



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

POLÍTICA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G5-02-POL-001
Versión: 1

Política de Servicio de Atención al Ciudadano Dimar

Vicealmirante JUAN MANUEL SOLTAU OSPINA
Director General Marítimo

En el entendido de que uno de los objetivos de la Dirección General Marítima es la satisfacción del usuario, Dimar se compromete a proporcionar un servicio de calidad, cumpliendo los acuerdos y tiempos establecidos, a través de la provisión de conocimiento, infraestructura, personal calificado y procesos adecuados, empleando las TICS como medio de apoyo para la relación con nuestros interesados.



POLÍTICA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código: G5-02-POL-001

Versión: 1

TABLA DE CONTENIDO

Numeral	Tema	Página
	Presentación	3
1	Objetivo general	4
1.1	Objetivos específicos	4
2	Principios	4
2.1	Valores	4
2.2	Atributos de servicio	5
3	Carta de trato digno al ciudadano	5
3.1	Derechos	6
3.2	Deberes	6
3.3	Deberes de las autoridades en la atención al público	7
4	Estructura Área de Servicio y Participación Ciudadana	7
4.1	Funciones y actividades adelantadas por el Área de Servicio y Participación Ciudadana	8
5	Medición de servicios entregados, identificación y mitigación de experiencias negativas de servicio percibida por los usuarios interesados	10
5.1	Medición de satisfacción, y seguimiento a las observaciones reportadas por los ciudadanos	11
6	Ejercicios de participación ciudadana	11



POLÍTICA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G5-02-POL-001
Versión: 1

Presentación

El servicio, como eje estratégico de la Entidad y del Estado colombiano, es considerado un pilar del Buen Gobierno que busca impulsar el desarrollo de las instituciones con capacidades técnicas, humanas y de infraestructura física y tecnológica, que fomenten la cultura de servicio, bajo los principios de transparencia, eficacia e integridad.

En este sentido, la Dirección General Marítima, propende por el adecuado diseño y ejecución de sus procesos, así como por generar espacios y mecanismos que faciliten y promuevan el desarrollo marítimo de la Nación.

De esta manera, en el Plan Estratégico Dimar 2030, encontramos como uno de los pilares el servicio al ciudadano, resaltando su importancia en la identificación de oportunidades que eleven la satisfacción del usuario y que susciten la interiorización de los valores institucionales como lo es la vocación de servicio.

Como complemento a lo anterior dentro de los principios orientadores de la estrategia Dimar 2030, se encuentra como primer ítem la vocación de servicio y orientación al cliente, donde expresa:

Conocer y servir a los clientes constituye uno de los focos esenciales de la estrategia. Esto implica desarrollar, en el ejercicio de la autoridad, una vocación de servicio valorada por los usuarios.

En los hitos estratégicos a corto plazo se proyectó a Dimar como una Entidad consolidada internamente y orientada al servicio, por lo que el Área de Servicio y Participación Ciudadana (Asepac), dando cumplimiento a los objetivos estratégicos (donde se establece el mejoramiento de la prestación del servicio y generación de productos requeridos por los usuarios dentro de los tiempos definidos y la calidad esperada por estos) ha promovido y gestionado la disponibilidad de canales que brinden satisfacción al usuario frente a la gestión de la Dirección General Marítima en trámites, productos y servicios.

La presente política permite el dimensionamiento de los aspectos que conforman el servicio al usuario y la gestión adelantada por la Entidad para alcanzar una atención de calidad, proyectando así un mensaje de concientización hacia los servidores públicos frente a su importante participación desde cada uno de sus procesos en la entrega de experiencias positivas para los ciudadanos.



POLÍTICA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G5-02-POL-001
Versión: 1

1. Objetivo General

Promover a través de la socialización de lineamientos un servicio eficiente, transparente y participativo, que contemple al usuario como la razón de ser de la Entidad, traduciéndose en la obtención de altos índices de satisfacción que coadyuven al posicionamiento de la imagen de la Entidad como referentes de servicio.

1.1 Objetivos específicos

- Socializar los lineamientos estratégicos y de operación de servicio al usuario.
- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios respecto al servicio brindado por la Entidad.
- Generar planes de mejora que permitan elevar el nivel de servicio de la Entidad.

2. Principios

- Mantener y mejorar continuamente el conocimiento sobre la estructura, productos y servicios de la Dirección General Marítima.
- Cumplir los acuerdos y ofertas hacia los interesados.
- Mantener un lenguaje unificado de servicio.
- Apoyar a los interesados como un equipo.
- Establecer empatía con el interesado.
- Aprovechar cada contacto para conocer mejor al interesado.
- Identificar claramente la necesidad o expectativa del interesado.
- Buscar de forma continua alternativas para mejorar el servicio.

2.1 Valores

- Rigor técnico y profesional
- Servicio
- Liderazgo
- Confianza

2.2 Atributos de servicio

Los atributos de servicio constituyen los elementos característicos que debemos aplicar los funcionarios para cumplir con la promesa de servicio, para lo cual se establecen los siguientes:

- **Conocimiento:** conocer a cabalidad los productos y servicios de la Entidad, saber el cómo y el qué hacer.



POLÍTICA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código: G5-02-POL-001

Versión: 1

- **Confiabilidad:** prestar el servicio, de tal forma que los usuarios confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.
- **Disponibilidad:** es la capacidad y condiciones bajo las cuales se suministra el servicio, las cuales deberán cumplir con los estándares de calidad proyectados por la Entidad.
- **Cumplimiento:** entregar correcta y oportunamente los productos y servicios, bajo los criterios acordados con el usuario.
- **Calidad:** es el cumplimiento de lo acordado, es la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario.
- **Personalización:** todo usuario es importante y desea que se le trate de esta manera, es la capacidad de crear una respuesta individual a las necesidades de cada ciudadano.
- **Adaptabilidad:** agilidad con la que la organización responde a sus usuarios y su disposición al cambio.

3. Carta de Trato Digno al Ciudadano

La Carta de Trato Digno al Ciudadano es el documento que establece los derechos y deberes que tienen los usuarios al momento de recibir atención por parte de la Entidad. Se encuentra disponible para la consulta de los usuarios en las unidades regionales y en el Portal Marítimo Colombiano.

3.1 Derechos

- Recibir un trato con respeto, igualdad e imparcialidad.
- Participar activamente a través de nuestros canales de interacción.
- Exigir transparencia en los procedimientos.
- Recibir información y orientación en forma respetuosa, sencilla y clara.
- Presentar peticiones (verbales o escritas).
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite.
- Confidencialidad de la información y de sus datos personales.
- Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos de las normas que exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público: es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



POLÍTICA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G5-02-POL-001
Versión: 1

3.2 Deberes

- Actuar de acuerdo al principio de buena fe y tener en cuenta: dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos, evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos y no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar reincidencias que afecten los tiempos de respuesta de los trámites.
- Entregar oportunamente la información para facilitar la gestión de su trámite o solicitud.
- Tratar respetuosamente a los servidores públicos
- Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- Ciudad las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

3.3 Deberes de las autoridades en la atención al público

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que estén acorde a las necesidades de servicio.
- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.
- Socializar, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al ciudadano donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, sin distinción de las demás modalidades de recibo de peticiones, los ciudadanos no requieren apoderado para presentar su solicitudes ante la Entidad.
- Asignar las áreas especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- Habilitar espacios que permitan la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público

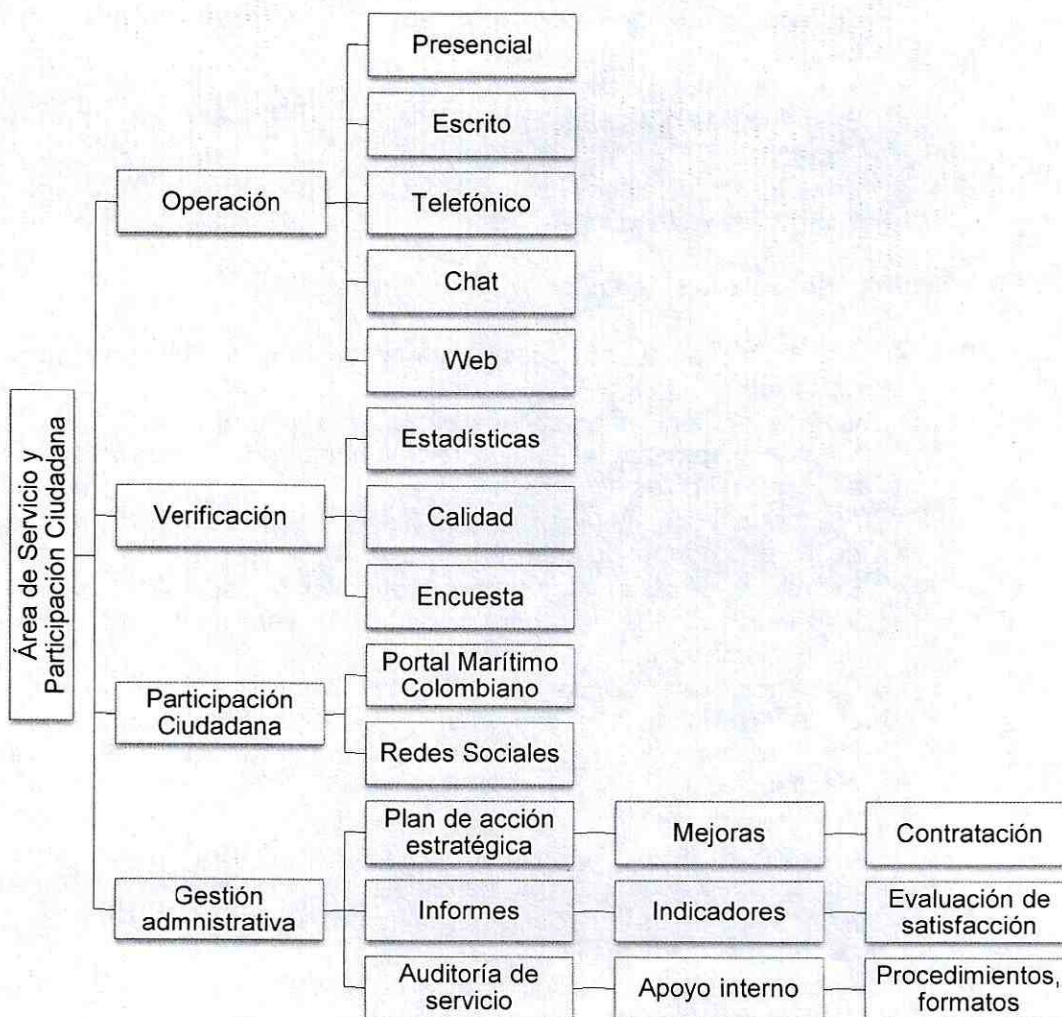


POLÍTICA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G5-02-POL-001
Versión: 1

4. Estructura Área de Servicio y Participación Ciudadana

De acuerdo a las líneas de servicio de Asepac la organización de funciones se encuentra asignada en 4 grupos, los cuales generan cubrimiento de los medios a través de los cuales se brinda atención y contacto con los usuarios de la siguiente manera:





POLÍTICA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G5-02-POL-001
Versión: 1

4.1 Funciones y actividades adelantadas por el Área de Servicio y Participación Ciudadana

El Área de Servicio y Participación Ciudadana, está conformada por un grupo de servidores con la misión de prestar un acompañamiento al ciudadano, conservando el principio de cultura organizacional consistente en identificar y solventar las necesidades y expectativas de nuestros interesados externos e internos, haciendo uso oportuno y eficiente de los recursos y capacidades de la Autoridad Marítima con conocimiento, vocación de servicio, mejora continua y liderazgo.

Asepac (Área de Servicio y Participación Ciudadana) se encuentra organizada de acuerdo con las siguientes líneas de acción:

- **Operación:** constituye la atención de canales presencial, telefónico, escrito, chat y web.
- **Verificación:** corresponde a la verificación de cumplimiento de los procesos a través de herramientas como cliente incógnito, encuestas, estadísticas y procesos de verificación de calidad.
- **Participación ciudadana:** es la disposición de espacios entre la Dirección General Marítima y la ciudadanía donde se proyectan los avances y novedades de la gestión adelantada por las diversas áreas, permitiendo el registro de observaciones y comentarios por parte de los usuarios, promoviendo de esta manera espacios de interacción y cercanía.
- **Gestión Administrativa:** corresponde al desarrollo de actividades tendientes a la ejecución de tareas registradas en el plan de acción, elaboración de informes de medición tanto de atención como de satisfacción en la atención de los canales dispuestos para la ciudadanía, proceso de auditoría, la cual garantiza el ingreso de trámites con el cumplimiento total de requisitos; así mismo de los registros efectuados, resultado de la atención presencial y telefónica. Finalmente el monitoreo en la atención del chat.

Por otro lado encontramos la aplicación y gestión de tareas tendientes al mejoramiento continuo, medición y registro de indicadores en el Sistema de Mejoramiento Continuo, apoyo interno a los asesores de servicio presencial en la radicación de trámites, contratación de servicios que permitan la continuidad y mejoramiento del proceso de atención al ciudadano, realización de procesos de evaluación frente a la gestión realizada y el



POLÍTICA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código: G5-02-POL-001

Versión: 1

mantenimiento y actualización de procedimientos, formatos entre otros que permitan la consulta en el desarrollo de la actividad.

Para la atención al ciudadano se encuentran disponibles los siguientes canales:

- **Atención presencial:** dentro de las funciones de la atención presencial se encuentra suministrar información y asesoría a los ciudadanos acerca de los trámites y servicios prestados por la Entidad.

Los agentes de servicio, resultado de los trámites efectuados por los ciudadanos, efectúan radicación de trámites, radicación de PQRS y entregan información general de primer nivel, como se señala en el procedimiento denominado: Modelo de operación atención presencial G5-02-PRO-002.

- **Atención telefónica:** Línea en Bogotá: (1) 328 68 00 y Línea gratuita nacional: 01 8000 115 966. Los asesores efectúan en este canal la atención de consultas sobre estado de trámites, estado de PQRS, radicación de derechos de petición, información general de la Entidad, horarios de atención, datos de contacto, normatividad vigente e información de acceso a servicios en línea y Portal Marítimo Colombiano.
- **Correo institucional y Escríbele al Director:** dentro de la gestión del canal escrito se encuentra la administración del correo institucional dimar@dimar.mil.co donde se reciben peticiones, quejas y reclamos, y donde se efectúa el proceso de radicación, gestión y seguimiento correspondiente para la entrega de respuestas dentro de los términos establecidos por ley.
- **Chat:** disponible a través del Portal Marítimo Colombiano entregando información acerca de estados de trámites y servicios, información general de la Entidad, condiciones para la navegación, información de acceso a servicios en línea y Portal Marítimo Colombiano, horarios de atención, requisitos para la radicación de trámites, consulta y radicación de peticiones, datos de contacto y consulta de normatividad vigente.

Las inquietudes recibidas por parte de los ciudadanos que no pueden responderse de inmediato por su particularidad en la información como reconocimiento de un derecho, solicitud de copias de documentos, inconformidad frente a la atención de un funcionario o frente a un proceso, o la denuncia por presuntos hechos delictivos o presuntas faltas disciplinarias de los funcionarios, requiere de la radicación de una PQRS, que se realizará en línea, informando al usuario el número de radicado bajo el cual queda registrada la petición, informando en esta misma oportunidad el término de respuesta.



POLÍTICA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G5-02-POL-001
Versión: 1

- **Línea Anticorrupción:** corresponde a la línea gratuita nacional 01 8000 911 670, donde se recibe por parte de los usuarios el reporte o información sobre presuntos hechos de corrupción los cuales tienen un tratamiento especial.

Si la acción reportada constituye un presunto hecho delictivo o falta disciplinaria por parte de un funcionario, se genera el escalamiento a través del Sistema de Atención a peticiones al Coordinador del Grupo de Coordinación General, quien guardando reserva, aplica las acciones pertinentes para la validación de los hechos descritos y la aplicación de sanciones donde haya lugar; si por el contrario, el presunto hecho de corrupción corresponde a una violación de las normas de marina mercante y/o bienes de uso público bajo la jurisdicción de Dimar, se genera radicación en el Sistema de Atención a Peticiones, remitiendo la petición al área pertinente para la investigación y respuesta al ciudadano sobre el hecho denunciado.

5. Medición de servicios entregados, identificación y mitigación de experiencias negativas de servicio percibida por los usuarios interesados

Dentro de las funciones anteriormente descritas para la línea de acción de verificación y gestión administrativa, corresponde la elaboración en primera medida de informes de gestión, donde se incluyen los resultados frente a la gestión de peticiones donde da a conocer:

- Cantidad y días de vencimiento de las peticiones presentadas.
- Promedio de días de respuesta que toma la respuesta de las peticiones.
- Descripción de temas recibidos por dependencias.
- Registro de dependencias que presentaron vencimientos.
- Registro de canales por los cuales se reciben las peticiones.
- Evaluación del sistema por parte del ciudadano, nivel de satisfacción del ciudadano frente al sistema de atención a peticiones.
- Relación de quejas y reclamos.
- Resultados de la medición de los diferentes canales de atención descritos con anterioridad.

Adicionalmente se realizan informes de seguimiento de peticiones que tiene por objeto velar por el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley.

Dentro de la línea de gestión administrativa se encuentra el proceso de auditorías a los procesos adelantados por el Área de Servicio y Participación Ciudadana:

- **Atención presencial:** los trámites radicados por los agentes de servicio están sujetos a auditoría, donde se valida el cumplimiento de la totalidad de



POLÍTICA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código: G5-02-POL-001

Versión: 1

requisitos y especificaciones para la gestión por parte del proceso misional, velando de esta manera por la optimización de tiempos de expedición de actos administrativos.

De manera adicional, se efectúa la validación de ingreso de datos de los usuarios en los sistemas de información.

- **Canal telefónico:** se genera un proceso de auditoría a las llamadas entrantes al *contact center*, donde se valida el desempeño del agente, la información entregada, el cumplimiento de los protocolos de atención y los tiempos de atención y espera, así como los resultados de la encuesta de satisfacción de este canal.
- **Chat:** la auditoría de este canal de atención consiste en la validación del cumplimiento de los parámetros y protocolos de atención establecidos, velando por la satisfacción del usuario frente al contacto establecido.

Estos procesos de auditoría permiten la identificación temprana de oportunidades de mejora aplicable a los asesores y al proceso.

5.1 Medición de satisfacción y seguimiento a las observaciones reportadas por los ciudadanos

Con el fin de monitorear la satisfacción del ciudadano frente a los diferentes canales de atención que tiene la Entidad, se realiza la validación de las calificaciones y observaciones por parte de los ciudadanos. Al momento de identificarse insatisfacción de un usuario, se procede a contactar al usuario ya sea por canal telefónico o vía correo electrónico, donde se generan las aclaraciones frente a la situación presentada por el usuario y se propende por mejorar la percepción del servicio.

Por otro lado y con periodicidad anual, se efectúa un proceso de medición (tercerizado) que permite conocer la percepción del usuario en diferentes aspectos.

6. Ejercicios de participación ciudadana

El Área de Servicio y Participación Ciudadana se encuentra frente al reto de generar ampliación de espacios para la implementación de ejercicios de participación ciudadana; en la actualidad se encuentra disponible en el Portal Marítimo Colombiano la sección «Foro» donde trimestralmente se habilita una sala con una temática específica, donde se reciben los comentarios de los ciudadanos para generar aclaraciones o recibir sugerencias.



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

POLÍTICA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G5-02-POL-001
Versión: 1

Contamos con el espacio «Socialización de Normas», ubicado en el Portal marítimo Colombiano, en el que previo a la aprobación del acto administrativo, se socializa a la comunidad, con el fin de que los usuarios presenten sus sugerencias y comentarios, permitiendo de esta manera abrir espacios de cercanía e interacción, dando cumplimiento a los lineamientos del Estado frente a la participación ciudadana.

Así mismo por parte del Área de Comunicaciones Estratégicas se encuentra la administración de las redes sociales, donde Asepac presta soporte para la solución de consultas y requerimientos recibidos a través de estos espacios de acuerdo al procedimiento de Redes sociales disponible para consulta en el Sistema de Mejoramiento Continuo (Simec).