

## MEMORANDO

(MEM-202300902 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC )

Bogotá, D. C., 12 de octubre de 2023

**PARA:** Capitán de Navío  
**PEDRO JAVIER PRADA RUEDA**  
Coordinador Grupo Coordinación General

**DE:** Profesional de Defensa  
**NORA ELENA CARRANZA ALBARRACÍN**  
Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana

**ASUNTO:** Informe interno proceso G5.2 Servicio y Participación Ciudadana, III trimestre 2023

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 al 30 de septiembre de 2023.

### 1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)

Se evidencia un aumento del 17,5% en las peticiones recibidas con relación al II trimestre de 2023, para un total de 1476 peticiones recibidas en el III trimestre de la presente vigencia.

| IV trimestre 2022 | I trimestre 2023 | II trimestre 2023 | III trimestre 2023 |
|-------------------|------------------|-------------------|--------------------|
| 1172              | 1465             | 1217              | 1476               |

#### 1.1 Modalidad de petición.

De las peticiones recibidas, el 35,30% fueron clasificadas como peticiones Interés general o particular, seguido de peticiones de documentos y de información con el 32,11% y las peticiones entre Autoridades con el 24,59%, y con porcentajes mas bajos encontramos los reclamos, presunta irregularidad, sugerencias y consultas.



| Tipo de petición                          | Total       | %           |
|---|-------------|-------------|
| Interés general o particular              | 521         | 35,30%      |
| Peticiones de documentos y de información | 474         | 32,11%      |
| Peticiones entre Autoridades              | 363         | 24,59%      |
| Reclamo                                   | 68          | 4,61%       |
| Presunta irregularidad                    | 45          | 3,05%       |
| Sugerencia                                | 3           | 0,20%       |
| Consulta                                  | 2           | 0,14%       |
| <b>Total general</b>                      | <b>1476</b> | <b>100%</b> |

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

| Tipo de petición   | Cantidad   | %             |
|--|------------|---------------|
| <b>Interés general o particular</b>  | <b>521</b> | <b>35,30%</b> |
| Reconocimiento de un Derecho   | 404        | 27,37%        |
| Estado del trámite   | 113        | 7,66%         |
| Sin Subtipo  | 2          | 0,14%         |
| Fallas en los canales de comunicación                                      | 1          | 0,07%         |
| Información General  | 1          | 0,07%         |
| <b>Peticiones de documentos y de información</b>                           | <b>474</b> | <b>32,11%</b> |
| Información General  | 306        | 20,73%        |
| Documentos   | 108        | 7,32%         |
| Requisitos del trámite   | 49         | 3,32%         |
| Normatividad   | 6          | 0,41%         |
| Reconocimiento de un Derecho   | 3          | 0,20%         |
| Sin Subtipo  | 2          | 0,14%         |
| <b>Peticiones entre Autoridades</b>  | <b>363</b> | <b>24,59%</b> |
| Sin Subtipo  | 363        | 24,59%        |
| <b>Reclamo</b>   | <b>68</b>  | <b>4,61%</b>  |
| Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial | 26         | 1,76%         |
| Demora en el tiempo de entrega del trámite                                 | 20         | 1,36%         |
| Fallas en los canales de comunicación                                      | 18         | 1,22%         |
| Ausencia de atención en los canales de comunicación                        | 3          | 0,20%         |



|   |             |              |
|---|-------------|--------------|
| Sin Subtipo   | 1           | 0,07%        |
| <b>Presunta irregularidad</b>   | <b>45</b>   | <b>3,05%</b> |
| Presunta violación a las normas de la marina mercante                             | 24          | 1,63%        |
| Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar | 19          | 1,29%        |
| Sin Subtipo   | 1           | 0,07%        |
| Presunto Hecho de Corrupción  | 1           | 0,07%        |
| <b>Sugerencia</b>   | <b>3</b>    | <b>0,20%</b> |
| A un proceso  | 2           | 0,14%        |
| A la Entidad  | 1           | 0,07%        |
| <b>Consulta</b>   | <b>2</b>    | <b>0,14%</b> |
| Sin Subtipo   | 2           | 0,14%        |
| <b>Total general</b>  | <b>1476</b> | <b>100%</b>  |

## 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).

Las áreas de mayor interacción sobre la gestión y respuesta de las peticiones corresponden a: Área de Servicio y Participación Ciudadana (ASEPAC) con el 21,54%, seguido por la Subdirección de Marina Mercante dependencia Naves (SUBMER-NAVES) con el 19,17%, y la Capitanía de Puerto de Cartagena (CP05) con un 13,62% de las gestiones realizadas.

De igual forma a continuación se registra la participación de las demás dependencias con su correspondiente cantidad y porcentaje de participación.

| Dependencia | Consulta | Petición   | Presunta Irregularidad | Reclamo  | Sugerencia | TOTAL      |
|-------------|----------|------------|------------------------|----------|------------|------------|
| ASEPAC      | 0,00%    | 306 20,73% | 1 0,07%                | 10 0,68% | 1 0,07%    | 318 21,54% |
| ASIMPO      | 0,00%    | 19 1,29%   | 1 0,07%                | 3 0,20%  | 0,00%      | 23 1,56%   |
| CCCP        | 0,00%    | 1 0,07%    | 0,00%                  | 0,00%    | 0,00%      | 1 0,07%    |
| CIOH        | 0,00%    | 13 0,88%   | 0,00%                  | 0,00%    | 0,00%      | 13 0,88%   |
| CP01        | 0,00%    | 52 3,52%   | 2 0,14%                | 1 0,07%  | 0,00%      | 55 3,73%   |
| CP02        | 0,00%    | 21 1,42%   | 0,00%                  | 0,00%    | 0,00%      | 21 1,42%   |

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

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

Conmutador (+57)601 220 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V4



|                    |   |       |     |        |    |       |    |       |   |       |     |        |
|--------------------|---|-------|-----|--------|----|-------|----|-------|---|-------|-----|--------|
| CP03               |   | 0,00% | 38  | 2,57%  | 2  | 0,14% | 4  | 0,27% |   | 0,00% | 44  | 2,98%  |
| CP04               |   | 0,00% | 91  | 6,17%  | 6  | 0,41% | 6  | 0,41% |   | 0,00% | 103 | 6,98%  |
| CP05               | 1 | 0,07% | 166 | 11,25% | 17 | 1,15% | 17 | 1,15% |   | 0,00% | 201 | 13,62% |
| CP06               |   | 0,00% | 10  | 0,68%  |    | 0,00% |    | 0,00% |   | 0,00% | 10  | 0,68%  |
| CP07               |   | 0,00% | 44  | 2,98%  | 2  | 0,14% | 6  | 0,41% |   | 0,00% | 52  | 3,52%  |
| CP08               |   | 0,00% | 20  | 1,36%  | 1  | 0,07% | 1  | 0,07% |   | 0,00% | 22  | 1,49%  |
| CP09               |   | 0,00% | 37  | 2,51%  | 8  | 0,54% | 1  | 0,07% |   | 0,00% | 46  | 3,12%  |
| CP10               |   | 0,00% | 7   | 0,47%  |    | 0,00% |    | 0,00% |   | 0,00% | 7   | 0,47%  |
| CP11               |   | 0,00% | 4   | 0,27%  |    | 0,00% |    | 0,00% |   | 0,00% | 4   | 0,27%  |
| CP12               |   | 0,00% | 2   | 0,14%  |    | 0,00% |    | 0,00% |   | 0,00% | 2   | 0,14%  |
| CP14               |   | 0,00% | 6   | 0,41%  |    | 0,00% |    | 0,00% |   | 0,00% | 6   | 0,41%  |
| CP16               |   | 0,00% | 1   | 0,07%  |    | 0,00% |    | 0,00% |   | 0,00% | 1   | 0,07%  |
| GLEMAR             |   | 0,00% | 8   | 0,54%  | 3  | 0,20% |    | 0,00% |   | 0,00% | 11  | 0,75%  |
| GRUDHU             |   | 0,00% | 22  | 1,49%  |    | 0,00% |    | 0,00% | 1 | 0,07% | 23  | 1,56%  |
| GRUINCO            |   | 0,00% |     | 0,00%  |    | 0,00% | 4  | 0,27% |   | 0,00% | 4   | 0,27%  |
| INRED 1            |   | 0,00% | 1   | 0,07%  |    | 0,00% |    | 0,00% |   | 0,00% | 1   | 0,07%  |
| INRED 3            |   | 0,00% | 2   | 0,14%  |    | 0,00% |    | 0,00% |   | 0,00% | 2   | 0,14%  |
| INRED 4            |   | 0,00% | 3   | 0,20%  |    | 0,00% |    | 0,00% |   | 0,00% | 3   | 0,20%  |
| SUBAFIN            | 1 | 0,07% | 48  | 3,25%  |    | 0,00% | 7  | 0,47% |   | 0,00% | 56  | 3,79%  |
| SUBDEMAR           |   | 0,00% | 29  | 1,96%  |    | 0,00% |    | 0,00% |   | 0,00% | 29  | 1,96%  |
| SUBDEMAR-LITORALES |   | 0,00% | 20  | 1,36%  |    | 0,00% |    | 0,00% |   | 0,00% | 20  | 1,36%  |
| SUBMERC            |   | 0,00% | 4   | 0,27%  |    | 0,00% |    | 0,00% |   | 0,00% | 4   | 0,27%  |
| SUBMERC- EMPRESAS  |   | 0,00% | 8   | 0,54%  | 1  | 0,07% | 1  | 0,07% |   | 0,00% | 10  | 0,68%  |
| SUBMERC-GENTEDEMAR |   | 0,00% | 56  | 3,79%  |    | 0,00% | 7  | 0,47% | 1 | 0,07% | 64  | 4,34%  |
| ACAP               |   | 0,00% | 2   | 0,14%  |    | 0,00% |    | 0,00% |   | 0,00% | 2   | 0,14%  |
| SUBMERC-NAVES      |   | 0,00% | 283 | 19,17% |    | 0,00% |    | 0,00% |   | 0,00% | 283 | 19,17% |
| SUBMERC-TRANSPORTE |   | 0,00% | 20  | 1,36%  |    | 0,00% |    | 0,00% |   | 0,00% | 20  | 1,36%  |
| GRUPO PLANEACIÓN   |   | 0,00% | 5   | 0,34%  |    | 0,00% |    | 0,00% |   | 0,00% | 5   | 0,34%  |

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

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

Conmutador (+57)601 220 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V4



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

|                      |          |              |             |               |           |              |           |              |          |              |             |             |
|----------------------|----------|--------------|-------------|---------------|-----------|--------------|-----------|--------------|----------|--------------|-------------|-------------|
| CP15                 |          | 0,00%        | 1           | 0,07%         | 1         | 0,07%        |           | 0,00%        |          | 0,00%        | 2           | 0,14%       |
| SEMAC                |          | 0,00%        | 2           | 0,14%         |           | 0,00%        |           | 0,00%        |          | 0,00%        | 2           | 0,14%       |
| CP17                 |          | 0,00%        | 2           | 0,14%         |           | 0,00%        |           | 0,00%        |          | 0,00%        | 2           | 0,14%       |
| CP19                 |          | 0,00%        | 1           | 0,07%         |           | 0,00%        |           | 0,00%        |          | 0,00%        | 1           | 0,07%       |
| CP20                 |          | 0,00%        | 1           | 0,07%         |           | 0,00%        |           | 0,00%        |          | 0,00%        | 1           | 0,07%       |
| GRASI                |          | 0,00%        | 2           | 0,14%         |           | 0,00%        |           | 0,00%        |          | 0,00%        | 2           | 0,14%       |
| <b>Total general</b> | <b>2</b> | <b>0,14%</b> | <b>1358</b> | <b>92,01%</b> | <b>45</b> | <b>3,05%</b> | <b>68</b> | <b>4,61%</b> | <b>3</b> | <b>0,20%</b> | <b>1476</b> | <b>100%</b> |

### 1.3. Modalidad de petición por asunto / tema.

Dentro de las modalidades de petición por asunto tenemos la siguiente participación: Naves con el 36,38%, seguido por Gente de Mar con un 16,94% y Litorales con un 13,21% de las gestiones realizadas.

De igual forma se registra la participación de las demás modalidades de asuntos con su cantidad y porcentaje de participación.

| Tipo de Asunto                               | Cantidad | %      |
|--|----------|--------|
| Naves  | 537      | 36,38% |
| Gente de Mar                                 | 250      | 16,94% |
| Litorales                                    | 195      | 13,21% |
| Servicios en Línea y Canales de Comunicación | 93       | 6,30%  |
| Administrativo y Financiero                  | 79       | 5,35%  |
| Información General de la Entidad            | 74       | 5,01%  |
| Control de Tráfico Marítimo                  | 71       | 4,81%  |
| Empresas                                     | 68       | 4,61%  |
| Investigación Científica Marítima            | 36       | 2,44%  |
| Transporte Marítimo y Fluvial Internacional  | 31       | 2,10%  |
| Desarrollo Humano                            | 28       | 1,90%  |
| Protección Marítima (PBIP)                   | 6        | 0,41%  |
| Señalización Marítima                        | 5        | 0,34%  |
| Inspecciones                                 | 1        | 0,07%  |
| Atención al usuario                          | 1        | 0,07%  |

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

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

Conmutador (+57)601 220 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V4



|                      |             |             |
|----------------------|-------------|-------------|
| Derechos Humanos     | 1           | 0,07%       |
| <b>Total general</b> | <b>1476</b> | <b>100%</b> |

#### 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           | 1185        | 80,28%      |
| Presencial                   | 132         | 8,94%       |
| Sitio Web (Sede Electrónica) | 111         | 7,52%       |
| Línea Gratuita               | 36          | 2,44%       |
| Chat                         | 8           | 0,54%       |
| Empresas de mensajería       | 4           | 0,27%       |
| <b>Total general</b>         | <b>1476</b> | <b>100%</b> |

A continuación, se presentan las peticiones que fueron resueltas en el momento de la atención y que por su naturaleza no fue necesario su radicación en el Sistema de Atención a Peticiones.

Para el trimestre a reportar se genera un aumento del 14,02% de atenciones con relación a las 6898 registradas en el II trimestre de 2023.

| Medio de recepción   | Cantidad    | %           |
|----------------------|-------------|-------------|
| Atención presencial  | 6328        | 78,87%      |
| Call Center          | 1287        | 16,04%      |
| Otros (chat)         | 408         | 5,50%       |
| Urna de Cristal      | 0           | 0,00%       |
| Línea Anticorrupción | 0           | 0,00%       |
| Buzón de sugerencias | 0           | 0,00%       |
| Atención telefónica  | 0           | 0,00%       |
| Foros                | 0           | 0,00%       |
| <b>Total</b>         | <b>8058</b> | <b>100%</b> |



### 1.5 Tiempo promedio de respuesta

A continuación, se relaciona 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 |
|---|-----------------------|---------------------|------------------------------|---|
| Interés general o particular              | 521                   | 25                  | 3                            | 9                                       |
| Peticiones de documentos y de información | 474                   | 32                  | 4                            | 8                                       |
| Peticiones entre Autoridades              | 363                   | 13                  | 3                            | 6                                       |
| Reclamo                                   | 68                    |                     |                              | 9                                       |
| Presunta irregularidad                    | 45                    | 4                   | 3                            | 10                                      |
| Sugerencia                                | 3                     |                     |                              | 8                                       |
| Consulta                                  | 2                     |                     |                              | 3                                       |
| <b>Total general</b>                      | <b>1476</b>           | <b>74</b>           | <b>3,25</b>                  | <b>7,6</b>                              |

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

| Dependencia/Unidad | Peticiones recibidas | Peticiones vencidas | % vencimiento |
|--------------------|----------------------|---------------------|---------------|
| ACAP               | 2                    | 1                   | 50,00%        |
| SUBAFIN            | 56                   | 16                  | 28,57%        |
| CIOH               | 13                   | 3                   | 23,08%        |
| CP10               | 7                    | 1                   | 14,29%        |
| ASIMPO             | 23                   | 3                   | 13,04%        |
| CP09               | 46                   | 5                   | 10,87%        |
| SUBDEMAR-LITORALES | 20                   | 2                   | 10,00%        |
| SUBMERC- EMPRESAS  | 10                   | 1                   | 10,00%        |
| CP07               | 52                   | 5                   | 9,62%         |
| SUBMERC-GENTEDEMAR | 64                   | 6                   | 9,38%         |
| CP05               | 201                  | 13                  | 6,47%         |
| SUBMERC-TRANSPORTE | 20                   | 1                   | 5,00%         |
| CP04               | 103                  | 5                   | 4,85%         |
| CP02               | 21                   | 1                   | 4,76%         |



|                      |             |           |             |
|----------------------|-------------|-----------|-------------|
| GRUDHU               | 23          | 1         | 4,35%       |
| CP03                 | 44          | 1         | 2,27%       |
| SUBMERC-NAVES        | 283         | 6         | 2,12%       |
| ASEPAC               | 318         | 3         | 0,94%       |
| CCCP                 | 1           |           | 0,00%       |
| CP01                 | 55          |           | 0,00%       |
| CP06                 | 10          |           | 0,00%       |
| CP08                 | 22          |           | 0,00%       |
| CP11                 | 4           |           | 0,00%       |
| CP12                 | 2           |           | 0,00%       |
| CP14                 | 6           |           | 0,00%       |
| CP15                 | 2           |           | 0,00%       |
| CP16                 | 1           |           | 0,00%       |
| CP17                 | 2           |           | 0,00%       |
| CP19                 | 1           |           | 0,00%       |
| CP20                 | 1           |           | 0,00%       |
| GLEMAR               | 11          |           | 0,00%       |
| GRASI                | 2           |           | 0,00%       |
| GRUINCO              | 4           |           | 0,00%       |
| GRUPO PLANEACIÓN     | 5           |           | 0,00%       |
| INRED 1              | 1           |           | 0,00%       |
| INRED 3              | 2           |           | 0,00%       |
| INRED 4              | 3           |           | 0,00%       |
| SEMAC                | 2           |           | 0,00%       |
| SUBDEMAR             | 29          |           | 0,00%       |
| SUBMERC              | 4           |           | 0,00%       |
| <b>Total general</b> | <b>1476</b> | <b>74</b> | <b>5,0%</b> |

El tiempo de respuesta de las peticiones vencidas se encuentra en un promedio de 3,0 días, esto significa que, en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos se están resolviendo aproximadamente en 3 días posteriores al vencimiento.

## 1.7 Quejas y reclamos.

### 1.7.1 Quejas y reclamos por dependencia o unidad.



Es importante que los procesos analicen las quejas y reclamos asociados a las dependencias, en complemento 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.

| Dependencia          | Queja    | Reclamo   | Total     |
|----------------------|----------|-----------|-----------|
| CP05                 | 0        | 17        | 17        |
| ASEPAC               | 0        | 10        | 10        |
| SUBAFIN              | 0        | 7         | 7         |
| SUBMERC-GENTEDEMAR   | 0        | 7         | 7         |
| CP04                 | 0        | 6         | 6         |
| CP07                 | 0        | 6         | 6         |
| CP03                 | 0        | 4         | 4         |
| GRUINCO              | 0        | 4         | 4         |
| ASIMPO               | 0        | 3         | 3         |
| CP01                 | 0        | 1         | 1         |
| SUBMERC- EMPRESAS    | 0        | 1         | 1         |
| CP08                 | 0        | 1         | 1         |
| CP09                 | 0        | 1         | 1         |
| <b>Total general</b> | <b>0</b> | <b>68</b> | <b>68</b> |

### 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.

| Asunto / Sub tipificación  | Queja    | Reclamo   | Total general |
|--|----------|-----------|---------------|
| Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial | 0        | 26        | 26            |
| Demora en el tiempo de entrega del trámite                                 | 0        | 20        | 20            |
| Fallas en los canales de comunicación                                      | 0        | 18        | 18            |
| Ausencia de atención en los canales de comunicación                        | 0        | 3         | 3             |
| Sin Subtipo  | 0        | 1         | 1             |
| <b>Total general</b>   | <b>0</b> | <b>68</b> | <b>68</b>     |

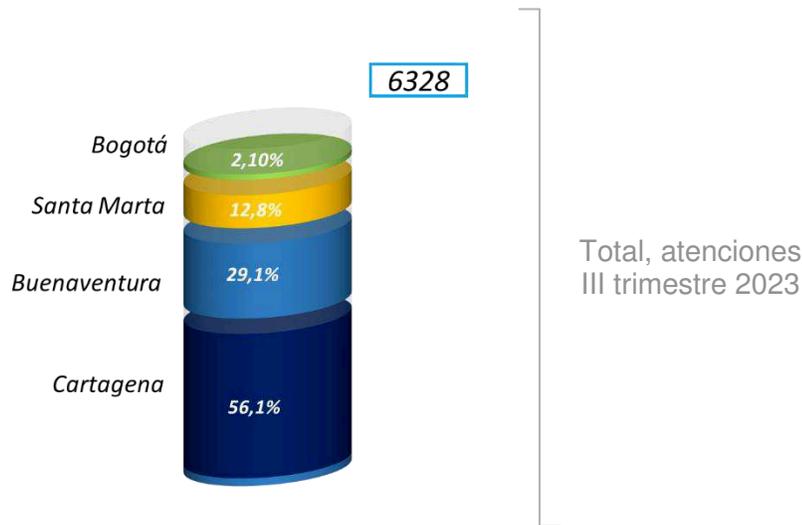


## 2. Atención presencial

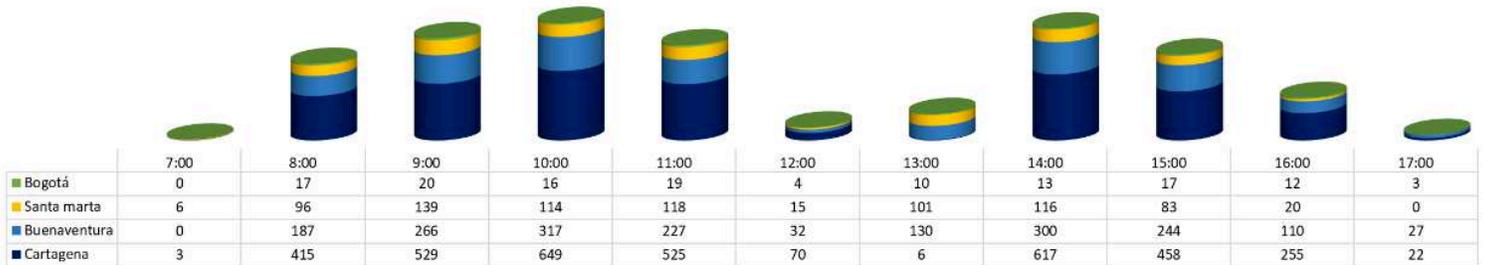
Para el trimestre a reportar, se registran 6328 atenciones de forma presencial en las capitánías de Puerto de Buenaventura, Santa Marta, Cartagena y Sede Central, presentando un aumento del 16,2% en relación con el trimestre anterior donde se registraron 6.328.

Cabe aclarar que de las demás unidades no se tiene registro exacto, dado que las personas a cargo de la atención no usan de forma juiciosa el aplicativo destinado para realizar esta medición, en este sentido se recomienda que a través de los Capitanes de Puerto se solicite el uso obligatorio del aplicativo y así obtener datos importantes para la toma de decisiones de la Entidad.

Con relación a la hora de preferencia por los usuarios para asistir a las Unidades se encuentra que, el 46,4% de las atenciones totales se realizan entre las 09:00 y 11:00, siendo éste el pico más alto que se presenta en el día. En la tarde se desarrolla el rango más alto entre las 14:00 y 16:00, con un porcentaje de 35,5%.



Atenciones III trimestre 2023 por hora



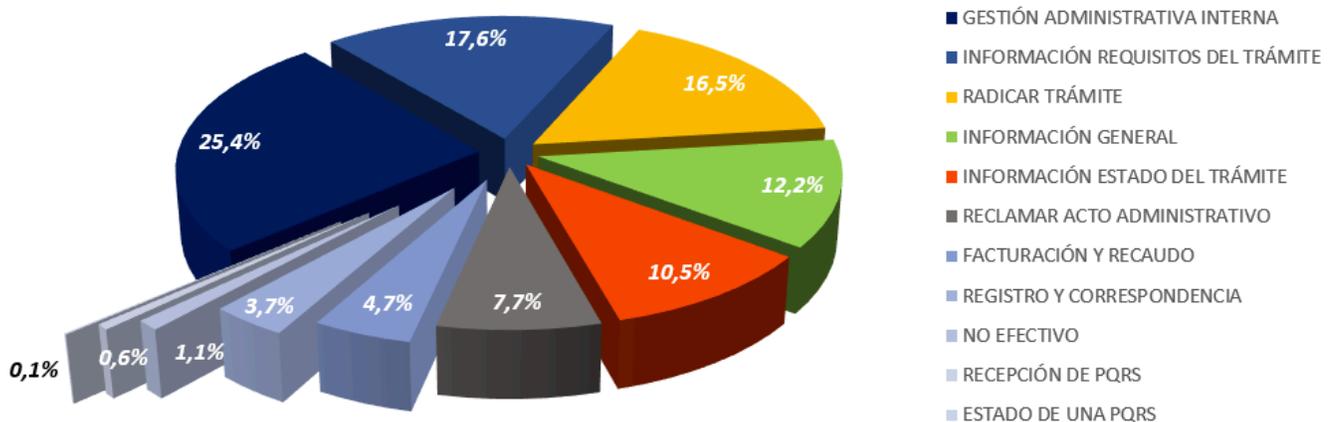
## 2.1 Comportamiento de visitas por día semanal

Para el acumulado trimestral y de acuerdo con el número de visitas a las unidades en la atención presencial se resaltan los miércoles (21,2%), jueves (21.3%) y viernes (20,9%) con mayor afluencia, representado en un 63,4% del total de atenciones.

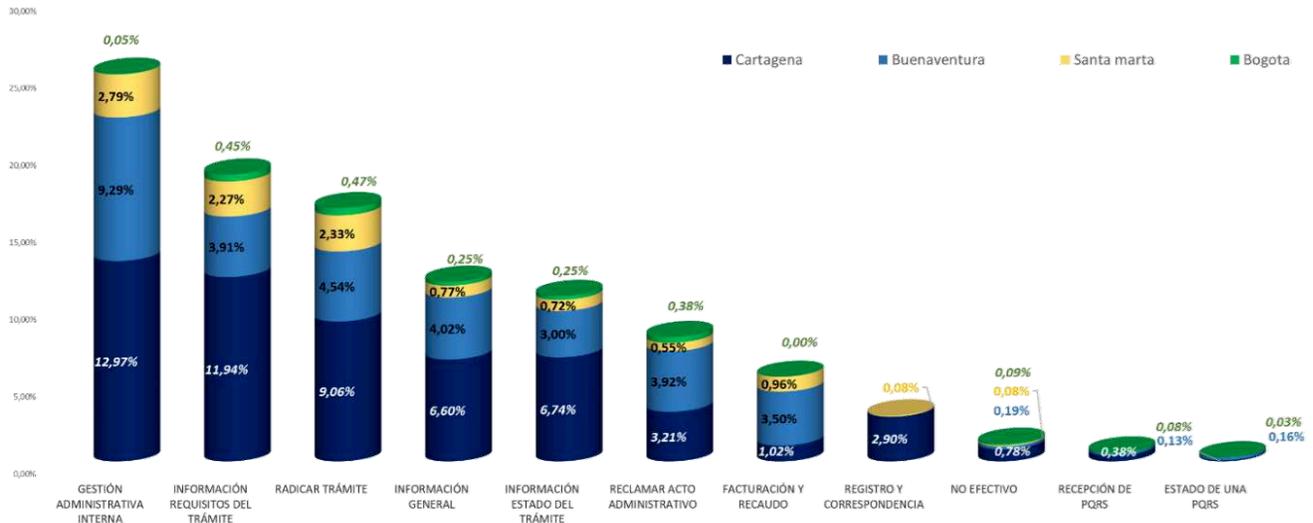


## 2.2 Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio

El servicio con mayor interacción corresponde a la solicitud de información 27,3%, seguido por entrega de trámite con 22,6% y radicación de un trámite con 20,3%.



En la siguiente gráfica se observa el tipo de solicitudes por Unidad:



| TRÁMITE                            | CP05          | CP01          | CP04          | SC           |
|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA     | 12,97%        | 9,29%         | 2,79%         | 0,05%        |
| INFORMACIÓN REQUISITOS DEL TRÁMITE | 11,94%        | 3,91%         | 2,27%         | 0,45%        |
| RADICAR TRÁMITE                    | 9,06%         | 4,54%         | 2,33%         | 0,47%        |
| INFORMACIÓN GENERAL                | 6,60%         | 4,02%         | 0,77%         | 0,25%        |
| INFORMACIÓN ESTADO DEL TRÁMITE     | 6,74%         | 3,00%         | 0,72%         | 0,25%        |
| RECLAMAR ACTO ADMINISTRATIVO       | 3,21%         | 3,92%         | 0,55%         | 0,38%        |
| FACTURACIÓN Y RECAUDO              | 1,02%         | 3,50%         | 0,96%         | 0,00%        |
| REGISTRO Y CORRESPONDENCIA         | 2,90%         | 0,00%         | 0,08%         | 0,00%        |
| NO EFECTIVO                        | 0,78%         | 0,19%         | 0,08%         | 0,09%        |
| RECEPCIÓN DE PQRS                  | 0,38%         | 0,13%         | 0,00%         | 0,08%        |
| ESTADO DE UNA PQRS                 | 0,08%         | 0,16%         | 0,00%         | 0,03%        |
| <b>TOTAL GENERAL</b>               | <b>55,67%</b> | <b>32,66%</b> | <b>10,55%</b> | <b>2,05%</b> |

## 2. Línea de atención al ciudadano

Para el III trimestre de 2023, se presentó un aumento del 12,7% en la cantidad de llamadas atendidas en la línea comparado con el trimestre anterior, pasando de 1124 a 1287 atenciones.



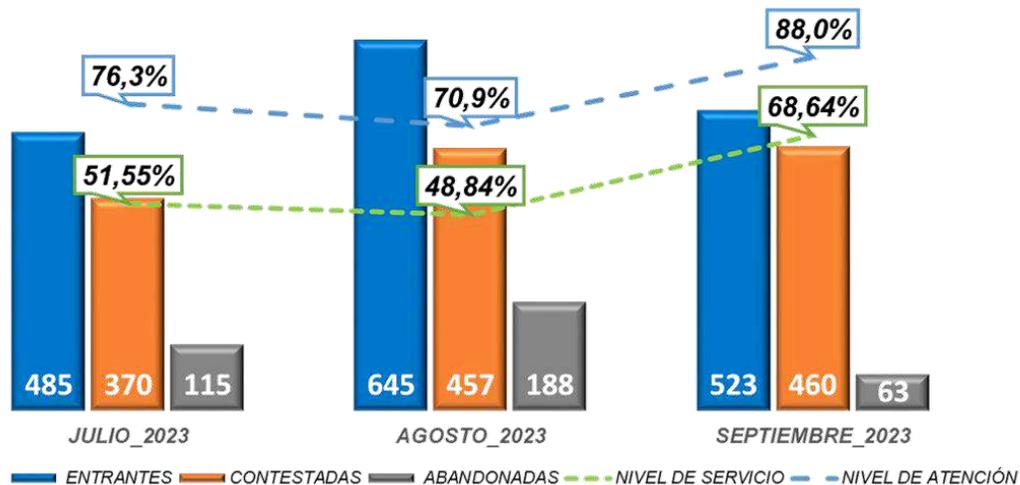
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**  
Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Conmutador (+57)601 220 0409  
Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670  
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966  
Bogotá (+57) 601 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)  
A2-00-FOR-020-V4

Dentro del análisis de gestión telefónica se evidencia para III trimestre de 2023, el nivel de atención se mantuvo por encima del 80% quedando para este trimestre en 80,5 %, garantizando la solución en primer contacto con los usuarios, a pesar de la alta rotación de personal desarrollándose actividades desde el área de formación que brindaran a los asesores herramientas para garantizar la atención a los usuarios de forma efectiva.

Frente a los tiempos de atención en la línea telefónica se presentó disminución en el TMO general quedando un promedio de atención 00:12:36 minutos, dentro de este tiempo el asesor de servicio interactúa con el usuario para validar, explicar y gestionar sus inquietudes en ocasiones estas interacciones se incrementan por el manejo de las herramientas tecnológicas por parte de los usuarios en cuanto a consultas referentes a la sede electrónica en donde se les indica el paso a paso y el manejo desde dispositivos de cómputo.

En el trimestre se mejora la oportunidad de atención, pasando al cierre del trimestre a tener una participación de abandonos del 12,0%, mejorando la atención telefónica con un tiempo promedio de respuesta antes del minuto.

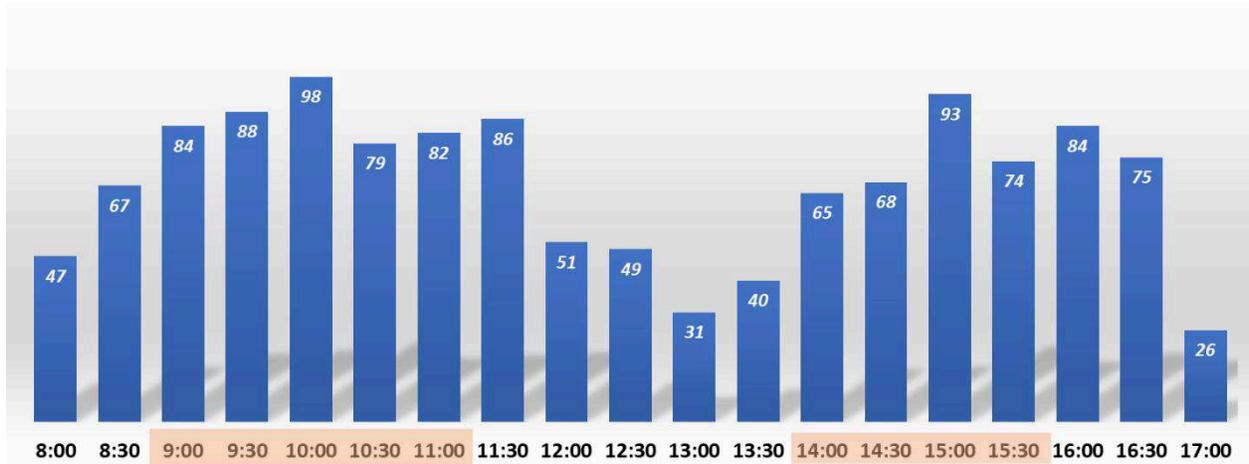


### 3.1 Tráfico de llamadas

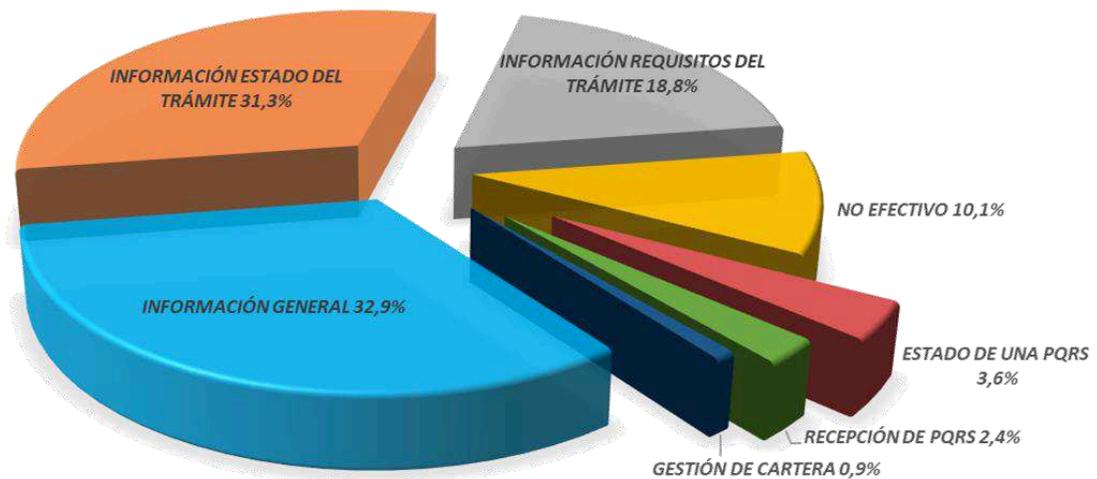
Para el III trimestre de 2023 el mayor flujo de llamadas se segmentó en dos horarios dentro del día. En el primer rango correspondiente a la mañana de 9:00 am a 11:00 am se encontró un 33,5% de gestiones y en el segundo rango de horas en la tarde la mayor comunicación por parte de los usuarios es de 2:00 pm a 3:30 pm con un 23,3% de comunicaciones.



Llamadas atendidas III trimestre 2023

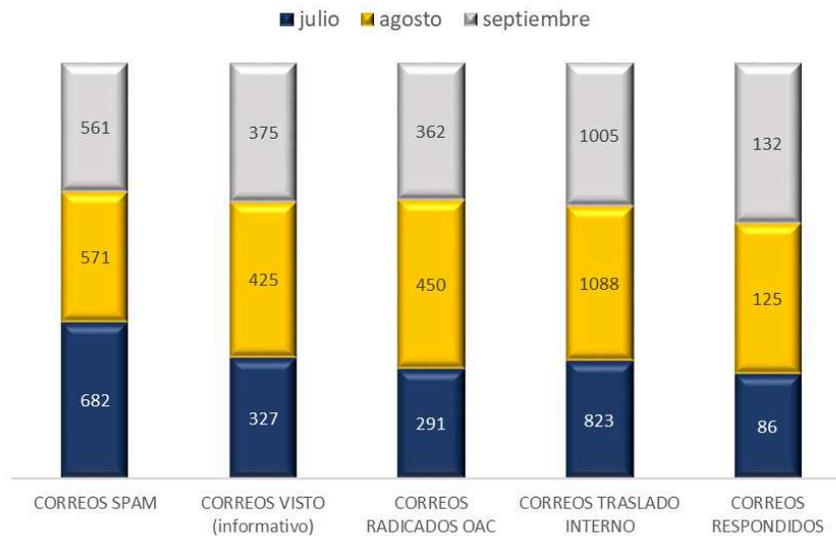


A continuación, se discriminan por asunto las solicitudes gestionadas a través del canal telefónico donde el 32,9% se relaciona con información general, 31,3% Información estado de trámite, 18,8% Información requisitos del trámite, 10,1% no efectivo donde se relacionan transacciones finalizadas paso a conmutador y llamadas de prueba, 3,6 % conocer estado de una PQRS y 2,4% recepción de PQRS.



#### 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 frecuentado por los usuarios para la radicación de peticiones, las cuales se reciben y se radican en el Sistema de Atención a Peticiones de la Entidad. Para el periodo actual se reporta un incremento en el correo institucional del 25,4% pasando de 5446 a 7303.



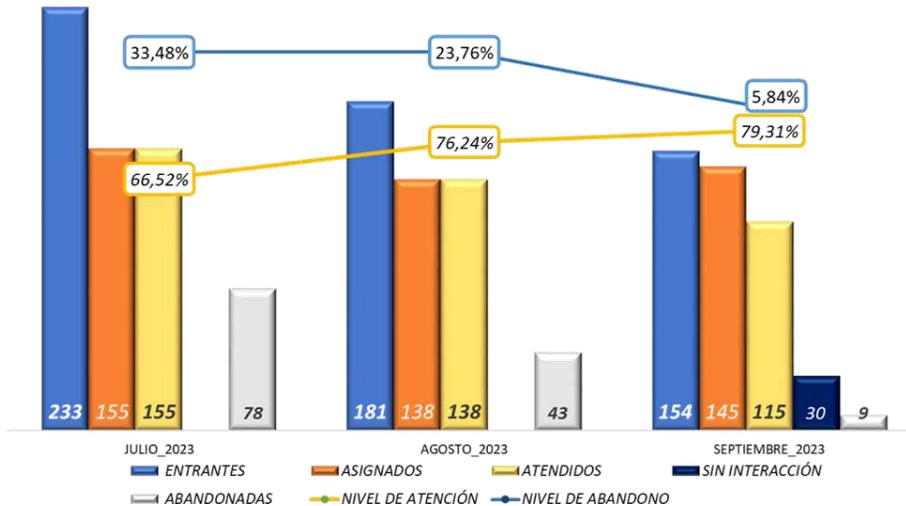
#### 5. Atención chat.

##### 5.1 Promedio de solicitudes de conversación por día

Para el III trimestre de 2023 se registra disminución en la cantidad de atenciones en un 13,4% representadas en 408 frente a 471 registradas en el II trimestre; asimismo, se observa que el mes de julio presentó el nivel de atención más bajo con un porcentaje del 66,52%, lo que conlleva tomar acciones de mejora en la disponibilidad del recurso humano dando como resultado para el mes de agosto y septiembre mejoras en la atención y cerrando el trimestre con un 12,79% en disminución de interacciones abandonadas.

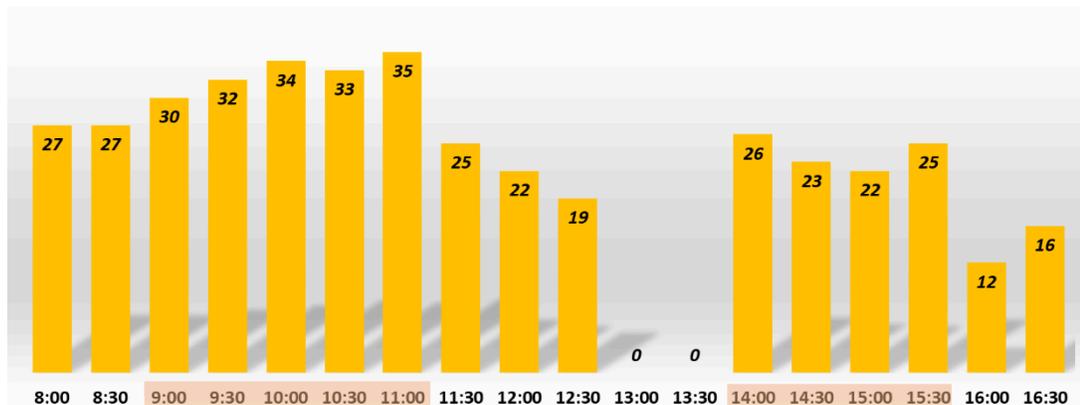


Transacciones Chat atendidas III trimestre 2023



## 5.2. Promedio de solicitudes de conversación por hora

El mayor flujo de contactos se segmentó en dos horarios dentro del día; en el primer rango correspondiente a la mañana de 9:00 am - 11:00 am con un 33,1% de comunicaciones y en el segundo rango comprendido entre las 2:30 pm a 3:00 pm con un 23,8%.



## 6. Trámites radicados a través de SGDEA (OAC-Sede Electrónica).

La cantidad de trámites radicados para III trimestre de 2023 a través del módulo de trámites de SGDEA es de 3040, presentando una disminución del 9,3% frente a la cantidad del II trimestre donde se radicaron 3352.

A continuación, se relacionan las cantidades recibidas por trámite:

| TRÁMITE   | CANTIDAD |
|---|----------|
| Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales  | 873      |
| Certificado de suficiencia  | 695      |
| Certificado de tradición y libertad de naves y artefactos navales   | 276      |
| Asignación de distintivo de llamada y de identificación del servicio móvil marítimo (MMSI)  | 237      |
| Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales  | 202      |
| Libreta de embarco / Documento de Identificación del Marino (DIM)   | 194      |
| Prórroga de permiso provisional de permanencia para embarcaciones de recreo o deportivas, de bandera extranjera, en aguas jurisdiccionales colombianas                  | 126      |
| Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos  | 114      |
| Asignación Número de Identificación del Casco   | 137      |
| Licencia de peritos marítimos   | 61       |
| Licencia de Practicaje - Licencia de Piloto Práctico  | 31       |
| Solicitud de concesión y/o modificación de concesión en playas marítimas, terrenos de bajamar y/o aguas marítimas, bienes de uso público                                | 23       |
| Autorización de exención del cumplimiento de una regla o norma marítima   | 20       |
| Permiso Especial de Practicaje  | 14       |
| Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima  | 11       |
| Autorización de construcción o modificación de naves y/o artefactos navales   | 5        |
| Certificado de Matrícula Provisional o Definitiva para Naves y Artefactos Navales   | 4        |
| Cancelación de matrícula de naves y artefactos navales de bandera colombiana  | 4        |
| Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos                       | 4        |
| 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        |
| Autorización para instalar o modificar las ayudas a la navegación por parte de privados o entidades públicas  | 3        |
| 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        |

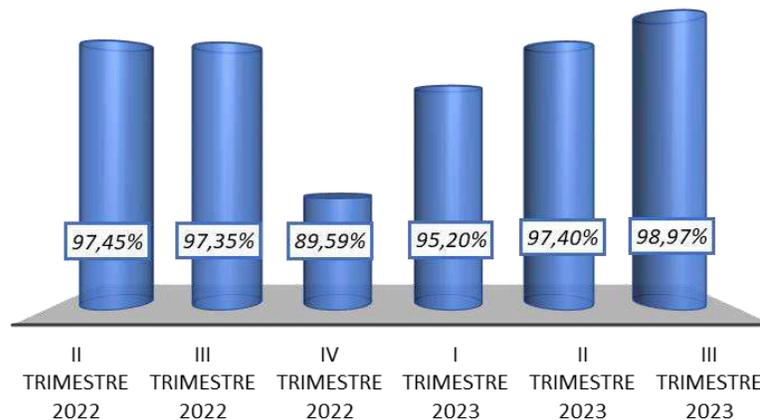


|   |             |
|---|-------------|
| Certificado de dotación (tripulación) mínima de seguridad | 1           |
| Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima.         | 1           |
| <b>Total general</b>                                      | <b>3040</b> |

## 7. Resultados indicadores de gestión

### 7.1. Atención oportuna a las peticiones

Para el III trimestre de 2023 se registra un porcentaje de atención oportuna del 98.97%, aumentando el porcentaje del trimestre anterior en un 1,57% dando cumplimiento a la meta pactada del 95%.



### 7.2. Tiempo promedio de respuesta de las peticiones vencidas

Las peticiones que registraron vencimiento fueron respondidas en un promedio de 1,3 días posteriores a la fecha de vencimiento, lo que permite el cumplimiento de la meta establecida de 2 días.

### 7.3. Número de denuncias por presuntos hechos de corrupción

Para el periodo a reportar se registró 1 denuncia por presuntos hechos de corrupción por el canal de correo electrónico, esta se encuentra resuelta en los tiempos establecidos.

## 8. Evaluación por parte del usuario

### 8.1. Nivel de satisfacción del ciudadano con el sistema de atención a peticiones.



Para el periodo a reportar el 87.53% de los usuarios respondieron que se encuentran satisfechos según la encuesta del sistema de atención peticiones, (estos corresponden a los usuarios que calificaron el servicio en una escala de 2.6 a 3). La meta del proceso corresponde al 95% encontrándonos por debajo del resultado esperado.

Se detallan observaciones positivas por parte de los usuarios respecto de este canal:

- ✓ “Agradezco la atención y gestión dispensada. Muchas gracias”
- ✓ “Excelente atención y tiempo de respuesta. Gracias”.

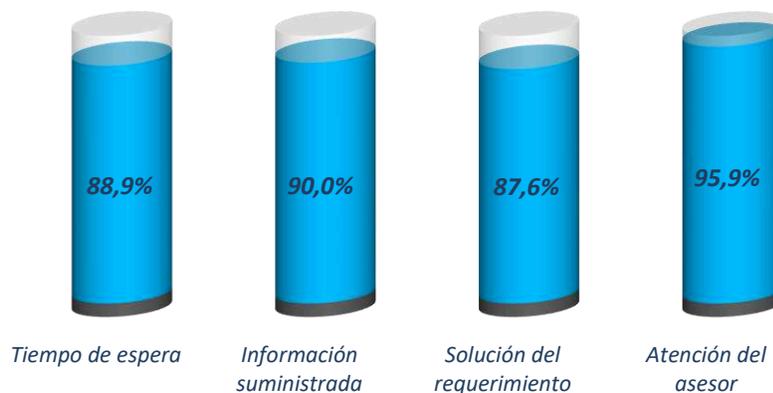
De igual forma se presentan las siguientes observaciones que son insumo para la mejora del servicio:

- ✓ “Las respuestas deben ser de menor tiempo según su urgencia, los días acordes a una petición de urgencia o de prioridad deben ser máximo 7 días corrientes, por todo lo demás la Dimar es una institución Ejemplar y profesional que siempre está respaldando, apoyando a todos nosotros como Marineros.”
- ✓ “No me parece justo que, porque su sistema falle, nosotros sus clientes tengamos que asumir esos tiempos. somos pocos los 100% legales y nos caen con toda la ley, pero los que son ilegales no les dicen nada y los dejan navegar como si nada.”.

## 8.2. Encuesta de satisfacción presencial.

Una vez finalizada la atención personal se contacta al usuario por medio de una llamada donde puede calificar el servicio recibido. En esta llamada se le realizan cuatro preguntas relacionadas con cordialidad en la atención, tiempo de espera para ser atendido, calidad de la información recibida y resolución del motivo de comunicación.

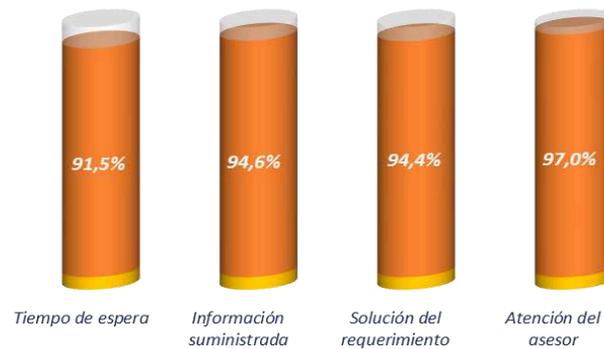
A continuación, se observa la cantidad de respuestas positivas.



### 8.3. Encuesta de satisfacción telefónica.

Una vez finalizada la atención telefónica el usuario tiene la opción de calificar el servicio recibido donde contesta cuatro preguntas relacionadas con cordialidad en la atención, tiempo de espera para ser atendido, calidad de la información recibida y resolución del motivo de comunicación.

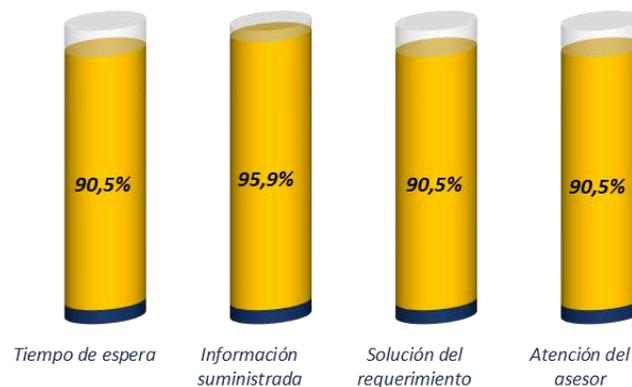
A continuación, se observa la cantidad de respuestas positivas.



### 8.4. Encuesta de satisfacción chat.

Una vez finalizada la interacción con el asesor el usuario tiene la opción de calificar el servicio recibido contestando cuatro preguntas relacionadas con cordialidad en la atención, tiempo de espera para ser atendido, calidad de la información recibida y resolución del motivo de comunicación.

A continuación, se observa la cantidad de respuestas positivas.



## 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 2023, 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 busca identificar la percepción del usuario al momento de recibir la visita por parte del servidor público, para lo cual se consultaron los siguientes aspectos:

- A. El objetivo, alcance y criterios de la auditoría fueron claros.
- B. Se cumplió el objetivo establecido en el plan de auditoría.
- C. Se evidenció un manejo adecuado de canales de comunicación durante la auditoría.
- D. Los resultados de la auditoría se caracterizan por su objetividad, valor agregado y asesoría.
- E. Existe coherencia entre la metodología definida para el proceso del auditor y el alcance planteado
- F. El desarrollo del proceso de auditoría en términos generales es adecuado.
- G. El auditor presentó oportunamente el plan de auditoría, especificando el objetivo, alcance y criterios
- H. El auditor evidenció preparación previa de la auditoría, demostrando conocimiento del proceso auditado (actividades, documentación y funcionamiento del proceso)
- I. Se cumplieron los tiempos programados en el plan de auditoría
- J. Las novedades reportadas por el auditor fueron evidenciadas objetivamente.
- K. Durante la auditoría las preguntas realizadas fueron claras y precisas
- L. El auditor trató con respeto y ecuanimidad a los auditados.
- M. El auditor brindó espacios de comunicación para que el auditado expresara su opinión.

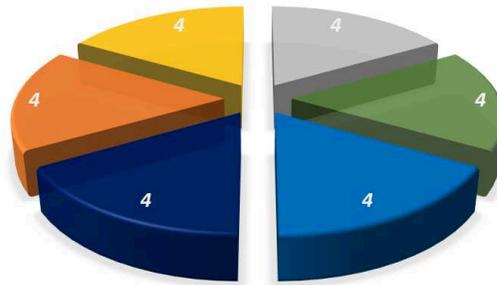
Frente a su metodología se realizó contacto telefónico posterior a la auditoría donde se informó al usuario que la escala de calificación sería tomada de 1 a 4 para cada uno de los 13 ítems a evaluar para cada uno de los auditores.

La siguiente tabla muestra las equivalencias en nota para la calificación dada:

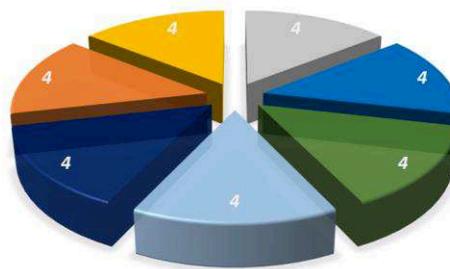
- Excelente (4)
- Bueno (3)
- Regular (2)
- Malo (1)

En las siguientes gráficas observamos las sociedades portuarias que calificaron todos los ítems con 4 (excelente)



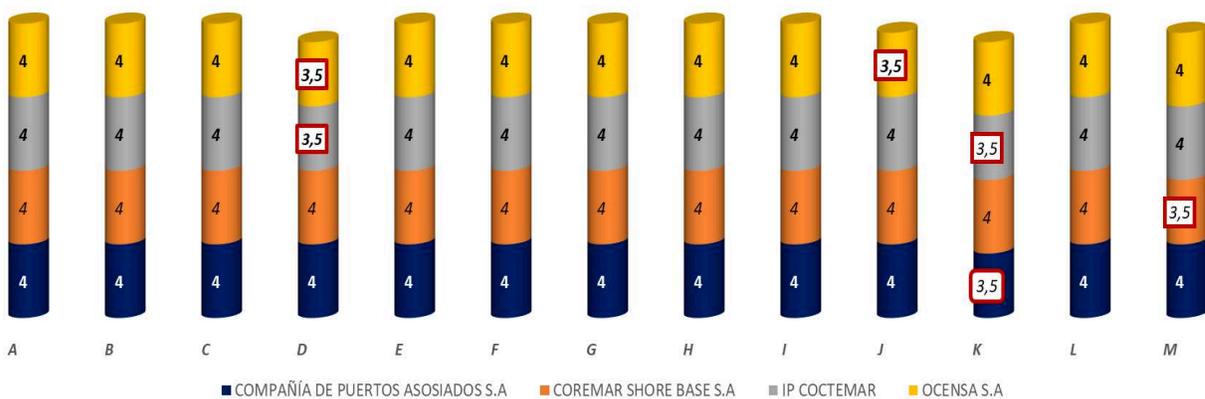


■ ALGRANEL S.A ■ CENIT. TERMINAL COVEÑAS ■ CENIT. TUMACO ■ CHEVRON ■ ECOPETROL ■ GRUPO PORTUARIO



■ MARDIQUE ■ OLEFINAS Y DERIVADOS ■ PUERTO NACIONAL ■ S.P PUERTOS DEL CARIBE  
■ S.P. PUERTO BUENAVISTA ■ SOCIEDAD PORTUARIA PUERTO BAHIA ■ ZONA FRANCA ARGOS

Y la siguiente grafica muestra las oportunidades de mejora que tiene el proceso.



**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

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

Conmutador (+57)601 220 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V4



Finalmente, 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,

Técnico de Servicios **NORA ELENA CARRANZA ALBARRACÍN**  
Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana  
Grupo de Coordinación General

