



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



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

MEMORANDO

(MEM-202000429 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC)

Bogotá D. C. Abril 17 de 2020 17 de abril de 2020

PARA: Capitán de Navío
ALEX FERNANDO FERRERO RONQUILLO
Coordinador General DIMAR

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

ASUNTO: Informe interno proceso G5.2 Servicio y Participación Ciudadana, I trimestre 2020

Con toda atención me permito dar a conocer el informe del sistema de atención al ciudadano, del periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2020.

1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)

Presentamos un aumento del 15,11% en el volumen de peticiones con respecto al periodo anterior.

II trimestre/19	III trimestre/19	IV trimestre/19	I trimestre/20
919	887	730	860

1.1 Modalidad de petición

Dentro de las peticiones recibidas, el comportamiento muestra que el mayor volumen en la clasificación de solicitudes corresponde al tipo "Petición" lo cual incluye: Petición de información, Petición de interés general o particular y Petición entre autoridades, que corresponde a la gestión del **89,53% (770 peticiones)**.

Tipo de petición	Total	%
Consulta	3	0,35%
Felicitación	1	0,12%
Peticiones de documentos y de información	236	27,44%
Peticiones entre autoridades	269	31,28%
Petición de interés general o particular	265	30,81%
Presunta irregularidad	54	6,28%

"Consolidemos nuestro país marítimo"

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Queja	5	0,58%
Reclamo	26	3,02%
Sugerencia	1	0,12%
Total	860	100%

A continuación se discrimina la clasificación de las peticiones por tipo de petición:

Tipo/ Sub tipo de solicitud	#	%
Consulta	3	0,35%
Sin Subtipo	3	0,35%
Felicitación	1	0,12%
A un proceso	1	0,12%
Interés general o particular	265	30,81%
Estado del trámite	53	6,16%
Información General	1	0,12%
Reconocimiento de un Derecho	210	24,42%
Sin Subtipo	1	0,12%
Peticiones de documentos y de información	236	27,44%
Documentos	35	4,07%
Información General	145	16,86%
Normatividad	4	0,47%
Reconocimiento de un Derecho	1	0,12%
Requisitos del trámite	49	5,70%
Sin Subtipo	2	0,23%
Peticiones entre Autoridades	269	31,28%
Sin Subtipo	269	31,28%
Presunta irregularidad	54	6,28%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	19	2,21%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	34	3,95%
Sin Subtipo	1	0,12%
Queja	5	0,58%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	3	0,35%
Sin Subtipo	2	0,23%
Reclamo	26	3,02%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	23	2,67%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	3	0,35%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

A2-00-FOR-020-V1



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Sugerencia	1	0,12%
A un proceso	1	0,12%
Total general	860	100,00%

1.2 Modalidad de petición por dependencia

Modalidades de peticiones radicadas a las diferentes dependencias y unidades de la Entidad (las dependencias que no se encuentran en el informe, no registraron ingresos de peticiones en el sistema para el periodo a reportar).

En la información que se presenta a continuación, se agrupa en la columna «Peticiones» las correspondientes a: Petición de información, Petición de interés general o particular y Petición entre autoridades.

Dependencia	Consulta		Petición		Presunta irregularidad		Queja		Reclamo		Sugerencia		Felicitación		Total	
CP01	0	0,00%	42	4,88%	2	0,23%	1	0,12%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	46	5,35%
CP02	0	0,00%	7	0,82%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,93%
CP03	0	0,00%	24	2,79%	3	0,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	27	3,14%
CP04	0	0,00%	24	2,79%	4	0,47%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	28	3,26%
CP05	1	0,12%	113	13,14%	34	3,95%	0	0,00%	8	0,93%	1	0,12%	0	0,00%	157	18,26%
CP06	0	0,00%	4	0,46%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,47%
CP07	0	0,00%	21	2,45%	2	0,23%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	24	2,79%
CP08	0	0,00%	13	1,51%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15	1,74%
CP09	0	0,00%	13	1,62%	2	0,23%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	16	1,86%
CP10	0	0,00%	3	0,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,35%
CP11	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,35%
CP12	0	0,00%	3	0,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,35%
CP16	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
CIOH	0	0,00%	3	0,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,35%
CCCP	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
GINRED 1	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
ASEPAC	0	0,00%	154	17,90%	4	0,47%	2	0,23%	10	1,16%	0	0,00%	1	0,12%	171	19,88%
GRUDHU	0	0,00%	17	1,98%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18	2,09%
GLEMAR	1	0,12%	13	1,51%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,63%
Área Capitanías de Puerto	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

A2-00-FOR-020-V1



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

APITANÍAS	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
Inspecciones Marítimas	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
SUBMERC Apoyo	0	0,00%	14	1,63%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,63%
SUBMERC Empresas	0	0,00%	13	1,51%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,63%
SUBMERC Gente Mar	0	0,00%	5	0,58%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,70%
SUBMERC Naves	0	0,00%	180	20,93%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	182	21,16%
SUBMERC Reglamentación Marítima	0	0,00%	2	0,24%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
SUBMERC Transporte Marítimo	0	0,00%	19	2,21%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	19	2,21%
ASIMPO Seguridad y Operaciones Marítimas, Fluviales y Portuarias	1	0,12%	24	2,79%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	25	2,91%
SUBDEMAR Investigación Científica	0	0,00%	25	2,91%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	25	2,91%
SUBDEMAR Litorales	0	0,00%	10	1,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10	1,16%
SUBDEMAR Señalización Marítima	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
SUBDEMAR Patrimonio Cultural Sumergido	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
SUBAFIN Financiera	0	0,00%	15	1,75%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15	1,74%
TOTAL	3	0,35%	770	89,53%	54	6,28%	5	0,58%	26	3,02%	1	0,12%	1	0,12%	860	100%

1.3 Modalidad de petición por asunto

A continuación se describen las peticiones por asunto:

Etiquetas de fila	Consulta	Felicitación	Petición	Denuncia	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Administrativo y Financiero								
Documentos	0	0,00%	5	0,58%	0	0,00%	0	0,00%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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>



Dirección General Marítima
 Autoridad Marítima Colombiana

Información General	0	0,00%	0	0,00%	4	0,47%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,47%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	7	0,81%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,81%
Sin Subtipo	0	0,00%	0	0,00%	4	0,47%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,47%
Certificación de Envases de Mercancías Peligrosas																
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	4	0,47%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,47%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	3	0,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,35%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	1	0,12%
Control de Tráfico Marítimo																
Información General	0	0,00%	0	0,00%	14	1,63%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,63%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	8	0,93%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,93%
Sin Subtipo	0	0,00%	0	0,00%	7	0,81%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,81%
Derechos Humanos																
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
Desarrollo Humano	0	0,00%	0	0,00%	29	3,37%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	29	3,37%
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	4	0,47%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,47%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	22	2,56%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	22	2,56%
Empresas																
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	1	0,12%
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	4	0,47%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,47%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	13	1,51%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	1,51%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	4	0,47%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,47%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	6	0,70%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,70%
Sin Subtipo	1	0,12%	0	0,00%	4	0,47%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,58%
Gente de Mar																
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	16	1,86%	0	0,00%	16	1,86%
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	4	0,47%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,47%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
 Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

A2-00-FOR-020-V1



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	18	2,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18	2,09%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	18	2,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18	2,09%
Normatividad	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	45	5,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	45	5,23%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	28	3,26%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	28	3,26%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%
Sin Subtipo	0	0,00%	0	0,00%	9	1,05%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	1,05%
Información General de la Entidad														
A un proceso	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	5	0,58%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,58%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	14	1,63%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,63%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,47%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	40	4,65%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	40	4,65%
Sin Subtipo	1	0,12%	0	0,00%	19	2,21%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	21	2,44%
Investigación Científica Marítima														
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	19	2,21%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	19	2,21%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	7	0,81%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,81%
Sin Subtipo	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Litorales														
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	10	1,16%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10	1,16%
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	7	0,81%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,81%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	20	2,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	20	2,33%
Normatividad	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	16	1,86%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	42	4,88%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	42	4,88%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

A2-00-FOR-020-V1

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

Documento firmado digitalmente





La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	3	0,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,35%
Sin Subtipo	1	0,12%	0	0,00%	36	4,19%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	38	4,42%
Naves																
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,70%	0	0,00%	6	0,70%
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	6	0,70%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,70%
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	15	1,74%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15	1,74%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	30	3,49%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	30	3,49%
Normatividad	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	29	3,37%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	29	3,37%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	33	3,84%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	33	3,84%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	10	1,16%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10	1,16%
Sin Subtipo	0	0,00%	0	0,00%	179	20,81%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	180	20,93%
Protección del Medio Marino																
Información General	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
Protección Marítima (PBIP)																
Información General	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Sin Subtipo	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
Señalización Marítima																
Sin Subtipo	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional																
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	3	0,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,35%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	4	0,47%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,47%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	3	0,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,35%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Sin Subtipo	0	0,00%	0	0,00%	10	1,16%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10	1,16%
Total	3	0,35%	1	0,12%	770	89,53%	54	6,28%	5	0,58%	26	3,02%	1	0,12%	860	100,00%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

A2-00-FOR-020-V1

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



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



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

1.4 Modalidad de petición por medio de recepción y multicanales

Detalle del ingreso de peticiones radicadas en el Sistema de Atención a Peticiones, a través de los diferentes canales de atención:

Medio de recepción	Total	%
Correo electrónico	394	45,81%
Presencial	253	29,42%
Línea Gratuita	36	4,19%
Línea Directa	0	0,00%
Redes sociales	0	0,00%
Sitio Web (Sede Electrónica)	97	11,28%
Chat	5	0,58%
Empresas de mensajería	75	8,72%
Fax	0	0,00%
Otro (Línea Anticorrupción)	0	0,00%
Total	860	100%

A continuación se presenta la atención de peticiones que fueron resueltas al momento de la atención y que por su naturaleza no requirieron radicación en el Sistema de Atención a Peticiones.

Medio de recepción	Total	%
Urna de Cristal	0	0.00%
Línea Anticorrupción	33	0.25%
Buzón de sugerencias	0	0.00%
Atención presencial	11753	89.65%
Atención telefónica	0	0,00%
Call Center	1106	8,44%
Foros	0	0,00%
Otros (chat)	218	1,66%
Total	13110	100%

1.5 Tiempo promedio de respuesta

A continuación se relacionan los tiempos promedio de respuesta de las peticiones:

Tipo de petición	# Radicado	# Vencimientos	Promedio días de vencimiento	Promedio tiempo de respuesta sin vencer
Consulta	3	N/A	N/A	9,33
Interés general o particular	265	21	3,14	7,39

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800
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>



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Peticiones de documentos y de información	236	22	2,50	5,25
Peticiones entre Autoridades	269	26	1,92	5,76
Presunta irregularidad	54	5	5,20	11,22
Queja	5	1	2,00	7,20
Reclamo	26	1	4,00	7,73
Sugerencia	1			14,00
Felicitación	1			3,00
Total	860	76	2,67	6,55

1.6 Relación de cumplimiento e incumplimiento de términos de Ley por parte de dependencias/unidades

En el presente ítem se relaciona el total de peticiones recibidas por las dependencias y el número de peticiones resueltas extemporáneamente.

El tiempo de respuesta de las peticiones vencidas se encuentra en un promedio de **2,67** días, esto significa que en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos, se están resolviendo aproximadamente **2** días posteriores al vencimiento.

Asimismo, se presenta un retroceso en el resultado del indicador de atención oportuna a las peticiones pasando del al **91.74% al 90.29%** de cumplimiento con un total de **76** peticiones vencidas.

Dependencia / Unidad	# Peticiones recibidas	# Peticiones Vencidas	% Vencimiento
CP01	46	3	3,9%
CP02	8	1	1,3%
CP03	27	6	7,9%
CP04	28	2	2,6%
CP05	157	28	36,8%
CP09	16	1	1,3%
CP11	3	1	1,3%
ASEPAC	171	5	6,6%
GLEMAR	14	1	1,3%
Área Capitanías de Puerto	2	1	1,3%
SUBMERC Naves	182	7	9,2%
SUBMERC Transporte Marítimo	19	3	3,9%
ASIMPO Seguridad y Operaciones Marítimas, Fluviales y Portuarias	25	2	2,6%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

SUBDEMAR Investigación Científica	25	6	7,9%
SUBDEMAR Litorales	10	3	3,9%
SUBAFIN Financiera	15	6	7,9%
Total	860	76	100,0%

1.7 Quejas y reclamos

1.7.1 Quejas y reclamos por dependencia o unidad

A continuación se describen las quejas y reclamos allegadas a la Entidad y la dependencia a la que fue asignada.

Dependencia o unidad	Queja	Reclamo	Total
Apoyo CP07		1	1
Apoyo CP11		2	2
Área de Empresas de Servicios Marítimos		1	1
Área de Gente de Mar		1	1
Área de Naves		2	2
Capitanía de Puerto de Buenaventura	1	1	2
Capitanía de Puerto de Cartagena		8	8
Grupo de Desarrollo Humano	1		1
Naves CP09	1		1
Servicio de Atención y Participación Ciudadana	2	10	12
Total	5	26	31

1.7.2 Quejas y reclamos por asunto

A continuación se describen las quejas y reclamos allegadas a la Entidad, la dependencia a la que fue asignada y el subtipo al que pertenece cada una.

Dependencia o unidad	Queja	Reclamo	Total
Apoyo CP07			
Demora en el tiempo de entrega del trámite		1	1
Apoyo CP11			
Demora en el tiempo de entrega del trámite		2	2
Área de Empresas de Servicios Marítimos			
Demora en el tiempo de entrega del trámite		1	1
Área de Gente de Mar			
Demora en el tiempo de entrega del trámite		1	1

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

A2-00-FOR-020-V1



La seguridad es de todos

Mindefensa

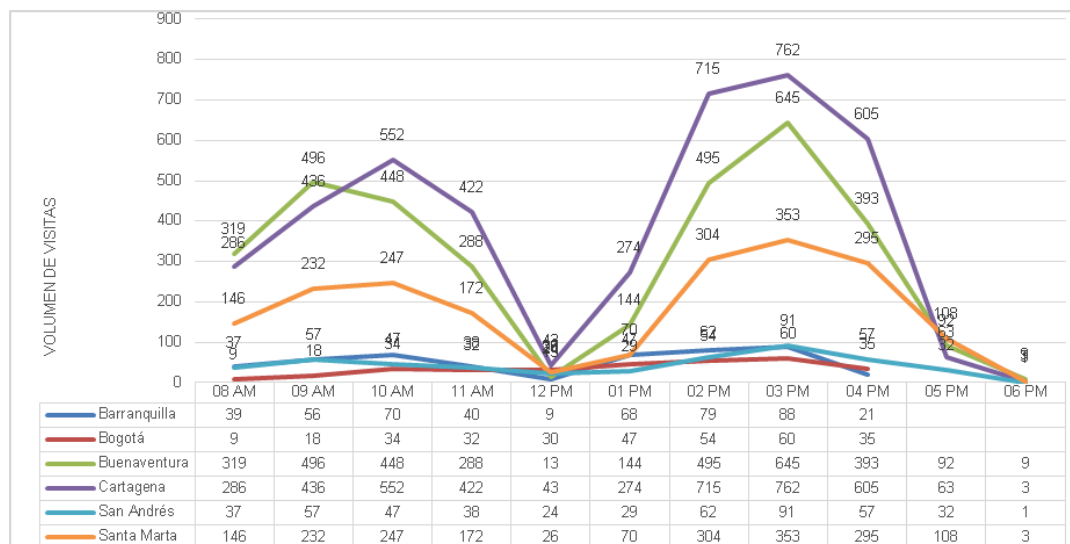


Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Área de Naves			
Demora en el tiempo de entrega del trámite		1	1
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial		1	1
Capitanía de Puerto de Buenaventura			
Demora en el tiempo de entrega del trámite		1	1
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	1		1
Capitanía de Puerto de Cartagena			
Demora en el tiempo de entrega del trámite		8	8
Grupo de Desarrollo Humano			
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	1		1
Naves CP09			
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	1		1
Servicio de Atención y Participación Ciudadana			
Sin Subtipo		2	2
Demora en el tiempo de entrega del trámite		8	8
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial		2	2
Total	5	26	31

2. Atención presencial

Para el periodo a reportar, se presentaron 10.723 visitas en las unidades con atención presencial tercerizada. El comportamiento por franja horaria fue el siguiente:



“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



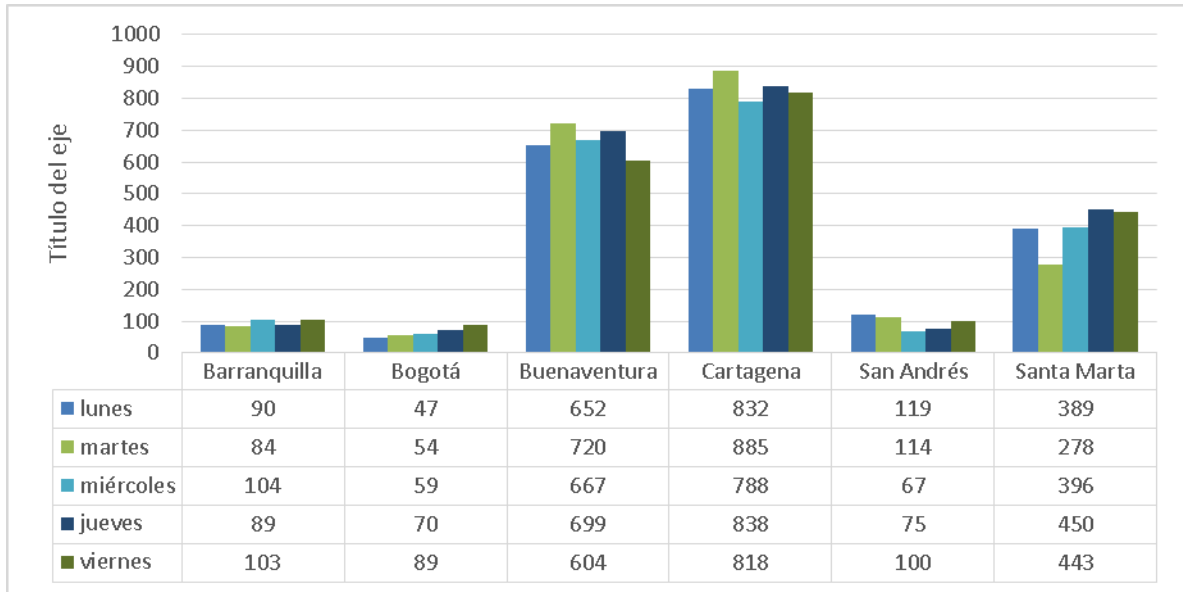
La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

2.1 Comportamiento de visitas semanal



2.2 Comportamiento general de visitas de acuerdo a tipo de servicio

En el siguiente cuadro, se relacionan el total de servicios atendidos en el periodo de análisis.

Servicio	SC	CP01	CP03	CP04	CP05	CP07	Total
Control Tráfico marítimo	7	193	1	36	16	1	254
Facturación y Recaudo	10	186	103	194	901	43	1437
Investigación científica	1	6	4	4	5	4	24
Multas	0	148	0	0	0	0	148
Protección marítima	1	2	2	2	7	1	15
Trámites Gente de Mar	37	1039	120	360	646	157	2359
Trámites Naves	0	0	0	0	408	0	408
Señalización marítima	0	2	2	5	6	1	16
Zarpes	0	1	1	0	9	0	11
Información General	3	0	0	0	0	0	3
Jurídica	0	0	0	3	0	0	3
Tramites Empresas	5	0	3	43	49	1	101
Tramites Gente de Mar	118	1154	75	251	561	23	2182
Registro y Correspondencia	126	609	151	813	1237	195	3131
Tramites Naves	9	1	5	237	271	48	571
Transporte Marítimo	1	0	0	0	0	0	1

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

A2-00-FOR-020-V1



La seguridad es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

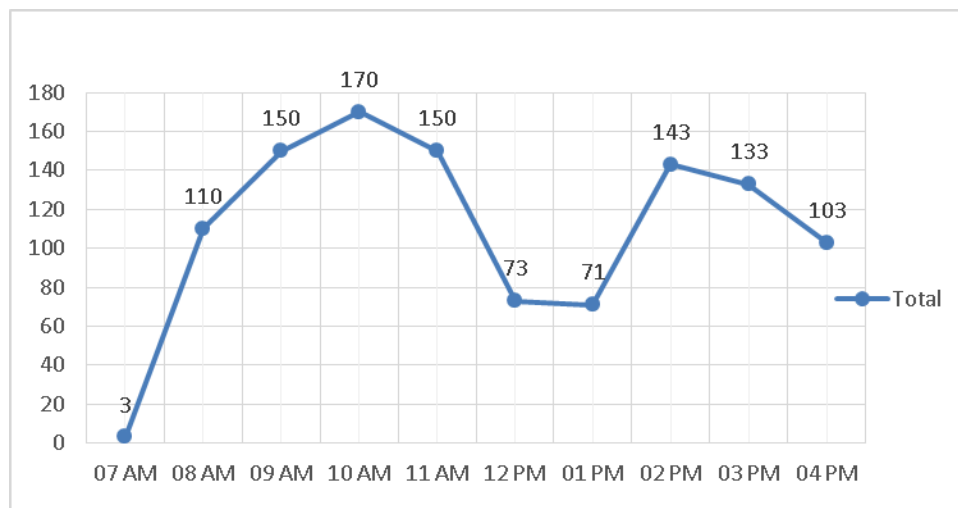
Tramites Oficial Protección reconocida	0	0	0	0	2	0	2
Tramites Litorales	1	1	3	8	43	1	57
Total	319	3342	470	1956	4161	475	10723

3. Línea de atención al ciudadano

Durante el periodo de análisis se recibieron **1106 llamadas** (llamadas efectuadas por los usuarios a las líneas de atención dispuestas por la Entidad). El tiempo promedio de atención de llamada disminuyó de 00:06:52 a 0:04:31.

3.1 Tráfico de llamadas

Las siguientes imágenes muestran el tráfico de llamadas por franja horaria.



3.2 Tipificación de llamadas por asunto

En el periodo de análisis de los contactos efectuados se atendieron 1106 llamadas, los motivos de contacto fueron los siguientes (Este valor incluye llamadas salientes, es decir se realizó el contacto de la Entidad al usuario):

Tema y subtema de llamada	Total
Conocer estado de un trámite	334
Empresas	14
Gente de Mar	301
Naves	15
Transporte marítimo y fluvial internacional	3

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Investigación Científica Marítima	1
Conocer estado de una PQRS	25
Administrativo y Financiero	1
Desarrollo Humano	1
Gente de Mar	7
Litorales	2
Naves	2
Jurídica	4
Información general de la Entidad	8
Devolución de llamada	15
Empresas	2
Gente de Mar	10
Jurídica	1
Información general de la Entidad	2
Solicitud de información	545
Administrativo y financiero	12
Asuntos internacionales	1
Desarrollo Humano	2
Empresas	36
Gente de Mar	204
Litorales	20
Naves	59
Protección marítima (PBIP)	1
Transporte marítimo y fluvial internacional	9
Jurídica	7
Información general de la Entidad	103
Servicios en línea y canales de comunicación	80
Investigación científica marina	5
Control de tráfico marítimo	6
Entrega actos administrativos al Front	3
Gente de Mar	3
Llamada/chat no efectivo	168
Cliente abandona contacto	26
Transferencia al conmutador	49
Llamada/chat de prueba	7
Llamada/chat equivocada	1
Turno Llamada chat de prueba	16

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

A2-00-FOR-020-V1

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



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Turno Llamada chat equivocada	25
Prueba	44
No tipificadas	4
Cliente abandona contacto	4
Radicación de una PQRS	12
Administrativo y Financiero	1
Desarrollo Humano	1
Gente de Mar	3
Litorales	2
Naves	1
Información general de la Entidad	3
Control de Tráfico Marítimo	1
Total	1106

4. Atención correo institucional

Constituye en la actualidad el principal canal de recepción de PQRS, y corresponde así mismo a la herramienta de contacto de la Entidad por la cual se reciben los comunicados, novedades, invitaciones o información general la cual es remitida a las dependencias correspondientes.

Dentro de la gestión realizada a las peticiones recibidas por el correo institucional se encuentra la creación de la petición en el SGDEA (Sistema de gestión documental electrónico de archivos), así como la administración de dichas peticiones para la obtención de respuestas requeridas por los ciudadanos.

En el periodo reportado, se recibieron **3786** correos electrónicos presentando una disminución del **33.13%** con respecto al periodo anterior donde se recibieron **5662**.

A continuación se presenta la gráfica de la gestión realizada a los correos recibidos en el periodo de análisis:

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

A2-00-FOR-020-V1

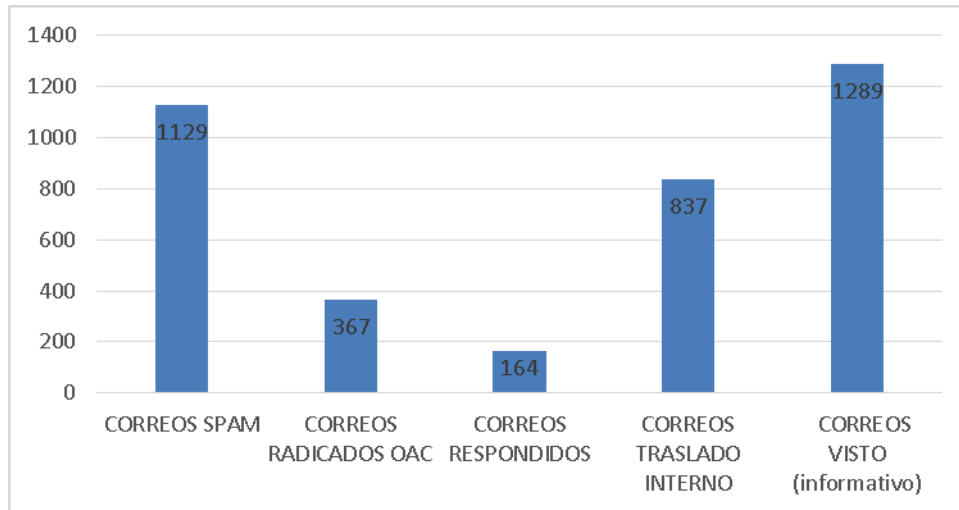


La seguridad es de todos

Mindefensa



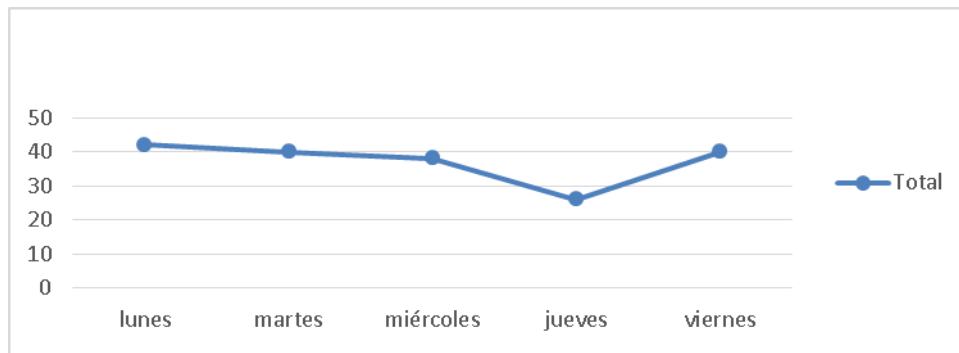
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



5. Atención chat

Dentro del periodo correspondiente al I trimestre del año 2020 en el canal de atención del chat se atendieron **218** consultas, con respecto al periodo anterior donde se presentaron **352** chats entrantes, se presentó una disminución de **38.07%**.

5.1 Promedio de solicitudes de conversación por día



5.2 Promedio de solicitudes de conversación por hora

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

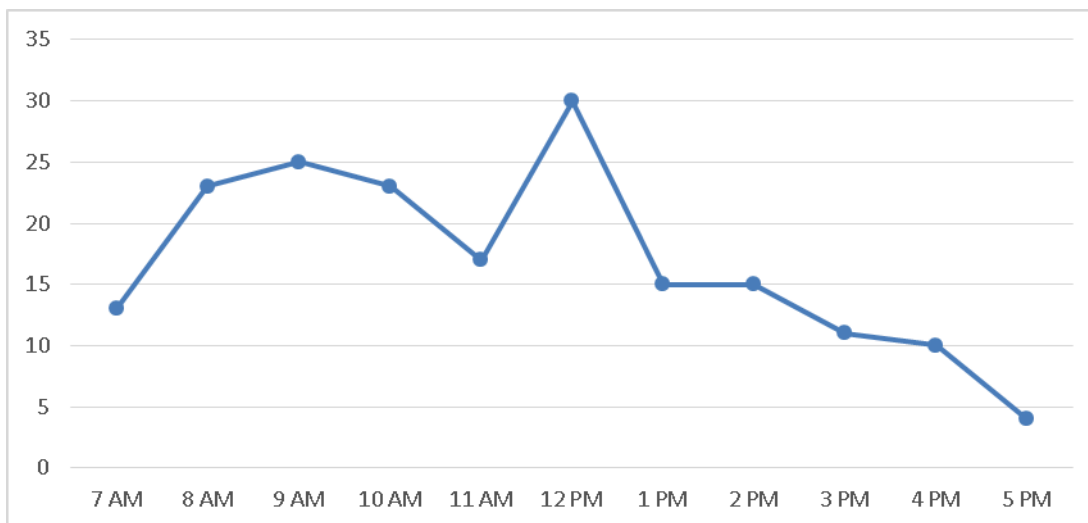


La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



6. Trámites radicados mediante la Sede Electrónica

En el siguiente recuadro se registran los trámites registrados a través de la Sede Electrónica:

Trámite	Total
Asignación de letras de llamada y distintivos de identificación del servicio móvil marítimo-MMSI	15
Asignación Número de Identificación del Casco	37
Autorización de Construcción y Alteración Naves y Artefactos Navales	1
Autorización para instalar o modificar las ayudas a la navegación por parte de privados o entidades públicas	2
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana	10
Expedición o Prórroga del Permiso Provisional de Permanencia para Embarcaciones Deportivas Extranjeras	19
Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	7
Licencia de Perito Marítimo	8
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	74
Licencias de Pilotos Prácticos	3
Permiso Especial de Practicaje	1
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos	10
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	24
Certificados de suficiencia	665
Total	876

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



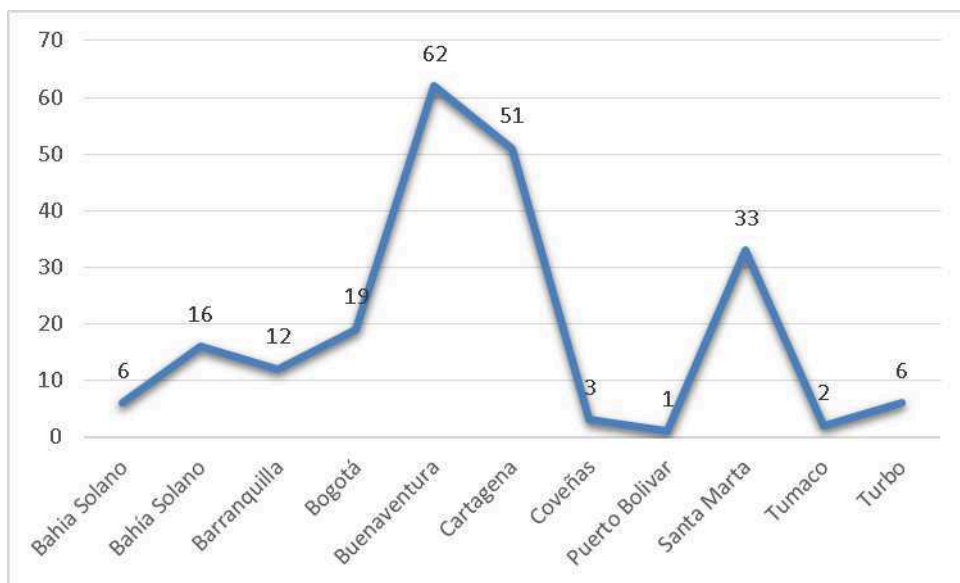
La seguridad es de todos

Mindefensa



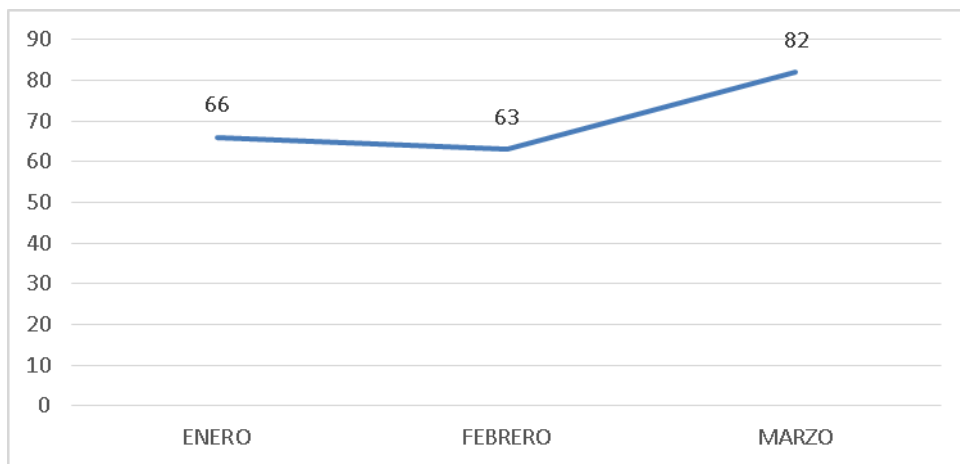
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

La siguiente gráfica menciona el número de trámites por unidad, en los que el usuario solicitó recibir su trámite, al momento de radicarlo en la Sede Electrónica:



6.1 Solicitudes de certificados de suficiencia

Se presentaron en el periodo de análisis 665 solicitudes de certificados de suficiencia



7. Resultados indicadores de gestión

7.1 Atención oportuna a las peticiones

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



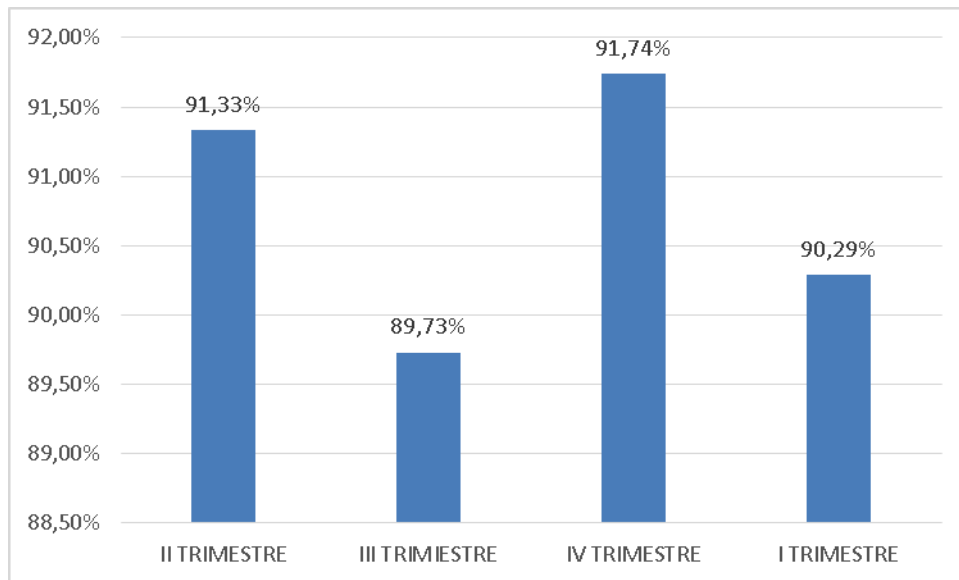
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

A cierre del 31 de marzo de 2020, se respondieron oportunamente el **90.29%** de las peticiones sobre la meta del indicador que se encuentra en el **95%**.

A continuación se presenta cuadro comparativo con los 3 trimestres anteriores:



7.2 Nivel de satisfacción del ciudadano con el sistema de atención a peticiones

Para el periodo a reportar, el **83,33%** de los usuarios que respondieron la encuesta de precepción del sistema de atención a peticiones, se encuentran satisfechos con el mismo.

7.3 Tiempo promedio de respuesta de las peticiones vencidas

Respecto al tiempo de respuesta de las peticiones vencidas, se evidenció un aumento, pasando de **1.80** días a **2,67** días extemporáneos de respuesta.

7.4 Número de denuncias por presuntos hechos de corrupción

Para el periodo a reportar no se presentaron denuncias por presuntos hechos de corrupción, que se hayan realizado y/o recibido a través de los canales de atención gestionados por el proceso G5.2.

8. Evaluación por parte del usuario

La siguiente es la evaluación realizada por los usuarios con respecto a los canales de atención dispuestos por la Entidad.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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>



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Trámites/servicios evaluados en el periodo	Número de personas que participan en la evaluación	Calificación			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
Satisfacción PQRS	114	79	16	17	2
Satisfacción Telefónica	844	435	0	0	23
Satisfacción Chat	112	28	19	10	19
Satisfacción Presencial	556	484	0	0	73
Total	1026	1026	35	27	117

8.1 Encuesta de satisfacción sistema de atención a peticiones PQRS

Los usuarios al recibir la respuesta a su petición desarrollan la encuesta de percepción donde se evalúa la calidad y el tiempo de respuesta, las calificaciones se presentan de 1 a 3 donde 1 es no conforme y 3 es conforme, los usuarios en el trimestre reportado demostraron un **83.33%** en nivel de satisfacción.

8.2 Encuesta de satisfacción presencial

A continuación se relacionan los resultados de la encuesta de satisfacción para el canal presencial.

- El **85.60%** de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno.
- El **88.02%** de los usuarios indican que la información suministrada por el asesor fue clara y precisa.
- El **83.96%** de los usuarios manifiestan que su requerimiento fue solucionado durante el contacto realizado con la Entidad en ese momento.
- El **91,91%** de los usuarios percibieron una atención cordial en el contacto realizado con la Entidad a través de este canal.

8.3 Encuesta de satisfacción telefónica

A continuación se relacionan los resultados de la encuesta de satisfacción para el canal telefónico.

- El **91.22%** de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno.
- El **98.70%** de los usuarios indican que la información suministrada por el asesor fue clara y precisa.
- El **92.62%** de los usuarios manifiestan que su requerimiento fue solucionado durante el contacto realizado con la Entidad en ese momento.
- El **97.79%** de los usuarios percibieron una atención cordial en el contacto realizado con la Entidad a través de este canal.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

La encuesta de satisfacción telefónica, cuenta con una opción de buzón de voz en el que los usuarios pueden registrar mensajes, a continuación presentamos la transcripción de algunos comentarios:

- “Excelente servicio, muchas gracias”.
- “Para mí el servicio estuvo muy bueno, fueron muy explícitos, el señor Kevin muy formal me especifico mis dudas, estoy agradecido con DIMAR con toda la información que me dio”.

8.4 Encuesta de satisfacción chat

A continuación se relacionan los resultados de la encuesta de satisfacción para el canal chat .

- El **65,33%** de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno.
- El **67.11%** de los usuarios indican que la información suministrada por el asesor fue clara y precisa.
- El **59.21%** de los usuarios manifiestan que su requerimiento fue solucionado durante el contacto realizado con la Entidad en ese momento.
- El **59,21%** de los usuarios percibieron una atención cordial en el contacto realizado con la Entidad a través de este canal.

8.5 Encuesta de satisfacción de las auditorias del Proceso de Protección Marítima

Considerando que la Dirección General Marítima es la Autoridad designada por el Gobierno Colombiano para efectos del cumplimiento del Código Internacional para la Protección de Buques e Instalaciones Portuarias (PBIP), se llevaron a cabo las auditorias del Sistema de Gestión de Protección Marítima a los buques e instalaciones portuarias certificadas bajo esta norma buscando garantizar el control eficaz de las medidas y procedimientos establecidos.

Frente a esta actividad buscamos conocer la percepción del usuario al momento de recibir la visita por parte de nuestros funcionarios, para este efecto se inició en el mes de diciembre la medición a través de una encuesta telefónica donde se consultaron los siguientes 13 aspectos:

- A. El objetivo, alcance y criterios de la auditoria fueron claros.
- B. Se cumplió el objetivo establecido en el plan de auditoria.
- C. Se evidenció un manejo adecuado de canales de comunicación durante la auditoria.
- D. Los resultados de la auditoria se caracterizan por su objetividad, valor agregado y asesoría.
- E. Existe coherencia entre la metodología definida para el proceso de auditor y al alcance planteado.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



La seguridad es de todos

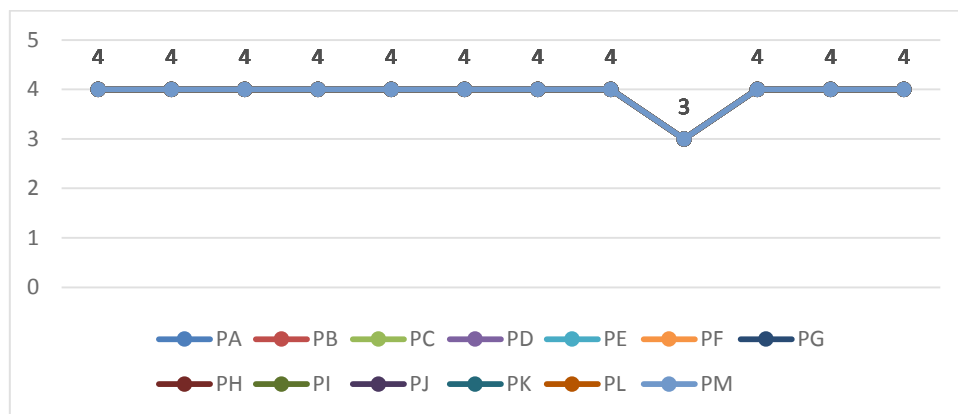
Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- F. El desarrollo del proceso de auditoria en términos generales es adecuada.
- G. El auditor presentó oportunamente el plan de auditoría, especificando el objetivo, alcance y criterios
- H. El auditor evidenció preparación previa de la auditoría, demostrando conocimiento del proceso auditado (actividades, documentación y funcionamiento del proceso)
- I. Se cumplieron los tiempos programados en el plan de auditoria
- J. Las novedades reportadas por el auditor fueron evidenciadas objetivamente
- K. Durante la auditoria las preguntas realizadas fueron claras y precisas
- L. El auditor trató con respeto y ecuanimidad a los auditados.
- M. El auditor brindó espacios de comunicación para que el auditado expresara su opinión.

El método de calificación utilizado fue de 1 a 4, donde 1 corresponde a “en desacuerdo” y 4 “totalmente de acuerdo”, en general la percepción del usuario es muy positiva el **91.67%** de los usuarios entregaron la calificación más alta, correspondiente a 4.



Nota aclaratoria: El 8.67 restante pertenece a personas que no registraron una percepción definida.

Algunos comentarios recibidos por los usuarios fueron los siguientes:

- “El auditor es una persona que domina el tema y conocedora la compañía”.
- “La auditoría fue muy objetiva”.
- “No es un auditor inquisidor, es muy académico. Hubo cumplimiento de los objetivos logrando que la instalación portuaria sea segura y brinde confianza al usuario en especial a los buques”.

9. Levantamiento de acciones

Con el fin de generar oportunidades de mejora al interior de los procesos y así minimizar los productos no conformes identificados (quejas y reclamos) se sugiere que los procesos, que evidencien que alguna no conformidad fue relacionada con sus funciones, solicite al Área de

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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>



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Servicio y Participación Ciudadana, copia de las mismas, para evaluar las causas y proponer el plan de trabajo que minimice su reiteración.

Atentamente,

PD ADRIANA ALARCÓN TORRES
Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co