

OFICIO INTERNO

No. 220800R MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC

Bogotá, D. C., 22 de abril de 2024

Expediente No. 2343/2024/OFINT

Capitán de Navío

GERMAN AUGUSTO ESCOBAR OLAYA

Coordinador General Dimar

ASUNTO: Informe interno Área de Servicio y Participación Ciudadana, I trimestre 2024

Con toda atención me permito dar a conocer el informe del Área de 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 enero al 31 de marzo de 2024.

1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)

Se evidencia un aumento del 9,2% en las peticiones recibidas con relación al IV trimestre de 2023, para un total de 1418 peticiones recibidas en el I trimestre de 2024.

| II trimestre 2023 | III trimestre 2023 | IV trimestre 2023 | I trimestre 2024 |
|----------------------|-----------------------|----------------------|---------------------|
| 1217 | 1476 | 1299 | 1418 |

1.1 Modalidad de petición.

Las modalidades de petición con mayor participación son las catalogadas como peticiones interés general o particular con un 34,63%, seguido de peticiones de documentos y de información con una participación del 31,10%. y peticiones entre autoridades con un 25,95%.

| Tipo de petición | Total | % |
|---|-------|--------|
| Interés general o particular | 496 | 34,98% |
| Peticiones de documentos y de información | 437 | 30,82% |
| Peticiones entre Autoridades | 368 | 25,95% |
| Denuncia | 69 | 4,87% |



Identificador Qz2i XB/c IDXc I/HR FCyA oQoR hJY=

| | | |
|----------------------|-------------|-------------|
| Reclamo | 36 | 2,54% |
| Consulta | 8 | 0,56% |
| Queja | 2 | 0,14% |
| Sugerencia | 1 | 0,07% |
| Felicitación | 1 | 0,07% |
| Total general | 1418 | 100% |

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

| Tipo de petición | Cantidad | % |
|---|------------|---------------|
| Interés general o particular | 495 | 34,91% |
| Reconocimiento de un Derecho | 401 | 28,28% |
| Estado del trámite | 81 | 5,71% |
| Sin Subtipo | 9 | 0,63% |
| Información General | 3 | 0,21% |
| Fallas en los canales de comunicación | 1 | 0,07% |
| Peticiones de documentos y de información | 438 | 30,89% |
| Información General | 260 | 18,34% |
| Documentos | 101 | 7,12% |
| Requisitos del trámite | 71 | 5,01% |
| Normatividad | 3 | 0,21% |
| Sin Subtipo | 3 | 0,21% |
| Peticiones entre Autoridades | 367 | 25,88% |
| Sin Subtipo | 367 | 25,88% |
| Denuncia | 71 | 5,01% |
| Presunta violación a las normas de la marina mercante | 44 | 3,10% |
| Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar | 26 | 1,83% |
| Sin Subtipo | 1 | 0,07% |
| Reclamo | 36 | 2,54% |
| Demora en el tiempo de entrega del trámite | 19 | 1,34% |
| Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial | 16 | 1,13% |
| Sin Subtipo | 1 | 0,07% |



| Consulta | 7 | 0,49% |
|---|------|-------|
| Sin Subtipo | 6 | 0,42% |
| Información General | 1 | 0,07% |
| Queja | 2 | 0,14% |
| Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario | 2 | 0,14% |
| Sugerencia | 1 | 0,07% |
| A la Entidad | 1 | 0,07% |
| Felicitación | 1 | 0,07% |
| A un funcionario | 1 | 0,07% |
| Total general | 1418 | 100% |

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 la respuesta de las peticiones corresponden a: Área de Servicio y Participación Ciudadana (ASEPAC) con el 26,66%, seguido por Subdirección de Marina Mercante dependencia Naves (SUBMER-NAVES) 22,85%, y en tercer lugar la Capitanía de Puerto de Cartagena (CP05) con un 12,34% de las gestiones realizadas. De igual forma se registra la participación de las demás dependencias con su correspondiente cantidad y porcentaje de participación.

| Dependencia | Petición | | Denuncia | | Reclamo | | Consulta | | Queja | | Felicitación | | Sugerencia | | TOTAL | |
|-------------|----------|--------|----------|-------|---------|-------|----------|-------|-------|-------|--------------|-------|------------|-------|-------|--------|
| ASEPAC | 369 | 26,02% | 6 | 0,42% | 1 | 0,07% | 1 | 0,07% | 1 | 0,07% | | 0,00% | | 0,00% | 378 | 26,66% |
| ASIMPO | 14 | 0,99% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 14 | 0,99% |
| CCCP | 3 | 0,21% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 3 | 0,21% |
| CIOH | 11 | 0,78% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 11 | 0,78% |
| CP01 | 51 | 3,60% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 51 | 3,60% |
| CP02 | 10 | 0,71% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 10 | 0,71% |
| CP03 | 21 | 1,48% | 3 | 0,21% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 24 | 1,69% |
| CP04 | 68 | 4,80% | 15 | 1,06% | 5 | 0,35% | 1 | 0,07% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 89 | 6,28% |
| CP05 | 130 | 9,17% | 32 | 2,26% | 13 | 0,92% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 175 | 12,34% |
| CP06 | 5 | 0,35% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 5 | 0,35% |
| CP07 | 34 | 2,40% | 1 | 0,07% | 2 | 0,14% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 37 | 2,61% |
| CP08 | 22 | 1,55% | 3 | 0,21% | 1 | 0,07% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 26 | 1,83% |
| CP09 | 34 | 2,40% | 7 | 0,49% | 2 | 0,14% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 43 | 3,03% |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-------------|---------------|-----------|--------------|-----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|-------------|-------------|
| CP10 | 2 | 0,14% | 2 | 0,14% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 4 | 0,28% | | | | |
| CP11 | 1 | 0,07% | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1 | 0,07% | | | | |
| CP12 | 1 | 0,07% | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1 | 0,07% | | | | |
| CP14 | 1 | 0,07% | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1 | 0,07% | | | | |
| GLEMAR | 10 | 0,71% | | 0,00% | 0,00% | 1 | 0,07% | 1 | 0,07% | 0,00% | 0,00% | 12 | 0,85% | | | |
| GRUDHU | 22 | 1,55% | | 0,00% | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 0,00% | 22 | 1,55% | | | | |
| INRED 4 | 3 | 0,21% | | 0,00% | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 0,00% | 3 | 0,21% | | | | |
| SUBAFIN | 43 | 3,03% | | 0,00% | 1 | 0,07% | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 44 | 3,10% | | | | |
| SUBDEMAR | 15 | 1,06% | | 0,00% | 1 | 0,07% | 2 | 0,14% | | 0,00% | 0,00% | 18 | 1,27% | | | |
| SUBDEMAR-LITORALES | 14 | 0,99% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 14 | 0,99% | | | | |
| SUBMERC | 4 | 0,28% | | 0,00% | | 0,00% | 2 | 0,14% | | 0,00% | 1 | 0,07% | 7 | 0,49% | | |
| SUBMERC- EMPRESAS | 5 | 0,35% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 5 | 0,35% | | |
| SUBMERC-GENTEDEMAR | 63 | 4,44% | | 0,00% | 8 | 0,56% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 71 | 5,01% | | |
| SUBMERC-NAVES | 321 | 22,64% | | 0,00% | 1 | 0,07% | 2 | 0,14% | | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 324 | 22,85% | | |
| SUBMERC-TRANSPORTE | 13 | 0,92% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 13 | 0,92% | | |
| INRED 3 | 4 | 0,28% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 4 | 0,28% | | |
| GRUCOG | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,07% | | 0,00% | 1 | 0,07% | | |
| SEMAB | 1 | 0,07% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,07% | | |
| GRASI | 1 | 0,07% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,07% | | |
| GRUPO PLANEACIÓN | 1 | 0,07% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,07% | | |
| CP16 | 1 | 0,07% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,07% | | |
| GRUINCO | 2 | 0,14% | | 0,00% | 1 | 0,07% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 3 | 0,21% | | |
| Total, general | 1300 | 91,68% | 69 | 4,87% | 36 | 2,54% | 9 | 0,63% | 2 | 0,14% | 1 | 0,07% | 1 | 0,07% | 1418 | 100% |

1.3. Modalidad de petición por asunto / tema.

Dentro de las modalidades de petición por asunto tenemos la siguiente participación: Naves con el 38,50%, seguido por Gente de Mar con un 17,35% y en tercer lugar asuntos de Litorales con un 12,27% 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 | 546 | 38,50% |
| Gente de Mar | 246 | 17,35% |
| Litorales | 174 | 12,27% |
| Información General de la Entidad | 91 | 6,42% |
| Servicios en Línea y Canales de Comunicación | 79 | 5,57% |
| Administrativo y Financiero | 72 | 5,08% |





Identificador QzZi XB/c IDXc I/HR FCyA oQoR hJY=

| | | |
|---|-------------|-------------|
| Empresas | 51 | 3,60% |
| Control de Tráfico Marítimo | 43 | 3,03% |
| Investigación Científica Marítima | 40 | 2,82% |
| Transporte Marítimo y Fluvial Internacional | 30 | 2,12% |
| Desarrollo Humano | 27 | 1,90% |
| Certificación de Envases de Mercancías Peligrosas | 6 | 0,42% |
| Señalización Marítima | 6 | 0,42% |
| Atención al usuario | 3 | 0,21% |
| Protección del Medio Marino | 2 | 0,14% |
| Protección Marítima (PBIP) | 2 | 0,14% |
| Total general | 1418 | 100% |

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 | 1141 | 80,47% |
| Sitio Web (Sede Electrónica) | 117 | 8,25% |
| Presencial | 97 | 6,84% |
| Línea Gratuita | 40 | 2,82% |
| Chat | 12 | 0,85% |
| Empresas de mensajería | 11 | 0,78% |
| Total general | 1418 | 100% |

A continuación, se presentan las peticiones que fueron resueltas al momento de la atención y que por su naturaleza no requirieron radicación en el Sistema de Atención a Peticiones. Para el trimestre a reportar se genera un aumento del 13,8% para el número de atenciones con relación a las 7815 atenciones registradas para el IV trimestre de 2023.





| Medio de recepción | Cantidad | % |
|----------------------|-------------|-------------|
| Atención presencial | 6920 | 77,80% |
| Call Center | 1493 | 16,78% |
| Otros (chat) | 482 | 5,42% |
| 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% |
| Total | 8895 | 100% |

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 | 496 | 6 | 7 | 7 |
| Peticiones de documentos y de información | 437 | 16 | 1 | 3 |
| Peticiones entre Autoridades | 368 | 5 | 1 | 6 |
| Denuncia | 69 | 3 | 2 | 5 |
| Reclamo | 36 | 3 | 1 | 7 |
| Consulta | 8 | 1 | 1 | 7 |
| Queja | 2 | | | 4 |
| Sugerencia | 1 | | | 1 |
| Felicitación | 1 | | | 9 |
| Total general | 1418 | 34 | 2,17 | 5,4 |

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

| Dependencia/Unidad | Peticiones recibidas | Cuenta de vencimiento | % vencimiento |
|--------------------|----------------------|-----------------------|---------------|
| GRUINCO | 3 | 1 | 33,33% |
| INRED 3 | 4 | 1 | 25,00% |
| SUBDEMAR | 18 | 4 | 22,22% |
| CP08 | 26 | 5 | 19,23% |





Identificador QzZi XB/c IDXc I/HR FCyA oQoR hJY=

| | | | |
|----------------------|-------------|-----------|-------------|
| ASIMPO | 14 | 2 | 14,29% |
| CP07 | 37 | 4 | 10,81% |
| GRUDHU | 22 | 2 | 9,09% |
| SUBMERC-TRANSPORTE | 13 | 1 | 7,69% |
| SUBDEMAR-LITORALES | 14 | 1 | 7,14% |
| CP04 | 89 | 3 | 3,37% |
| CP09 | 43 | 1 | 2,33% |
| CP01 | 51 | 1 | 1,96% |
| CP05 | 175 | 2 | 1,14% |
| ASEPAC | 378 | 4 | 1,06% |
| SUBMERC-NAVES | 324 | 2 | 0,62% |
| SUBMERC-GENTEDEMAR | 71 | | 0,00% |
| SUBMERC- EMPRESAS | 5 | | 0,00% |
| SUBMERC | 7 | | 0,00% |
| SUBAFIN | 44 | | 0,00% |
| SEMAB | 1 | | 0,00% |
| INRED 4 | 3 | | 0,00% |
| GRUPO PLANEACIÓN | 1 | | 0,00% |
| GRUCOG | 1 | | 0,00% |
| GRASI | 1 | | 0,00% |
| GLEMAR | 12 | | 0,00% |
| CP16 | 1 | | 0,00% |
| CP14 | 1 | | 0,00% |
| CP12 | 1 | | 0,00% |
| CP11 | 1 | | 0,00% |
| CP10 | 4 | | 0,00% |
| CP06 | 5 | | 0,00% |
| CP03 | 24 | | 0,00% |
| CP02 | 10 | | 0,00% |
| CIOH | 11 | | 0,00% |
| CCCP | 3 | | 0,00% |
| Total general | 1418 | 34 | 2,4% |

El tiempo de respuesta de las peticiones vencidas se encuentra en un promedio de 2,4 días, esto significa que, en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos se están resolviendo aproximadamente en 2 días posteriores al vencimiento.

1.7 Quejas y reclamos.

1.7.1 Quejas y reclamos por dependencia o unidad.



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

Conmutador (+57) 601 220 0490.

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

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

A2-00-FOR-015-V4

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 | 13 | 13 |
| SUBMERC- GENTEDEMAR | 0 | 8 | 8 |
| CP04 | 0 | 5 | 5 |
| ASEPAC | 1 | 1 | 2 |
| CP07 | 0 | 2 | 2 |
| CP09 | 0 | 2 | 2 |
| SUBDEMAR | 0 | 1 | 1 |
| SUBMERC- NAVES | 0 | 1 | 1 |
| CP08 | 0 | 1 | 1 |
| GRUINCO | 0 | 1 | 1 |
| GLEMAR | 1 | 0 | 1 |
| SUBAFIN | 0 | 1 | 1 |
| Total general | 2 | 36 | 38 |

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 |
|--|----------|-----------|---------------|
| Demora en el tiempo de entrega del trámite | 0 | 19 | 19 |
| Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial | 0 | 15 | 15 |
| Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario | 2 | 0 | 2 |
| Fallas en los canales de comunicación | 0 | 1 | 1 |
| Sin Subtipo | 0 | 1 | 1 |
| Total general | 2 | 36 | 38 |

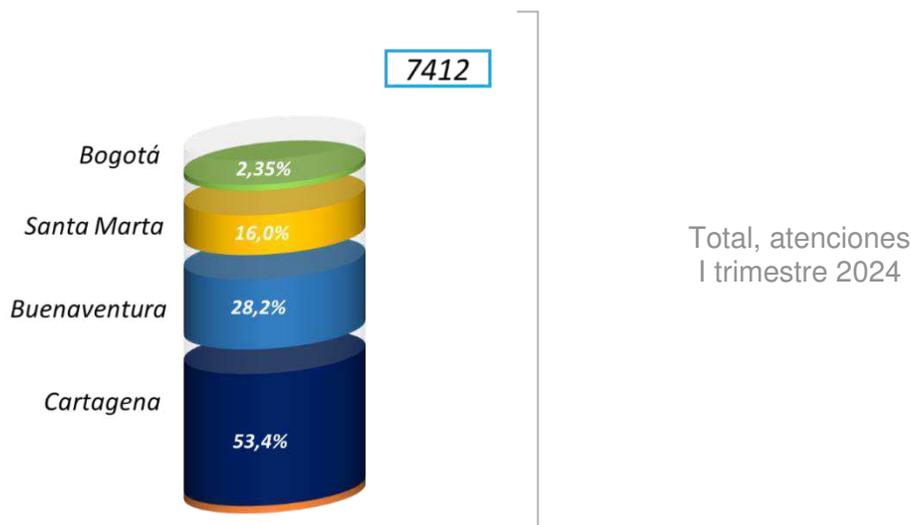


Identificador QzZi XB/c IDXc I/HR FCyA qQoR hJY=

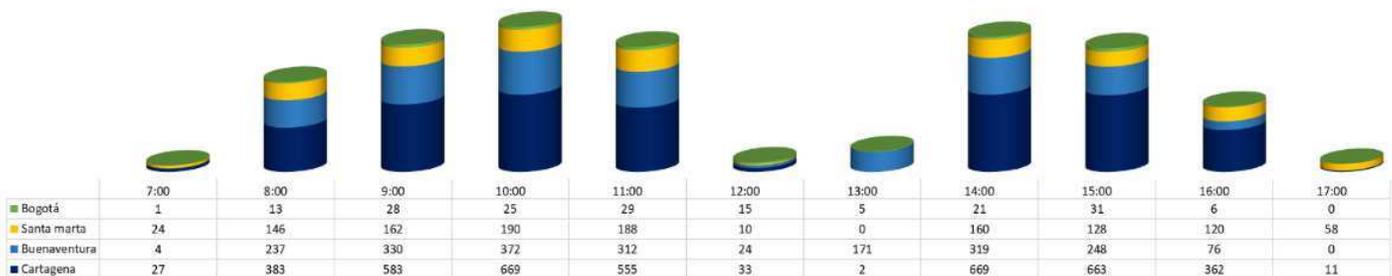
2. Atención presencial

Para el trimestre a reportar, se registran 7412 atenciones a usuarios en las unidades de la entidad, teniendo un aumento del 20,8% sobre el trimestre anterior en el cual hubo 6134 atenciones entre las capitanías de Cartagena, Buenaventura, Santa marta y Bogotá que representan el 100% del total de las atenciones.

Para el rango de atención por hora se encuentra que, el 46,5% de las atenciones totales comprenden 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 37,8%.



Atenciones I trimestre 2024 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 viernes (21,9%), martes (20,9%) y jueves (20,4%) con mayor afluencia, representado en un 63,2% del total de atenciones.

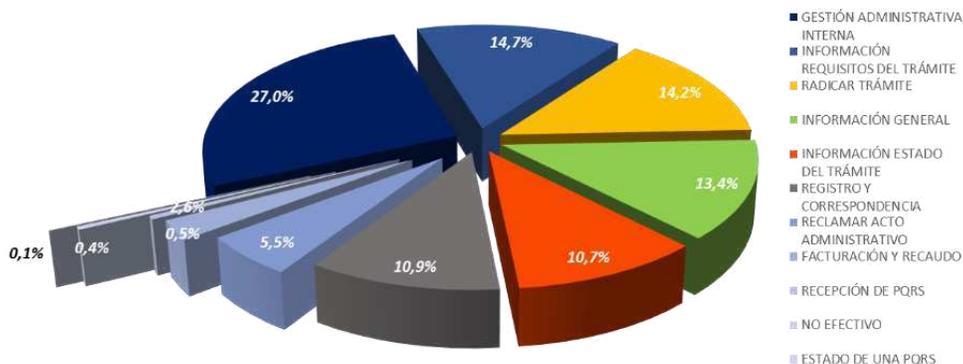
Las capitanías con mayor participación en atenciones son Cartagena, Buenaventura, Santa marta y Bogotá.

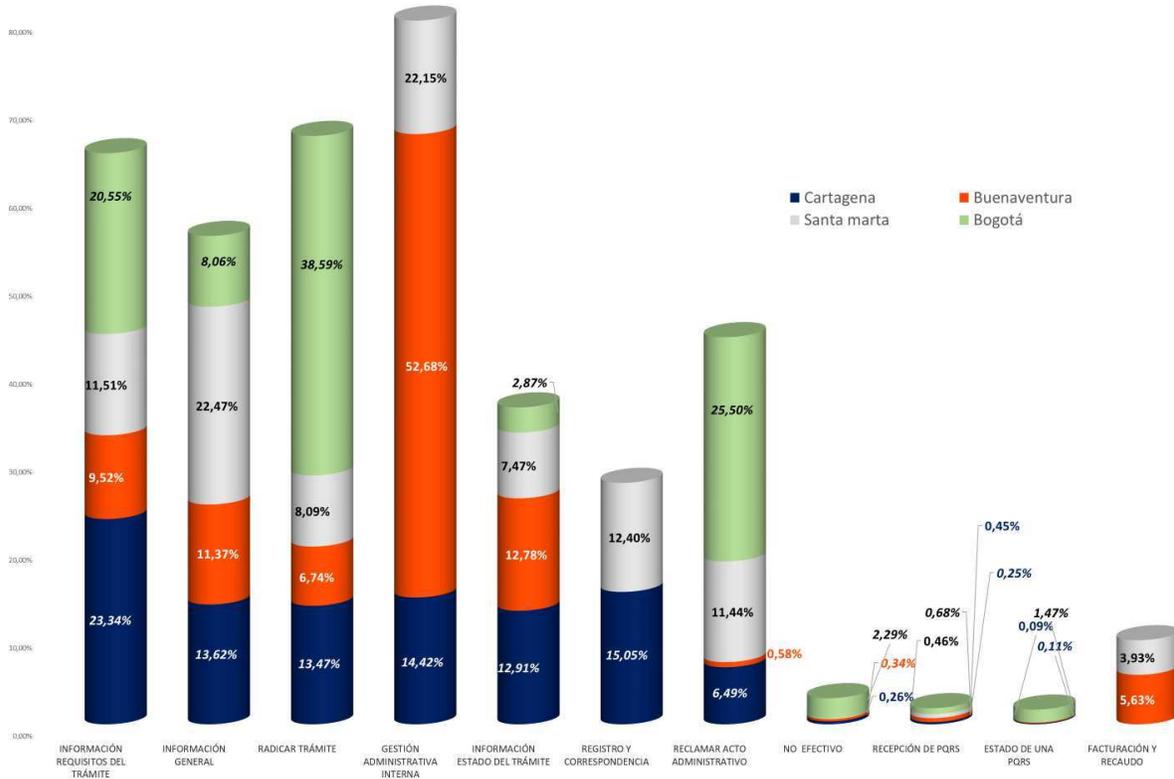


2.2 Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio

El servicio con mayor interacción corresponde Gestiones administrativas internas (entrega de documentos y recepción de documentos) con una participación del 27,0%, seguido por información requisitos del trámite con 14,7%, radicación de un trámite con 14,2% e información general con 13,4%

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





| TRÁMITE | CP05 | CP01 | CP04 | SC |
|------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| INFORMACIÓN REQUISITOS DEL TRÁMITE | 23,34% | 9,52% | 11,51% | 20,55% |
| INFORMACIÓN GENERAL | 13,62% | 11,37% | 22,47% | 8,06% |
| RADICAR TRÁMITE | 13,47% | 6,74% | 8,09% | 38,59% |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA | 14,42% | 52,68% | 22,15% | |
| INFORMACIÓN ESTADO DEL TRÁMITE | 12,91% | 12,78% | 7,47% | 2,87% |
| REGISTRO Y CORRESPONDENCIA | 15,05% | | 12,40% | |
| RECLAMAR ACTO ADMINISTRATIVO | 6,49% | 0,58% | 11,44% | 25,50% |
| NO EFECTIVO | 0,34% | 0,26% | 0,08% | 2,29% |
| RECEPCIÓN DE PQRS | 0,25% | 0,45% | 0,46% | 0,68% |



| | | | | |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| ESTADO DE UNA PQRS | 0,11% | 0,09% | | 1,47% |
| FACTURACIÓN Y RECAUDO | | 5,63% | 3,93% | |
| TOTAL GENERAL | 100% | 100% | 100% | 100% |

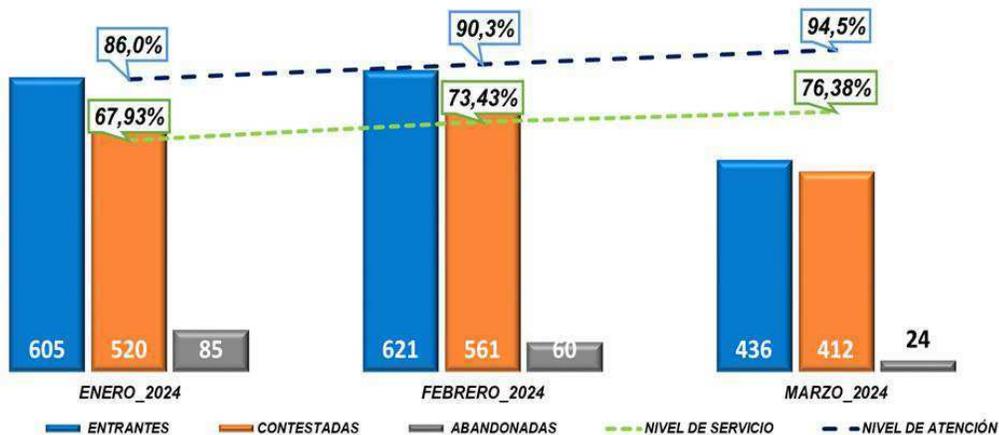
3. Línea de atención al ciudadano

Para el I trimestre de 2024, se presentó un aumento en la cantidad de llamadas atendidas en la línea comparado con el IV trimestre de 2023, pasando 1268 a 1493 atenciones, que representa el 17,7% más interacciones.

Se evidencia para I trimestre de 2024 que, el nivel de atención se mantuvo por encima del 85% quedando para este trimestre en 89,8 %, garantizando la solución en primer contacto con los usuarios, dentro de este trimestre se dio capacitación a nuevo personal para atención en el canal garantizando la solución en el canal al primer contacto, disminuyendo la remarcación de los usuarios y ocupación del canal.

Frente a los tiempos de atención en la línea telefónica con el personal nuevo se garantizó un manejo y acompañamiento de la llamada, permitiendo tener un tiempo promedio de 00:12:37 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.

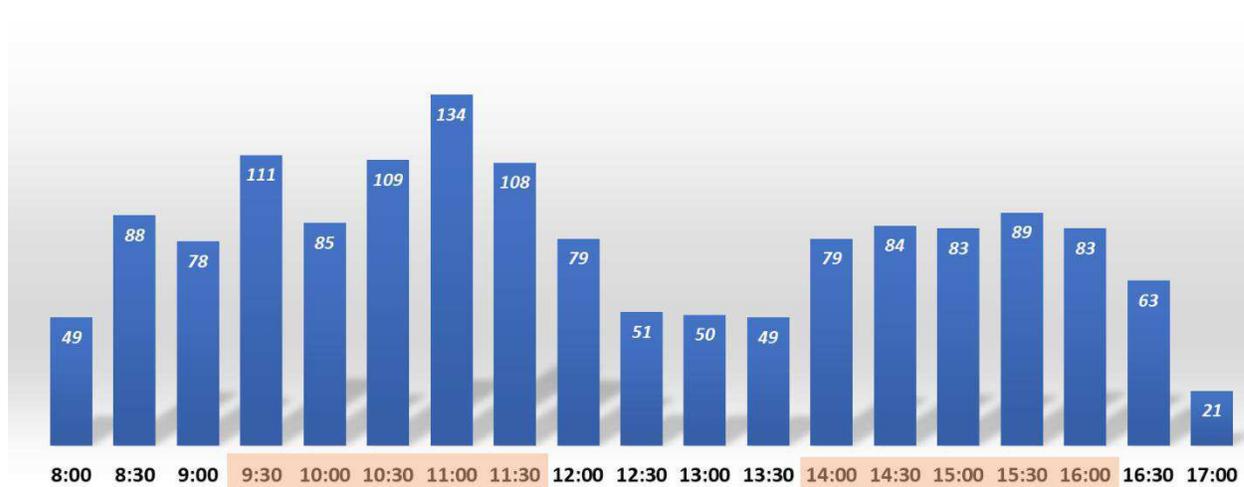
Para el trimestre no se presentó ninguna contingencia frente al canal, lo cual nos permitió tener una mejora en los indicadores a comparación del IV trimestre, el nivel de servicio tuvo una mejora de 8% y nivel de atención tuvo un 17%, adicionalmente el abandono de llamadas presento una disminución en un 33% con respecto al trimestre anterior.



3.1 Tráfico de llamadas

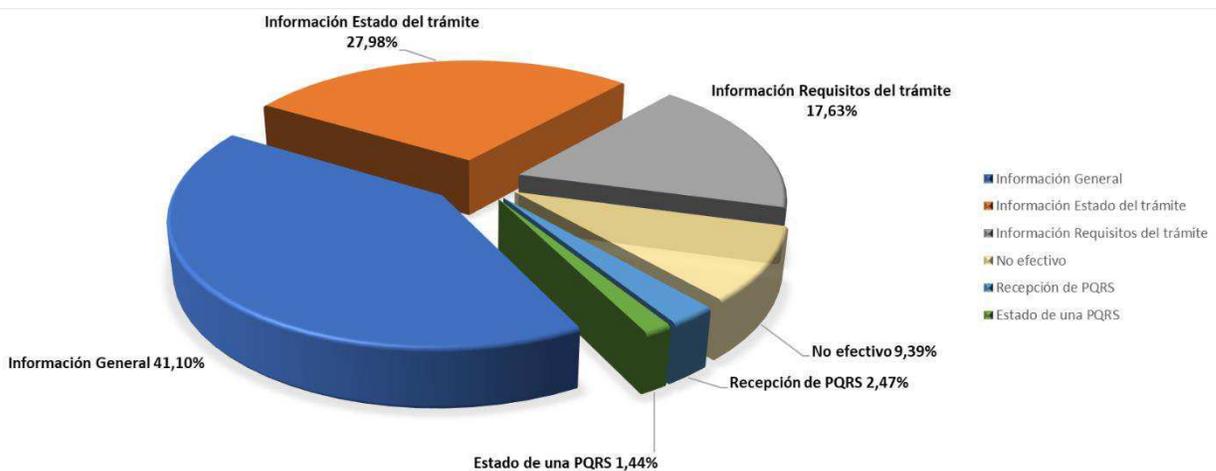
Para el I trimestre de 2024 el mayor flujo de llamadas se segmentó en dos horarios dentro del día. En el primer rango correspondiente a la mañana de 9:30 am a 11:30 am se encontró un 32,9% de gestiones y en el segundo rango de horas en la tarde la mayor comunicación por parte de los usuarios es de 2:00 pm a 4:00 pm con un 25,2% de comunicaciones.

Llamadas atendidas I trimestre 2024



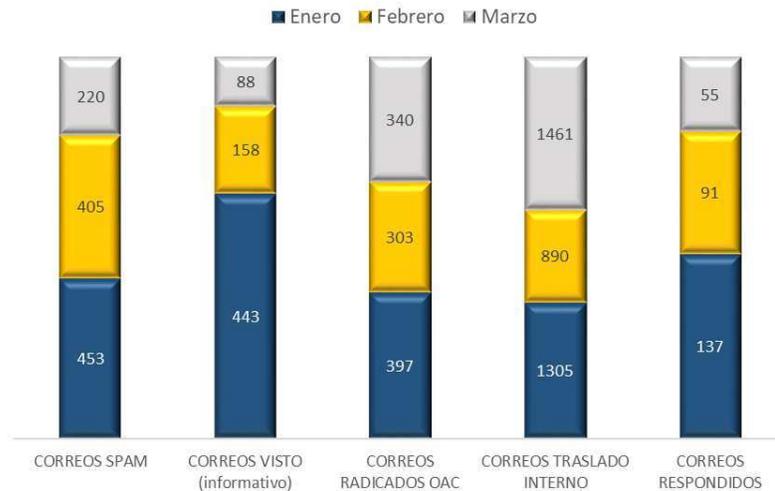
3.2 Tipificación de llamadas por asunto

A continuación, se discriminan por asunto las solicitudes gestionadas a través del canal telefónico donde el 41,1% se relaciona con información general, 27,9% Información estado de trámite, 17,6% Información requisitos del trámite, 9,3% no efectivo donde se relacionan transacciones finalizadas paso a conmutador y llamadas de prueba, 2,4 % recepción de una pqr y 2,0% estado de una pqr.



4. Atención correo institucional

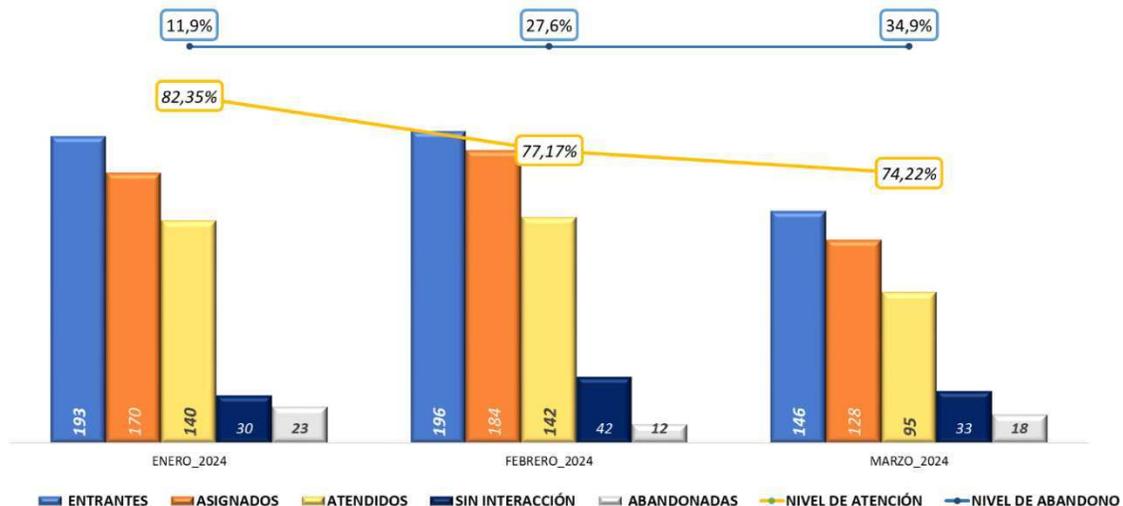
El correo electrónico corresponde a la herramienta de contacto de la Entidad por la cual se reciben los comunicados, novedades, invitaciones o información general la cual es remitida a las dependencias correspondientes, de igual forma es frecuentado por los usuarios para la radicación de peticiones, las cuales se reciben y se radican en el Sistema de Atención a Peticiones de la Entidad. Para el periodo actual se reporta una disminución en el correo institucional del 8% pasando de 7334 a 6746.



5. Atención chat.

5.1 Promedio de solicitudes de conversación por día

Transacciones Chat atendidas I trimestre 2024

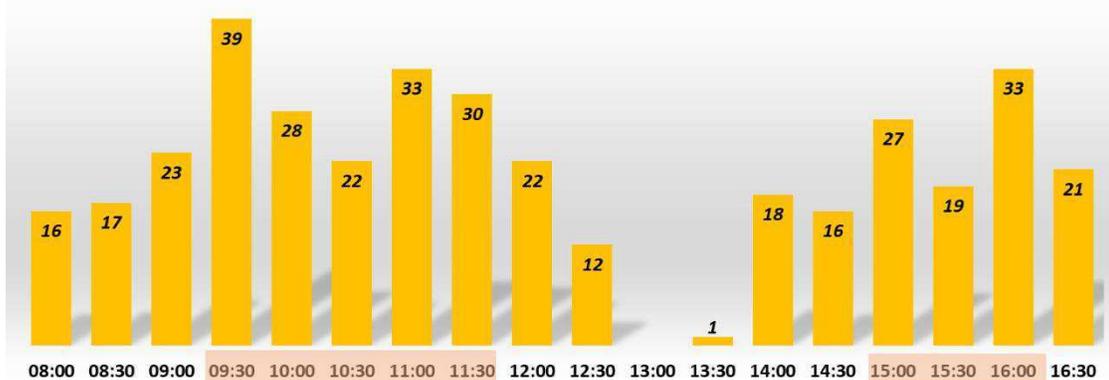


Identificador QzZi XBic IDXc IHR FCyA qQoR hJY=

Para el I trimestre de 2024 se registra un aumento en la cantidad de interacciones ingresadas a nuestros asesores en un 7,8% representadas en 482 interacciones frente a las 447 interacciones del IV trimestre del 2023; dentro del trimestre el mes de marzo presentó el nivel de atención más bajo con un porcentaje del 74,22%, esto se debió a que las interacciones disminuyeron con respecto a los meses anteriores, adicionalmente presentamos novedad en 16 chats que se abandonaron antes de asignarse a un embajador; como acción correctiva generamos una modificación en la cantidad de chats que puede atender el embajador esto con para brindar un mejor servicio a nuestros usuarios.

5.2. Promedio de solicitudes de conversación por hora

Para el I trimestre de 2024 el mayor flujo de contactos se segmentó en dos horarios dentro del día. En el primer rango correspondiente a la mañana de 9:30 am - 11:30 am se encontró un 40,3% de gestiones y en el segundo rango de horas en la tarde la mayor comunicación por parte de los usuarios es de 3:00 pm a 4:00 pm con un 21,0% de comunicaciones.



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

A continuación, se relacionan los trámites radicados por asunto relacionado la cantidad presentada para el I trimestre de 2024 un total de 1359, presentando una disminución de trámites del 8,4% frente a la cantidad del IV trimestre de 2023 un total 1484.

| TRÁMITE | CANTIDAD |
|---|----------|
| Certificado de suficiencia | 510 |
| Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales | 209 |
| Certificado de tradición y libertad de naves y artefactos navales | 186 |



Identificador Qz2i XB/c IDXc I/HR FCyA qQoR hJY=

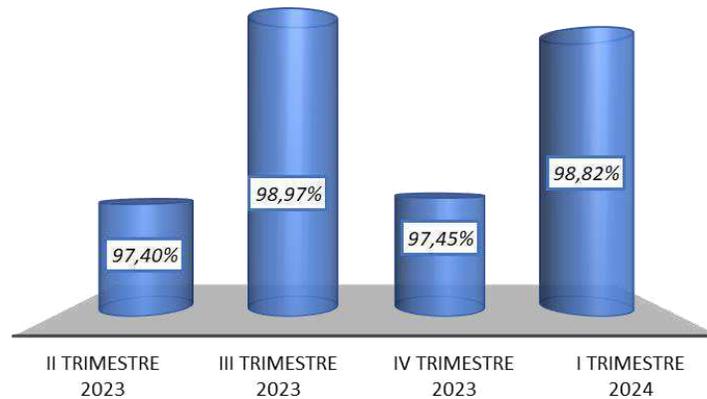
| | |
|---|-------------|
| Prórroga de permiso provisional de permanencia para embarcaciones de recreo o deportivas, de bandera extranjera, en aguas jurisdiccionales colombianas | 143 |
| Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos | 85 |
| Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales | 80 |
| Asignación Número de Identificación del Casco | 43 |
| Solicitud de concesión y/o modificación de concesión en playas marítimas, terrenos de bajamar y/o aguas marítimas, bienes de uso público | 30 |
| Asignación de distintivo de llamada y de identificación del servicio móvil marítimo (MMSI) | 27 |
| Licencia de peritos marítimos | 15 |
| Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima | 13 |
| Cancelación de matrícula de naves y artefactos navales de bandera colombiana | 5 |
| Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos | 4 |
| Autorización de exención del cumplimiento de una regla o norma marítima | 3 |
| Licencia de Practicaje - Licencia de Piloto Práctico | 2 |
| Certificado de dotación (tripulación) mínima de seguridad | 1 |
| Certificado de Matrícula Provisional o Definitiva para Naves y Artefactos Navales | 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. | 1 |
| Permiso Especial de Practicaje | 1 |
| Total general | 1359 |

7. Resultados indicadores de gestión

7.1. Atención oportuna a las peticiones

Para el I trimestre de 2024 se registra un porcentaje de atención oportuna del 98.82%, aumentando el porcentaje del trimestre anterior en un 1,4% 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 día posterior 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 reportarse no se registraron denuncias por presuntos hechos de corrupción.

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 97.1% 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 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:

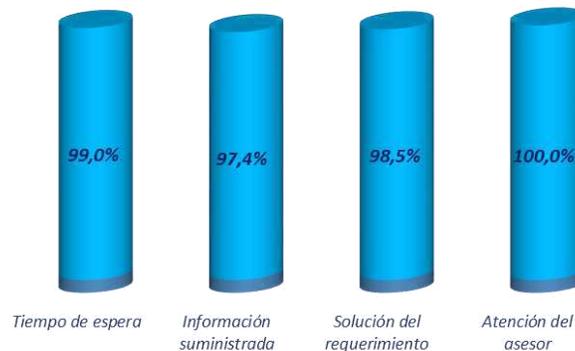
- “Realicé varias peticiones y de dio respuesta en tiempo adecuado y con la información requerido, muchas gracias”
- “Estoy muy agradecido con la atención recibida en la línea 01800 y la pronta respuesta a mi solicitud. Gracias.”
- “Siempre han respondido de manera oportuna, muchas gracias”

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

- “Es complejo acceder a una respuesta a través de este mecanismo que sustituye a una respuesta directa. El link que proporcionan lleva a una página “home” que es muy general, no lleva a una sección específica para encontrar la respuesta, como si lo hace el link de encuesta”
- “Es deficiente la calidad del servicio de información por parte de los funcionarios de la Entidad quienes dan instrucciones erradas y me han hecho perder tiempo y dinero en los trámites, falta claridad sobre los procesos, adicional a ello me han dicho que si necesito agilidad debería pagar un tramitador, lo cual me parece inadecuado cuando en su página ustedes son insistentes en realizar los trámites directamente con la Entidad.”

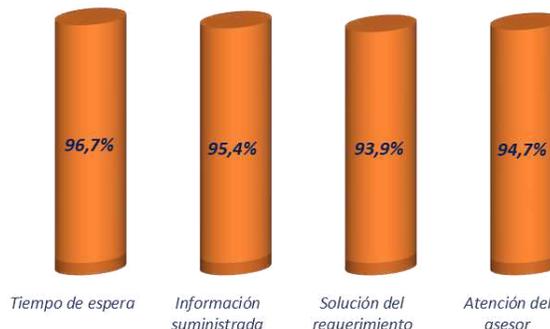
8.2. Encuesta de satisfacción presencial.

Una vez finalizada la atención personal se solicita al usuario que escanee en código QR que se encuentra en cada capitania y en el formulario que se le despliega puede calificar el servicio recibido. En esta encuesta 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.



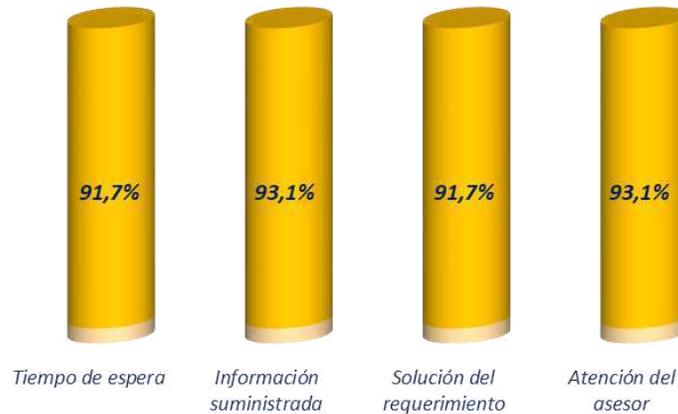
8.3. Encuesta de satisfacción telefónica.

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.



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.



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,



Profesional de Defensa **NORA ELENA CARRANZA ALBARRACÍN**
Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana
Grupo de Coordinación General