



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

MEMORANDO

(MEM-202000059 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC)

Bogotá D. C. Enero 17 de 2020 17 de enero de 2020

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

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

ASUNTO: Informe interno proceso G5.2 Servicio y Participación Ciudadana, IV trimestre 2019

En toda atención me permito dar a conocer el informe del sistema de atención al ciudadano, del periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2019.

1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)

Presentamos una disminución del 17.70% en volumen de peticiones con respecto al periodo anterior.

I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre
880	919	887	730

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 **89,73% (655 peticiones)**.

Tipo de petición	Total	%
Consulta	1	0,14%
Felicitación	10	1,37%
Peticiones de documentos y de información	244	33,42%
Peticiones entre Autoridades	165	22,60%
Presunta irregularidad	34	4,66%
Queja	5	0,68%

"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



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Reclamo	24	3,29%
Interés general o particular	246	33,70%
Sugerencia	1	0,14%
Total general	730	100%

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

Tipo/ Sub tipo de solicitud	Total	%
Consulta	1	0,14%
Sin subtipo	1	0,14%
Felicitación	10	1,37%
A la Entidad	6	0,82%
A un proceso	2	0,27%
A un funcionario	2	0,27%
Interés general o particular	246	33,70%
Estado del trámite	49	6,71%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	1	0,14%
Reconocimiento de un Derecho	196	26,85%
Peticiones de documentos y de información	244	33,42%
Documentos	22	3,01%
Información General	158	21,64%
Normatividad	8	1,10%
Reconocimiento de un Derecho	4	0,55%
Requisitos del trámite	52	7,12%
Peticiones entre Autoridades	165	22,60%
Sin subtipo	165	22,60%
Presunta irregularidad	34	4,66%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	11	1,51%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	23	3,15%
Queja	5	0,68%
Presunta Negligencia de un funcionario	5	0,68%
Reclamo	24	3,29%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	23	3,15%
Fallas en los canales de comunicación	1	0,14%
Sugerencia	1	0,14%
A la Entidad	1	0,14%
Total general	730	100,%

“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



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

1.2 Modalidad de petición por dependencia

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

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):

Dependencia	Petición		Queja		Reclamo		Sugerencia		Denuncia		Consulta		Felicitación		Subtotal	
ASEPAC	145	19,86%	4	0,55%	8	1,10%	1	0,14%	4	0,55%	0	0,00%	10	1,37%	172	23,56%
ASIMPO	18	2,47%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	0	0,00%	19	2,60%
CP01	45	6,16%	0	0,00%	2	0,27%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	0	0,00%	48	6,58%
CP02	3	0,41%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,55%
CP03	26	3,56%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	0	0,00%	27	3,70%
CP04 - Apoyo	33	4,52%	0	0,00%	3	0,41%	0	0,00%	6	0,82%	0	0,00%	0	0,00%	42	5,75%
CP05	94	12,88%	0	0,00%	3	0,41%	0	0,00%	15	2,05%	0	0,00%	0	0,00%	112	15,34%
CP06	6	0,82%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,82%
CP07	2	0,27%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,27%
CP07 - Apoyo	11	1,51%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	2	0,27%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,92%
CP08	10	1,37%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	0	0,00%	11	1,51%
CP12 - Marina Mercante	5	0,68%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,68%
CP14 - Apoyo	2	0,27%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,27%
CP15 - Marina Mercante	1	0,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%
GINRED4 - Mejoramiento Continuo	1	0,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%
GLEMAR	9	1,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	1,23%
GRASI	1	0,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%
GRUDHU	12	1,64%	1	0,14%	1	0,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,92%
Naves - CP09	7	0,96%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,27%	0	0,00%	0	0,00%	9	1,23%
Naves - CP10	8	1,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	1,10%
Planeación CCCP	4	0,55%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,55%
Planeación CIOH	7	0,96%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,96%
SEMAB - Área de Producción y Mantenimiento	1	0,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%
SEMAP -	1	0,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%

“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



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Apoyo																
SUBAFIN	19	2,60%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	19	2,60%
SUBDEMAR - Investigación Científica	12	1,64%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12	1,64%
SUBDEMAR - Litorales	24	3,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	24	3,29%
SUBDEMAR - Señalización Marítima	2	0,27%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,27%
SUBMERC - Apoyo	112	15,34%	0	0,00%	4	0,55%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	116	15,89%
SUBMERC - Área de Reglamentación Marítima	2	0,27%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,27%
SUBMERC - Empresas	11	1,51%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	1,51%
SUBMERC - Gente de Mar	2	0,27%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,27%
SUBMERC - Naves	10	1,37%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	1,51%
SUBMERC - Transporte Marítimo	9	1,23%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	11	1,51%
Total	655	89,73%	5	0,68%	24	3,29%	1	0,14%	34	4,66%	1	0,14%	10	1,37%	730	100%

1.3 Modalidad de petición por asunto

Asunto y subtipo de solicitud	Consulta	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Petición	Denuncia	Total
Administrativo y Financiero								
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,27%
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	1,78%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	20	2,74%
Sin subtipo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%
Asuntos Internacionales								
Información General	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%
Certificación de Envases de Mercancías Peligrosas								
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,27%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%

"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



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Control de Tráfico Marítimo																
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	1	0,14%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	1,23%	0	0,00%	9	1,23%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,27%	2	0,27%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	1,23%	0	0,00%	9	1,23%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	1	0,14%
Sin subtipo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,96%	0	0,00%	7	0,96%
Desarrollo Humano																
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	1	0,14%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12	1,64%	0	0,00%	12	1,64%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	1	0,14%
Sin subtipo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,27%	0	0,00%	2	0,27%
Empresas																
A un funcionario	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	1	0,14%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,96%	0	0,00%	7	0,96%
Normatividad	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	1	0,14%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%	1	0,14%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,41%	0	0,00%	3	0,41%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,27%	0	0,00%	2	0,27%
Sin subtipo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,27%	0	0,00%	2	0,27%
Gente de Mar																
A la Entidad	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,92%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,92%

“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



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Documentos	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,27%	0	0,00%	2	0,27%
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	32	4,38%	0	0,00%	32	4,38%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	27	3,70%	0	0,00%	27	3,70%
Normatividad	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	1	0,14%
Presunta Negligencia de un funcionario	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,27%	2	0,27%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	32	4,38%	0	0,00%	32	4,38%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	29	3,97%	0	0,00%	29	3,97%
Sin subtipo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,27%	0	0,00%	2	0,27%
Información General de la Entidad																
A la Entidad	0	0,00%	5	0,68%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,82%
A un funcionario	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%
A un proceso	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,41%	0	0,00%	3	0,41%
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,27%	0	0,00%	2	0,27%
Fallas en los canales de comunicación	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	21	2,88%	0	0,00%	21	2,88%
Normatividad	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	1	0,14%
Presunta Negligencia de un funcionario	0	0,00%	0	0,00%	2	0,27%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,27%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%	1	0,14%	2	0,27%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,27%	2	0,27%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	29	3,97%	0	0,00%	29	3,97%
Requisitos del	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,55%	0	0,00%	4	0,55%

“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



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

General																
Normatividad	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,27%	0	0,00%	2	0,27%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15	2,05%	15	2,05%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	35	4,79%	0	0,00%	35	4,79%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,68%	0	0,00%	5	0,68%
Sin subtipo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	123	16,85%	0	0,00%	123	16,85%
Protección del Medio Marino																
Información General	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,68%	0	0,00%	5	0,68%
Normatividad	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	1	0,14%
Protección Marítima (PBIP)																
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	1	0,14%
Sin subtipo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	1	0,14%
Señalización Marítima																
Información General	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,27%	0	0,00%	2	0,27%
Normatividad	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	1	0,14%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,27%	2	0,27%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	1	0,14%
Sin subtipo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	1	0,14%
Servicios en Línea y Canales de Comunicación																
Presunta Negligencia de un funcionario	0	0,00%	0	0,00%	2	0,27%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,27%
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional																
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,27%	0	0,00%	2	0,27%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,41%	0	0,00%	3	0,41%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	1	0,14%
Sin subtipo	1	0,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,96%	0	0,00%	8	1,10%
Total general	1	0,14%	10	1,37%	5	0,68%	24	3,29%	1	0,14%	655	89,73%	34	4,66%	730	100%

"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



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	317	44%
Presencial	239	33%
Línea Gratuita	18	3%
Línea Directa	0	0%
Redes sociales	0	0%
Sitio Web (Sede Electrónica)	72	10%
Chat	9	1%
Empresas de mensajería	65	9%
Fax	0	0%
Otro (Línea Anticorrupción)	0	0%
Total	720	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	0,22%
Buzón de sugerencias	0	0,00%
Atención presencial	13746	89,60%
Atención telefónica	0	0,00%
Call Center	1284	8,37%
Foros	0	0,00%
Otros (chat)	278	1,81%
Total	15341	100%

1.5 Tiempo promedio de respuesta

A continuación se relacionan los tiempos promedio de respuesta de 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



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tipo de petición	Solicitudes recibidas	Peticiones vencidas	promedio días de vencimiento	Promedio tiempo de respuesta sin vencer
Consulta	1			15
Felicitación	10			2,4
Peticiones de documentos y de información	244	21	1,5	5,1
Peticiones entre Autoridades	165	9	1,5	5,0
Presunta irregularidad	34	2	3,5	6,9
Queja	5			7,4
Reclamo	24	1	1,0	8,0
Interés general o particular	246	22	2,0	6,1
Sugerencia	1			3,0
Total	730	55	1,9	6,5

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 **1,9** días, esto significa que en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos, se están resolviendo aproximadamente **2** días posteriores a la fecha de vencimiento. Asimismo, se presenta una mejoría en el resultado del indicador de atención oportuna a las peticiones pasando del al **89.73%** al **91.74%** de cumplimiento con un total de **55** peticiones vencidas.

Dependencia/Unidad	Peticiones recibidas	Cuenta de vencimientos	% cumplimiento
ASEPAC	162	2	1,23%
SUBMERC - Apoyo	116	7	6,03%
CP05	112	15	13,39%
CP01	48		0,00%
CP04 - Apoyo	42	1	2,38%
CP03	27	2	7,41%
SUBDEMAR - Litorales	24	6	25,00%
ASIMPO	19	4	21,05%
SUBAFIN	19	6	31,58%
GRUDHU	14	2	14,29%
CP07 - Apoyo	14		0,00%
SUBDEMAR - Investigación Científica	12	1	8,33%

“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



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

CP08	11	1	9,09%
SUBMERC - Transporte Marítimo	11		0,00%
SUBMERC - Empresas	11	2	18,18%
SUBMERC - Naves	11	1	9,09%
Servicio de Atención y Participación Ciudadana	10		0,00%
GLEMAR	9	3	33,33%
Naves - CP09	9		0,00%
Naves - CP10	8		0,00%
Planeación CIOH	7		0,00%
CP06	6		0,00%
CP12 - Marina Mercante	5		0,00%
CP02	4		0,00%
Planeación CCCP	4		0,00%
CP07	2		0,00%
SUBDEMAR - Señalización Marítima	2		0,00%
SUBMERC - Gente de Mar	2		0,00%
SUBMERC - Área de Reglamentación Marítima	2		0,00%
CP14 - Apoyo	2		0,00%
GINRED4 - Mejoramiento Continuo	1		0,00%
GRASI	1		0,00%
SEMAP - Apoyo	1	1	100%
SEMAB - Área de Producción y Mantenimiento	1	1	100%
CP15 - Marina Mercante	1		0,00%
Total general	730	55	91.74%

1.7 Quejas y reclamos

1.7.1 Quejas y reclamos por dependencia o unidad

Dependencia o unidad	Queja	Reclamo	Total
Asepac	4	8	12
CP01		2	2
CP04 - Apoyo		3	3
CP05		3	3
CP07 - Apoyo		1	1
Grudhu	1	1	2
Submerc - Apoyo		4	4
Submerc - Naves		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



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Submerc - Transporte Marítimo		1	1
Total	5	24	29

1.7.2 Quejas y reclamos por asunto

Asunto y Subtipo de solicitud	Queja	Reclamo	Total
Gente de Mar			
Demora en el tiempo de entrega del trámite		14	14
Presunta Negligencia de un funcionario	1		1
Información General de la Entidad			
Fallas en los canales de comunicación		1	1
Presunta Negligencia de un funcionario	2		2
Naves			
Demora en el tiempo de entrega del trámite		7	7
Litorales			
Demora en el tiempo de entrega del trámite		1	1
Desarrollo Humano			
Demora en el tiempo de entrega del trámite		1	1
Servicios en Línea y Canales de Comunicación			
Presunta Negligencia de un funcionario	2		2
Total general	5	24	29

2. Atención presencial

Se presentaron 18.602 visitas en las unidades que cuentan con Front Office en el periodo de análisis, de las cuales 13.746 fueron atendidas, lo cual corresponde a un nivel de atención del 73.89% dentro de las causales que pueden justificar el 26.11% de usuarios que no fueron atendidos corresponde a:

A. Turnos cancelados:



Las cancelaciones presentadas por las unidades fueron las siguientes:

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

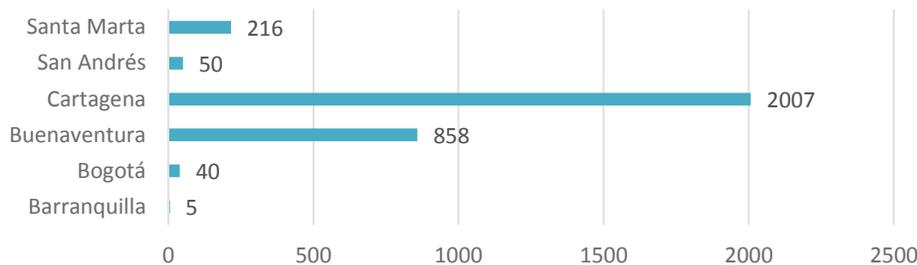
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

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

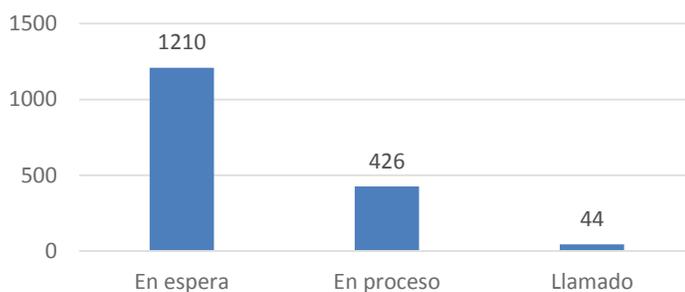
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

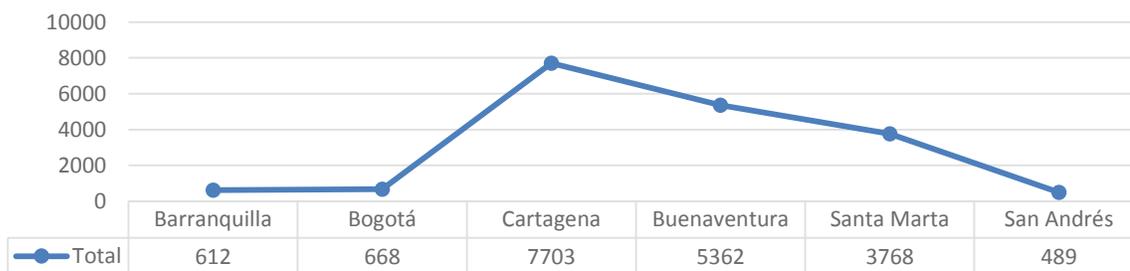


B. Adicionalmente por novedades que pudieron presentarse al momento de la gestión se encuentran 1766 turnos en los siguientes estados:



De los turnos atendidos, el comportamiento fue el siguiente:

2.1 Comportamiento de visitas semanal

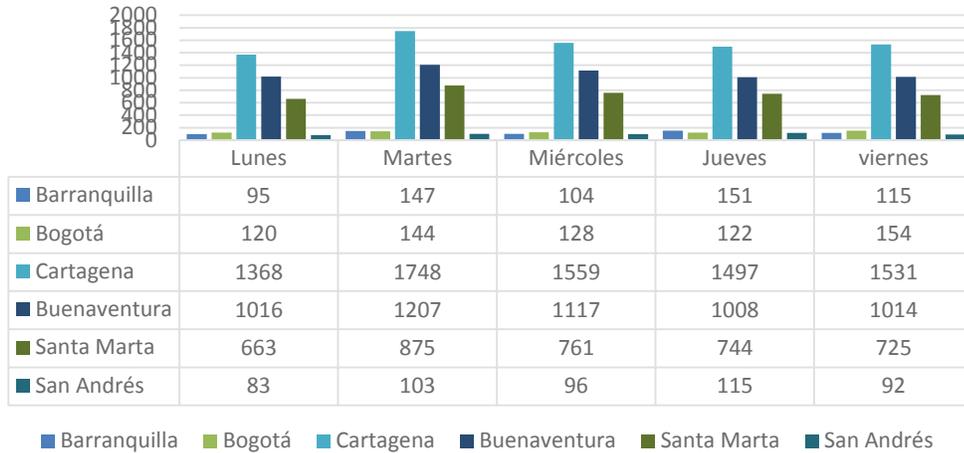


“Consolidemos nuestro país marítimo”

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



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



2.2 Histórico comportamiento total de visitas efectuadas por trimestre

Se evidencia que se mantiene en un porcentaje cercano el volumen de visitas de los usuarios con respecto al periodo anterior, pasando de 18.605 a 18.602, frente a las visitas atendidas pasamos de 15.034 a 13.746 presentando una disminución del 8.57% en el nivel de atención.

2.3 Comportamiento general de visitas de acuerdo a tipo de servicio

La información a continuación se presenta el total de servicios atendidos en el periodo de análisis.

Servicio	Barranquilla	Bogotá	Buenaventura	Cartagena	San Andrés	Santa Marta	Total
Control tráfico marítimo	1	2	6	70	10	87	176
Facturación y recaudo	145		150	1632		129	2056
Información General		4					4
Investigación Científica		1					1
Jurídica	1					20	21
Litorales	2	2					4
Multas			140				140
Señalización Marítima		1			19		20
Transporte		2					2
Trámites Naves	9	15		2008	114		2146
Trámites Gente Mar	258	296	3581	1904	346	1575	7960
Registro Correspondencia	196	322	1485	2089		1957	6049
Empresas		18					18
Protección Marítima		5					5
Total general	612	668	5362	7703	489	3768	18602

“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



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

2.4 Tiempo promedio de espera

A continuación se presenta la información tomando el promedio total por servicio de mayor a menor tiempo para ser atendido por un asesor presencial.

Servicio	Barranquilla	Buenaventura	Cartagena	Santa Marta	Bogotá	San Andrés	Total
Transporte					1:09:41		1:09:41
Señalización Marítima					0:00:22	1:18:01	0:58:36
Información General					0:40:38		0:40:38
Trámites Naves	1:43:20		0:31:49		0:00:50	0:09:38	0:30:45
Trámites Gente Mar	0:12:19	0:29:49	0:31:50	0:25:08	0:04:15	0:17:10	0:27:19
Control tráfico marítimo					0:40:36	0:11:09	0:25:53
Facturación y recaudo			0:25:18	1:20:38			0:25:32
Protección Marítima					0:18:35		0:18:35
Empresas					0:12:58		0:12:58
Registro Correspondencia	0:00:15	0:03:08	0:15:50	0:04:13	0:03:01		0:07:47
Litorales					0:00:29		0:00:29
Investigación Científica					0:00:13		0:00:13
Total general	0:08:22	0:21:56	0:26:04	0:13:40	0:04:24	0:15:48	0:20:51

2.5 Tiempo promedio de atención

A continuación se presenta la información tomando el promedio total por servicio de mayor a menor tiempo de duración de la atención.

Servicio	Barranquilla	Buenaventura	Cartagena	Santa Marta	Bogotá	San Andrés	Total
Litorales					0:26:39		0:26:39
Empresas					0:18:45		0:18:45
Trámites Naves	0:15:41		0:12:24		0:24:03	0:30:56	0:13:22
Control tráfico marítimo					0:10:46		0:10:46
Investigación Científica					0:09:17		0:09:17
Protección Marítima					0:09:08		0:09:08
Trámites Gente Mar	0:18:53	0:04:00	0:11:04	0:09:01	0:19:36	0:19:59	0:08:07
Facturación y recaudo			0:07:06	0:02:06			0:07:05
Registro Correspondencia	0:02:44	0:02:49	0:06:06	0:02:57	0:03:13		0:03:58
Total general	0:11:43	0:03:48	0:09:09	0:05:37	0:11:34	0:22:03	0:07:15

“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



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

3. Línea de atención al ciudadano

Durante el periodo de análisis se recibieron **1.502 llamadas**, representando una disminución del 6.48% con respecto al periodo anterior, de las llamadas efectuadas por los usuarios, 1.255 fueron atendidas por los agentes telefónicos, obteniendo un nivel de atención del 83,56%. El tiempo promedio de atención de llamada aumentó de 00:05:57 a 00:06:52.

Entrante	Contestada	Abandonada	Llamadas Buzón	Nivel de atención	Nivel servicio	Nivel abandono	Tiempo promedio atención	Promedio espera
1.502	1.255	228	19	84%	80%	15%	00:06:52	00:04:24

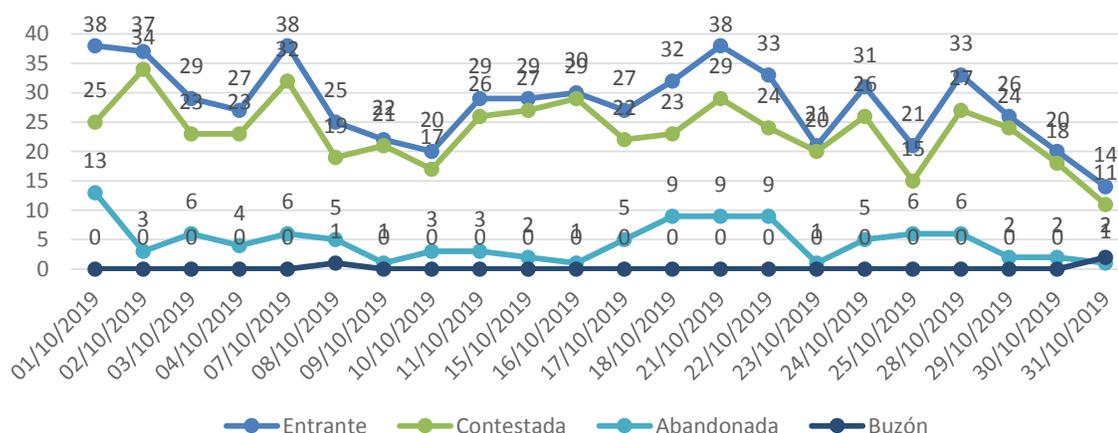
*Tabla de conversiones

Llamadas de Buzón	Llamadas no atendidas donde los usuarios dejan un mensaje para ser atendido por el Área de Servicio y Participación Ciudadana
Nivel de atención	Porcentaje de llamadas entrantes recibidas.
Nivel de servicio	Porcentaje de llamadas recibidas dentro del tiempo de espera establecido.
Nivel de abandono	Porcentaje de llamadas no contestadas.
Tiempo promedio	Duración promedio de la llamada recibida
Promedio espera	Duración promedio de espera para responder la llamada.

3.1 Tráfico de llamadas

Las siguientes imágenes muestran el tráfico de llamadas por día en cada mes correspondiente al periodo, así como el consolidado por el rango de medias horas, encontrando tres picos de llamadas en los horarios de 09:00 a 12:00 y de 14:00 a 17:00.

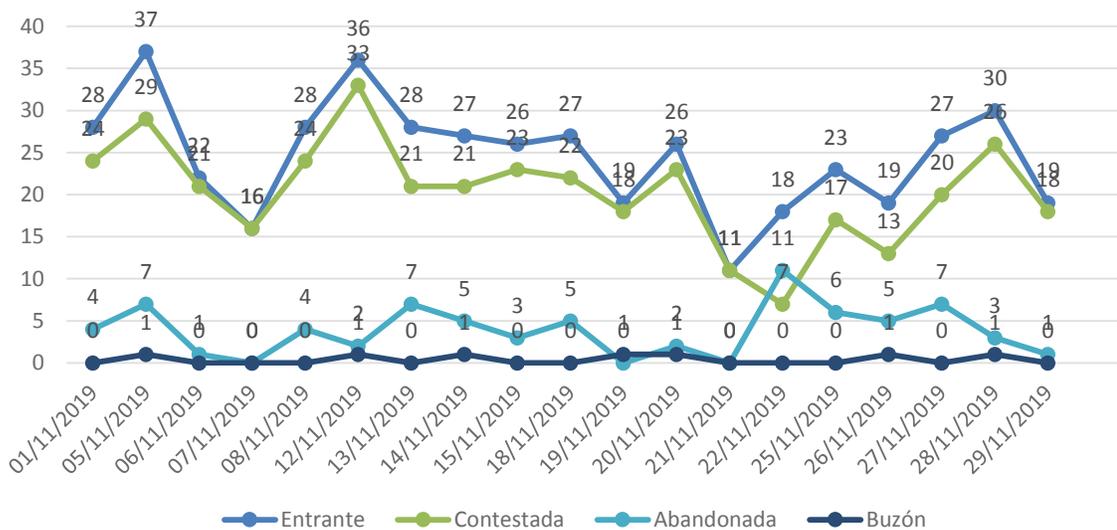
Octubre:



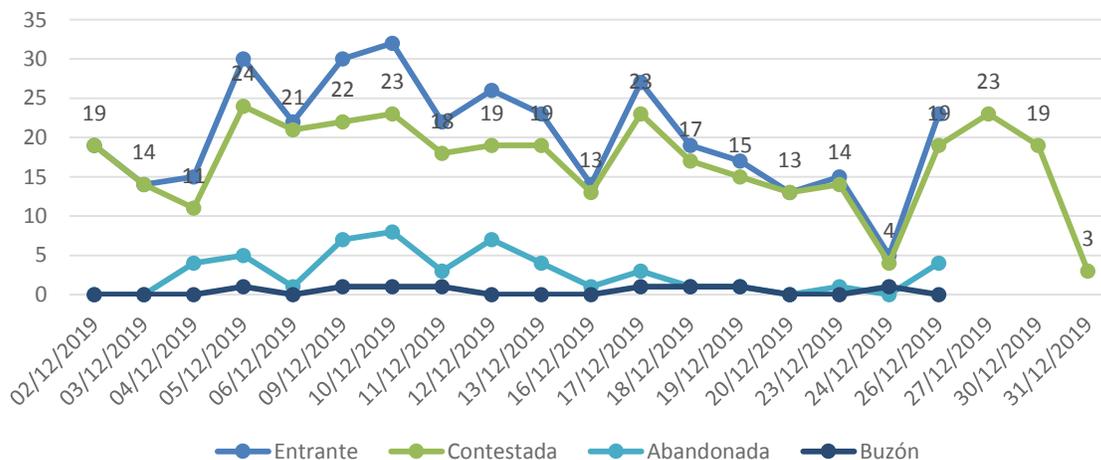
“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

Noviembre:



Diciembre:



3.2 Tipificación de llamadas por asunto

En el periodo de análisis de los contactos efectuados se atendieron 1342 llamadas, los motivos de contacto fueron los siguientes:

Tema y subtema de llamada	Total
Conocer estado del trámite	167
Trámites de empresas	3
Trámites de litorales e investigación	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

la seguridad
es de todos

Mindefensa

**Dirección General Marítima**
Autoridad Marítima Colombiana

Trámites de Naves	6
Trámites de Transporte Marítimo y Fluvial Internacional	1
Trámites Gente de Mar	156
Solicitud de información	655
Administrativo y Financiero	6
Control de Tráfico Marítimo	1
Desarrollo Humano	7
Empresas	24
Gente de Mar	232
Información General de la Entidad	94
Investigación Científica Marítima	5
Litorales	25
Naves	55
Protección del Medio Marino	2
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	193
Transferencia Conmutador	1
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional	7
Señalización Marítima	2
Jurídica	1
Llamada/chat no efectivo	136
Transferencia al conmutador	54
Cliente abandona contacto	38
Llamada/chat de prueba	20
Llamada/chat equivocada	24
Conocer estado de una PQRS	48
Empresas	1
Gente de Mar	32
Información General de la Entidad	7
Investigación Científica Marítima	1
Litorales	1
Naves	2
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional	4
Radicación de una PQRS	9
Control de Tráfico Marítimo	1
Gente de Mar	2
Información General de la Entidad	1
Litorales	3
Queja	2
Conocer estado de un trámite	240
Desarrollo Humano	2

“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



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Empresas	4
Gente de Mar	199
Información General de la Entidad	1
Litorales	1
Naves	31
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	1
Señalización Marítima	1
Total general	1255

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 y corresponden a los puntos descritos y señalados anteriormente.

Se recibieron **5662** correos electrónicos presentando un aumento del **55.04%** con respecto al periodo anterior donde se recibieron **3652**.

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



5. Atención chat

Dentro del periodo correspondiente al IV trimestre del año 2019, en el canal de atención chat se recibieron **352** consultas por parte de los ciudadanos, con respecto al periodo anterior donde se presentaron **561** chas entrantes, el comportamiento del periodo actual 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



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Entrante	Contestada	Abandonada	Nivel servicio	Nivel abandono	Nivel atención	Tiempo promedio
352	251	101	100%	28,69%	71,31%	0:11:25

5.1 Promedio de solicitudes de conversación por día



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	22
Asignación Número de Identificación del Casco	47
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana	11
Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	9
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	147
Licencias de Pilotos Prácticos	4
Permiso Especial de Practicaje	5
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos	4
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	25
Autorización para instalar o modificar las ayudas a la navegación por parte de privados o entidades públicas	1
Licencia de Perito Marítimo	7
Expedición o Prórroga del Permiso Provisional de Permanencia para Embarcaciones Deportivas Extranjeras	4
Autorización de Construcción y Alteración Naves y Artefactos Navales	1
Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales Colombianas	1
Total general	288

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

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

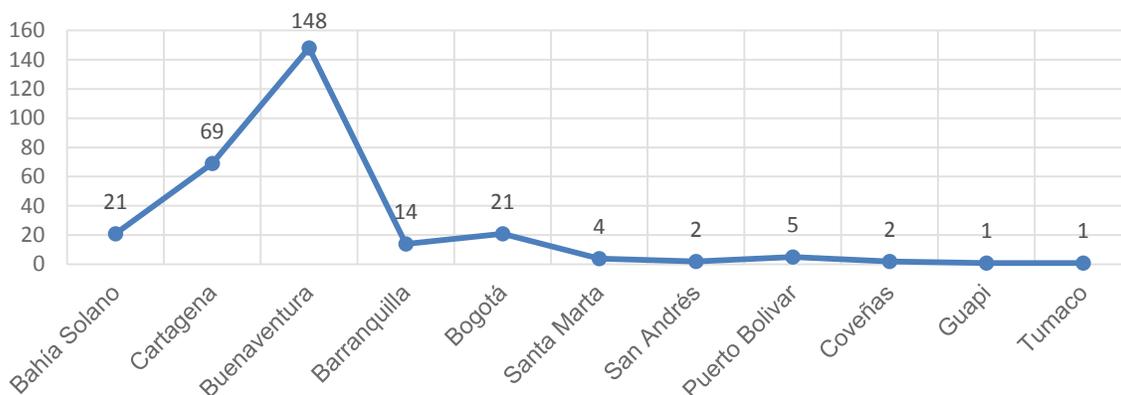
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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



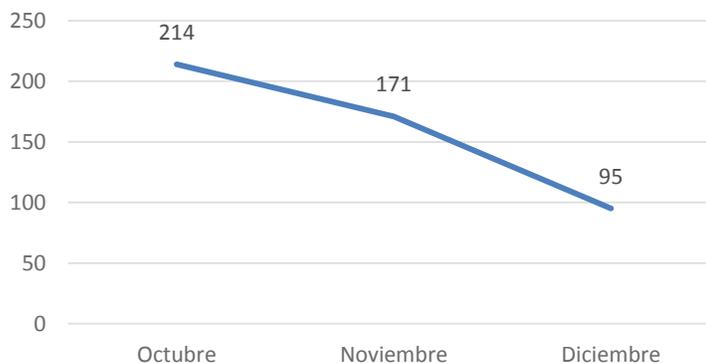
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

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

A cierre del 30 de septiembre de 2019, se respondieron oportunamente el **91.74%** de las peticiones sobre la meta del indicador que se encuentra en el **95%**.

A continuación presentamos el comportamiento del indicador entre el I trimestre de 2019 y el IV trimestre de 2019.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

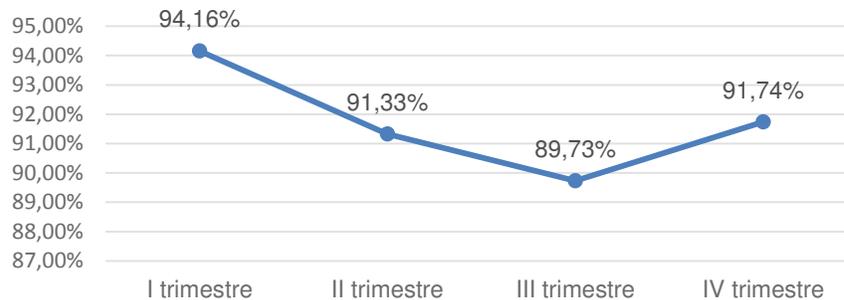
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

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

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



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



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

Para el periodo a reportar, el **83,82%** de los usuarios que respondieron la encuesta de percepción de peticiones, se encuentran satisfechos con el sistema de atención a peticiones.

7.3 Tiempo promedio de respuesta de las peticiones vencidas

El tiempo de respuesta de las peticiones vencidas se encuentra en disminución pasando de **3,65 días** a **1,80 días** extemporáneos de respuesta.

7.4 Número de denuncias por presuntos hechos de corrupción

Para el periodo a reportar se presentó una denuncia por un presunto hecho de corrupción, el cual surtió el proceso de indagación correspondiente.

8. Evaluación por parte del usuario

La siguiente es la evaluación realizada por los usuarios con respecto a los canales utilizados para contactarse con la Entidad:

Trámites/servicios evaluados en el periodo	Número de personas que participan en la evaluación	Calificación			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
Satisfacción PQRS	68	45	12	4	7
Satisfacción Telefónica	525	495	0	0	31
Satisfacción chat	74	60	0	0	14
Satisfacción presencial	3344	3024	0	0	320
Total	4011	3624	12	4	372

8.1 Encuesta de satisfacción sistema de atención a peticiones PQRS

“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



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

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 demostraron un **83.82%** en nivel de satisfacción.

8.2 Encuesta de satisfacción presencial

Tiempo de espera para ser atendido:

Agente	Pregunta 1: ¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno?															Total general
	oct-19					nov-19					dic-19					
	No	No %	Sí	Sí %	Total	No	No %	Sí	Sí %	Total	No	No %	Sí	Sí %	Total	
Kevin Danilo Orrego Contreras	13	7%	165	93%	178	8	7%	105	93%	113	5	4%	111	96%	116	407
Lina Paola Ruiz Tumbo	0	0%	0	0%	0	0	0%	3	100%	3	2	6%	31	94%	33	36
Brillid Angelica Bolivar Daza	0	0%	0	0%	0	2	18%	9	82%	11	1	8%	11	92%	12	23
Diana Carolina Diaz Celis	0	0%	11	100%	11	0	0%	8	100%	8	0	0%	4	100%	4	23
Zulma Julieth Riachez Rico	0	0%	8	100%	8	0	0%	4	100%	4	0	0%	6	100%	6	18
Adriana Paola Salas Urrego	0	0%	10	100%	10	0	0%	0	0%	0	0	0%	0	0%	0	10
Total general	13	6%	194	94%	207	10	7%	129	93%	139	8	5%	163	95%	171	517

¿Cómo califica la información suministrada por el asesor, teniendo en cuenta la claridad y la precisión de la atención recibida?

Agente	Pregunta 2: ¿La información suministrada por el agente fue clara y precisa?															Total general
	oct-19					nov-19					dic-19					
	No	No %	Sí	Sí %	Total	No	No %	Sí	Sí %	Total	No	No %	Sí	Sí %	Total	
Kevin Danilo Orrego Contreras	8	4%	170	96%	178	2	2%	111	98%	113	4	3%	111	97%	115	406
Lina Paola Ruiz Tumbo	0	0%	0	0%	0	0	0%	3	100%	3	3	9%	29	91%	32	35
Diana Carolina Diaz Celis	0	0%	11	100%	11	0	0%	8	100%	8	0	0%	4	100%	4	23
Brillid Angelica Bolivar Daza	0	0%	0	0%	0	1	9%	10	91%	11	1	9%	10	91%	11	22
Zulma Julieth Riachez Rico	1	13%	7	88%	8	0	0%	4	100%	4	0	0%	6	100%	6	18
Adriana Paola Salas Urrego	0	0%	10	100%	10	0	0%	0	0%	0	0	0%	0	0%	0	10
Total general	9	4%	198	96%	207	3	2%	136	98%	139	8	5%	160	95%	168	514

¿Solucionó su requerimiento?

Agente	Pregunta 3: ¿Su requerimiento fue resuelto en esta llamada?															Total general
	oct-19					nov-19					dic-19					
	No	No %	Sí	Sí %	Total	No	No %	Sí	Sí %	Total	No	No %	Sí	Sí %	Total	
Kevin Danilo Orrego Contreras	27	15%	151	85%	178	13	12%	100	88%	113	16	14%	97	86%	113	404
Lina Paola Ruiz Tumbo	0	0%	0	0%	0	0	0%	3	100%	3	6	20%	24	80%	30	33
Diana Carolina Diaz Celis	2	18%	9	82%	11	2	25%	6	75%	8	0	0%	4	100%	4	23
Brillid Angelica Bolivar Daza	0	0%	0	0%	0	0	0%	11	100%	11	1	9%	10	91%	11	22
Zulma Julieth Riachez Rico	3	38%	5	63%	8	0	0%	4	100%	4	1	17%	5	83%	6	18
Adriana Paola Salas Urrego	3	30%	7	70%	10	0	0%	0	0%	0	0	0%	0	0%	0	10
Total general	35	17%	172	83%	207	15	11%	124	89%	139	24	15%	140	85%	164	510

¿La atención brindada fue cordial?

Agente	Pregunta 4: ¿La atención brindada por el asesor fue cordial?															Total general
	oct-19					nov-19					dic-19					
	No	No %	Sí	Sí %	Total	No	No %	Sí	Sí %	Total	No	No %	Sí	Sí %	Total	
Kevin Danilo Orrego Contreras	2	1%	176	99%	178	0	0%	113	100%	113	1	1%	110	99%	111	402
Lina Paola Ruiz Tumbo	0	0%	0	0%	0	1	33%	2	67%	3	0	0%	29	100%	29	32
Diana Carolina Diaz Celis	0	0%	11	100%	11	0	0%	8	100%	8	0	0%	4	100%	4	23
Brillid Angelica Bolivar Daza	0	0%	0	0%	0	0	0%	11	100%	11	0	0%	11	100%	11	22
Zulma Julieth Riachez Rico	0	0%	8	100%	8	0	0%	4	0%	4	0	0%	5	100%	5	17
Adriana Paola Salas Urrego	0	0%	10	100%	10	0	0%	0	0%	0	0	0%	0	0%	0	10
Total general	2	1%	205	99%	207	1	1%	138	99%	139	1	1%	159	99%	160	506

“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

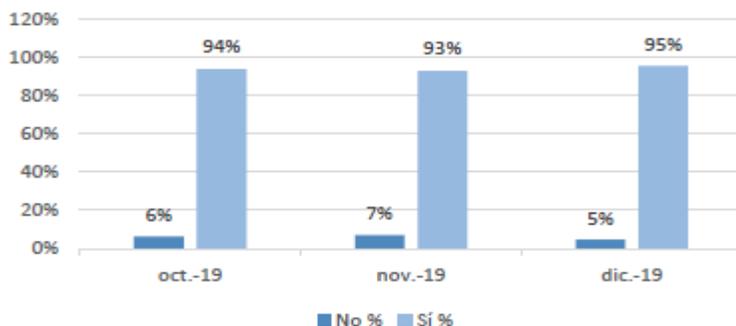


Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

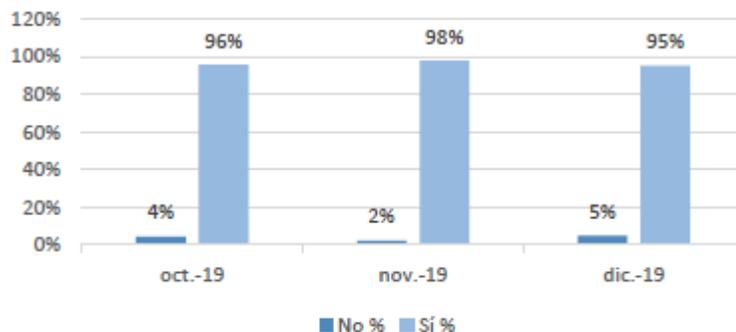
8.3 Encuesta de satisfacción telefónica

Se consultó a los usuarios las siguientes inquietudes:

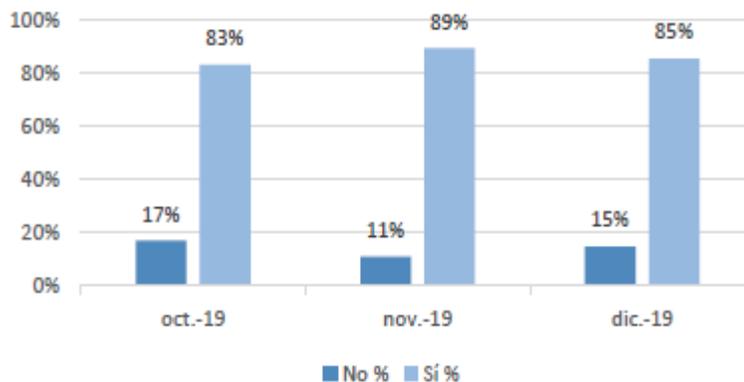
Tiempo de espera para ser atendido:



¿Cómo califica la información suministrada por el asesor, teniendo en cuenta la claridad y la precisión de la atención recibida?



¿Solucionó su requerimiento?



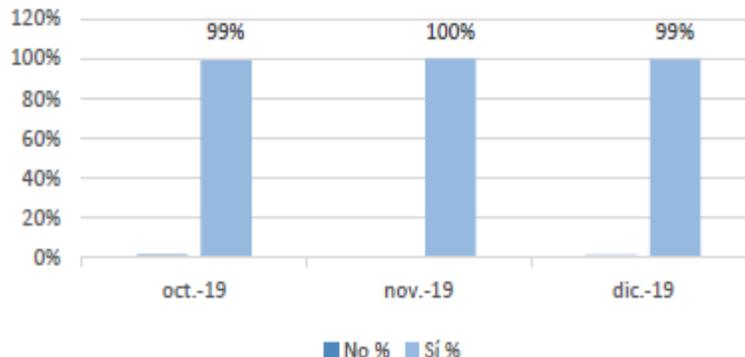
“Consolidemos nuestro país marítimo”

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



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

¿La atención brindada fue cordial?



La encuesta de satisfacción cuenta con una opción de buzón donde los usuarios pueden registrar mensajes, a continuación presentamos la transcripción de algunos comentarios:

- “Excelente atención, los felicito”.
- “Excelente servicio, claridad, paciencia y solución al requerimiento”.
- “La información fue clara y concisa, agradezco por su servicio”.
- “Un excelente servicio, me encanto la forma en que nos orientaron”.

8.4 Encuesta de satisfacción chat

Se presentaron 296 encuestas donde el usuario califica la atención de la siguiente manera:

Pregunta	oct-19					Total nov-19					dic-19				
	No	%	Sí	%	Total	No	%	Sí	%	Total	No	%	Sí	%	Total
¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno?	2	9%	20	91%	22	4	21%	15	79%	19	5	15%	28	85%	33
¿La atención brindada por el asesor fue cordial?	3	14%	19	86%	22	1	5%	18	95%	19	1	3%	32	97%	33
¿La información suministrada por el agente fue clara y precisa?	6	27%	16	73%	22	3	16%	16	84%	19	4	12%	29	88%	33
¿Su requerimiento fue resuelto en este chat?	12	55%	10	45%	22	6	32%	13	68%	19	9	27%	24	73%	33
Total general	23	26%	65	74%	88	14	18%	62	82%	76	19	14%	113	86%	132

8.5 Encuesta de satisfacción de las auditorías 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 auditorías 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 auditoría fueron claros.
- B. Se cumplió el objetivo establecido en el plan de auditoría.
- C. Se evidenció un manejo adecuado de canales de comunicación durante la auditoría.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

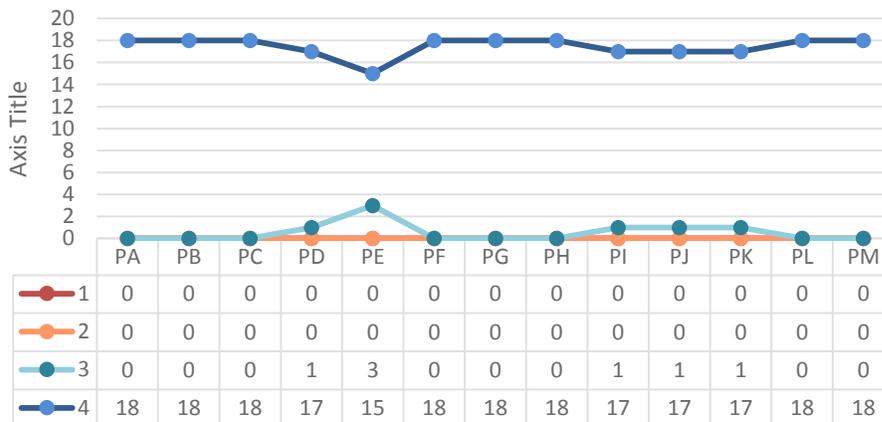
Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- 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.
- 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 77.78% de los usuarios entregaron la calificación más alta correspondiente a 4 y el 22.22% restante de la muestra en promedio nos calificaron entre 3.77 y 3.92



Nota aclaratoria: De acuerdo a la extensión de las preguntas evaluadas los resultados se presentan de acuerdo al orden alfabético anteriormente mencionado.

Algunos comentarios recibidos por los usuarios fueron los siguientes:

- “Felicitaciones el auditor hizo muy bien su trabajo y califico muy bien todo de acuerdo a lo establecido y se cumplieron tiempos totalmente”.
- “Muy satisfecho con la labor del auditor y su grupo promovieron la seguridad marítima”.
- “La auditoria nos ayuda a crecer estamos muy felices que nos tengan en cuenta para estas actividades de progreso para ambas partes”.
- “El auditor fue muy respetuoso y efectivo”.

“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



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

9. 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 (quejas y 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 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