



MEMORANDO

(MEM-202101043 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC)

Bogotá D. C. Octubre 12 de 2021 12 de octubre de 2021

PARA: Capitán de Navío
ALEX FERNANDO FERRERO RONQUILLO
Coordinador General Dirección General Marítima 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, III 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 julio y el 30 de septiembre de 2021.

1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)

Se evidencia aumento del **2.74%** en las peticiones recibidas, con relación al segundo trimestre de 2021, para un total de **1202** peticiones recibidas en el **III** trimestre de **2021**.

IV trimestre	I trimestre 2021	II trimestre 2021	III trimestre 2021
1175	1213	1170	1202

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 **92,93%** del total de requerimientos recibidos (**1117 peticiones**).

Tipo de petición	Total	%
Peticiones de documentos y de información	575	47,84%
Peticiones entre Autoridades	355	29,53%
Interés general o particular	187	15,56%
Reclamo	35	2,91%

“Consolidemos nuestro país marítimo”



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SI-tramitesenlinea>
9z+8 kpk4 nHaz NmVo Rj6V n/Da AYQ=



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Presunta irregularidad	32	2,66%
Consulta	11	0,92%
Sugerencia	4	0,33%
Queja	2	0,17%
Felicitación	1	0,08%
Total	1202	100%

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

Tipo/ Sub tipo de solicitud	Cantidad	%
Consulta	11	0,92%
Sin Subtipo	11	0,92%
Felicitación	1	0,08%
A la Entidad	1	0,08%
Interés general o particular	187	15,56%
Estado del trámite	80	6,66%
Información General	1	0,08%
Reconocimiento de un Derecho	106	8,82%
Peticiones de documentos y de información	575	47,84%
Documentos	33	2,75%
Información General	484	40,27%
Normatividad	9	0,75%
Requisitos del trámite	48	3,99%
Sin Subtipo	1	0,08%
Peticiones entre Autoridades	355	29,53%
Sin Subtipo	355	29,53%
Presunta irregularidad	32	2,66%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	24	2,00%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	7	0,58%
Presunta violación al régimen contractual	1	0,08%
Queja	2	0,17%
Presunta Negligencia de un funcionario	2	0,17%
Reclamo	35	2,91%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	16	1,33%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	17	1,41%
Fallas en los canales de comunicación	2	0,17%
Sugerencia	4	0,33%

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

A un proceso	3	0,25%
A la Entidad	1	0,08%
Total	1202	100,00%

1.2 Modalidad de petición por dependencia

A continuación, se detallan las peticiones radicadas a las diferentes dependencias y/o 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 que se presenta a continuación, se agrupa en la columna «Peticiones» las correspondientes a: Petición de interés general o particular, Petición de información y Petición entre autoridades.

Dependencias	Petición		Queja		Reclamo		Sugerencia		Denuncia		Consulta		Felicitación		Total	
ACOES	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
ASEPAC	186	15,47%	0	0,00%	3	0,25%	1	0,08%	1	0,08%	0	0,00%	1	0,08%	192	15,97%
ASIMPO	13	1,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	1,08%
ASIMPO-CTM	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
COH	9	0,75%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10	0,83%
CP01	53	4,41%	0	0,00%	1	0,08%	1	0,08%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	56	4,66%
CP02	18	1,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18	1,50%
CP03	51	4,24%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,33%	0	0,00%	0	0,00%	55	4,58%
CP04	72	5,99%	0	0,00%	2	0,17%	0	0,00%	4	0,33%	0	0,00%	0	0,00%	78	6,49%
CP05	132	10,98%	0	0,00%	16	1,33%	0	0,00%	13	1,08%	1	0,08%	0	0,00%	162	13,48%
CP06	3	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,33%
CP07	23	1,91%	0	0,00%	2	0,17%	0	0,00%	3	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	28	2,33%
CP08	15	1,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15	1,25%
CP09	32	2,66%	0	0,00%	4	0,33%	0	0,00%	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	38	3,16%
CP10	4	0,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,33%
CP12	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,33%
CP14	5	0,42%	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,58%
CP15	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
CP16	3	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,25%
GINRED 1	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
GINRED 3	4	0,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,33%
GINRED 4	6	0,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,50%
GLEMAR	8	0,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,67%
GPLAD	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
GRASI	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

RUDHU	18	1,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18	1,50%
RUINCO	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
MAC	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
BAFIN	29	2,41%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	30	2,50%
BDEMAR	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
BDEMAR - Investigación científica	19	1,58%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,25%	0	0,00%	22	1,83%
BDEMAR - Generales	17	1,41%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	18	1,50%
BDEMAR - Señalización Marítima	3	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,25%
SUBMERC - Apoyo	7	0,58%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,58%
SUBMERC - Empresas	19	1,58%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%	0	0,00%	21	1,75%
SUBMERC - Gente de Mar	55	4,58%	0	0,00%	5	0,42%	1	0,08%	0	0,00%	2	0,17%	0	0,00%	63	5,24%
SUBMERC - Naves	268	22,30%	0	0,00%	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	270	22,46%
SUBMERC - Reglamentación	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
SUBMERC - Transporte Marítimo	30	2,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%	0	0,00%	32	2,66%
Total	1117	92,93%	2	0,17%	35	2,91%	4	0,33%	32	2,66%	11	0,92%	1	0,08%	1202	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	6	0,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,50%
Contratación, convocatoria, licitación	3	0,25%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,33%
Multas	6	0,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,50%
Otra información	18	1,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	1,50%
Sin Clasificar	8	0,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,67%

"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



Clasificación de Envases de Mercancías Peligrosas

Clasificación de Envases de Mercancías Peligrosas	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
---	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------

Tráfico Marítimo

Embarcación de zarpe de	9	0,75%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	0,75%
-------------------------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------

Embarcación para el zarpe de naves	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
------------------------------------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------

Embarcación no relacionada con trámites	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
---	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------

Embarcación no relacionada con trámites	46	3,83%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	48	3,99%
---	----	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	----	-------

Normatividad	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
--------------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------

Desarrollo Humano

Consulta procesos de selección	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
--------------------------------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------

Personal Dimar retirado	11	0,92%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	0,92%
-------------------------	----	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	----	-------

Recebo hoja de vida	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
---------------------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------

Permisos	8	0,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,67%
----------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------

Certificaciones	3	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,25%
-----------------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------

Personal Dimar Activo	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
-----------------------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------

Empresas

Empresas de servicio marítimos	19	1,58%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%	0	0,00%	22	1,83%
--------------------------------	----	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	----	-------

Información no relacionada con trámites	11	0,92%	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	1,08%
---	----	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	----	-------

Normatividad	3	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,25%
--------------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------

Gente de Mar

Centros de formación y capacitación	9	0,75%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	0,75%
-------------------------------------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------

Certificación tiempos de embarque (renovación de cursos OMI)	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
--	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------

Certificados de Suficiencia	9	0,75%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	0,75%
-----------------------------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------

Documento de Identificación del Marino (DIM)	5	0,42%	0	0,00%	2	0,17%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,67%
--	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------

Información no relacionada con trámites	15	1,25%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	17	1,41%
---	----	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	----	-------

Licencia de peritos marítimos	4	0,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,33%
-------------------------------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------

Licencia de practicaaje	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
-------------------------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------

Normatividad	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
--------------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------

“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

Documento firmado digitalmente

Solicitudes de Logación	3	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,25%
COs y/o licencias de Logación para tripulantes	89	7,40%	0	0,00%	5	0,42%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%	0	0,00%	96	7,99%
Información General de la Entidad																
Operaciones Dimar	10	0,83%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	1	0,08%	13	1,08%
Información no relacionada con trámites	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Competencia de (trasladada)	26	2,16%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	28	2,33%
Matividad	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Otra información	69	5,74%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	1	0,08%	2	0,17%	0	0,00%	73	6,07%
Comunicación Oficial (se radica de nuevo como CO)	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Investigación científica Marítima																
Cartografía náutica	6	0,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,50%
Centros de Investigación	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Hidrografía/Oceanografía	6	0,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	7	0,58%
Información no relacionada con trámites	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Solicitud de datos Oceanográficos y/o Marino Costeros	25	2,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	25	2,08%
Litorales																
Concesión en playas marítimas y terrenos de bajamar (bienes de uso público)	57	4,74%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	60	4,99%
Información no relacionada con trámites	88	7,32%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,42%	0	0,00%	0	0,00%	93	7,74%
Titularidad de Naves	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Sin Clasificar	6	0,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,50%
Conceptos de jurisdicción	3	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,25%
Playas	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,25%
Ocupaciones indebidas/restituciones bienes de uso público	6	0,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12	1,00%	0	0,00%	0	0,00%	18	1,50%
Naves																
Asignación Letras de Llamada / MMSI	5	0,42%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,50%
Asignación número de identificación del casco	11	0,92%	0	0,00%	3	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,16%

"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

Autorización de exención a regla o norma	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Relación de matrícula de naves mayores y naves de bandera colombiana	15	1,25%	0	0,00%	4	0,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	19	1,58%
Permiso de libertad y licencia	7	0,58%	0	0,00%	6	0,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	1,08%
Permiso de Matrícula definitiva o provisional de embarcaciones y artefactos navales	20	1,66%	0	0,00%	6	0,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	26	2,16%
Permiso de construcción, cambio de especificaciones o alteración de embarcaciones	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Hidrografía/Oceanografía	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Información no relacionada con trámites	90	7,49%	0	0,00%	1	0,08%	1	0,08%	6	0,50%	0	0,00%	0	0,00%	98	8,15%
Normatividad	3	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,25%
Prorroga de permiso provisional de permanencia para embarcaciones de recreo o deportivas, de bandera extranjera, en aguas jurisdiccionales colombianas	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Titularidad de Naves	270	22,46%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	270	22,46%
Certificado de tripulación mínima de seguridad	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Protección del Medio Marino																
Aguas de lastre	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
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%
Normatividad	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Reconocimiento Oficial de Protección Marítima	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Señalización Marítima																
Autorización para instalar, modificar y/o ampliar las Ayudas a la Navegación por parte de privados o entidades públicas	3	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,25%

“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

Información no relacionada con trámites	6	0,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,50%
Canales en Línea y Canales de Comunicación																
Canales de atención	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Electrónica	27	2,25%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	28	2,33%
MAR	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional																
Embarcación de transporte de naves de bandera extranjera para el servicio de transporte marítimo de cabotaje	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Habilitación, permiso de operación y autorización especial para transporte marítimo	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Información no relacionada con trámites	36	3,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	2	0,17%	0	0,00%	39	3,24%
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%
Infraestructura de Datos Espaciales marítimo-costeros																
Acceso a información geográfica.	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Asuntos Internacionales																
Sin Clasificar	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Comunicaciones Estratégicas																
Eventos	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Total	1117	92,93%	2	0,17%	35	2,91%	4	0,33%	32	2,66%	11	0,92%	1	0,08%	1202	100,00%

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	915	76,1%
Presencial	118	9,8%
Línea Gratuita	22	1,8%
Línea Directa	0	0,0%

"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

Redes sociales	0	0,0%
Sitio Web (Sede Electrónica)	114	9,5%
Chat	14	1,2%
Empresas de mensajería	19	1,6%
Fax	0	0,0%
Otro (Línea Anticorrupción)	0	0,0%
Total	1202	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	6276	78,41%
Atención telefónica	0	0,00%
Call Center	1131	15,97%
Foros	0	0,00%
Otros (chat)	343	5,62%
Total	7750	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	11	0	0,0	14,9
Felicitación	1	0	0,0	4,8
Peticiones de documentos y de información	575	8	2,1	6,5
Peticiones entre Autoridades	355	12	1,4	4,8
Presunta irregularidad	32	0	0,0	11,1
Queja	2	0	0,0	18,3
Reclamo	35	0	0,0	7,1
Interés general o particular	187	0	0,0	6,4
Sugerencia	4	0	0,0	6,7
Total	1202	20	1,70	6,9

“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

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 **1,70** días, esto significa que, en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos se están resolviendo aproximadamente **1,70** días posteriores al vencimiento.

Asimismo, se presenta una disminución en el resultado del indicador de atención oportuna a las peticiones, pasando del **98.69%** (en el segundo trimestre 2021) al **98,16%** de cumplimiento, con un total de 20 peticiones vencidas (la diferencia con el informe enviado al MDN (98,07%) corresponde a que, en mencionado informe, no se tienen en cuenta las felicitaciones)

Dependencia/Unidad	Peticiones recibidas	Cantidad de vencimientos	% vencimiento
CP05	159	2	1,26%
CP04	77	2	2,60%
SUBMERC - Gente de Mar	61	1	1,64%
CP09	38	1	2,63%
SUBAFIN	30	1	3,33%
CP07	28	3	10,71%
SUBMERC - Empresas	21	1	4,76%
CP02	18	2	11,11%
SUBDEMAR - Litorales	18	1	5,56%
CP08	15	1	6,67%
ASIMPO	13	3	23,08%
GINRED 3	4	1	25,00%
SUBDEMAR	2	1	50,00%
Total	1189	20	1,68%

1.7 Quejas y reclamos

1.7.1 Quejas y reclamos por dependencia o unidad

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 la visión para tomar las acciones que permitan brindar solución a las novedades presentadas.

“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

Dependencia o unidad	Queja	Reclamo	Total
ASEPAC	0	3	3
CP01	0	1	1
CP05	0	16	16
SUBMERC - Gente de Mar	0	5	5
SUBMERC - Naves	0	2	2
CP07	0	2	2
CP09	0	4	4
CP04	0	2	2
CP14	2	0	2
Total	2	35	37

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	8	8
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	5	5
Fallas en los canales de comunicación	0	1	1
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	2	2
Información General de la Entidad	0	2	2
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	1	1
Fallas en los canales de comunicación	0	1	1
Naves	0	22	22
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	9	9
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	13	13
Control de Tráfico Marítimo	0	1	1
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	1	1
Empresas	2	1	3
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	1	1
Presunta Negligencia de un funcionario	2	0	2
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional	0	1	1
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	1	1
Total	2	35	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

A2-00-FOR-020-V1



La seguridad es de todos

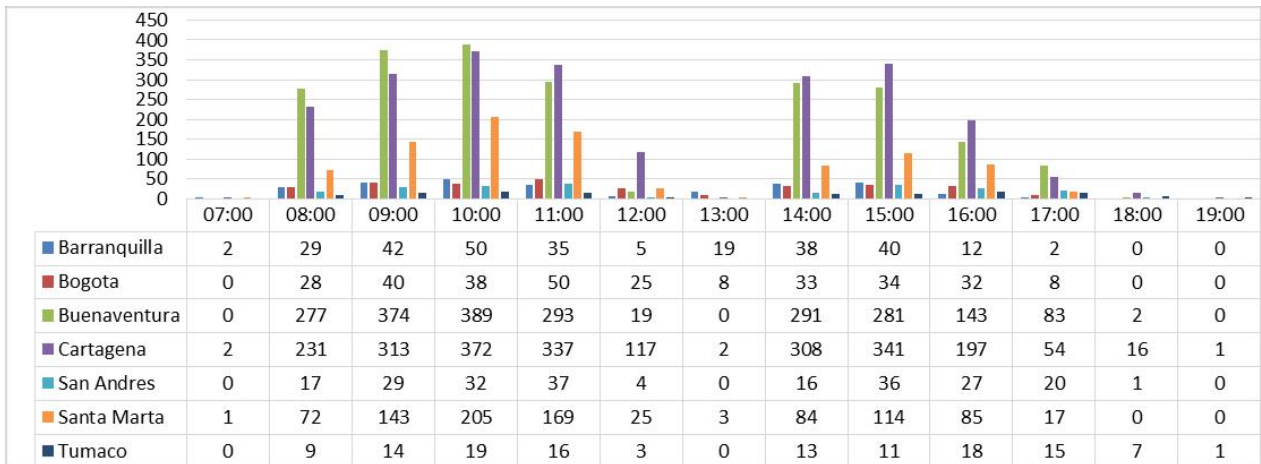
Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

2. Atención presencial

Para el periodo a reportar, se presentaron **6276** 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 está 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).



2.1 Comportamiento de visitas por día semanal

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

“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

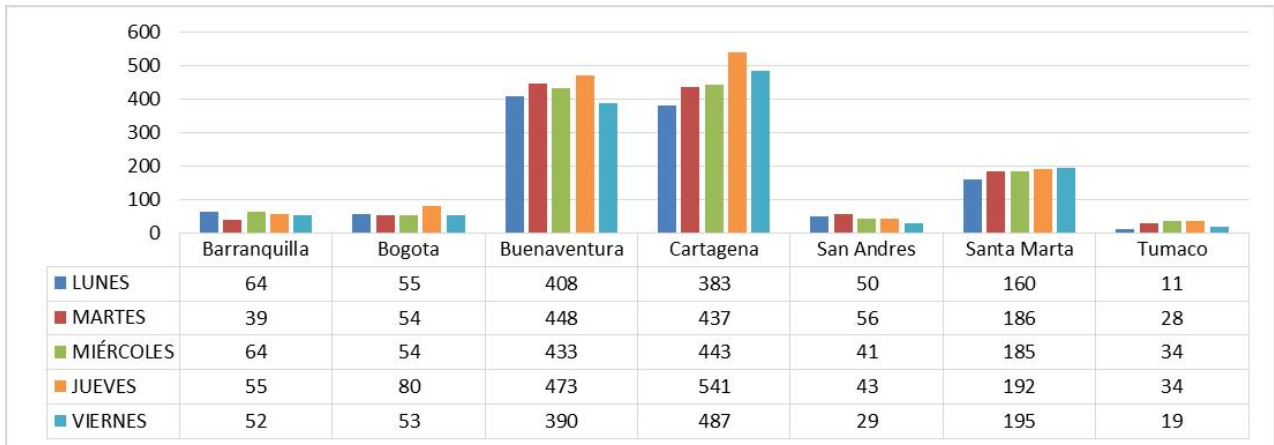


La seguridad es de todos

Mindefensa

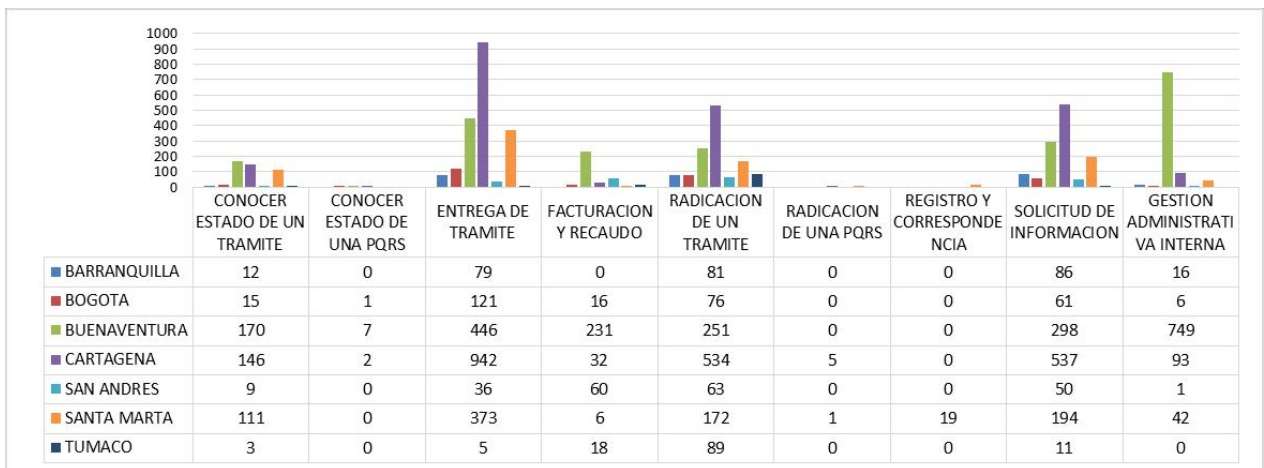


Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



2.2 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.



3. Línea de atención al ciudadano

Durante el periodo de análisis se recibieron **1131** llamadas; el tiempo promedio de atención presentó una disminución de 0:04:35 a 0:04:19. De igual forma, se evidencia que los días **lunes** y **martes** presentan mayor atención, seguido de los miércoles, jueves y viernes con menor flujo 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

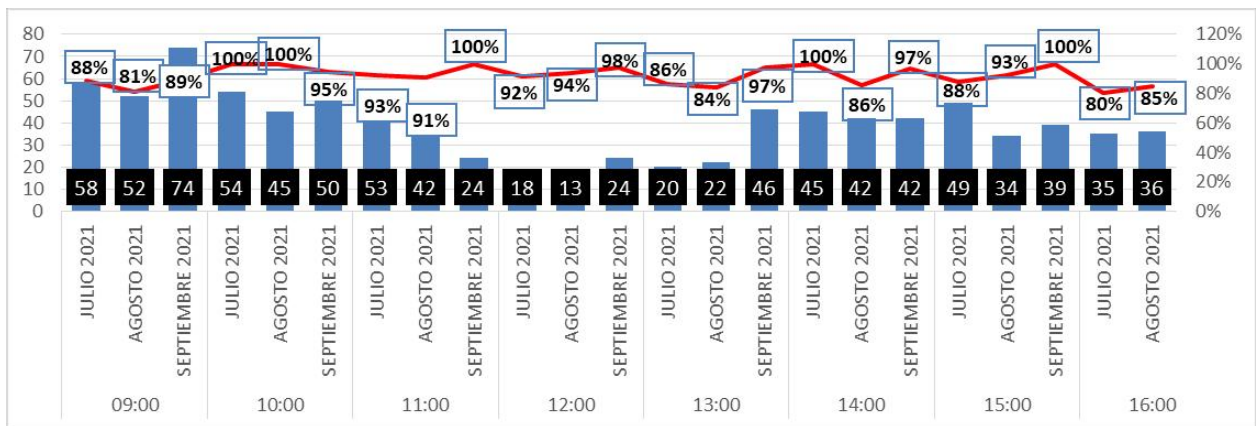


Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



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.



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	384	33,95%
GENTE DE MAR	320	28,29%
NAVES	41	3,63%
EMPRESAS	14	1,24%
LITORALES	4	0,35%

“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

INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD	2	0,18%
PROTECCION MARITIMA (PBIP)	1	0,09%
SERVICIOS EN LINEA Y CANALES DE COMUNICACION	1	0,09%
JURIDICA	1	0,09%
CONOCER ESTADO DE UNA PQRS	27	2,39%
GENTE DE MAR	10	0,88%
LITORALES	7	0,62%
NAVES	6	0,53%
CONTROL DE TRAFICO MARITIMO	2	0,18%
TRANSPORTE MARITIMO Y FLUVIAL INTERNACIONAL	1	0,09%
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	1	0,09%
RADICACION DE UNA PQRS	8	0,71%
NAVES	2	0,18%
GENTE DE MAR	2	0,18%
EMPRESAS	1	0,09%
LITORALES	1	0,09%
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	1	0,09%
INVESTIGACION CIENTIFICA MARITIMA	1	0,09%
SOLICITUD DE INFORMACION	646	57,12%
GENTE DE MAR	225	19,89%
SERVICIOS EN LINEA Y CANALES DE COMUNICACION	123	10,88%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD	110	9,73%
NAVES	68	6,01%
EMPRESAS	44	3,89%
LITORALES	22	1,95%
NO TIPIFICADAS	19	1,68%
JURIDICA	12	1,06%
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	7	0,62%
DESARROLLO HUMANO	4	0,35%
INVESTIGACION CIENTIFICA MARITIMA	4	0,35%
PROTECCION MARITIMA (PBIP)	3	0,27%
TRANSPORTE MARITIMO Y FLUVIAL INTERNACIONAL	2	0,18%
CONTROL DE TRAFICO MARITIMO	2	0,18%
CALIDAD DE PRESENTACIÓN	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/SC-tramitesenlinea> 9z+8 kpK4 nHaz NmVo Rj6V n/Da AYQ=



La seguridad es de todos

Mindefensa

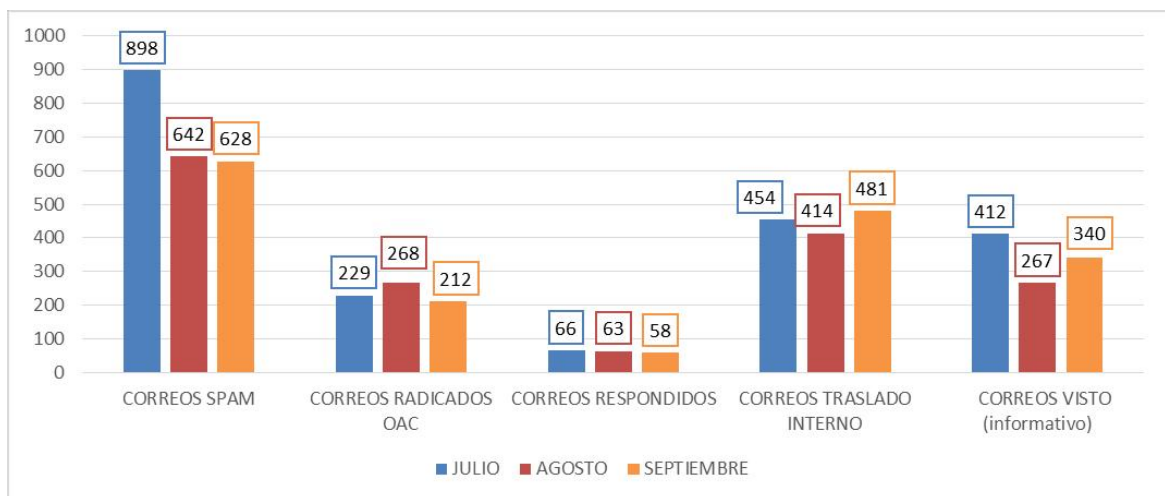


Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

TURNO/LLAMADA/CHAT NO EFECTIVO	66	5,84%
CLIENTE ABANDONA CONTACTO	36	3,18%
TURNO/LLAMADA/CHAT DE PRUEBA	15	1,33%
TRANSFERENCIA AL CONMUTADOR	10	0,88%
TURNO/LLAMADA/CHAT EQUIVOCADA	5	0,44%
Total	1131	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 **5432** correos electrónicos, presentando un aumento del **10.3%** con respecto al periodo anterior donde se recibieron **4926**. A continuación, se presenta la gráfica de la gestión realizada a los correos recibidos en el periodo de análisis:



5. Atención chat

Para el III trimestre de la presente vigencia, el chat recibió **343** solicitudes por parte de los ciudadanos. Con respecto al periodo anterior, se presentó disminución del **23,78%**. En el comportamiento del periodo actual se evidencia un mayor número de solicitudes los días **martes**, respecto a los 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

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SI-tramitesenlinea> 9z+8 kpk4 nHaz NmVo Rj6V n/Da AYQ=



La seguridad es de todos

Mindefensa

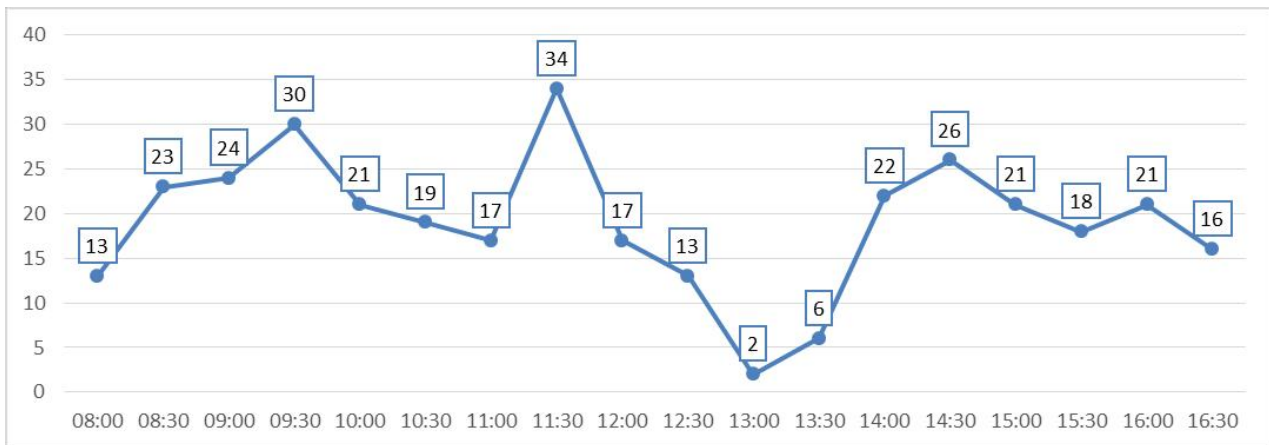


Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

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	60
Asignación Número de Identificación del Casco	95
Autorización de Construcción y Alteración Naves y Artefactos Navales	1
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana	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

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



La seguridad
es de todos

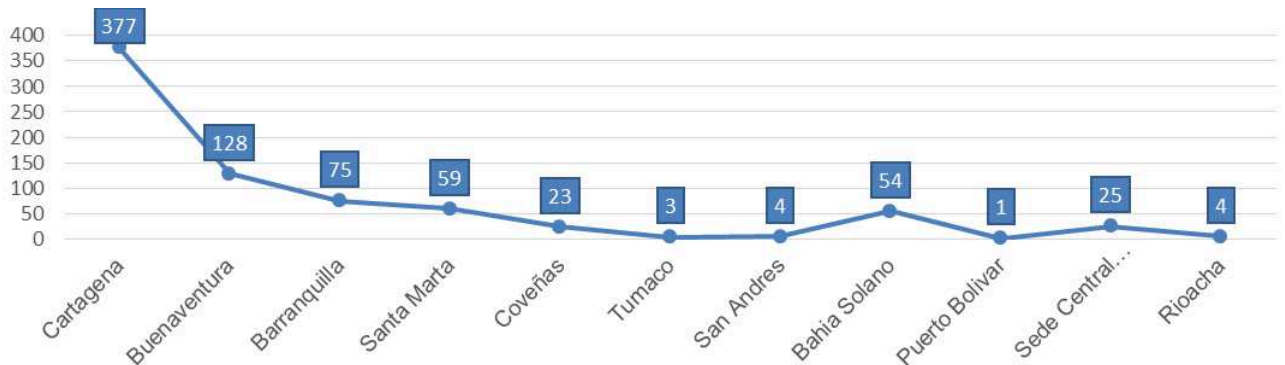
Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Expedición o Prórroga del Permiso Provisional de Permanencia para Embarcaciones Deportivas Extranjeras	151
Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	75
Licencia de Perito Marítimo	29
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	191
Licencias de Pilotos Prácticos	6
Permiso Especial de Practicaje	7
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos	9
Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima	8
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	80
Autorización para instalar o modificar las ayudas a la navegación por parte de privados o entidades públicas	1
Trámite de Investigación científica o tecnológica marina y permiso de permanencia temporal para Naves y/o artefactos navales de bandera extranjera en labor científica.	3
Total	753

En la siguiente gráfica se relacionan las unidades 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 **484** 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

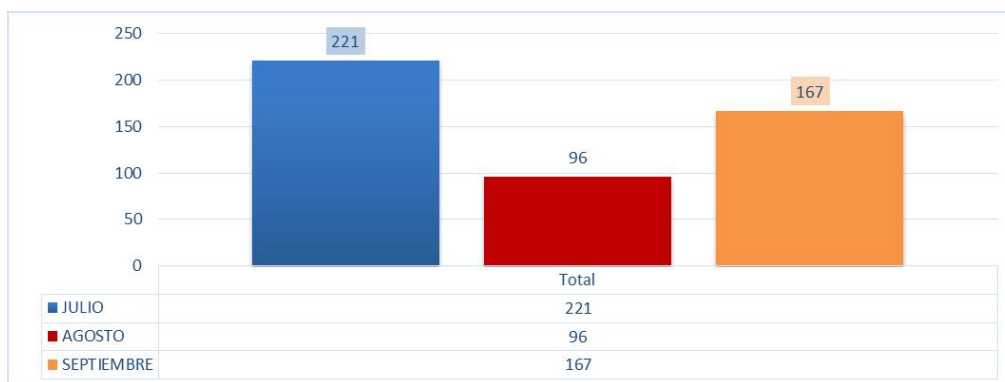


La seguridad es de todos

Mindefensa



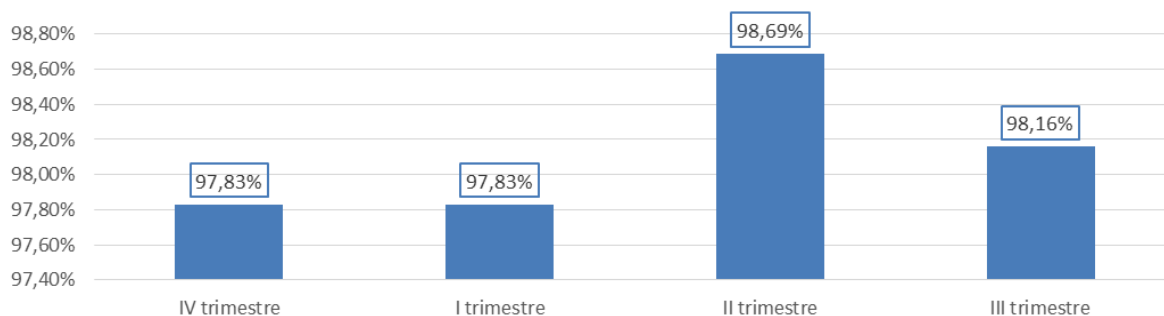
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



7. Resultados indicadores de gestión

7.1 Atención oportuna a las peticiones

Para el tercer trimestre de 2021, se respondieron oportunamente el **98.16%** de las peticiones, superando la meta del indicador que se encuentra en el **95%**. A continuación, se presenta el cuadro comparativo con los trimestres anteriores:



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

Para el periodo a reportar, el **93,85%** 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 gráfica 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

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> con el código QR o el código de verificación. Código de verificación: 9z+8 kpk4 nHaz NmVo Rj6V n/Da AYQ=

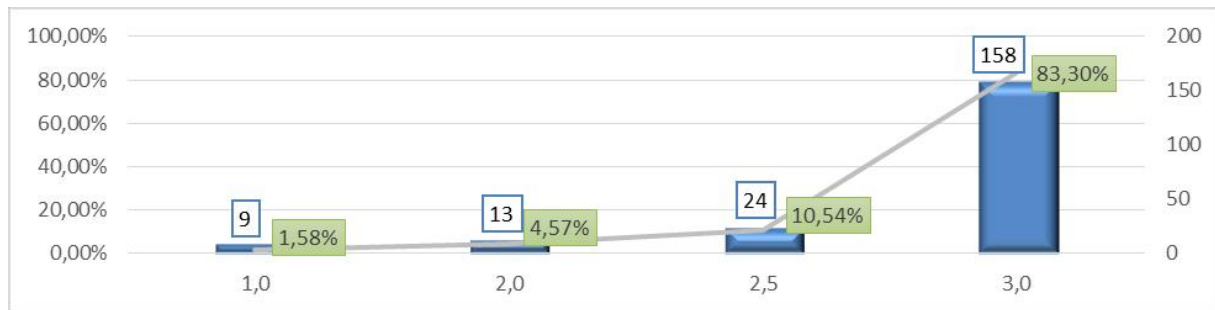


La seguridad
es de todos

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 Covid19, 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:

- “Muy oportuna la atención por parte de los funcionarios que nos atienden.”
- “Excelente las asesorías recibidas por los funcionarios que me atendieron en varias oportunidades. Muy amables.”
- “Muchas gracias por la respuesta oportuna y clara a la solicitud.”

“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

7.3 Tiempo promedio de respuesta de las peticiones vencidas

Las peticiones vencidas, fueron respondidas en promedio **1.70** días posteriores a la fecha legalmente establecida.

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	204	158	24	13	9
Satisfacción Telefónica	250	234	0	0	16
Satisfacción chat	138	97	32	7	2
Satisfacción presencial	765	681	0	0	84
Total	1357	1170	56	20	111

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 **93%** de los usuarios percibieron el servicio como bueno (**10%**) o excelente (**83%**).

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 **89.17%**.

¿El tiempo de espera para ser atendido fue oportuno? **87.79%**:

“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

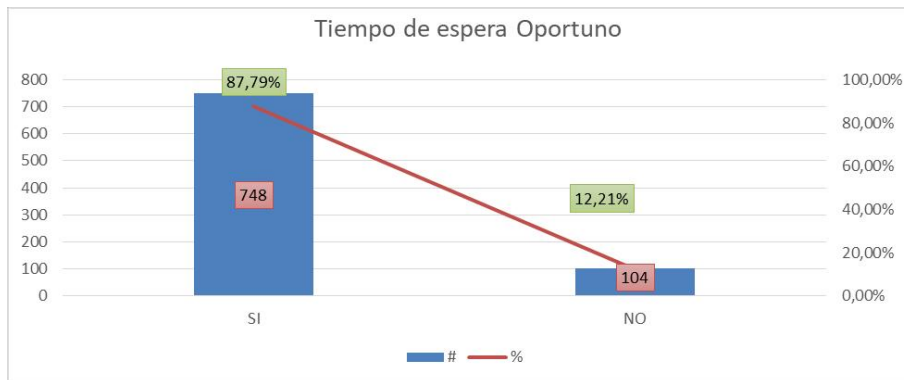


La seguridad es de todos

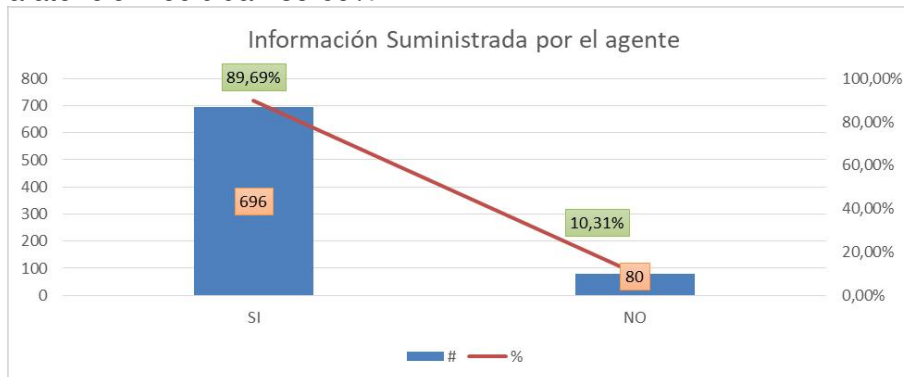
Mindefensa



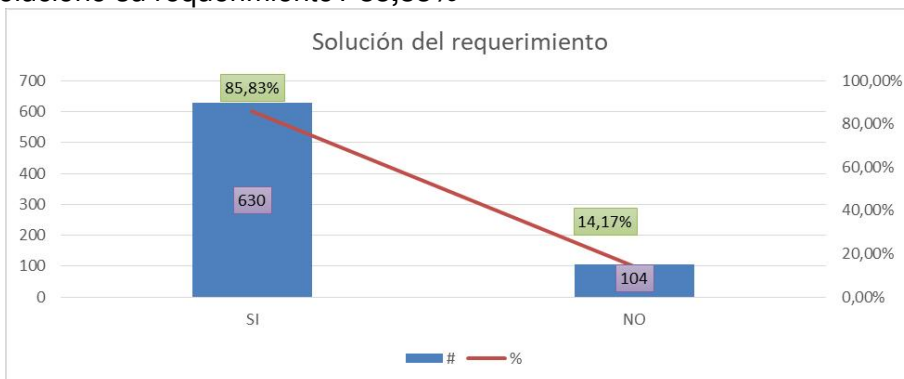
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



¿Cómo califica la información suministrada por el asesor, teniendo en cuenta la claridad y la precisión de la atención recibida? **89.69%**



¿El asesor solucionó su requerimiento? **85,83%**



¿La atención brindada por el asesor fue cordial? **93.36%**

“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> 9z+8 kpk4 nHaz NmVo Rj6V n/Da AYQ=

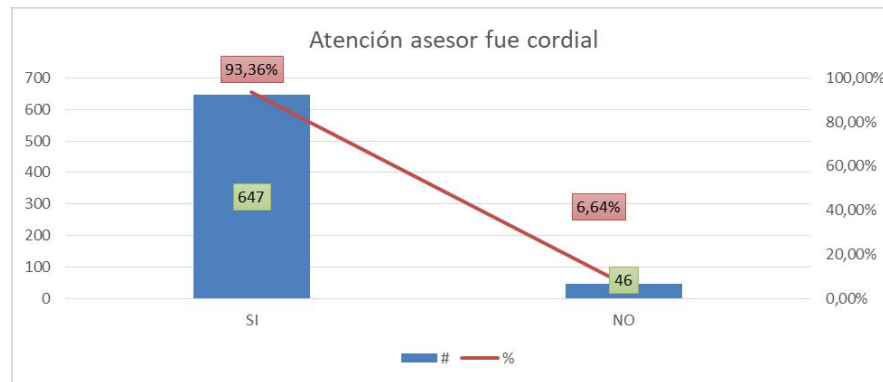


La seguridad es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



8.3 Encuesta de satisfacción telefónica

El nivel de satisfacción de los usuarios con relación a la canal telefónico para el periodo reportado corresponde al **96.5%**.

- El **96.5%** de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno.
- El **93.5%** de los usuarios indican que la información suministrada por el asesor fue clara y precisa.
- El **98.6%** de los usuarios mencionaron que su requerimiento fue resuelto en la llamada.
- El **97.4%** 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:

- «Considero que la persona que me atendió hoy está muy bien preparada, me entregó la información muy clara y precisa, muchas gracias».
- «Me atendió una operaria Yenni una súper atención, quedo muy agradecida con usted por la atención prestada muchas gracias».

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

- «En cuanto al servicio que me prestó el agente no tengo queja. Estoy inconforme porque los tiempos para dar los resultados o lo papales que requieren son muy largos y eso a nosotros como marinos nos tranca mucho. Deberían mirar la forma de que esto no sea tan extenso y no nos perjudique muchas gracias».
- «La página de la Dimar del centro de investigaciones tienen que actualizarla porque no deja acceder a los artículos que se suben. Es un poco loco pensar que para poder mirar un artículo yo deba poner una PQRS».

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

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

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

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

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>
9z+8 kpk4 nHaz NmVo Rj6V n/Da AYQ=



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

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

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 **84.58%**.

- El **71,71%** de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno.
- El **86,99%** de los usuarios indican que la información suministrada por el asesor fue clara y precisa.
- El **91,13%** de los usuarios mencionaron que su requerimiento fue resuelto en la interacción del chat.
- El **88,50%** 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:

- «La señorita Angie, brinda con mucha precisión la información requerida...felicidades».
- «Excelente la información brindada y muy amable la señorita Jacqueline Rojas».
- «Excelente atención al usuario. Resolvieron mis dudas».

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

- «Hasta el momento no puedo calificar porque no me han dado respuestas. Primero salió el cuestionario de atención antes que la respuesta de la pregunta».
- «Necesito la información sobre los cursos STCW , OMI, ya que me he comunicado con el Sena mediante llamadas telefónicas, por el chat de la web y nada que alguien sepa decirme cómo y cuándo, están dando dichos cursos, ustedes podrían ayudarme».
- «Sólo recomiendo pronta respuesta a la solicitud que escalaron, que no demore mucho el trámite, pero la atención, estuvo muy bien».

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 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.

“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



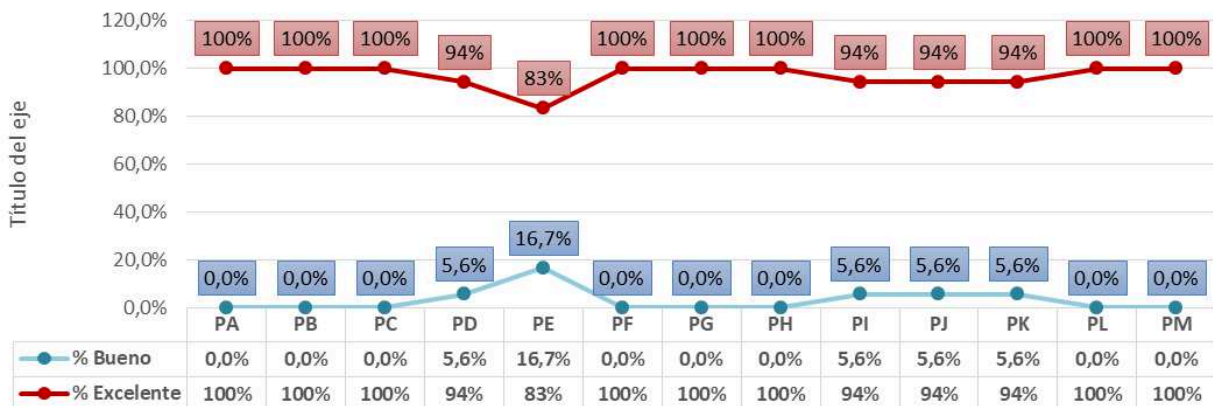
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

8.5 Encuesta de satisfacción de las auditorías del Proceso de Protección Marítima

De acuerdo con las coordinaciones realizadas con el proceso de Protección Marítima, en el III trimestre de 2021, se llevó a cabo la encuesta de satisfacción del subproceso de auditorías del Sistema de Gestión de Protección Marítima a los buques e instalaciones portuarias certificadas por Dimar, con el fin de garantizar el control eficaz de las medidas y procedimientos establecidos. Frente a esta actividad el proceso de Protección Marítima busca identificar la percepción del usuario al momento de recibir la visita por parte de nuestros funcionarios, para lo cual se consultaron los siguientes aspectos:

- Claridad del objetivo, alcance y criterios de la auditoría.
- Cumplimiento del objetivo establecido en el plan de auditoría
- Evidencia de un adecuado manejo de canales de comunicación durante la auditoría
- Objetividad, valor agregado y asesoría de los resultados de la auditoría.
- Coherencia entre la metodología definida para el proceso de auditor y al alcance planteado.
- Desarrollo del proceso de auditoría adecuado.
- Presentación oportuna del plan de auditoría, objetivo, alcance y criterios
- Preparación previa de la auditoría, conocimiento del proceso auditado (actividades, documentación y funcionamiento del proceso).
- Cumplimiento de los tiempos programados en el plan de auditoría.
- Objetividad de las novedades reportadas por el auditor.
- Preguntas claras y precisas.
- Respeto y ecuanimidad por parte del auditor a los auditadosEspacios de comunicación brindados por el auditor para que el auditado expresara su opinión.

Se solicitó al usuario marcar cada una de las afirmaciones de 1 a 4, donde 1 corresponde a: «En desacuerdo» y 4 a: «Totalmente de acuerdo». Una vez realizado el análisis de los resultados, se evidencia un nivel de satisfacción con el proceso de auditoría de PBIP del **97.01%**.



“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> 9z+8 kpk4 nHaz NmVo Rj6V n/Da AYQ=



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Nota aclaratoria: El **2.99%** restante pertenece a personas que registraron una percepción calificada como buena, vale la pena resaltar que dentro del proceso no se evidenció percepción por parte de los usuarios como malas o regulares.

Algunos comentarios recibidos por los usuarios fueron los siguientes:

- «Destaca que cada vez el nivel de los auditores en cuanto al conocimiento de PBIP es superior, lo que contribuye a mejorar los niveles de protección de las instalaciones portuarias».
- «La auditoría se llevó de acuerdo con lo programado y los hallazgos van de acuerdo a las mejoras planteadas».
- «La auditoría se realizó en los mejores términos, sólo resta felicitarlos».

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

- «Tener en cuenta los tiempos de aviso para llevar a cabo el proceso de auditoría».
- «El plan de auditoría fue enviado un día antes del proceso».

De manera atenta y respetuosa, se sugiere que el presente informe sea tenido en cuenta por parte de los diferentes procesos de la Entidad con el fin de direccionar sus planes a garantizar una adecuada atención y servicio al ciudadano.

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