

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SI-tramitesenlinea>
8+3q Akq1 PjnH p39u WhPP Mlcl L.TQ=



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

MEMORANDO

(MEM-202100751 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC)

Bogotá D. C. Julio 14 de 2021

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 2021

Con toda atención me permito dar a conocer el informe del proceso G5.2 Servicio y Participación Ciudadana, relacionado con la gestión de PQRS y Atención al Ciudadano, lo cual responde a la ejecución de la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG, en el periodo comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2021.

1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)

Se evidencia una disminución del 3.54% en las peticiones recibidas, con relación al primer trimestre de 2021, para un total de 1170 peticiones recibidas en el II trimestre de 2021.

III trimestre 2020	IV trimestre	I trimestre 2021	II trimestre 2021
1588	1175	1213	1170

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 95,13% del total de requerimientos recibidos (1113 peticiones).

Tipo de petición	Total	%
Peticiones de documentos y de información	618	52,82%
Peticiones entre Autoridades	269	22,99%
Interés general o particular	226	19,32%
Presunta irregularidad	31	2,65%
Reclamo	19	1,62%
Consulta	5	0,43%
Sugerencia	1	0,09%

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

A2-00-FOR-020-V1



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SI-tramitesenlinea>
8+3q Akq1 PjnH p39u WhPP Mlcl L TQ=



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Felicitación	1	0,09%
Total general	1170	100%

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

Tipo/ Sub tipo de solicitud	#	%
Consulta	5	0,43%
Sin Subtipo	5	0,43%
Felicitación	1	0,09%
A un funcionario	1	0,09%
Interés general o particular	226	19,32%
Estado del trámite	59	5,04%
Información General	4	0,34%
Reconocimiento de un Derecho	157	13,42%
Requisitos del trámite	1	0,09%
Sin Subtipo	5	0,43%
Peticiones de documentos y de información	618	52,82%
Documentos	34	2,91%
Estado del trámite	1	0,09%
Información General	494	42,22%
Reconocimiento de un Derecho	1	0,09%
Requisitos del trámite	81	6,92%
Sin Subtipo	7	0,60%
Peticiones entre Autoridades	269	22,99%
Información General	1	0,09%
Sin Subtipo	268	22,91%
Presunta irregularidad	31	2,65%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	13	1,11%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	18	1,54%
Reclamo	19	1,62%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	11	0,94%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	7	0,60%
Fallas en los canales de comunicación	1	0,09%
Sugerencia	1	0,09%
A un proceso	1	0,09%
Total	1170	100,00%

1.2 Modalidad de petición por dependencia

A continuación se detallan las peticiones radicadas a las diferentes dependencias y unidades de la Entidad por modalidad de petición. (Las dependencias que no se encuentran en el informe, no registraron ingresos de peticiones en el sistema para el periodo a reportar). En la información

“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

BMERC	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Total general	1113	95,13%	0	0,00%	19	1,62%	1	0,09%	5	0,43%	31	2,65%	1	0,09%	1170	100,00%

1.3 Modalidad de petición por asunto

A continuación, se describen las modalidades de petición por las diferentes temáticas y subtemáticas registradas en el sistema de atención a peticiones:

Asunto	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Presunta irregularidad	Consulta	Felicitación	Total
Administrativo y Financiero								
Certificados	7	0,60%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,60%
Contratación, convocatoria, licitación	9	0,77%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,77%
Información financiera y presupuestal	4	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,34%
Multas	6	0,51%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,51%
Otra información	15	1,28%	0	0,00%	0	0,00%	0	1,28%
Sin Clasificar	4	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,34%
Certificación de Envases de Mercancías Peligrosas								
Certificación de Envases de Mercancías Peligrosas	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,17%
Sin Clasificar	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,17%
Control de Tráfico Marítimo								
Autorización de zarpe de naves	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,09%
Información no relacionada con trámites	36	3,08%	0	0,00%	1	0,09%	0	3,25%
Sin Clasificar	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,09%
Desarrollo Humano								
Consulta procesos de selección	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,17%
Personal Dimar retirado	5	0,43%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,43%
Recibo hoja de vida	4	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,34%
Pasantías	6	0,51%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,51%
Personal Dimar Activo	3	0,26%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,26%
Empresas								
Empresas de servicio marítimos	28	2,39%	0	0,00%	0	0,00%	0	2,39%
Información no relacionada con trámites	21	1,79%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,88%
Gente de Mar								
Centros de formación y capacitación	7	0,60%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,60%

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

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

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

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

A2-00-FOR-020-V1

Documento firmado digitalmente. Copia en papel autenticada de documento electrónico. 44-40001 Pj/H p39u WhPP MlCL LTC

Documento firmado digitalmente



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Certificados de Suficiencia	3	0,26%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,34%
Documento de Identificación del Marino (DIM)	7	0,60%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	8	0,68%
Información no relacionada con trámites	46	3,93%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	47	4,02%
Licencia de peritos Marítimos	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Licencia de practicaje	5	0,43%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	6	0,51%
Normatividad	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Solicitudes de ascenso	6	0,51%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,51%
Solicitudes de homologación	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Titularidad de Naves	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Títulos y/o licencias de navegación para tripulantes y oficiales	110	9,40%	0	0,00%	6	0,51%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	116	9,91%
Sin Clasificar	4	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,34%
Información General de la Entidad																
Funciones Dimar	14	1,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	1	0,09%	0	0,00%	16	1,37%
Información no relacionada con trámites	3	0,26%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,26%
No competencia de Dimar (trasladada)	20	1,71%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	21	1,79%
Normatividad	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Otra información	56	4,79%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	57	4,87%
Sin Clasificar	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Comunicación Oficial (se radica de nuevo como CO)	8	0,68%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,68%
Investigación Científica Marítima																
Cartografía náutica	6	0,51%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,51%
Centros de Investigación	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Hidrografía/Oceanografía	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Solicitud de datos Oceanográficos y/o Marino Costeros	27	2,31%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	27	2,31%
Litorales																
Concesión en playas marítimas y terrenos de bajamar (bienes de uso público)	11	0,94%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	0,94%
Información no relacionada con trámites	121	10,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	0,94%	0	0,00%	0	0,00%	132	11,28%

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

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

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

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

A2-00-FOR-020-V1



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Normatividad	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Sin Clasificar	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Conceptos de jurisdicción	6	0,51%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,51%
Plazas	11	0,94%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	0,94%
Expedición o prórroga de permiso de permanencia para embarcaciones extranjeras, en labor científica y/o técnica en aguas jurisdiccionales Colombianas.	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Ocupaciones indebidas/restituciones bienes de uso público	9	0,77%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,60%	0	0,00%	0	0,00%	16	1,37%
Naves																
Asignación Letras de Llamada / MMSI	7	0,60%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,68%
Asignación número de identificación del casco	4	0,34%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,43%
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera Colombiana	16	1,37%	0	0,00%	3	0,26%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	19	1,62%
Certificado de libertad y tradición	4	0,34%	0	0,00%	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,51%
Certificado de Matrícula definitiva o provisional de naves y artefactos navales	34	2,91%	0	0,00%	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	36	3,08%
Expedición de permiso de construcción, cambio de especificaciones o alteración de embarcaciones	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Información no relacionada con trámites	98	8,38%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,68%	1	0,09%	0	0,00%	107	9,15%
Información no relacionada con trámites	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Normatividad	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Titularidad de Naves	212	18,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	212	18,12%
Sin Clasificar	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Protección del Medio Marino																
Aguas de lastre	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Marpol	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Protección Marítima (PBIP)																
Información no relacionada con trámites	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

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

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

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

A2-00-FOR-020-V1



La seguridad es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Normatividad	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Auditoria de certificación para certificado internacional de Protección del buque o documento de cumplimiento de la Instalación portuaria	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Señalización Marítima																
Autorización para instalar, modificar y/o ampliar las Ayudas a la Navegación por parte de privados o entidades públicas	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Información no relacionada con trámites	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Servicios en Línea y Canales de Comunicación																
Canales de atención	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Pago de facturas	5	0,43%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,43%
Sede Electrónica	29	2,48%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	29	2,48%
Tienda Virtual Dimar	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Sin Clasificar	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Zona de consultas y descargas	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional																
Habilitación, permiso de operación y autorización especial para transporte marítimo	7	0,60%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,68%
Información no relacionada con trámites	20	1,71%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	21	1,79%
Normatividad	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Sin Clasificar	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Registro, adición o modificación de tarifas, recargos y demás componentes que alteren el valor final del transporte	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Registro de conferencias marítimas y acuerdos de transporte marítimo	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Infraestructura de Datos Espaciales Marítimo-costeros																
Acceso a información geográfica.	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Total	1113	95,13%	0	0,00%	19	1,62%	1	0,09%	31	2,65%	5	0,43%	1	0,09%	1170	100,00%

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

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

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

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

A2-00-FOR-020-V1

Copiar en papel para autenticar el documento. La validez de este documento no depende de la presencia o ausencia de la firma digital.



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

1.4 Modalidad de petición por medio de recepción y multicanales

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

Medio de recepción	Total	%
Correo electrónico	884	75,6%
Presencial	85	7,3%
Línea Gratuita	11	0,9%
Línea Directa	0	0,0%
Redes sociales	0	0,0%
Sitio Web (Sede Electrónica)	162	13,8%
Chat	2	0,2%
Empresas de mensajería	26	2,2%
Fax	0	0,0%
Otro (Línea Anticorrupción)	0	0,0%
Total	1170	100%

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

Medio de recepción	Total	%
Urna de Cristal	0	0,00%
Línea Anticorrupción	0	0,00%
Buzón de sugerencias	0	0,00%
Atención presencial	4537	66,97%
Atención telefónica	0	0,00%
Call Center	1353	25,66%
Foros	0	0,00%
Otros (chat)	450	7,36%
Total	6340	100%

1.5 Tiempo promedio de respuesta

A continuación, se relacionan el tiempo promedio de respuesta de las peticiones por tipo de solicitud:

Tipo de petición	Solicitudes recibidas	Peticiones vencidas	Promedio días de vencimiento	Promedio tiempo de respuesta sin vencer
Consulta	5	0	0,0	14,7
Felicitación	1	0	0,0	0,5
Peticiones de documentos y de información	618	5	1,1	6,2

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

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

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

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

A2-00-FOR-020-V1

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SI-tramitesenlinea>
 8+3q Akq1 Pjnh p39u WhPP Mlcl L.TQ=

Documento firmado digitalmente



Dirección General Marítima
 Autoridad Marítima Colombiana

Peticiones entre Autoridades	269	6	2,2	5,0
Presunta irregularidad	31	0	0,0	1,6
Queja	0	0	0	6,4
Reclamo	19	0	0,0	11,4
Interés general o particular	226	2	1,5	6,6
Sugerencia	1	0	0,0	14,5
Total	1170	13	1,85	6,5

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

En el presente ítem se relaciona el número de peticiones resueltas extemporáneamente por dependencia.

El tiempo de respuesta de las peticiones vencidas se encuentra en un promedio de **1,85** días, esto significa que, en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos se están resolviendo aproximadamente **1,85** días posteriores al vencimiento.

Asimismo, se presenta un disminución en el resultado del indicador de atención oportuna a las peticiones, pasando del **98.87%** (en el primer trimestre 2021) al **98.69%** de cumplimiento, con un total de **13** peticiones vencidas (la diferencia con el informe enviado al MDN (98,59%), corresponde a que, en mencionado informe, no se tienen en cuenta las felicitaciones).

Dependencia/Unidad	Peticiones recibidas	Cantidad de vencimientos	% Vencimiento
CP05	142	1	0,70%
CP01	49	1	2,04%
SUBAFIN	31	2	6,45%
CP08	31	2	6,45%
CP09	26	2	7,69%
SUBDEMAR - Investigación Científica	20	1	5,00%
SUBDEMAR - Litorales	19	1	5,26%
GINRED 1	7	2	28,57%
GRASI	1	1	100,00%
Total	1155	13	1,13%

1.7 Quejas y reclamos

1.7.1 Quejas y reclamos por dependencia o unidad

“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

Es importante que los procesos analicen no sólo las quejas y reclamos asociadas a las dependencias, sino que se complemente con el punto 1.7.2, que relata las quejas y reclamos por asunto, toda vez, que el asunto permite identificar a mayor precisión, dónde se presentó la novedad y podría ampliar a visión para tomar las acciones que permitan brindar solución a las novedades presentadas.

Dependencia o unidad	Queja	Reclamo	Total
ASEPAC	0	1	1
CP01	0	1	1
CP03	0	2	2
CP05	0	5	5
SUBAFIN	0	1	1
SUBMERC - Gente de Mar	0	5	5
SUBMERC - Naves	0	1	1
SUBMERC - Transporte Marítimo	0	1	1
CP04	0	2	2
Total	0	19	19

1.7.2 Quejas y reclamos por asunto

A continuación, se relacionan las quejas y reclamos, por asunto y se relaciona la subclasificación por tipo de petición.

Dependencia o unidad	Queja	Reclamo	Total
Gente de Mar	0	7	7
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	3	3
Fallas en los canales de comunicación	0	1	1
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	3	3
Información General de la Entidad	0	1	1
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	1	1
Naves	0	9	9
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	6	6
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	3	3
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	0	1	1
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	1	1
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional	0	1	1
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	1	1
Total	0	19	19

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

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

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

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

A2-00-FOR-020-V1



La seguridad es de todos

Mindefensa

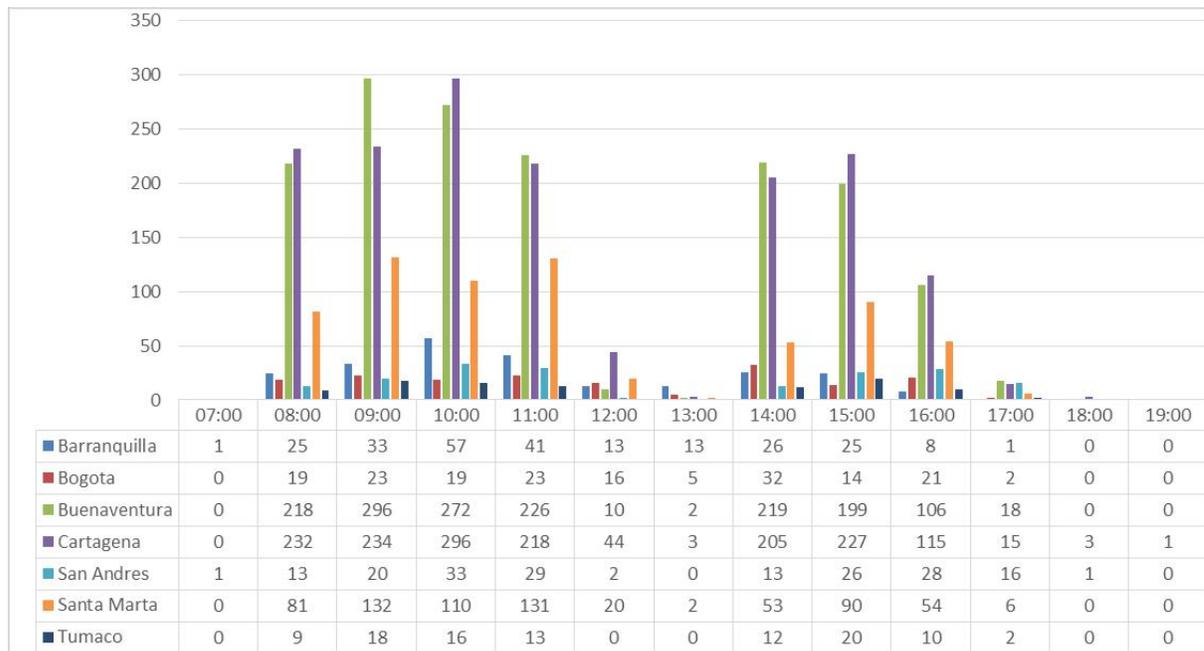


Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

2. Atención presencial

Para el periodo a reportar, se presentaron 4537 visitas en las unidades con atención presencial tercerizada (CP01, CP03, CP04, CP05 CP07 y SC). En estas estadísticas se encuentra la Capitanía de Puerto de Tumaco (CP02), ya que se gestionó para que esta unidad tuviera acceso al CRM del contratista, actualmente en Tumaco, la asesora de servicio es personal de planta de la Entidad, quien se ha integrado de manera total al proceso de servicios al ciudadano, en los procesos operativos, de calidad y formación. Se revisará la posibilidad de replicar esta experiencia en las demás unidades.

Se evidencia que las capitanías de puerto con mayor afluencia de público corresponden a la Capitanía de Puerto de Cartagena y Buenaventura, seguido de la Capitanía de Puerto de Santa Marta y la Capitanía de Puerto de Barranquilla. De igual forma, se evidencia que el mayor número de usuarios es atendido en la jornada de la mañana (08:00 a 11:00h).



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SC-tramitesenlinea> 8+3q Akq1 PjnH p39u WhPP Mlcl L TQ=

Documento firmado digitalmente

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

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

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

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



La seguridad es de todos

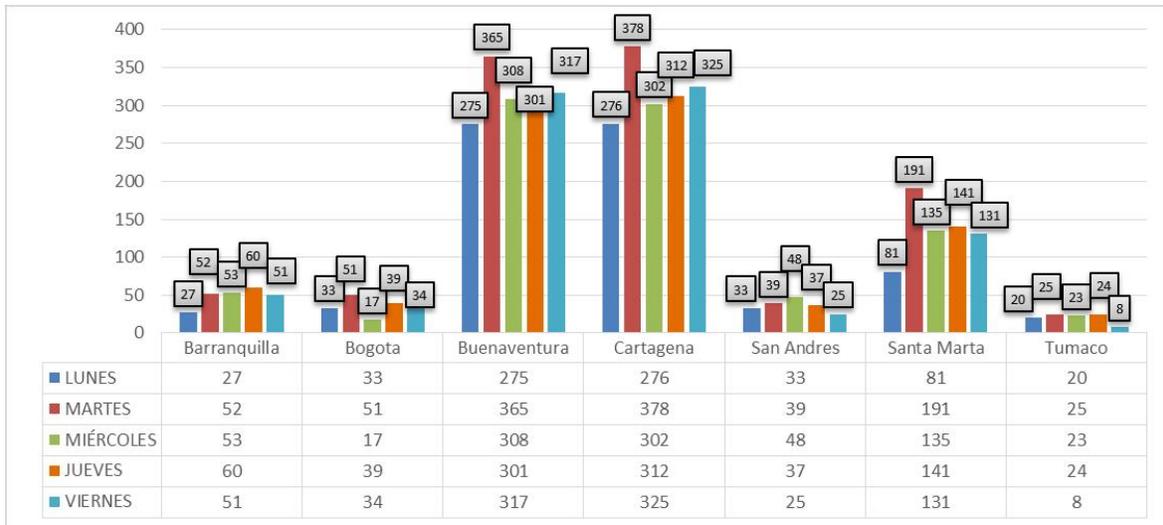
Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

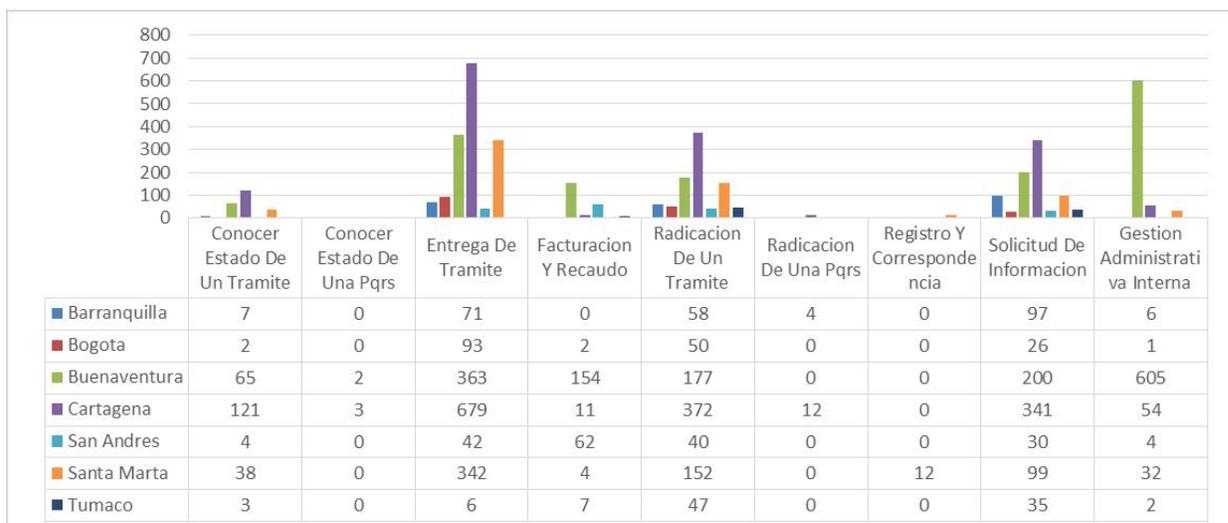
2.1 Comportamiento de visitas por día de la semana

El comportamiento de atención por día de la semana, varía de capitania a capitania, sin embargo a manera general, el día de mayor afluencia de público y atenciones presenciales realizadas corresponde al día martes.



2.2 Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio

Las entregas de trámites, solicitudes de información y radicaciones de trámites, corresponden a los servicios con mayor demanda en las unidades tercerizadas.



“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

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

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

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

A2-00-FOR-020-V1



La seguridad es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

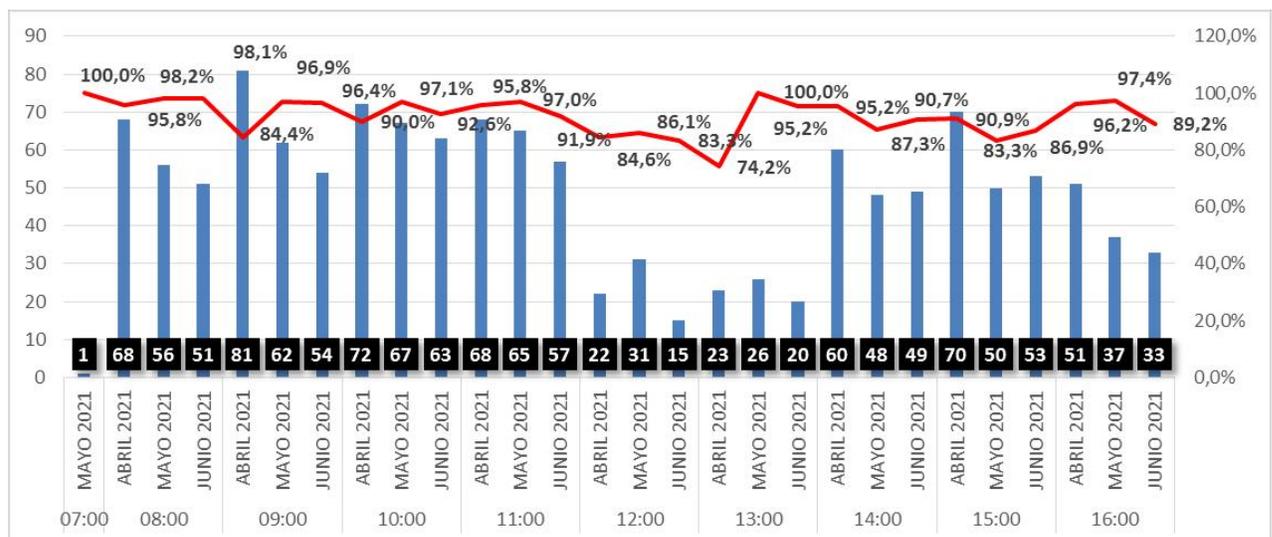
3. Línea de atención al ciudadano (canal telefónico)

Durante el periodo de análisis se recibieron 1353 llamadas; el tiempo promedio de atención presentó una disminución de 0:04:59 a 0:04:35. De igual forma, se evidencia que los días martes y miércoles presentan la mayor atención, seguido de los lunes, jueves y viernes con menor flujo de interacciones.



3.1 Tráfico de llamadas

Las siguientes imágenes muestran el tráfico de llamadas por franja horaria, donde se puede evidenciar que hay una mayor afluencia de llamadas entrantes en los horarios de 09:00 a 11:00 y de 14:00 a 16:00. La franja horaria del mediodía, tiene un número inferior de interacciones respecto a las demás horas del 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

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

3.2 Tipificación de llamadas por asunto

A continuación se discriminan por asunto las solicitudes gestionadas a través del canal telefónico:

Tema y subtema de llamada	Total	%
CONOCER ESTADO DE UN TRAMITE	455	33,63%
GENTE DE MAR	371	27,42%
NAVES	72	5,32%
EMPRESAS	7	0,52%
LITORALES	3	0,22%
PROTECCION MARITIMA (PBIP)	1	0,07%
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	1	0,07%
CONOCER ESTADO DE UNA PQRS	33	2,44%
GENTE DE MAR	16	1,18%
NAVES	5	0,37%
LITORALES	5	0,37%
TRANSPORTE MARITIMO Y FLUVIAL INTERNACIONAL	3	0,22%
EMPRESAS	2	0,15%
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	1	0,07%
INVESTIGACION CIENTIFICA MARITIMA	1	0,07%
RADICACION DE UNA PQRS	4	0,30%
GENTE DE MAR	2	0,15%
NAVES	1	0,07%
LITORALES	1	0,07%
SOLICITUD DE INFORMACION	809	59,50%
GENTE DE MAR	304	22,17%
SERVICIOS EN LINEA Y CANALES DE COMUNICACION	151	11,16%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD	142	10,50%
NAVES	67	4,95%
EMPRESAS	57	4,21%
JURIDICA	23	1,70%
LITORALES	22	1,63%
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	18	1,33%
TRANSPORTE MARITIMO Y FLUVIAL INTERNACIONAL	10	0,74%
PROTECCION MARITIMA (PBIP)	5	0,37%
INVESTIGACION CIENTIFICA MARITIMA	4	0,30%
CONTROL DE TRAFICO MARITIMO	3	0,22%

“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

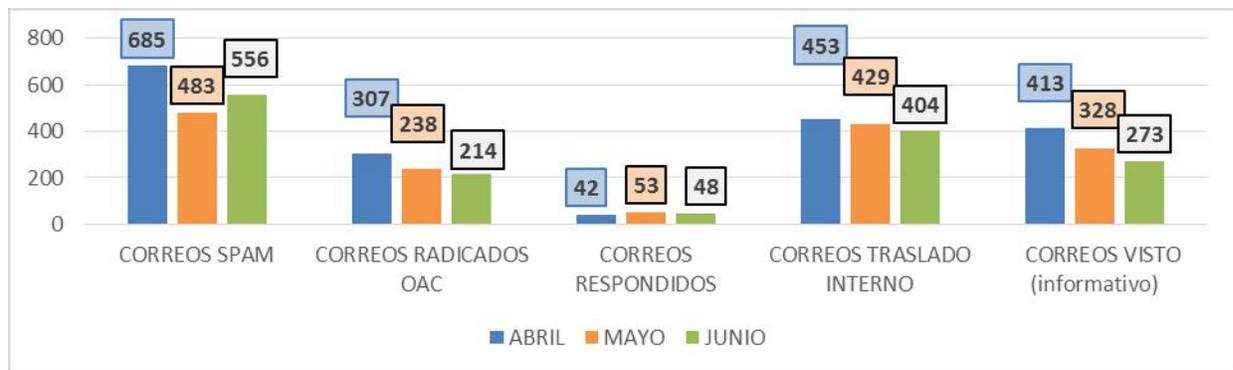


Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

DESARROLLO HUMANO	2	0,15%
SEÑALIZACION MARITIMA	1	0,07%
TURNO/LLAMADA/CHAT NO EFECTIVO	52	3,84%
CLIENTE ABANDONA CONTACTO	33	2,44%
TURNO/LLAMADA/CHAT EQUIVOCADA	8	0,59%
TURNO/LLAMADA/CHAT DE PRUEBA	6	0,44%
TRANSFERENCIA AL CONMUTADOR	5	0,37%
Total	1353	100,00%

4. Atención correo institucional

El correo electrónico corresponde 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, de igual forma es muy frecuentado por los usuarios para la radicación de peticiones. En el periodo reportado, se recibieron **4926** correos electrónicos, presentando un aumento del **8.74%** con respecto al periodo anterior donde se recibieron **4495**. A continuación, se presenta la gráfica de la gestión realizada a los correos recibidos en el periodo de análisis:



5. Atención chat

Para el II trimestre de la presente vigencia, el chat recibió **450** solicitudes por parte de los ciudadanos. Con respecto al periodo anterior, se presentó disminución del **0,2%**. En el comportamiento del periodo actual se evidencia un mayor número de solicitudes los días martes; respecto a los lunes, miércoles y jueves se evidencia una constante en el número de interacciones efectuadas y atendidas, para los viernes se registran el menor número de interacciones.

"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



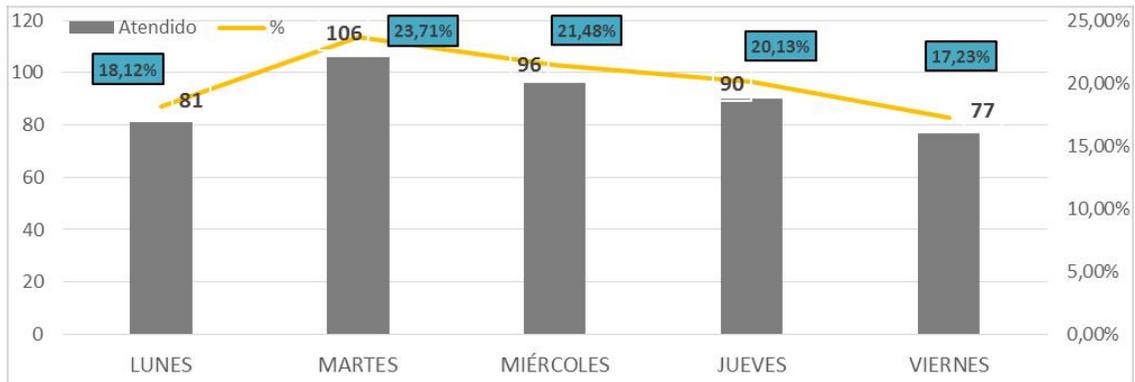
La seguridad es de todos

Mindefensa

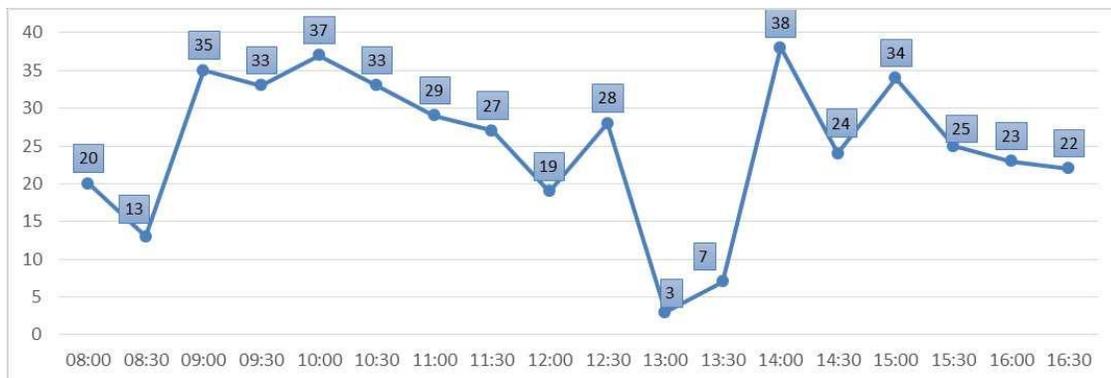


Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

5.1 Promedio de solicitudes de conversación por día



5.2 Promedio de solicitudes de conversación por hora



6. Trámites radicados mediante la Sede Electrónica

En el siguiente recuadro se registran los trámites radicados a través de la Sede Electrónica durante el trimestre reportado:

Trámite	Total
Asignación de letras de llamada y distintivos de identificación del servicio móvil marítimo-MMSI	40
Asignación Número de Identificación del Casco	72
Autorización de Construcción y Alteración Naves y Artefactos Navales	4
Autorización de exención de una regla o norma marítima	6
Autorización para instalar o modificar las ayudas a la navegación por parte de privados o entidades públicas	2
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana	147
Expedición o Prórroga del Permiso Provisional de Permanencia para Embarcaciones Deportivas Extranjeras	149

“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/SC-tramitesenlinea>
8+3q Akq1 PjnH p39u WhPP Mlcl L L T Q =



La seguridad es de todos

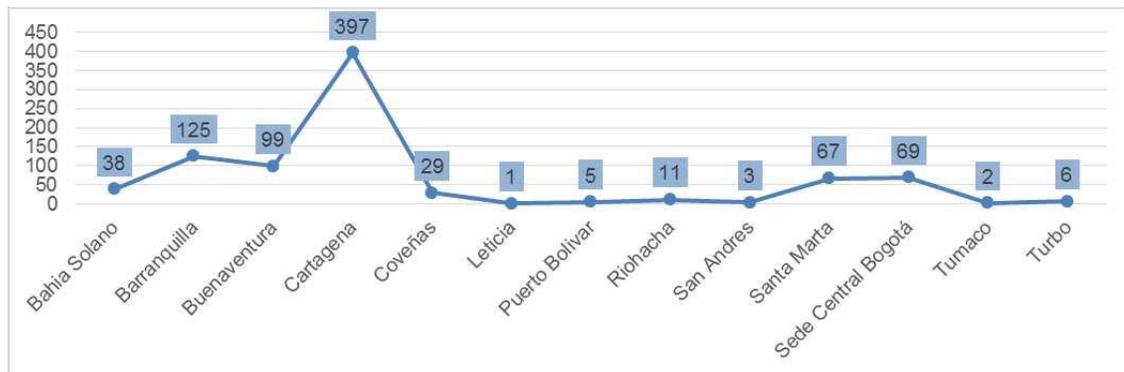
Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	67
Licencia de Perito Marítimo	30
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	197
Licencias de Pilotos Prácticos	14
Permiso Especial de Practicaje	9
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos	13
Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima	2
Registro de Conferencias y/o Acuerdos de Transporte Marítimo	3
Solicitud de Certificados de suficiencia	225
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	105
Trámite de Investigación científica o tecnológica marina y permiso de permanencia temporal para Naves y/o artefactos navales de bandera extranjera en labor científica.	1
Total	1086

En la siguiente gráfica se relacionan las unidades en las que el usuario solicitó recibir su trámite, al momento de radicarlo en la Sede Electrónica:



6.1 Solicitudes de certificados de suficiencia

Se presentaron en el periodo de análisis **225** solicitudes de certificados de suficiencia.

“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

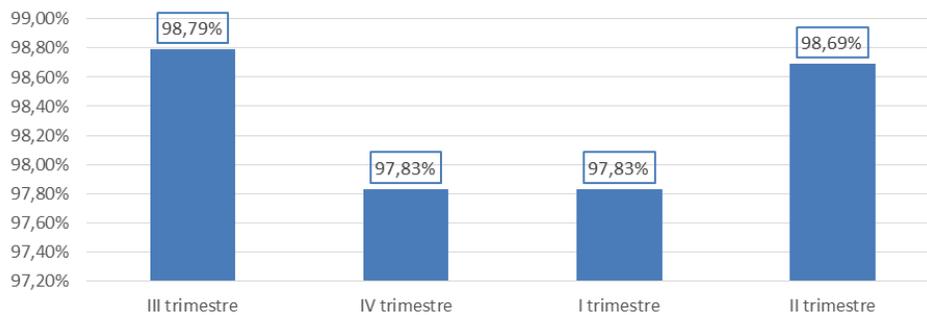
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SI-tramitesenlinea>
8+3q Akq1 Pjnh p39u WhPP Mlcl L.TQ=



7. Resultados indicadores de gestión

7.1 Atención oportuna a las peticiones

Para el segundo trimestre de 2021, se respondieron oportunamente el **98.69%** de las peticiones, superando la meta del indicador que se encuentra en el **95%**. A continuación, se presenta el cuadro comparativo con los 3 trimestres anteriores:



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

Para el periodo a reportar, el **80%** de los usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción del sistema de atención peticiones, se encuentran satisfechos (estos corresponden a los usuarios que calificaron el servicio en una escala de 2.5 a 3). La meta del proceso corresponde al **95%**, encontrándonos por debajo del resultado esperado. Teniendo en cuenta lo anterior, este proceso continúa trabajando con el fin de mejorar el servicio diseñado y obtener una percepción más positiva por parte de los usuarios.

En la siguiente grafica se muestra el comportamiento del nivel de satisfacción de los usuarios con el sistema de atención a peticiones, en una escala de 1 a 3.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

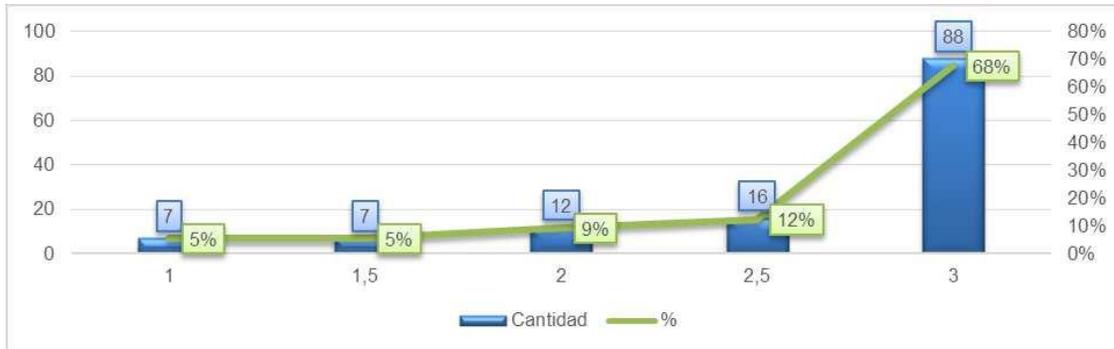


La seguridad es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



Dentro del proceso de análisis se efectúa un seguimiento semanal a las encuestas que tienen resultados inferiores a **2.5%** en el rango de 1 a 3, con el fin de identificar oportunidades de mejora. Este seguimiento se registra en el formato G5-02-FOR-018.

Estos contactos post-servicio, nos ha permitido generar una “reparación del servicio” al identificar de primera mano con el usuario cuál fue su razón para calificar el canal con un valor por debajo de lo esperado, dentro de estos motivos, encontramos que algunos usuarios no podían acceder a la respuesta o adjunto emitido, ante esta situación se realiza un segundo envío de la respuesta de manera directa al correo del usuario desde la cuenta institucional. De igual forma se evidencia que la ampliación de términos dada por el Decreto 491 de 2020, para dar respuesta a los derechos de petición a causa de la declaratoria de emergencia por Covid-19, es un factor que ha influido en la percepción de los usuarios, ya que su respuesta pudo haberse demorado un tiempo adicional al que están acostumbrados. Hemos encontrado en este ejercicio, usuarios que aunque sus peticiones son resueltas dentro de los tiempos legalmente establecidos, consideran que el tiempo no fue oportuno para su solicitud. Por último, encontramos inconformidad de los usuarios porque aunque se resuelva la petición en los tiempos y de manera completa, demuestran inconformidad por la demora en la expedición de los trámites. Por otro lado, al comunicarnos con los ciudadanos, algunos de ellos indicaron que su encuesta había sido calificada de manera rápida, pero que no tenían observaciones frente al servicio recibido en el sistema de peticiones. Esta actividad, nos ha permitido tomar acciones inmediatas de corrección y mejora para este proceso de la Entidad.

Por otro lado, algunos usuarios nos permitieron conocer su percepción frente al servicio recibido, dejando comentarios positivos, como los siguientes:

- “Excelente dado los tiempos de respuesta ¡Felicitaciones!”.
- “Es la primera vez que consulto a la DIMAR y quedo muy gratamente sorprendida por la diligencia en la atención de mi solicitud.”.
- “Gracias por la oportuna respuesta”.

7.3 Tiempo promedio de respuesta de las peticiones vencidas

Las peticiones vencidas fueron respondidas en promedio **1.85** días posteriores a la fecha legalmente establecida.

“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/SC-tramitesenlinea>
 8+3q_Akq1 PjnH p39u WhPP MIcL L TQ=

7.4 Número de denuncias por presuntos hechos de corrupción

Para el periodo a reportar se presentaron **0** denuncias por un presunto hecho de corrupción.

Este indicador sólo contempla los ingresos a través de los canales oficiales de la Entidad, es decir: correo electrónico, chat, telefónico y/o presencial. Para el periodo reportado no se presentaron denuncias por presuntos hechos de corrupción radicadas mediante estos canales.

8. Evaluación por parte del usuario

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

Trámites/servicios evaluados en el periodo	Número de personas que participan en la evaluación	Calificación			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
Satisfacción PQRS	130	88	16	12	14
Satisfacción Telefónica	667	631	0	0	36
Satisfacción chat	243	173	50	8	12
Satisfacción presencial	512	446	0	0	66
Total	1552	1338	66	20	128

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 evalúan la calidad y el tiempo de la respuesta; el **80%** de los usuarios percibieron el servicio como bueno (12%) o excelente (68%).

8.2 Encuesta de satisfacción presencial

Tras llevarse a cabo el servicio de atención presencial, se desarrolla la encuesta de percepción al usuario analizando diferentes variables y obteniendo para el periodo actual un nivel de satisfacción del canal presencial del **87.11%**.

¿El tiempo de espera para ser atendido fue oportuno? **86.32%**:



“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

¿Cómo califica la información suministrada por el asesor, teniendo en cuenta la claridad y la precisión de la atención recibida? **88.10%**



¿El asesor solucionó su requerimiento? **83.60%**



¿La atención brindada por el asesor fue cordial? **90.74%**



“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

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

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

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

A2-00-FOR-020-V1

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SC-tramitesenlinea>
8+3q Akq1 PjnH p39u WhPP Mlcl L TQ=



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SI-tramitesenlinea>
8+3q_Akq1 Pjnh p39u WhPP Mlcl L TQ=



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

8.3 Encuesta de satisfacción telefónica

El nivel de satisfacción de los usuarios con relación al canal telefónica para el periodo reportado, corresponde al **94.5%**.

- El **95.2%** de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno.
- El **92.9%** de los usuarios indican que la información suministrada por el asesor fue clara y precisa.
- El **94.7%** de los usuarios mencionaron que su requerimiento fue resuelto en la llamada.
- El **95.5%** de los usuarios percibieron una atención cordial en el contacto realizado con la Entidad a través de este canal.

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

- “Excelente servicio continúen así para prestarle una atención adecuada a los ciudadanos ya que muchos no tiene la oportunidad de acercarse a la capitanía de puerto”.
- “Agradezco la colaboración de Jacqueline rojas en todo lo relacionado y su esfuerzo de solucionar nuestras preguntas, buen día”.
- “¡Excelente servicio le dan la respuesta que uno necesita y estoy contento con el servicio, gracias mi Dios los bendiga!”.
- “Gracias porque es un excelente servicio, siempre que llamo se soluciona, el compañero Kevin que siempre me contesta es muy amable, Dios me los bendiga a todos”.

De igual forma como se evidencia mensajes positivos para el canal telefónico, encontramos oportunidades de mejora, ya que algunos usuarios dejaron su comentario en el buzón de voz manifestando:

- “Lamento decir que no me sirvió para absolutamente nada la asistencia por teléfono quede exactamente igual a que antes de la llamada”.
- “Es una tristeza porque comunicarse con DIMAR es imposible de manera que me da mucho pesar, que este muy bien”.
- “Yo iba a hacer una consulta de horario para saber sobre una oficina y me pidieron muchos datos, entonces solo era para que dijeran de 8 a 5 de la tarde, muchas gracias y hasta luego”.
- “Representación de Álvaro pinilla por un título de navegación y estoy inconforme con los tiempos de la consulta de estupefacientes ya que el marino está perdiendo trabajo y los están privando de trabajar que es un derecho”.

Al respecto, este proceso inicia la evaluación de las novedades e implementará un procedimiento post-servicio para la reparación del mismo en este canal de atención.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

A2-00-FOR-020-V1



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

8.4 Encuesta de satisfacción chat

El nivel de satisfacción de los usuarios con relación al canal del chat para el periodo reportado, corresponde al **91.47%**.

- El **91,95%** de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno.
- El **90,08%** de los usuarios indican que la información suministrada por el asesor fue clara y precisa.
- El **89,16%** de los usuarios mencionaron que su requerimiento fue resuelto en la interacción del chat.
- El **94,69%** de los usuarios percibieron una atención cordial en el contacto realizado con la Entidad a través de este canal.

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

- “Han sido muy diligentes y en tiempo real solucionada la inquietud, los felicito”.
- “Uno de los pocos chats que funcionan muy bien, felicitaciones por este medio generador de soluciones”.
- “Amabilidad de la funcionaria, celeridad en la información y complementación de la misma. datos claros al igual que sus indicaciones”.

De igual forma se presentan las siguientes observaciones que son insumo para la mejora del servicio:

- Gracias, quede exactamente con el mismo nivel de ignorancia con respecto a la inquietud sobre el tema planteado que tenía antes de hacer la consulta, gracias.
- La respuesta a mi consulta fue transferida al área encargada, por lo que hasta el momento no se ha dado ninguna respuesta.
- Nunca me atendieron.

Para el Área de Servicio y Participación Ciudadana nos es grato dar a conocer la gestión realizada desde este proceso, exponiendo tanto las fortalezas como las oportunidades de mejora en las que debemos empezar a trabajar, por lo anterior, agradecemos las sugerencias y comentarios de todos los procesos con el fin de mejorar el servicio al ciudadano, el cual se constituye en una labor de todos.

Atentamente,

PD ADRIANA ALARCÓN TORRES

Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

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

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

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

A2-00-FOR-020-V1