

MEMORANDO

(MEM-201900471 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC)

Bogotá D. C. Abril 16 de 2019 16 de abril de 2019

PARA: Capitán De Navío
ALEX FERNANDO FERRERO RONQUILLO
Coordinador General DIMAR (E)

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 2019

Con toda atención me permito dar a conocer el informe del sistema de atención al ciudadano, correspondiente al primer trimestre de 2019.

1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)

Se presenta un aumento del 11.68% en volumen de peticiones con respecto al periodo anterior.

I trimestre / 2019
880

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 **88,75% (781 peticiones)**.

Tipo de petición	Total	%
Consulta	13	1,48%
Felicitación	5	0,57%
Peticiones de documentos y de información	295	33,52%
Peticiones entre Autoridades	272	30,91%
Presunta irregularidad	27	3,07%
Queja	1	0,11%
Reclamo	53	6,02%

"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



Pñz1 RZvp KCKT G7q0 VPF3 oOAC 09w=
 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

Interés general o particular	214	24,32%
Total	880	100%

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

Tipo/subtipo de petición	Total	%
Consulta	13	1,48%
Sin subtipo	13	1,48%
Felicitación	5	0,57%
A la Entidad	3	0,34%
A un funcionario	1	0,11%
A un proceso	1	0,11%
Peticiones de documentos y de información	295	33,52%
Documentos	44	5,00%
Información General	193	21,93%
Normatividad	4	0,45%
Reconocimiento de un Derecho	1	0,11%
Requisitos del trámite	49	5,57%
Sin subtipo	4	0,45%
Peticiones entre Autoridades	272	30,91%
Sin subtipo	272	30,91%
Presunta irregularidad	27	3,07%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	8	0,91%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	18	2,05%
Presunta violación al régimen contractual	1	0,11%
Queja	1	0,11%
Presunta Negligencia de un funcionario	1	0,11%
Reclamo	53	6,02%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	45	5,11%
Fallas en los canales de comunicación	1	0,11%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	7	0,80%
Interés general o particular	214	24,32%
Estado del trámite	37	4,20%
Información General	1	0,11%
Reconocimiento de un Derecho	173	19,66%
Sin subtipo	3	0,34%
Total	880	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



Rhiz1 RZvp KCKT G7q0 VPF3 oOAC 09w=
 Documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



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 petición 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)

Dependencias	Petición		Queja		Reclamo		Sugerencia		Denuncia		Consulta		Felicitación		Total	
SUBMERC - Apoyo	188	21,36%	0	0,00%	19	2,16%	0	0,00%	2	0,23%	3	0,34%	0	0,00%	212	24,09%
SUBMERC - Empresas	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
SUBMERC - Gente de Mar	7	0,80%	0	0,00%	5	0,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12	1,36%
SUBMERC - Transporte Marítimo	5	0,57%	0	0,00%	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,91%
SUBMERC - Navas	7	0,80%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,80%
SUBMERC - Inspecciones Marítimas	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
SUBDEMAR - Litorales	24	2,73%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	25	2,84%
SUBDEMAR - Señalización Marítima	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,34%
SUBDEMAR - Investigación Científica	13	1,48%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	14	1,59%
SUBAFIN	20	2,27%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	20	2,27%
ASIMPO	4	0,45%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	6	0,68%
GRUDHU	13	1,48%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,59%
GLEMAR	7	0,80%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,80%
ASEPAC	146	16,59%	0	0,00%	15	1,70%	0	0,00%	1	0,11%	5	0,57%	5	0,57%	172	19,55%
CCCP	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,34%
CIOH	9	1,02%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10	1,14%
CP01	132	15,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	134	15,23%
CP02	15	1,70%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15	1,70%
CP03	21	2,39%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	5	0,57%	1	0,11%	0	0,00%	28	3,18%
CP04	23	2,61%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	9	1,02%	0	0,00%	0	0,00%	34	3,86%
CP05	72	8,18%	0	0,00%	4	0,45%	0	0,00%	5	0,57%	0	0,00%	0	0,00%	81	9,20%
CP06	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
CP07	37	4,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	39	4,43%
CP08	8	0,91%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	9	1,02%
CP09	6	0,68%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	9	1,02%
CP12	2	0,23%	0	0,00%	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



la seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Rhz_LBZvp_KCKT_G7qd_VPE8_GCAC_D9W=

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando al sitio: servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea

CP14	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
CP15	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
CP16	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
CP19	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
SEMAP	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
GINRED 4	4	0,45%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,45%
Total	781	88,75%	1	0,11%	53	6,02%	0	0,00%	27	3,07%	13	1,48%	5	0,57%	880	100%

1.3 Modalidad de petición por asunto

Asunto y Subtipo de solicitud	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Consulta	Felicitación	Subtotal
Administrativo y Financiero								
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,11%
Documentos	9	1,02%	0	0,00%	0	0,00%	0	1,02%
Información General	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,34%
Reconocimiento de un Derecho	19	2,16%	0	0,00%	0	0,00%	0	2,16%
Requisitos del trámite	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,11%
Certificación de Envases de Mercancías Peligrosas								
Estado del trámite	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,11%
Información General	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,11%
Requisitos del trámite	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,11%
Control de Tráfico Marítimo								
Documentos	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,23%
Información General	14	1,59%	0	0,00%	0	0,00%	0	1,59%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	3	0,34%	0	0,34%
Reconocimiento de un Derecho	5	0,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,57%
Sin subtipo	6	0,68%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,80%
Desarrollo Humano								
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,11%
Documentos	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,23%
Información General	13	1,48%	0	0,00%	0	0,00%	0	1,48%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,11%

"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-V0



Rhz1 RZvp KCKT G7q0 VPF3 00AC 09W=
 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

Presunta violación al régimen contractual	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	
Reconocimiento de un Derecho	9	1,02%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	1,02%	
Requisitos del trámite	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	
Sin subtipo	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	
Empresas																			
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	
Estado del trámite	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	
Información General	8	0,91%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,91%	
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	
Reconocimiento de un Derecho	4	0,45%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,45%	
Requisitos del trámite	8	0,91%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,91%	
Sin subtipo	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,45%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,80%	
Gente de Mar																			
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	36	4,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	36	4,09%	
Documentos	7	0,80%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,80%	
Estado del trámite	23	2,61%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	23	2,61%	
Fallas en los canales de comunicación	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	
Información General	28	3,18%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	28	3,18%	
Reconocimiento de un Derecho	36	4,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	36	4,09%	
Requisitos del trámite	29	3,30%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	29	3,30%	
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	0,00%	0	0,00%	4	0,45%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,45%	
Sin subtipo	5	0,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,91%	
Información General de la Entidad																			
A la Entidad	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	1	0,11%	1	0,11%	
A un proceso	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	1	0,11%	1	0,11%	
Documentos	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	
Estado del trámite	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,34%	
Información General	28	3,18%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	28	3,18%	
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,45%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,45%	

"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



Rhz1 RZvp KCKT G7q0 VPF3 OQAC 09W=
 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

Reconocimiento de un Derecho	13	1,48%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	1,48%
Requisitos del trámite	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Sin subtipo	11	1,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	1,25%
Investigación Científica Marítima																
Información General	18	2,05%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18	2,05%
Reconocimiento de un Derecho	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Sin subtipo	5	0,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,57%
Litorales																
A la Entidad	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	1	0,11%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,34%
Documentos	9	1,02%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	1,02%
Estado del trámite	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Información General	17	1,93%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	17	1,93%
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%	8	0,91%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,91%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Reconocimiento de un Derecho	39	4,43%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	39	4,43%
Requisitos del trámite	5	0,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,57%
Sin subtipo	35	3,98%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	37	4,20%
Naves																
Demora en el tiempo de entrega 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%
Documentos	9	1,02%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	1,02%
Estado del trámite	4	0,45%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,45%
Información General	48	5,45%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	48	5,45%
Normatividad	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,57%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,57%
Reconocimiento de un Derecho	37	4,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	37	4,20%
Presunta	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%

"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

Rhiz1 RZvp KCKT G7q0 VPF3 QOAC 09W= Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>

Negligencia de un funcionario																		
Sin subtipo	211	23,98%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,34%	0	0,00%	214	24,32%
Protección del Medio Marino																		
Información General	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Normatividad	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Reconocimiento de un Derecho	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Protección Marítima (PBIP)																		
Documentos	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Estado del trámite	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Información General	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Requisitos del trámite	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Señalización Marítima																		
A la Entidad	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	1	0,11%
Documentos	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Información General	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Reconocimiento de un Derecho	4	0,45%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,45%
Servicios en Línea y Canales de Comunicación																		
Documentos	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Información General	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Reconocimiento de un Derecho	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Sin subtipo	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional																		
A un funcionario	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	1	0,11%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Documentos	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Estado del trámite	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Información General	12	1,36%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12	1,36%
Normatividad	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Reconocimiento de un Derecho	4	0,45%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,45%
Requisitos del trámite	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	0,00%	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

Asuntos Internacionales

Sin subtipo	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Total	781	88,75%	1	0,11%	53	6,02%	0	0,00%	27	3,07%	13	1,48%	5	0,57%	880	100%

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	342	39%
Presencial	232	26%
Línea Gratuita	46	5%
Línea Directa	0	0%
Redes sociales	0	0%
Sitio Web (Sede Electrónica)	93	11%
Chat	13	1%
Empresas de mensajería	154	18%
Fax	0	0%
Otro (Línea Anticorrupción)	0	0%
Total	880	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%
Línea Anticorrupción	19	0%
Buzón de sugerencias	0	0%
Atención presencial	6512	83%
Atención telefónica	0	0%
Call Center	1145	15%
Foros	0	0%
Otros (chat)	213	3%
Total	7889	100%

1.5 Tiempo promedio de respuesta

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



Rñz1 RZvp KCKT G7q0 VPF3 oOAC 09w=
 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

Tipo de petición	Solicitudes recibidas	Peticiones vencidas	Promedio días de vencimiento	Promedio tiempo de respuesta sin vencer
Consulta	13	0	0	7,07
Felicitación	5	0	0	1,2
Peticiones de documentos y de información	295	25	4,0	3,6
Peticiones entre Autoridades	272	10	3,0	3,4
Presunta irregularidad	27	1	1,0	7,1
Queja	1	0	0	5
Reclamo	53	1	1,0	5,1
Interés general o particular	214	8	3,0	5,5
Total	880	45	3,5	4,1

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 **3.5** días, esto significa que en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos, se están resolviendo aproximadamente **3.5** días posteriores al vencimiento.

Asimismo, se presenta una disminución negativa en el resultado del indicador de atención oportuna a las peticiones pasando del **94,95%** al **94,16%** de cumplimiento, con un total de **45** peticiones vencidas.

Dependencia/Unidad	Peticiones recibidas	Peticiones vencidas	% cumplimiento
SUBMERC - Apoyo	212	10	4,72%
SUBMERC - Empresas	2		0,00%
SUBMERC - Gente de Mar	12		0,00%
SUBMERC - Inspecciones Marítimas	1	1	100%
SUBMERC - Naves	7		0,00%
SUBMERC - Transporte Marítimo	8		0,00%
SUBDEMAR - Investigación Científica	14	9	64,29%
SUBDEMAR - Litorales	25	2	8,00%
SUBDEMAR - Señalización Marítima	3		0,00%
SUBAFIN	20	1	5,00%
ASIMPO	6		0,00%
GRUDHU	14	2	14,29%

“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

GLEMAR	7	1	14,29%
ASEPAC	172		0,00%
CCCP	3		0,00%
CIOH	10	1	10,00%
CP01	134	2	1,49%
CP02	15	1	6,67%
CP03	28	3	10,71%
CP04	34		0,00%
CP05	81	8	9,88%
CP06	2		0,00%
CP07	39		0,00%
CP08	9	1	11,11%
CP09	9		0,00%
CP12	2	1	50,00%
CP14	1		0,00%
CP15	1		0,00%
CP16	2	1	50,00%
CP19	1	1	100%
SEMAP	2		0,00%
GINRED 4	4		0,00%
Total	880	45	94.16%

1.7 Quejas y reclamos

1.7.1 Quejas y reclamos por dependencia o unidad

Dependencia o unidad	Queja	Reclamo	Total
CP01		1	1
SUBMERC		27	27
CP04		2	2
GRUDHU		1	1
ASEPAC		15	15
CP05		4	4
CP03		1	1
CIOH		1	1
SUBDEMAR		1	1
CP09	1		1
Total	1	53	54

“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

1.7.2 Quejas y reclamos por asunto

Asunto y Subtipo de solicitud	Queja	Reclamo	Total
Administrativo y Financiero		1	1
Demora en el tiempo de entrega del trámite		1	1
Gente de Mar		41	41
Demora en el tiempo de entrega del trámite		36	36
Fallas en los canales de comunicación		1	1
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial		4	4
Naves	1	2	3
Demora en el tiempo de entrega del trámite		2	2
Presunta Negligencia de un funcionario	1		1
Empresas		1	1
Demora en el tiempo de entrega del trámite		1	1
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional		3	3
Demora en el tiempo de entrega del trámite		1	1
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial		2	2
Litorales		3	3
Demora en el tiempo de entrega del trámite		3	3
Desarrollo Humano		1	1
Demora en el tiempo de entrega del trámite		1	1
Investigación Científica Marítima		1	1
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial		1	1
Total	1	53	54

2. Atención presencial

Se presentaron 16.341 visitas en las unidades que cuentan con el proceso de atención al ciudadano presencial tercerizado, de las cuales 13.683 fueron atendidas, lo cual corresponde a un nivel de servicio del 83.73%. Dentro de las causales que justifican el 19.85% de usuarios que no fueron atendidos corresponde a:

- Usuario no se encuentra en sala
- Atención no requiere turno
- Turno duplicado
- Novedades del sistema

“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

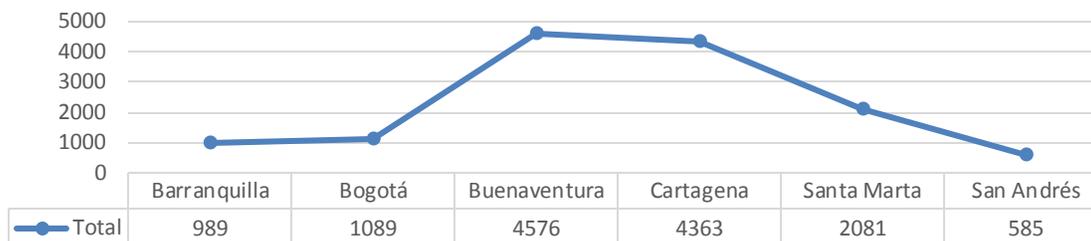


Rñz1 RZvp KCKT G7q0 VPF3 oQAC 09w=
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>

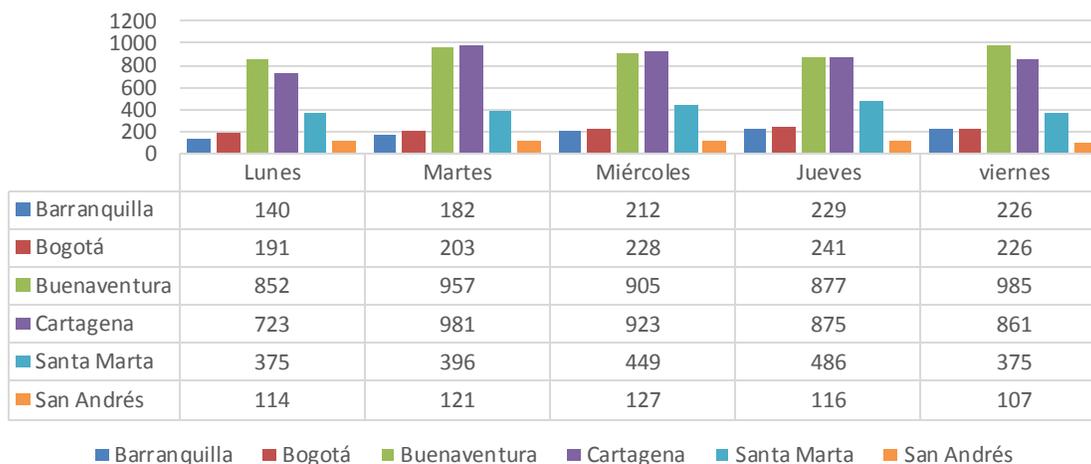


Para el II trimestre de la presente vigencia se presentarán las causales de cancelación de turnos de acuerdo a mejoras aplicadas al sistema, las cuales buscan alcanzar un mayor detalle en la presentación de la información.

De los turnos atendidos, el comportamiento fue el siguiente:



2.1 Comportamiento de visitas semanalmente



2.2 Histórico comportamiento total de visitas efectuadas por trimestre

A continuación se presenta el comparativo del comportamiento de visitas, siendo en este caso el correspondiente al primer trimestre de 2019.

Se evidencia un aumento del 20,64% con respecto al periodo anterior, pasando de 11.342 a 13.683 visitas atendidas.

“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

2.3 Comportamiento general de visitas de acuerdo a tipo de servicio

La información a continuación se presenta de mayor a menor, tomando el total de servicios atendidos en el periodo de análisis.

Servicio	Barranquilla	Buenaventura	Cartagena	Santa Marta	Bogotá	San Andrés	Total
Trámites Gente de Mar	265	2873	830	872	324	364	5528
Registro y Correspondencia	487	1703	1429	1132	698		5449
Facturación			1013			71	1084
Zarpes	211		532				743
Trámite Naves	26		559		8	144	737
Control Tráfico				75			75
Trámite Empresas					21	5	26
Información General					24	1	25
Protección Medio Marino					5		5
Transporte					4		4
Investigación Científica					2		2
Jurídica				2			2
Litorales					2		2
Señalización Marítima					1		1
Total	989	4576	4363	2081	1089	585	13683

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.

La Capitanía de Puerto de San Andrés presenta novedades en su sistema digital de turnos por este motivo no se muestra información de tiempos de espera y atención.

Servicio	Barranquilla	Buenaventura	Cartagena	Santa Marta	Bogotá	Total
Información General					0:32:43	0:32:43
Investigación Científica					1:44:45	1:44:45
Jurídica				0:01:33		0:01:33
Señalización Marítima					0:39:57	0:39:57
Transporte					0:04:03	0:04:03
Zarpes	0:45:21		0:18:51			0:26:22
Registro y Correspondencia	0:00:32	0:02:20	0:07:05	0:02:18	0:00:58	0:03:14
Trámites Gente de Mar	0:14:56	0:19:10	0:18:10	0:21:37	0:14:16	0:18:54

“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



Protección Medio Marino					0:28:52	0:28:52
Protección Marítima					1:38:22	1:38:22
Facturación			0:30:35			0:30:35
Control Tráfico				0:04:02		0:04:02
Trámite Naves	0:16:52		0:21:25		0:21:56	0:21:13
Trámite Empresas					0:17:44	0:17:44
Litorales					0:01:37	0:01:37
Total	0:14:23	0:12:54	0:17:55	0:10:27	0:06:31	0:13:46

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	Total
Información General					0:15:40	0:15:40
Investigación Científica					0:00:02	0:00:02
Señalización Marítima					0:00:01	0:00:01
Zarpes	0:06:45		0:06:23			0:06:34
Registro y Correspondencia	0:04:25	0:02:13	0:04:00	0:00:11	0:02:50	0:02:45
Trámites Gente de Mar	0:15:18	0:05:03	0:10:02	0:11:06	0:12:26	0:06:46
Protección Medio Marino					0:00:01	0:00:01
Protección Marítima					0:00:01	0:00:01
Facturación			0:07:54			0:07:54
Control Tráfico				0:00:01		0:00:01
Trámite Naves	0:08:42		0:13:13		0:02:11	0:11:39
Trámite Empresas					0:03:55	0:03:55
Litorales					0:12:24	0:12:24
Total	0:08:11	0:04:03	0:07:18	0:05:35	0:06:00	0:05:17

3. Línea de atención al ciudadano (018000115966 / 3286800)

Durante el periodo de análisis se recibieron 1.596 llamadas, representando un aumento del 22.12% con respecto al periodo anterior. De las llamadas efectuadas por los usuarios, 1392 fueron atendidas por los agentes telefónicos, obteniendo un nivel de atención del 87%. El tiempo promedio de atención de llamada disminuyó de 00:07:24 a 00:06:44.

“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

Entrante	Contestada	Abandonada	Llamadas buzón	Nivel atención	Nivel servicio	Nivel abandono	Tiempo promedio	Promedio espera
1596	1392	184	20	87%	76%	12%	00:06:44	00:00:35

*Tabla de conversiones

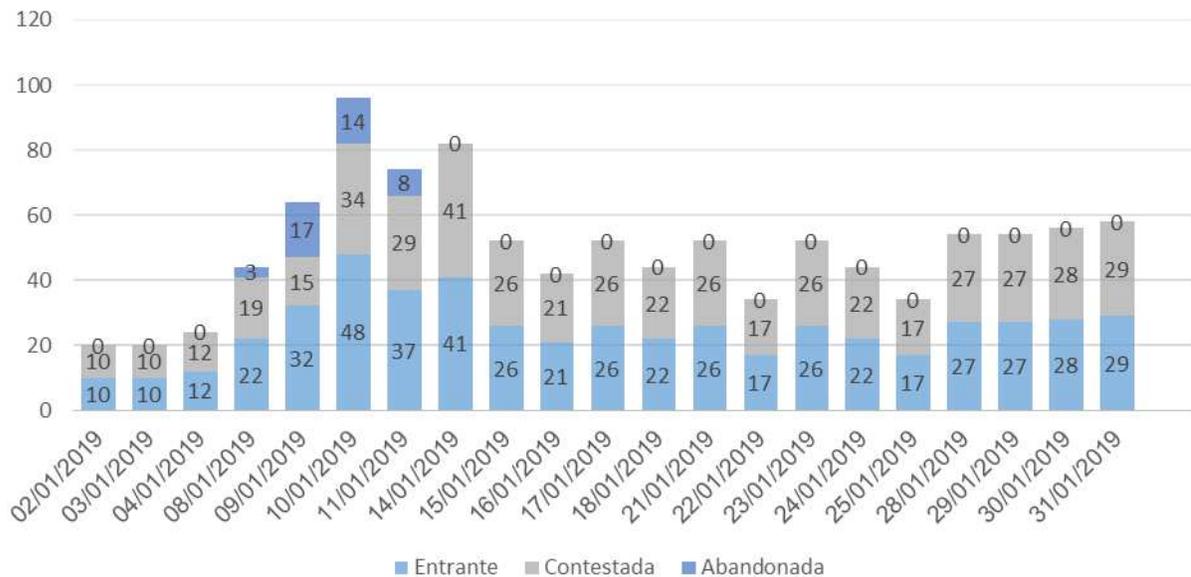
Llamadas de Buzón	Llamadas no atendidas donde los usuarios dejan un mensaje para ser atendido por el Area de Servicio y Participación Ciudadana
Nivel de atención	Porcentaje de llamadas entrantes recibidas.
Nivel de servicio	Porcentaje de llamadas recibidas dentro del tiempo de espera establecido.
Nivel 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 el 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.

Se presenta el siguiente comportamiento mes a mes:

Enero:



■ Entrante ■ Contestada ■ Abandonada

"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



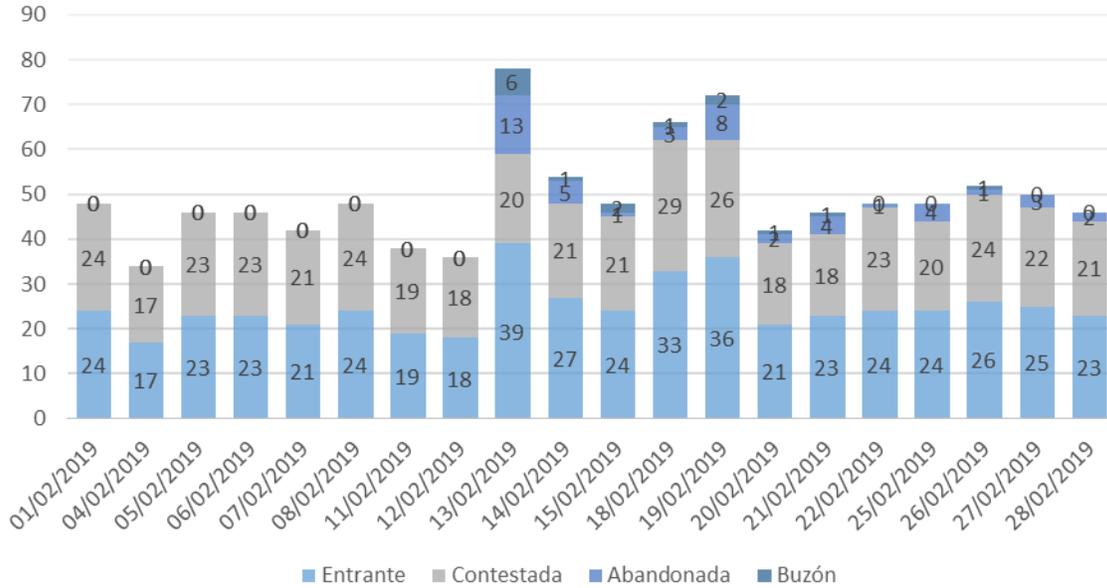
la seguridad es de todos

Mindefensa

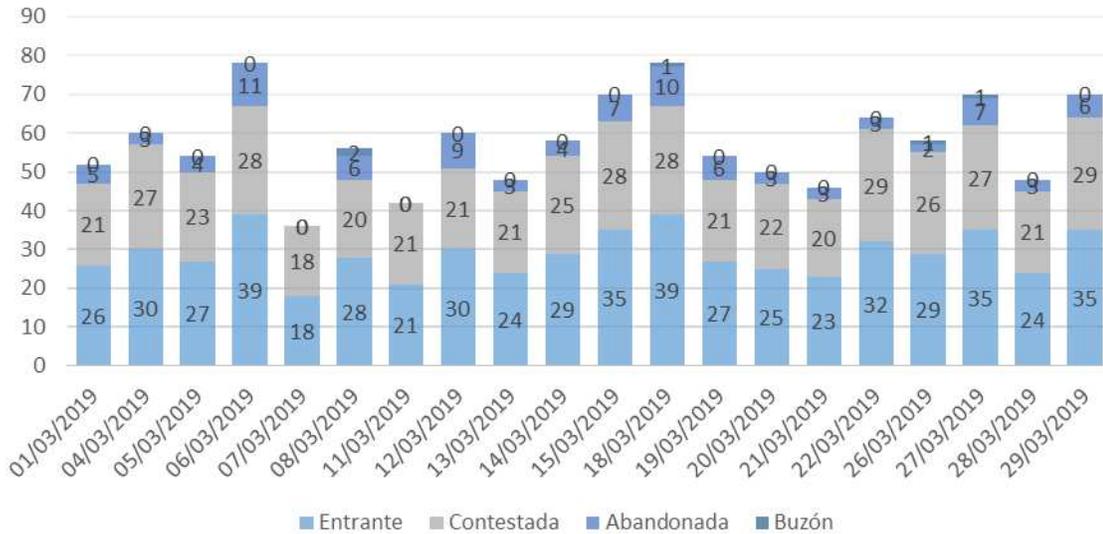


Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Febrero:



Marzo:



3.2 Tipificación de llamadas por asunto

En el periodo de análisis de los contactos efectuados se atendieron 1392 llamadas, los motivos de contacto fueron los 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

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

Rhz1 RZvp KCKT G7q0 VPF3 oOAC 09w=



la seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tema y subtema de llamada	Total
Conocer estado de una PQR	21
Dentro del tiempo	20
Vencido	1
Conocer estado del trámite	289
Trámites de control de tráfico marítimo	1
Trámites de empresas	9
Trámites de litorales e investigación	2
Trámites de naves	11
Trámites de transporte marítimo y fluvial internacional	8
Trámites gente de mar	258
Llamada cortada	7
Sin subtipo	7
Número de radicado	1
Sin subtipo	1
Radicación de PQRS	32
Consulta	4
Petición de información	5
Petición de interés general o particular	1
Presunta irregularidad	1
Queja	1
Reclamo	20
Sin subtipo	105
Sin subtipo	105
Solicitud de información	936
Administrativo y financiero	38
Área jurídica	2
Control de tráfico marítimo	3
Derechos humanos	1
Desarrollo humano	13
Empresas	32
Gente de Mar	216
Información general de la entidad	233
Investigación científica marítima	3
Litorales	29
Llamada cortada	61
Naves	76
No es competencia de la entidad	66

“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



Rhz1 RZvp KCKT G7q0 VPF3 oOAC 09w=
 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

Protección del medio marino	1
Protección marítima (PBIP)	2
Señalización marítima	4
Servicios en línea y canales de comunicación	38
Transferencia conmutador	102
Transporte marítimo y fluvial internacional	16
Transferencia al conmutador	1
Sin subtipo	1
Total	1392

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 **3579** correos electrónicos presentando un aumento del **15.64%** con respecto al periodo anterior donde se recibieron **3095**.

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 I trimestre del año 2019, en el canal de atención del chat se recibieron **315** consultas por parte de los ciudadanos. El comportamiento 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

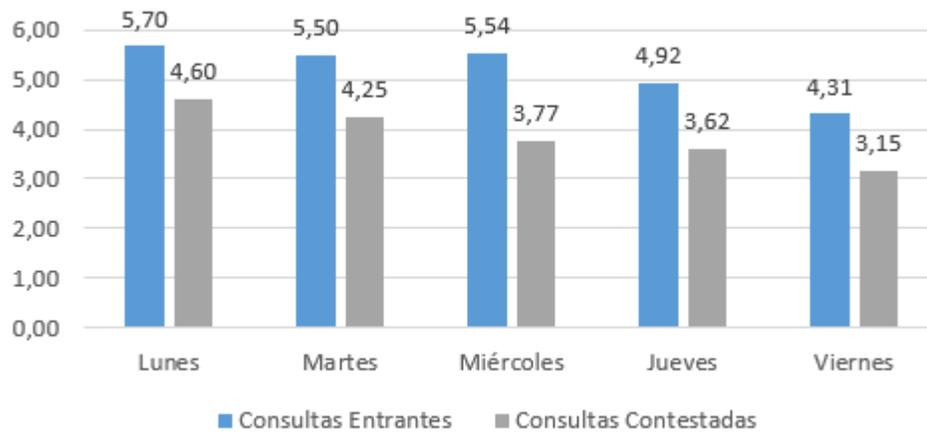
Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Entrante	Contestada	Abandonada	Nivel servicio	Nivel abandono	Nivel atención	Tiempo promedio
315	234	81	99.57%	25.71%	74.29%	00:14:21

5.1 Comportamiento del canal por día de la semana



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	40
Asignación número de identificación del casco	17
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana	27
Certificado de tripulación mínima de seguridad (T.S.M)	1
Licencia de explotación comercial para empresas de servicios marítimos	10
Licencia de perito marítimo	17
Licencias de navegación para tripulantes y oficiales	68
Licencias de pilotos prácticos	5
Permiso especial de practicaaje	9
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	42
Total	240

“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

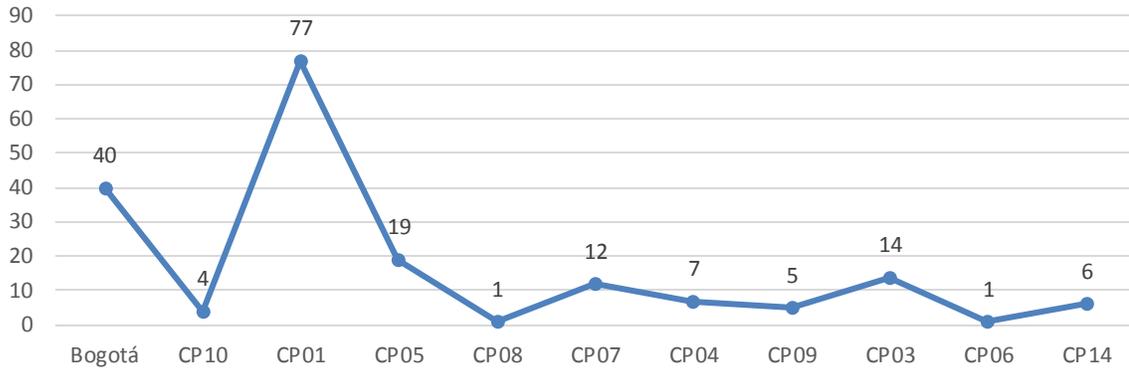


RhZ1 RZvp KCKT G7q0 VPF3 oOAC 09w=
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



Dirección General Marítima
 Autoridad Marítima Colombiana

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

En el periodo de análisis se presentaron 505 solicitudes de certificados de suficiencia:



7. Resultados indicadores de gestión

7.1 Atención oportuna a las peticiones

A cierre del 31 de marzo de 2019, se respondieron oportunamente el **94.16%** de las peticiones acercándonos a la meta del indicador que se encuentra en el **95%**.

A continuación presentamos el comportamiento del indicador entre el IV trimestre de 2018 y el I 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

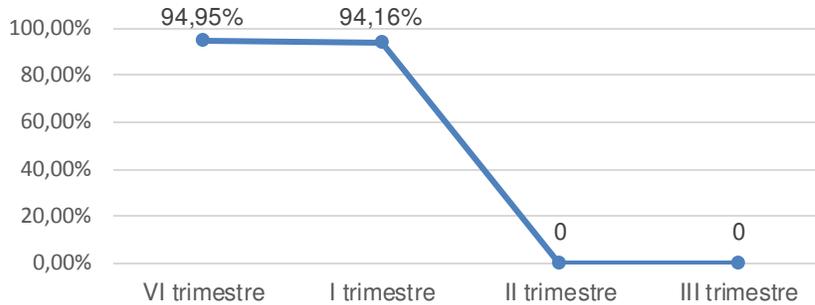


la seguridad
es de todos

Mindefensa



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 **72.92%** de los usuarios que respondieron la encuesta de precepción 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 un promedio de **3,5 días**.

7.4 Número de denuncias por presuntos hechos de corrupción

Para el periodo a reportar no se presentaron casos relacionado con 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
Sistema de atención a peticiones	96	58	12	13	13
Satisfacción Telefónica	578	547	0	0	31
Satisfacción chat	49	29	17	2	1
Satisfacción presencial	960	582	367	9	2
Total	1237	1072	93	23	49

“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

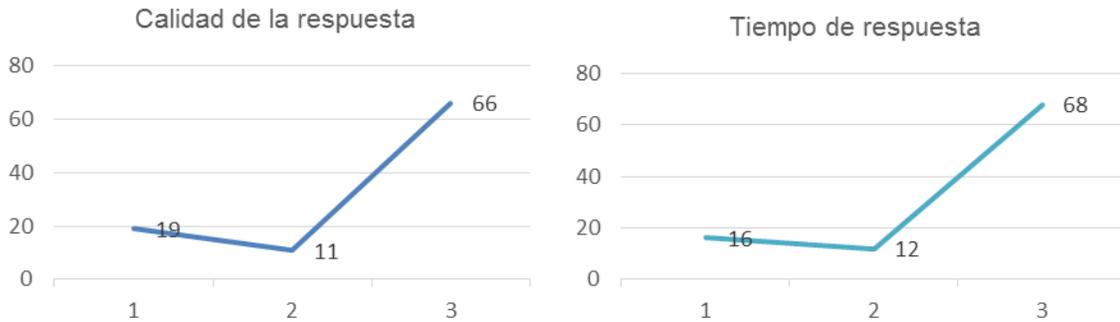
Mindefensa



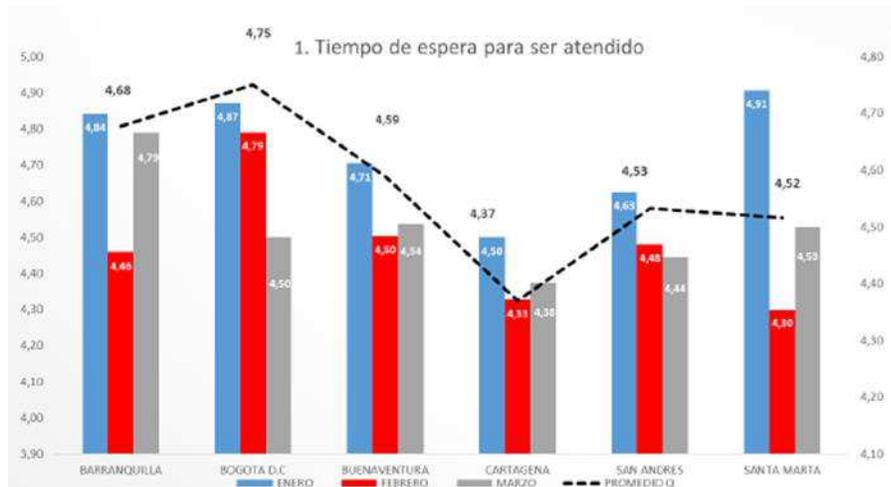
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

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 resultados recibidos fueron los siguientes:



8.2 Encuesta de satisfacción presencial



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

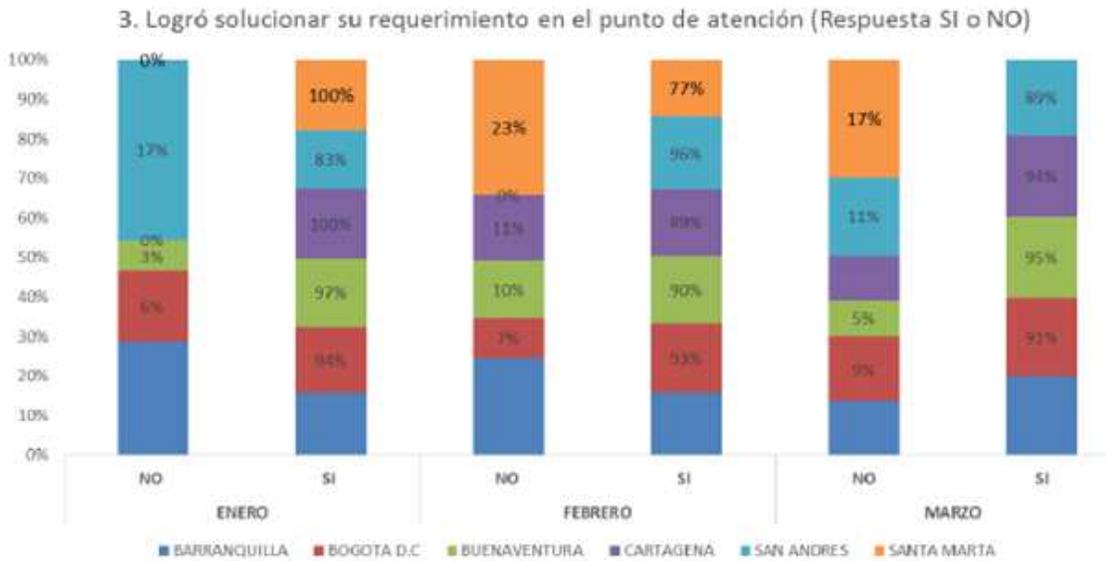
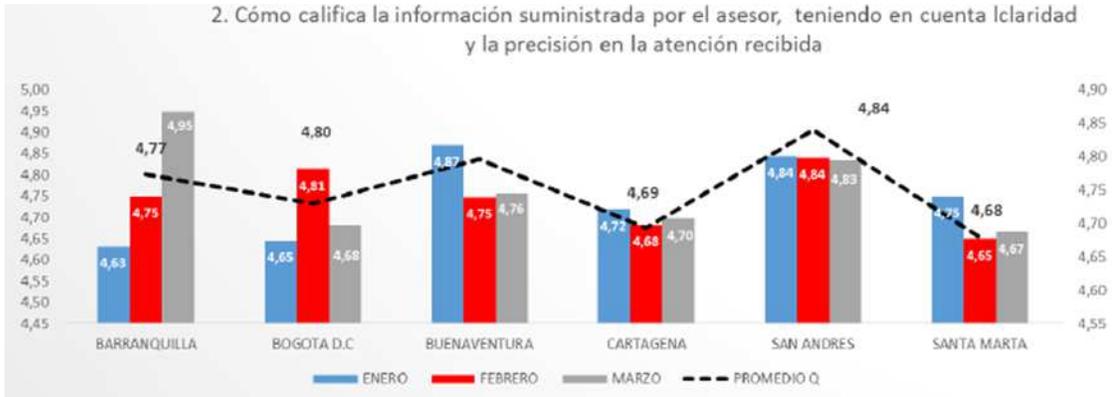


la seguridad es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



8.3 Encuesta de satisfacción telefónica

Se consultaron a los usuarios las siguientes inquietudes:

- Pregunta 1: ¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno?
- Pregunta 2: ¿La información suministrada por el agente fue clara y precisa?
- Pregunta 3: ¿Su requerimiento fue resuelto en esta llamada?
- Pregunta 4: ¿La atención brindada por el asesor fue cordial?

Los resultados fueron los 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



RhZ1 RZvp KCKT G7q0 VPF3 QOAC 09w=
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>

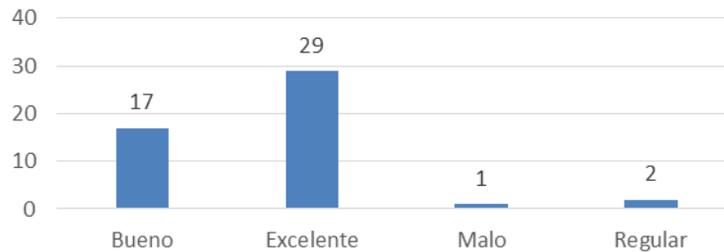


Dirección General Marítima
 Autoridad Marítima Colombiana

Total encuest	Pregunta 1 (si-no)		Pregunta 2 (Si-No)		Pregunta 3 (Si-No)		Pregunta 4 (Si-No)	
	Si	No	Si	No	Si	No	2	3
602	562	40	570	12	497	73	559	0
602	562	40	570	12	497	73	559	0

8.4 Encuesta de satisfacción chat

Se presentaron 49 encuestas donde el usuario califica la atención de la siguiente manera:



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, 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-08 ADRIANA ALARCON TORRES
 RESPONSABLE ATENCION AL CIUDADANO

Documento firmado digitalmente