que hubo respuesta en un tiempo inferior al que se esperaba.
- Agradecimiento por la atención prestada mediante el sistema.

3. Informe quejas y reclamos

Del 01 de enero al 31 de marzo 2015, se registraron en el sistema seis (6) quejas y cinco (5) reclamos.

Modalidad de petición	Cantidad	%
Queja	6	1.46%
Reclamo	5	1.21%

3.1. Relación de quejas y reclamos

Código	Tipo	Asunto	Unidad	Motivo
14733	Reclamo	Naves y artefactos	CP05	Presunto no cumplimiento de los requisitos por parte de los peritos que realizan inspección de maniobras de toma de combustible. Peritos no presentan al día documentación de seguridad social.
15042	Reclamo	Servicios en línea y canales de comunicación	Asepac	No se está contestando el conmutador. Si la persona no tiene la extensión no se puede comunicar y cuando marca a la operadora, no le contestan.
15072	Reclamo	Licenciamiento y titulación	CP14	Demora en la entrega del trámite (licencia patrón de bahía).
15109	Reclamo	Servicios en línea y canales de comunicación	Gruinco	Error en la visualización de naves en la Zona de Consultas y Descargas.
26 (Acuerdo formato)	Reclamo	Servicios en línea y canales de comunicación	Gruinco	Fallas en el Portal del CCCP.
--	Queja	Productos meteo-marinos	CCCP	No se tiene información, debido a que se presentó tras falla del sistema de peticiones. Es necesario que la unidad correspondiente realice el análisis de causas de la queja mencionada y reporte a la Sede Central.
--	Queja	Naves y artefactos	CP04	No se tiene información, debido a que se presentó tras falla del sistema de peticiones. Es necesario que la unidad correspondiente realice el análisis de causas de la queja mencionada y reporte a la Sede Central.
--	Queja	Empresas de transporte marítimo	CP04	No se tiene información, debido a que se presentó tras falla del sistema de peticiones. Es necesario que la unidad correspondiente realice el análisis de causas de la queja mencionada y reporte a la Sede Central.
--	Queja	Empresas de transporte marítimo	CP04	No se tiene información, debido a que se presentó tras falla del sistema de peticiones. Es necesario que la unidad correspondiente realice el análisis de causas de la queja mencionada y reporte a la Sede Central.
--	Queja	Otros	CP04	No se tiene información, debido a que se presentó tras falla del sistema de peticiones. Es necesario que la unidad correspondiente realice el análisis de causas de la queja mencionada y reporte a la Sede Central.



4. Felicitaciones

Durante el periodo a reportar se presentaron dos (02) peticiones de felicitación:

Código	Asunto	Motivo
14865	Licenciamiento y titulación	A la señora PD Rocío Aranguren por su asesoría y atención prestada.
15355	Funciones Dimar	Rendición de cuentas.

5. Resultados indicadores de gestión

***Nota:** el tiempo de las peticiones se basa en quince (15) días hábiles para las peticiones en general 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 **90.97%** del total de las peticiones recibidas fueron respondidas dentro del tiempo legal vigente.

5.2. Tiempo promedio de respuesta de las peticiones gestionadas en el tiempo legal

Para el periodo a reportar, las peticiones que se respondieron dentro del tiempo legal vigente, se contestaron en promedio en **6 días**. (Sin contar las consultas).

Consultas

Para el periodo a reportar, las consultas que se respondieron dentro del tiempo legal vigente, se contestaron en promedio en **6.6 días**.

5.3. Tiempo promedio de respuesta de las peticiones vencidas

Para el periodo a reportar, las peticiones que sobrepasaron los tiempos legales vigentes para ser respondidas, se contestaron en promedio en **21.2 días**, sobrepasando en más de seis (6) días el término legal.

5.4. Tiempo de respuesta quejas y reclamos gestionadas en el tiempo legal

Para el periodo a reportar, el tiempo de promedio de respuesta de las quejas y los reclamos que se resolvieron dentro del tiempo legal es de **10.2 días**.

5.5. Tiempo de respuesta quejas y reclamos vencidos

Para el periodo a reportar, el tiempo de promedio de respuesta de las quejas y los reclamos que se resolvieron fuera del tiempo legal es de **20.83 días**, sobrepasando en cinco (5) días los términos legales.



“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

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

Para el periodo a reportar, el **57.89%** de los usuarios que respondieron la encuesta, se encuentran satisfechos con el sistema de atención a peticiones.

6. Sugerencia levantamiento de acciones

Teniendo en cuenta las novedades y resultados presentados en los puntos dos (2) evaluación del sistema por parte del ciudadano, tres (3) informe quejas y reclamos y cinco (05) resultados indicadores de gestión, a continuación se describen las sugerencias de levantamiento de acciones, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de los ciudadanos que hacen uso del sistema de atención a peticiones.

Actividad por mejorar	Dirigido a
Dar cumplimiento a los protocolos de atención en la respuesta que es enviada al ciudadano, de acuerdo con lo estipulado en la Circular 29201401252 del 06 de marzo 03 de 2014.	Todas las unidades. Todos los procesos.
Emitir una respuesta completa y oportuna al usuario que le permita aclarar sus inquietudes y no dar cabida a interpretaciones.	Todas las unidades. Todos los procesos.
En caso de requerir visto bueno por parte de otras dependencias, se debe tener en cuenta el tiempo que ello conlleva, así como el tiempo en caso de presentarse ajustes para posterior firma, con el fin de no incurrir en faltas a la normatividad vigente.	Todas las unidades. Todos los procesos.
La unificación de los procedimientos y requisitos de los trámites a nivel nacional evitaría que los ciudadanos interpongan reclamos por demoras en la entrega del trámite.	Todas las unidades. Todos los procesos.
Los procesos deben revisar las presuntas irregularidades que han llegado a la Entidad, donde presuntamente se evidencia faltas a normas de la marina mercante y/o de bienes de uso público.	Todas las unidades. Todos los procesos.
Evaluar el tiempo de ejecución de los trámites, debido a que los usuarios se encuentran inconformes con los tiempos de respuesta.	Todas las unidades. Todos los procesos.

Atentamente;

PD ADRIANA ALARCÓN TORRES

Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana

Anexo: Lo enunciado en el documento (02 folios)



“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

Anexo A

Resultados evaluación del cliente

Serial	Calidad de respuesta recibida	Tiempo de envío de la respuesta	Resultado	Observaciones
1	1	2	1,5	La defensa siempre es para los del poder.
2	1	2	1,5	La defensa siempre es para los del poder.
3	3	3	3	Agradecemos su atención y la pagina fue habilitada efectivamente, ya se efectuamos nuestro requerimiento sin inconvenientes, muchas gracias
4	1	1	1	Gracias por su pronta atención.
5	3	3	3	
6	2	1	1,5	<p>Si bien la información recibida, no encuentro conformidad en lo que se expone y manifiesto mis diferencias con respecto al siguiente tema.</p> <p>Porque si las capitanías de puerto no son más que representaciones físicas de la Dirección General Marítima en la República de Colombia debo yo registrar sellos en el puerto de embarque (obligatorios) y en el desembarque.</p> <p>Con estas manifestaciones burocráticas solamente veo con la tristeza que puede manifestar un oficial mercante que cree en el desarrollo económico de este país la falta de conciencia que existe frente a este tipo de situaciones.</p> <p>Y lo manifestare a través de un solo ejemplo práctico, al cual acudiré en su análisis oportuno para que por favor me ilustre un poco más sobre la respuesta emitida.</p> <p>Si yo Kevin Guevara, embarco en el Puerto de Buenaventura un lunes festivo para zarpe inmediato al Puerto de Riohacha y desembarco el domingo (supongamos que se retrasó el tránsito por el canal de Panamá) y el objetivo de mi embarque era solamente el de realizar ese movimiento, motivo por el cual la empresa de inmediato me envía a mi ciudad de origen y suponga usted que vivo en Bogota.</p> <p>Debo esperar hasta el lunes (en el caso de que no sea festivo) para sellar en Riohacha? Debo asumir el costo de hoteles, viáticos, transporte?(Recuerde que la empresa tiene el compromiso de enviarme al sitio donde vivo)</p> <p>Debo posteriormente viajar desde Bogota a Buenaventura a sellar en la libreta de embarque? No cree usted que eso atrasa el desarrollo de este campo?</p> <p>Agradezco por favor me responda y quisiera de igual manera solicitar algún decreto, ley o cualquier otro tipo de jurisprudencia que manifieste la respuesta que usted me entrego para debatirla de manera oportuna y poder realizar una comprensión mucho más precisa de la información que usted me ha suministrado.</p> <p>Agradeciendo su colaboración</p> <p>Kevin Guevara Serrano</p>
7	3	3	3	<p>Muchas gracias por la Contestación, fue expedito y claro el tramite.</p> <p>Leonardo Bayona</p>
8	2	2	2	Como la respuesta dice en uno de sus apartes:

WNTB 4IND W+GR ZSgsm FrCO NpID 6fg=
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



“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

				<p>"Por otra parte en lo que respecta a la competencia de la Autoridad Marítima como administradora de los Bienes de uso Público, es necesario manifestarle que en este sector todas las ocupaciones instaladas se encuentran sin ningún tipo de permiso, licencia y/o autorización por parte de la Autoridad Marítima Colombiana, por lo cual se han adelantado las respectivas solicitudes de restitución a la respectiva Alcaldía con el fin de que sean recuperadas estas áreas, sin que a la fecha se tenga algún tipo de respuesta o acción por parte de esa administración, sin embargo la Capitanía de Puerto de Barranquilla sigue siendo reiterativa ante todos los entes de control para que se ejecuten dichas solicitudes"</p> <p>Se hará necesario remitir sus solicitudes y mi queja a la procuraduría General de la Nación, con el fin que se evidencie omisión por parte de funcionarios y se inicien las respectivas investigaciones disciplinarias que haya a lugar?.</p>
9	2	1	1,5	Triste porque como ubico a estas compañías.
10	3	3	3	Excelente
11	3	3	3	no nada muy bueno por donde se vea, rápida respuesta, y pues ojala se me dé la oportunidad de laborar con ustedes gracias
12	3	3	3	
13	3	3	3	"Gracias, de antemano agradezco su valiosa atención .
14	1	3	2	No se dio respuesta a lo solicitado en mi Derecho de Petición.
15	3	3	3	Han sido muy atentos y diligentes en las comunicaciones que he tenido. Muchas gracias. Mauricio Cadavid L.
16	3	3	3	Agradeciendo la oportuna información.
17	3	3	3	
18	3	3	3	
19	2	2	2	Buenos días, Por favor notar que el nombre de la empresa en el comunicado está mal escrito, es COLOMBIAN OFFSHORE SUPPLY. Por favor tener en cuenta y responder lo antes posible para que el comunicado salga correctamente diligenciado.
20	3	3	3	Agradezco a la pronta respuesta y por la atención formal, dada a mi solicitud
21	3	1	2	
22	3	3	3	Mil gracias, éxitos
23	3	3	3	
24	2	3	2,5	
25	3	3	3	
26	3	2	2,5	Se les exhorta a que continúen así, respondiendo todas las preguntas de los ciudadanos, sean o no de nuestra familia naval.

REGISTRO ELECTRONICO



"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