

MEMORANDO

(MEM-201900994 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC)

Bogotá D. C. 12 de julio de 2019 12 de julio de 2019

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

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

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

Con toda atención me permito dar a conocer el informe del sistema de atención al ciudadano, del periodo correspondiente entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2019.

1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)

Presentamos un aumento del 4.43% en volumen de peticiones con respecto al periodo anterior.

I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre
880	919		

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 **90,64%** que corresponde a **833** peticiones.

Tipo de petición	Total	%
Consulta	8	0,87%
Felicitación	5	0,54%
Peticiones de documentos y de información	344	37,43%
Peticiones entre Autoridades	305	33,19%
Presunta irregularidad	31	3,37%
Queja	4	0,44%
Reclamo	33	3,59%

"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

Interés general o particular	184	20,02%
Sugerencia	5	0,54%
Total	919	100%

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

Tipo/subtipo de petición	Total	%
Consulta	8	0,87%
Reconocimiento de un Derecho	1	0,11%
Sin subtipo	7	0,76%
Felicitación	5	0,54%
A la Entidad	1	0,11%
A un funcionario	4	0,44%
Peticiones de documentos y de información	344	37,43%
Documentos	35	3,81%
Información General	282	30,69%
Normatividad	3	0,33%
Requisitos del trámite	22	2,39%
Sin subtipo	2	0,22%
Peticiones entre Autoridades	305	33,19%
Información General	1	0,11%
Sin subtipo	304	33,08%
Presunta irregularidad	31	3,37%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	14	1,52%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	15	1,63%
Presunta violación al régimen disciplinario	1	0,11%
Presunto Hecho de Corrupción	1	0,11%
Queja	4	0,44%
Presunta Negligencia de un funcionario	1	0,11%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	3	0,33%
Reclamo	33	3,59%
Ausencia de atención en los canales de comunicación	1	0,11%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	31	3,37%
Fallas en los canales de comunicación	1	0,11%
Interés general o particular	184	20,02%
Estado del trámite	28	3,05%
Información General	1	0,11%
Reconocimiento de un Derecho	153	16,65%

“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

Sin subtipo	2	0,22%
Sugerencia	5	0,54%
A la Entidad	2	0,22%
A un proceso	3	0,33%
Total	919	100%

1.2 Modalidad de petición por dependencia

En la información que se presenta a continuación, se agrupa en la columna «Peticiónes» 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):

Dependencias	Petición		Queja		Reclamo		Sugerencia		Denuncia		Consulta		Felicitación		Subtotal	
SUBMERC - Transporte Marítimo	19	2,07%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	20	2,18%
SUBMERC - Naves	32	3,48%	0	0,00%	2	0,22%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	34	3,70%
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%
SUBMERC - Gente de Mar	19	2,07%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	21	2,29%
SUBMERC - Empresas	11	1,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	1,20%
SUBMERC - Área de Reglamentación Marítima	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,22%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	3	0,33%
SUBMERC - Apoyo	114	12,40%	0	0,00%	8	0,87%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	123	13,38%
SUBDEMAR - Señalización Marítima	2	0,22%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,22%
SUBDEMAR - Litorales	33	3,59%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	34	3,70%
SUBDEMAR – Investigación Científica	9	0,98%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	0,98%
SUBAFIN	28	3,05%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	28	3,05%
GRUDHU	25	2,72%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	26	2,83%
GRASI	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	2	0,22%
GLEMAR	9	0,98%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,33%	0	0,00%	13	1,41%

“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



la seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

GINRED 4	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
GINRED 3	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
GINRED 1	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
CIOH	3	0,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,33%
CCCP	4	0,44%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,44%
ASIMPO	15	1,63%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	16	1,74%
ASEPAC	133	14,47%	1	0,11%	13	1,41%	3	0,33%	1	0,11%	2	0,22%	4	0,44%	157	17,08%
CP01	139	15,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	140	15,23%
CP02	2	0,22%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,44%
CP03	27	2,94%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	28	3,05%
CP04	35	3,81%	0	0,00%	2	0,22%	0	0,00%	10	1,09%	0	0,00%	0	0,00%	47	5,11%
CP05	76	8,27%	0	0,00%	5	0,54%	0	0,00%	8	0,87%	0	0,00%	0	0,00%	89	9,68%
CP06	2	0,22%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,22%
CP07	55	5,98%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,44%	0	0,00%	0	0,00%	59	6,42%
CP08	3	0,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,44%
CP09	23	2,50%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	25	2,72%
CP10	6	0,65%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,65%
CP12	3	0,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,33%
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	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Total	833	90,64%	4	0,44%	33	3,59%	5	0,54%	31	3,37%	8	0,87%	5	0,54%	919	100%

*Tabla de conversiones

Abreviatura	Significado	Abreviatura	Significado	Abreviatura	Significado	Abreviatura	Significado
SUBMERC	Subdirección de Marina Mercante	SUBDEMAR	Subdirección de Desarrollo Marítimo	SUBAFIN	Subdirección Administrativa y Financiera	ASIMPO	Área de Seguridad Integral marítima y Portuaria
GRUDHU	Grupo de Desarrollo Humano	GLEMAR	Grupo Legal Marítimo	ASEPAC	Área de Servicio y Participación Ciudadana	CCCP	Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Pacífico
CIOH	Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Caribe	SEMAP	Señalización Marítima del Pacífico	GINRED 4	Intendencia regional Caribe	CP01	Buenaventura
CP02	Tumaco	CP03	Barranquilla	CP04	Santa Marta	CP05	Cartagena
CP06	Riohacha	CP07	San Andrés	CP08	Turbo	CP09	Coveñas
CP10	Bahía Solano	CP11	Guapi	CP12	Providencia	CP14	Puerto Bolívar
CP15	Puerto Carreño	CP16	Letícia	CP17	Inírida	CP19	Puerto Leguizamo

1.3 Modalidad de petición por asunto

Asunto y subtipo de solicitud	Consulta	Felicitación	Petición	Denuncia	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total						
Investigación Científica Marítima														
Sin subtipo	1	0,11%	0	0,00%	3	0,33%		0,00%					4	0,44%

"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

A2-00-FOR-020-V0

Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,11%
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,11%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	21	2,29%		0,00%		0,00%		0,00%	21	2,29%
Gente de Mar														
Sin subtipo	0	0,00%	0	0,00%	5	0,54%		0,00%		0,00%		0,00%	5	0,54%
Reconocimiento de un Derecho	1	0,11%	0	0,00%	36	3,92%		0,00%		0,00%		0,00%	37	4,03%
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	4	0,44%		0,00%		0,00%		0,00%	4	0,44%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	8	0,87%		0,00%		0,00%		0,00%	8	0,87%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	37	4,03%		0,00%		0,00%		0,00%	37	4,03%
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	16	1,74%		0,00%		0,00%		0,00%	16	1,74%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,22%		0,00%		0,00%	2	0,22%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%		0,00%		0,00%	19	2,07%	19	2,07%
A la Entidad	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%		0,00%		0,00%	1	0,11%	1	0,11%
Litorales														
Sin subtipo	2	0,22%	0	0,00%	33	3,59%		0,00%		0,00%		0,00%	35	3,81%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	24	2,61%		0,00%		0,00%		0,00%	24	2,61%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	1,41%		0,00%		0,00%	13	1,41%
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	9	0,98%		0,00%		0,00%		0,00%	9	0,98%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,11%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	26	2,83%		0,00%		0,00%		0,00%	26	2,83%
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,11%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,22%		0,00%		0,00%	2	0,22%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%		0,00%		0,00%	1	0,11%	1	0,11%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%		0,00%	1	0,11%		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



la seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

A la Entidad	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,11%	1	0,11%
Presunta Negligencia de un funcionario	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%		0,00%	1	0,11%		0,00%		0,00%	1	0,11%
Naves																
Sin subtipo	0	0,00%	0	0,00%	216	23,50%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	216	23,50%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	37	4,03%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	37	4,03%
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	7	0,76%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	7	0,76%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	4	0,44%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	4	0,44%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	61	6,64%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	61	6,64%
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	7	0,76%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	7	0,76%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,65%		0,00%		0,00%		0,00%	6	0,65%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%		0,00%		0,00%	9	0,98%		0,00%	9	0,98%
A un proceso	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,11%	1	0,11%
Empresas																
Sin subtipo	0	0,00%	0	0,00%	5	0,54%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	5	0,54%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	7	0,76%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	7	0,76%
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	2	0,22%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,22%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	2	0,22%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,22%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	19	2,07%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	19	2,07%
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,11%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,22%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,22%
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional																
Sin subtipo	0	0,00%	0	0,00%	5	0,54%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	5	0,54%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	2	0,22%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,22%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	3	0,33%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	3	0,33%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	14	1,52%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	14	1,52%
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	3	0,33%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	3	0,33%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%		0,00%		0,00%	1	0,11%		0,00%	1	0,11%
Control de Tráfico Marítimo																
Sin subtipo	0	0,00%	0	0,00%	9	0,98%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	9	0,98%

“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

Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	7	0,76%		0,00%		0,00%		0,00%	7	0,76%
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	3	0,33%		0,00%		0,00%		0,00%	3	0,33%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	18	1,96%		0,00%		0,00%		0,00%	18	1,96%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,22%		0,00%		0,00%	2	0,22%
Fallas en los canales de comunicación	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%		0,00%		0,00%	1	0,11%	1	0,11%
Información General de la Entidad														
Normatividad	0	0,00%	0	0,00%	3	0,33%		0,00%		0,00%		0,00%	3	0,33%
Sin subtipo	4	0,44%	0	0,00%	21	2,29%		0,00%		0,00%		0,00%	25	2,72%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	12	1,31%		0,00%		0,00%		0,00%	12	1,31%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%		0,00%		0,00%	1	0,11%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	42	4,57%		0,00%		0,00%		0,00%	42	4,57%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%		0,00%	1	0,11%		0,00%	1	0,11%
A la Entidad	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,11%
A un proceso	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%		0,00%		0,00%	1	0,11%	1	0,11%
Presunto Hecho de Corrupción	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%		0,00%		0,00%	1	0,11%
Ausencia de atención en los canales de comunicación	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%		0,00%		0,00%	1	0,11%	1	0,11%
Presunta violación al régimen disciplinario	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%		0,00%		0,00%	1	0,11%
A un funcionario	0	0,00%	2	0,22%	0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,22%
Administrativo y Financiero														
Sin subtipo	0	0,00%	0	0,00%	10	1,09%		0,00%		0,00%		0,00%	10	1,09%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	13	1,41%		0,00%		0,00%		0,00%	13	1,41%
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	3	0,33%		0,00%		0,00%		0,00%	3	0,33%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	11	1,20%		0,00%		0,00%		0,00%	11	1,20%
Presunto trato inadecuado por	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%		0,00%	1	0,11%		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

parte de un funcionario																
A un funcionario	0	0,00%	2	0,22%	0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		2	0,22%	
Desarrollo Humano																
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	7	0,76%		0,00%		0,00%		0,00%		7	0,76%	
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	4	0,44%		0,00%		0,00%		0,00%		4	0,44%	
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	2	0,22%		0,00%		0,00%		0,00%		2	0,22%	
Información General	0	0,00%	0	0,00%	17	1,85%		0,00%		0,00%		0,00%		17	1,85%	
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%		0,00%		0,00%	1	0,11%		1	0,11%	
Certificación de Envases de Mercancías Peligrosas																
Sin subtipo	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%		0,00%		0,00%		0,00%		1	0,11%	
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%		0,00%		0,00%		0,00%		1	0,11%	
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	2	0,22%		0,00%		0,00%		0,00%		2	0,22%	
Información General	0	0,00%	0	0,00%	12	1,31%		0,00%		0,00%		0,00%		12	1,31%	
Señalización Marítima																
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%		0,00%		0,00%		0,00%		1	0,11%	
Información General	0	0,00%	0	0,00%	2	0,22%		0,00%		0,00%		0,00%		2	0,22%	
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%		0,00%		0,00%		1	0,11%	
Protección Marítima (PBIP)																
Información General	0	0,00%	0	0,00%	3	0,33%		0,00%		0,00%		0,00%		3	0,33%	
Servicios en Línea y Canales de Comunicación																
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	3	0,33%		0,00%		0,00%		0,00%		3	0,33%	
Información General	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%		0,00%		0,00%		0,00%		1	0,11%	
A un proceso	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%		0,00%		0,00%	1	0,11%		1	0,11%	
Infraestructura de Datos Espaciales Marítimo-costeros																
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	2	0,22%		0,00%		0,00%		0,00%		2	0,22%	
Asuntos Internacionales																
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	2	0,22%		0,00%		0,00%		0,00%		2	0,22%	
Total	8	0,87%	5	0,54%	833	90,64%	31	3,37%	4	0,44%	33	3,59%	5	0,54%	919	100%

1.4 Modalidad de petición por medio de recepción y multicanales

“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

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	282	31%
Presencial	273	30%
Línea Gratuita	48	5%
Línea Directa	0	0%
Redes sociales	0	0%
Sitio Web (Sede Electrónica)	100	11%
Chat	10	1%
Empresas de mensajería	201	22%
Fax	0	0%
Otro (Línea Anticorrupción)	0	0%
Total	914	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	39%
Línea Anticorrupción	27	26%
Buzón de sugerencias	0	5%
Atención presencial	6516	0%
Atención telefónica	0	0%
Call Center	1559	11%
Foros	0	1%
Otros (chat)	232	18%
Total	8334	100%

1.5 Tiempo promedio de respuesta

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

Tipo de petición	Solicitudes recibidas	Peticiones vencidas	Promedio días vencimiento	Promedio tiempo respuesta sin vencer
Consulta	8			11,25
Felicitación	5			4,8
Peticiones de documentos y de información	344	34	3,41	4,04

“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

Peticiones entre Autoridades	305	17	1,94	4,17
Presunta irregularidad	31			7,19
Queja	4			8,25
Reclamo	33	3	2,67	6
Interés general o particular	184	18	2,1	6,07
Sugerencia	5			8,6
Total	914	72	2,5	6,7

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** días, esto significa que en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos, se están resolviendo aproximadamente **3** días posteriores al vencimiento.

Asimismo, se presenta una disminución negativa en el resultado del indicador de atención oportuna a las peticiones pasando del **94,16%** al **91,33%** de cumplimiento con un total de **72** peticiones vencidas.

Dependencia/Unidad	Peticiones recibidas	Peticiones vencidas	% cumplimiento
SUBMERC - Transporte Marítimo	20	2	10,00%
SUBMERC - Naves	34	1	2,94%
SUBMERC - Inspecciones Marítimas	1		0,00%
SUBMERC - Gente de Mar	21		0,00%
SUBMERC - Empresas	11		0,00%
SUBMERC - Área de Reglamentación Marítima	3		0,00%
SUBMERC - Apoyo	123	11	8,94%
SUBDEMAR - Señalización Marítima	2	1	50,00%
SUBDEMAR - Litorales	34	4	11,76%
SUBDEMAR – Investigación Científica	9	2	22,22%
SUBAFIN	28	7	25,00%
GRUDHU	26	4	15,38%
GRASI	2		0,00%
GLEMAR	13		0,00%
GINRED 4	1		0,00%
GINRED 3	1	1	100,00%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

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

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

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



la seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

GINRED 1	1		0,00%
ASIMPO	16		0,00%
ASEPAC	157	4	2,55%
CIOH	3	1	33,33%
CCCP	4		0,00%
CP01	140	2	1,43%
CP02	4		0,00%
CP03	28	13	46,43%
CP04	47	3	6,38%
CP05	89	15	16,85%
CP06	2		0,00%
CP07	59		0,00%
CP08	4		0,00%
CP09	25	1	4,00%
CP10	6		0,00%
CP12	3		0,00%
CP14	1		0,00%
CP15	1		0,00%
Total	919	72	

1.7 Quejas y reclamos

1.7.1 Quejas y reclamos por dependencia o unidad

Dependencia o unidad	Queja	Reclamo	Total
Apoyo CP04		2	2
Área de Apoyo SUBMERC		8	8
Capitanía de Puerto de Cartagena		5	5
Grupo de Desarrollo Humano		1	1
Capitanía de Puerto de Tumaco	1		1
Servicio de Atención y Participación Ciudadana	1	13	14
Naves CP09	1		1
Área de Gente de Mar		1	1
Área de Transporte Marítimo		1	1
Área de Naves		2	2
Grupo Legal Marítimo	1		1
Total	4	33	37

“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
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	1		1
Gente de Mar		19	19
Demora en el tiempo de entrega del trámite		19	19
Información General de la Entidad	1	1	2
Ausencia de atención en los canales de comunicación		1	1
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	1		1
Naves		9	9
Demora en el tiempo de entrega del trámite		9	9
Control de Tráfico Marítimo		1	1
Fallas en los canales de comunicación		1	1
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional		1	1
Demora en el tiempo de entrega del trámite		1	1
Litorales	2	1	3
Demora en el tiempo de entrega del trámite		1	1
Presunta Negligencia de un funcionario	1		1
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	1		1
Desarrollo Humano		1	1
Demora en el tiempo de entrega del trámite		1	1
Total	4	33	37

2. Atención presencial

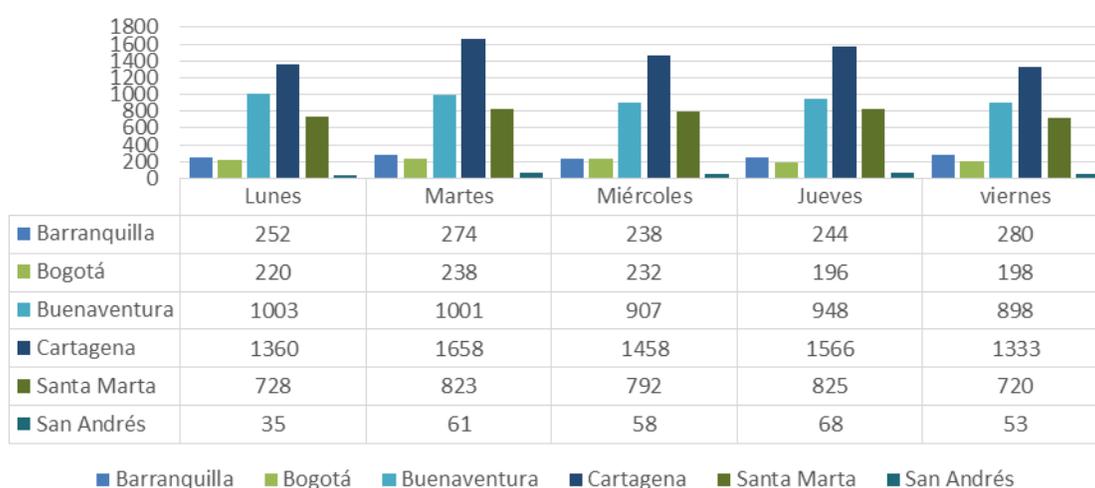
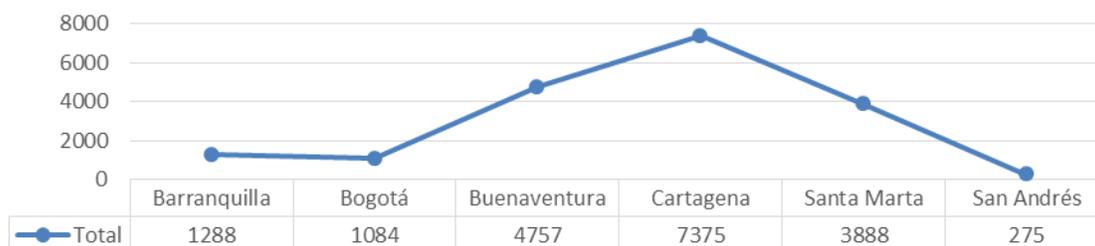
Se presentaron 18.667 visitas en las unidades que cuentan con Front Office en el periodo de análisis, de las cuales 14.946 fueron atendidas, lo cual corresponde a un nivel de atención del 80.07% dentro de las causales que pueden justificar el 19.93% de usuarios que no fueron atendidos corresponde a:

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

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 segundo trimestre de 2019.

Se evidencia un aumento del 36,42% con respecto al periodo anterior, pasando de 13.683 a 18.667 visitas atendidas.

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
Trámites Gente de Mar	315	319	2727	1540	217	1687	6805
Registro y Correspondencia	390	622	1566	2037		1575	6190
Facturación y recaudo	261		264	1613		184	2322

“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

Trámites de naves	64	33		1415	50		1562
Zarpes	249		17	770			1036
Control tráfico marítimo		4			4	404	412
Multas			183				183
Trámites Empresas		53					53
Jurídica	6					38	44
Transporte		22					22
Investigación científica		11					11
Litorales	3	6					9
Información general		8					8
Faros y boyas					4		4
Protección medio marino		3					3
Señalización Marítima		2					2
Protección marítima		1					1
Total	1288	1084	4757	7375	275	3888	18667

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
Información general					0:15:03		0:15:03
Investigación científica					0:29:40		0:29:40
Jurídica				0:58:15			0:58:15
Litorales					0:11:05		0:11:05
Señalización marítima					0:10:17		0:10:17
Transporte					0:07:18		0:07:18
Zarpes	0:50:34		0:39:27				0:40:52
Registro y Correspondencia	0:02:18	0:05:17	0:07:08	0:05:03	0:01:20		0:05:12
Trámites Gente de Mar	0:10:37	0:14:40	0:19:37	0:23:21	0:05:26	0:14:28	0:17:18
Protección medio marino					0:19:20		0:19:20
Protección Marítima					0:43:45		0:43:45
Facturación y recaudo	0:18:08		0:21:06	0:41:48			0:23:13

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

Multas							
Control tráfico marítimo				0:45:31	1:12:41	0:06:37	0:45:29
Trámites de Naves	0:34:51		0:21:15		0:02:06	0:09:21	0:21:01
Faros y boyas						0:11:22	0:11:22
Empresas					0:06:09		0:06:09
Total	0:13:29	0:11:31	0:19:21	0:19:02	0:03:59	0:13:29	0:16:05

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
Información general					0:15:16		0:15:16
Investigación científica					0:18:39		0:18:39
Jurídica				0:00:21			0:00:21
Litorales					0:10:51		0:10:51
Multas							
Señalización marítima							
Transporte					0:07:50		0:07:50
Zarpes	0:04:54		0:03:21				0:03:33
Facturación y recaudo	0:00:01		0:10:02	0:21:04			0:11:10
Registro y Correspondencia	0:03:35	0:02:38	0:04:52	0:00:01	0:03:13		0:02:41
Trámites Gente de Mar	0:13:32	0:04:31	0:11:46	0:05:01	0:12:45	0:19:29	0:07:21
Trámites de Naves	0:08:53		0:13:22		0:09:30	0:34:54	0:13:36
Control tráfico marítimo				0:02:56			0:02:56
Empresas					0:19:05		0:19:05
Protección medio marino							
Protección Marítima							
Faros y boyas						0:14:10	0:14:10
Total	0:07:32	0:03:52	0:08:43	0:03:32	0:07:29	0:21:20	0:06:18

“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

3. Línea de atención al ciudadano

Durante el periodo de análisis se recibieron **1.856 llamadas**, representando un aumento del 16.29% con respecto al periodo anterior, de las llamadas efectuadas por los usuarios, 1.559 fueron atendidas por los agentes telefónicos, obteniendo un nivel de atención del 84%. El tiempo promedio de atención de llamada aumentó de 00:06:44 a 00:06:42.

Entrante	Contestada	Abandonada	Llamadas Buzón	Nivel de atención	Nivel servicio	Nivel abandono	Tiempo promedio	Promedio espera
1.856	1.559	269	28	84%	63%	14%	00:06:42	00:01:22

*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.

Abril:



“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



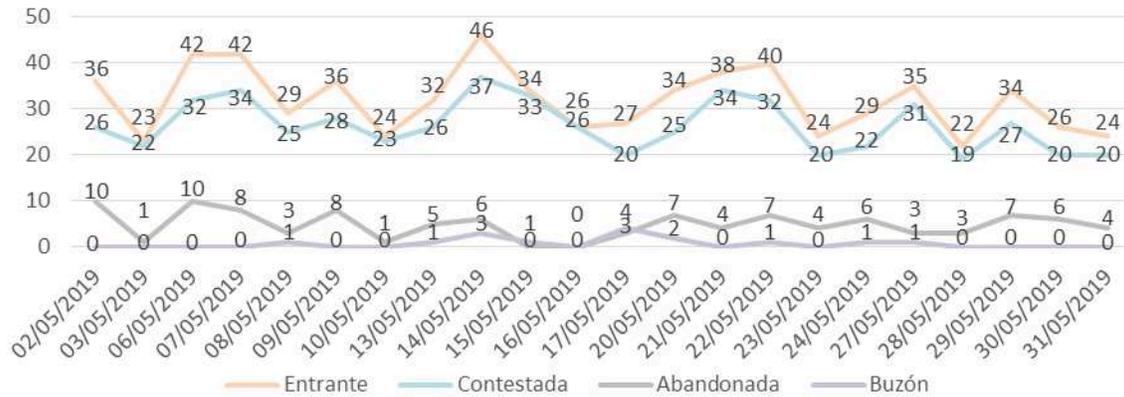
la seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Mayo:



Junio:



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:

Tema y subtema de llamada	Total
Conocer estado de una PQR	38
Dentro del tiempo	32
Vencido	6
Conocer estado del trámite	289
Trámites de Control de Tráfico Marítimo	1
Trámites de empresas	5
Trámites de litorales e investigación	1
Trámites de Naves	16
Trámites de Transporte Marítimo y Fluvial Internacional	8

"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 Gente de Mar	258
Llamada cortada	54
Llamada cortada	54
Radicación de PQRS	24
Consulta	2
Petición de información	7
Petición de interés general o particular	4
Reclamo	11
Solicitud de información	1009
Administrativo y Financiero	28
Área jurídica	25
Control de Tráfico Marítimo	2
Derechos Humanos	2
Desarrollo Humano	16
Empresas	84
Gente de Mar	273
Información General de la Entidad	266
Investigación Científica Marítima	4
Litorales	23
Llamada cortada	3
Naves	130
No es competencia de la entidad	44
Protección del Medio Marino	10
Protección Marítima (PBIP)	5
Señalización Marítima	8
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	42
Transferencia Conmutador	5
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional	38
Cartas náuticas	1
Transferencia al conmutador	101
Transferencia al conmutador	101
Llamada de prueba	27
Llamada de prueba	27
Llamada equivocada	15
Llamada equivocada	15
Facturación	2
Facturación Semar	1
Facturación Trámites y Servicios	1
Total	1559

“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

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 **4147** correos electrónicos presentando un aumento del **15.87%** con respecto al periodo anterior donde se recibieron **3579**.

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 chat se recibieron **232** consultas por parte de los ciudadanos, el comportamiento fue el siguiente:

Entrante	Contestada	Abandonada	Nivel servicio	Nivel abandono	Nivel atención	Tiempo promedio
300	232	68	99,57%	22,67%	77,33%	0:11:48

5.1 Promedio de solicitudes de conversación por día

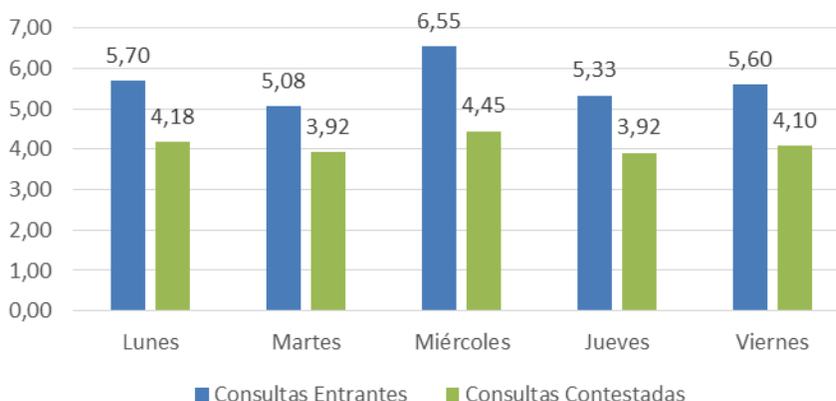
“Consolidemos nuestro país marítimo”

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



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	28
Asignación Número de Identificación del Casco	31
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana	8
Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	20
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	46
Licencias de Pilotos Prácticos	3
Permiso Especial de Practicaje	1
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos	11
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	18
Autorización para instalar o modificar las ayudas a la navegación por parte de privados o entidades públicas	1
Certificado de Tripulación Mínima de Seguridad (T.S.M)	1
Licencia de Perito Marítimo	17
Total	185

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:

Unidad	Total
Sede Central	42
CP09	2
CP16	1
CP05	42

“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

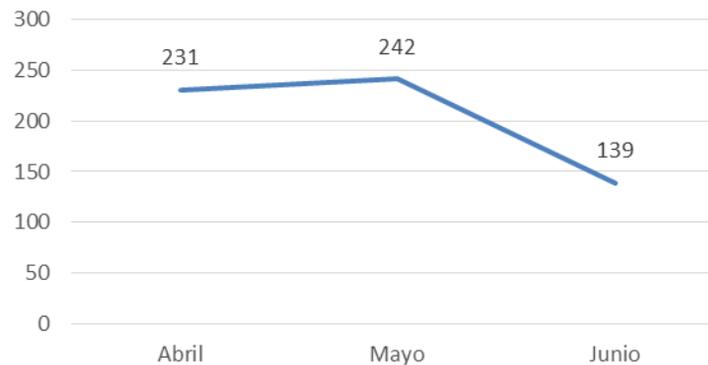


Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

CP01	48
CP03	23
CP14	3
CP04	16
CP11	1
CP10	1
CP07	2
CP08	2
CP06	1
CP12	1
Total	185

6.1 Solicitudes de certificados de suficiencia

Se presentaron en el periodo de análisis 612 solicitudes de certificados de suficiencia



7. Resultados indicadores de gestión

7.1 Atención oportuna a las peticiones

A cierre del 30 de junio de 2019, se respondieron oportunamente el **91.33%** de las peticiones sobre 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.

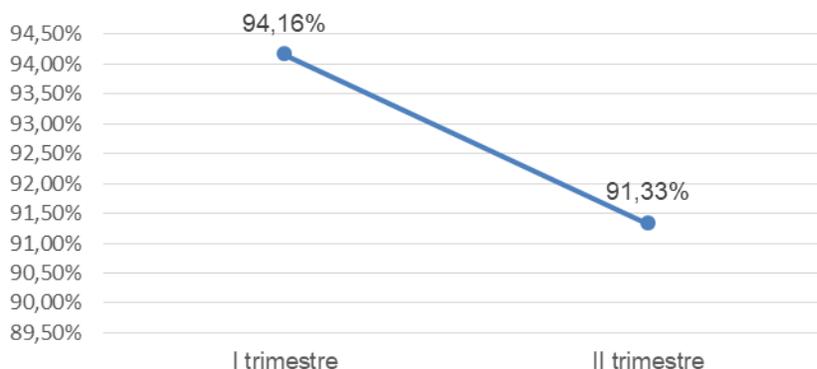
“Consolidemos nuestro país marítimo”

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



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

Para el periodo a reportar, el **75.95%** 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 **3,11 días** a **2.71 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
Sistema de atención a peticiones	79	51	9	16	3
Satisfacción Telefónica	651	596	0	0	54
Satisfacción chat	234	151	61	7	15
Satisfacción presencial	3628	2844	709	74	1
Total	4592	3642	779	97	73

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

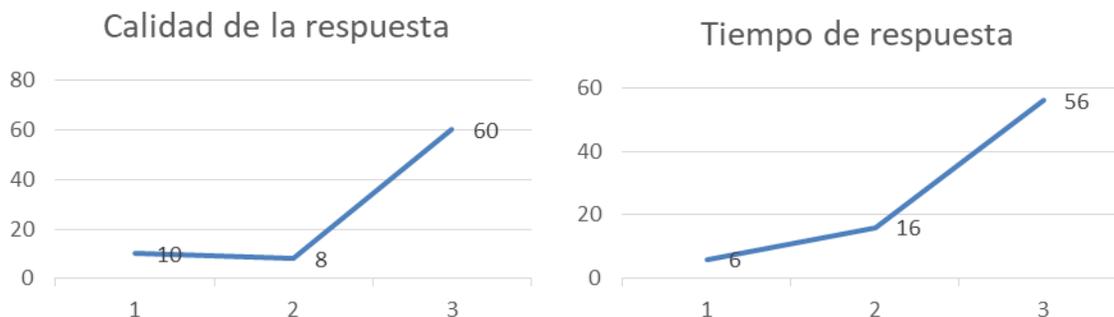
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

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

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

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

Tiempo de espera para ser atendido:

Pregunta 1				
CIUDAD	abr-19	may-19	jun-19	PROMEDIO Q.
BARRANQUILLA	4,70	4,83	4,76	4,78
BOGOTA D.C	4,78	4,82	4,89	4,83
BUENAVENTURA	4,81	4,82	4,79	4,81
CARTAGENA	4,80	4,83	4,86	4,84
SAN ANDRES	4,67	4,79	4,78	4,76
SANTA MARTA	4,62	4,79	4,84	4,76
TOTAL GENERAL	4,74	4,82	4,82	4,80

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

Pregunta 2				
CIUDAD	abr-19	may-19	jun-19	PROMEDIO Q.
BARRANQUILLA	4,70	4,83	4,76	4,76
BOGOTA D.C	4,78	4,82	4,89	4,83
BUENAVENTURA	4,81	4,82	4,79	4,81
CARTAGENA	4,80	4,83	4,86	4,83
SAN ANDRES	4,67	4,79	4,78	4,75
SANTA MARTA	4,62	4,79	4,84	4,75
TOTAL GENERAL	4,74	4,82	4,82	4,79

“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



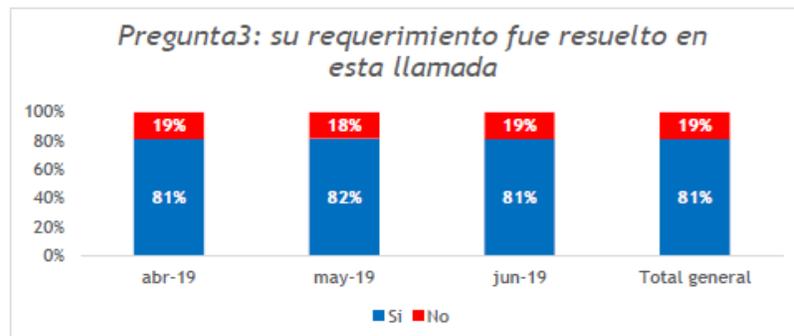
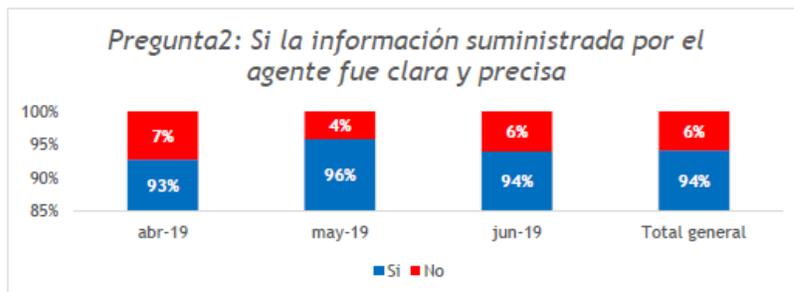
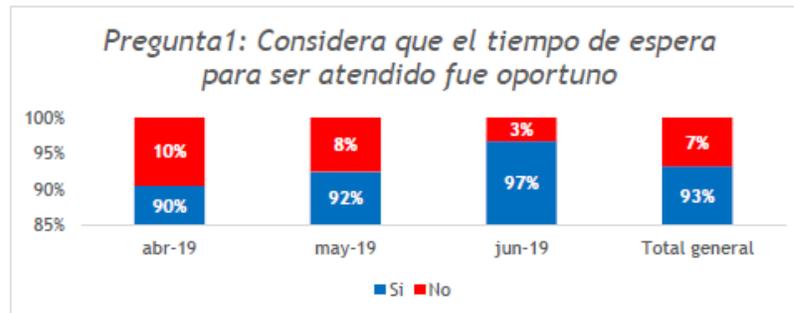
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

¿Solucionó su requerimiento?

Ciudad	abr-19				Total	may-19				Total	jun-19				Total trimestral		
	No	%	Sí	%		No	%	Sí	%		No	%	Sí	%	Total	Total	%
BARRANQUILLA	5	13%	35	88%	40	5	7%	70	93%	75	4	7%	51	93%	55	170	6%
BOGOTÁ D.C	11	19%	47	81%	58	11	13%	74	87%	85	6	8%	73	92%	79	222	8%
BUENAVENTURA	8	7%	113	93%	121	47	14%	298	86%	345	40	10%	349	90%	389	855	32%
CARTAGENA	13	9%	125	91%	138	36	12%	275	88%	311	33	9%	324	91%	357	806	30%
SAN ANDRÉS	15	31%	34	69%	49	10	14%	61	86%	71	9	13%	63	88%	72	192	7%
SANTA MARTA	13	13%	91	88%	104	16	10%	152	90%	168	11	7%	141	93%	152	424	16%
Total general	65	13%	445	87%	510	125	12%	930	88%	1055	103	9%	1001	91%	1104	2669	100%

8.3 Encuesta de satisfacción telefónica

Se consultó a los usuarios las siguientes inquietudes:



“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

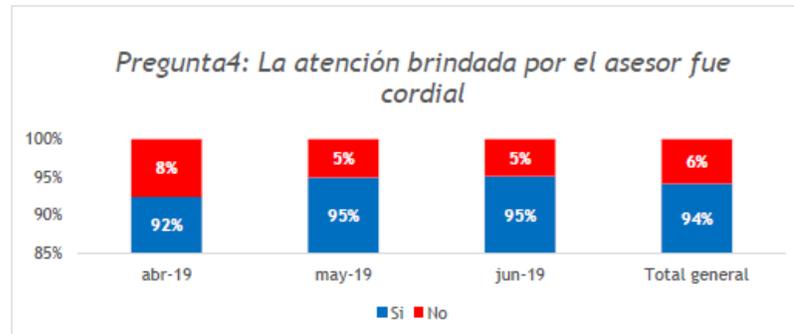


la seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



8.4 Encuesta de satisfacción chat

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

Pregunta	Calificación	abr-19	%	may-19	%	jun-19	%
Como califica la claridad en la solución brindada:	Bueno	3	19%	7	28%	6	43%
	Excelente	11	69%	15	60%	7	50%
	Malo	1	6%	2	8%	1	7%
	Regular	1	6%	1	4%	0	0%
Total		16	100%	25	100%	14	100%
El tiempo de solución a su requerimiento fue:	Bueno	4	25%	7	28%	3	21%
	Excelente	10	63%	15	60%	9	64%
	Malo	1	6%	2	8%	1	7%
	Regular	1	6%	1	4%	1	7%
Total		16	100%	25	100%	14	100%
La amabilidad y cortesía del asesor fue:	Bueno	2	13%	8	32%	2	14%
	Excelente	13	81%	16	64%	12	86%
	Malo	1	6%	1	4%	0	0%
Total		16	100%	25	100%	14	100%
La solución a su requerimiento fue:	Bueno	3	19%	8	32%	6	40%
	Excelente	11	69%	14	56%	7	47%
	Malo	1	6%	3	12%	1	7%
	Regular	1	6%	0	0%	1	7%
Total		16	100%	25	100%	15	100%

9. Relación de trámites registrados en el SUIT

No.	SUIT	Nombre del Trámite	Tiempo	Medio	Estado automatización	Tema
1	318	Asignación número de identificación del casco	2 días hábiles	Sede Electrónica	Parcialmente en línea	Naves
2	731	Certificado de tripulación mínima de seguridad	20 días hábiles	Sede Electrónica	Parcialmente en línea	Naves
3	741	Autorización de construcción y	30 días	Sede	Parcialmente en	Naves

“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

		alteración de naves y artefactos navales	calendario	Electrónica	línea	
4	746	Prórroga de permiso provisional de permanencia para embarcaciones de recreo o deportivas, de bandera extranjera, en aguas jurisdiccionales Colombianas	30 días calendario	Sede Electrónica	Parcialmente en línea	Naves
5	740	Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana	30 días calendario	Sede Electrónica	Parcialmente en línea	Naves
6	787	Autorización de exención de una regla o norma marítima	20 días hábiles	Sede Electrónica	Parcialmente en línea	Naves
7	28133	Asignación de letras de llamada y distintivos de identificación del servicio móvil marítimo-MMS	45 días hábiles	Sede Electrónica	Parcialmente en línea	Naves
8	340	Expedición del registro sinóptico continuo para buques	8 días hábiles	En proceso	Presencial	Naves
9	738	Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales Colombianas	30 días calendario	En proceso	Parcialmente en línea	Naves
10	739	Permiso de operación para remolcadores	31 días calendario	En proceso	Presencial	Naves
11	747	Certificado de matrícula definitiva o provisional de naves y artefactos navales	20 días hábiles	En proceso	Presencial	Naves
12	33541	Certificado de tradición y libertad para naves	20 días calendario	en proceso	Presencial	Naves
13	732	Licencia de practica (Licencia de piloto práctico)	30 días calendario	Sede Electrónica	Parcialmente en línea	Gente de Mar
14	748	Títulos y Licencias de navegación para tripulantes y oficiales	30 días calendario	Sede Electrónica	Parcialmente en línea	Gente de Mar
15	749	Licencia de peritos marítimos	30 días calendario	Sede Electrónica	Parcialmente en línea	Gente de Mar
16	786	Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, Autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos (Aval de planes y programas)	40 días calendario	Sede Electrónica	Parcialmente en línea	Gente de Mar
17	27962	Documento de Identificación del Marino-Libreta de Embarco	30 días hábiles	En proceso	Presencial	Gente de Mar
18	72242	Certificado de Suficiencia		Sede Electrónica	Totalmente en línea (En actualización SUIT)	Gente de Mar
19	70488	Permiso Especial de Practica	30 días hábiles	Sede Electrónica	Parcialmente en línea	Gente de Mar
20	730	Licencia de Explotación Comercial	30 días	Sede	Parcialmente en	Empresas

“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

		para Empresas de Servicios Marítimos	hábiles	Electrónica	línea	
21	745	Expedición o prórroga de permiso de permanencia para embarcaciones extranjeras, en labor científica y/o técnica en aguas jurisdiccionales Colombianas	6 meses	Sede Electrónica	Parcialmente en línea	Investigación
22	254	Autorización para el arribo de naves	1 día hábil	Sitmar	Internacional Totalmente en línea Nacional (Cabotaje) Presencial	Control de Tráfico Marítimo
23	255	Autorización de Zarpe de Naves	2 días hábiles	Sitmar	Internacional Totalmente en línea Nacional (Cabotaje) Presencial	Control de Tráfico Marítimo
24	256	Aprobación de fletamento de naves	15 días hábiles	Sitmar	Internacional Totalmente en línea Nacional (Cabotaje) Presencial	Transporte Marítimo Fluvial Internacional
25	257	Aprobación registro de naves	15 días hábiles	Sitmar	Internacional Totalmente en línea Nacional (Cabotaje) Presencial	Transporte Marítimo Fluvial Internacional
26	193	Autorización de fletamentos de naves de bandera extranjera para prestar servicio de transporte marítimo de cabotaje (Autorización de arrendamiento o fletamento de naves y artefactos navales colombianos y extranjeros)	15 días hábiles	Sitmar	Internacional Totalmente en línea Nacional (Cabotaje) Presencial	Transporte Marítimo Fluvial Internacional
27	750	Habilitación, permiso de operación, autorización especial y/o modificación, adición para empresas de transporte Marítimo	90 días calendario	En proceso	Presencial	Transporte Marítimo Fluvial Internacional
28	192	Registro de conferencias marítimas y/o acuerdos de transporte marítimo	15 días hábiles	En proceso	Parcialmente en línea	Transporte Marítimo Fluvial Internacional

“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



la seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

29	252	Modificación y/o adición de empresas habilitadas y con permiso de operación	90 días hábiles	En fusión	Presencial	Transporte Marítimo Fluvial Internacional
30	726	Registro, adición o modificación de tarifas, recargos y demás componentes que alteren el valor final del transporte	10 días hábiles	En proceso	Presencial	Transporte Marítimo Fluvial Internacional
31	342	Autorización para instalar, modificar y/o ampliar las ayudas a la navegación por parte de privados o entidades públicas	90 días calendario	En proceso	Parcialmente en línea	Señalización Marítima
32	788	Concesión en playas marítimas y terrenos de bajamar (bienes de uso público)	5 meses	En proceso	Presencial	Litorales
33	325	Expedición de certificado internacional de Protección del Buque (PBIP)	30 días hábiles	En proceso	Presencial	Protección Marítima (PBIP)
34	49256	Expedición declaración de cumplimiento de la Instalación Portuaria (PBIP)	30 días hábiles	En proceso	Presencial	Protección Marítima (PBIP)

10. 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,

“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