

MEMORANDO

(MEM-201701578 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC)

Bogotá D. C., 18 de octubre de 2017

PARA: Capitán de Navío
ESTEBAN URIBE ALZATE
Coordinador Grupo de Coordinación General

DE: Profesional de Defensa
ADRIANA ALARCÓN TORRES
Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana

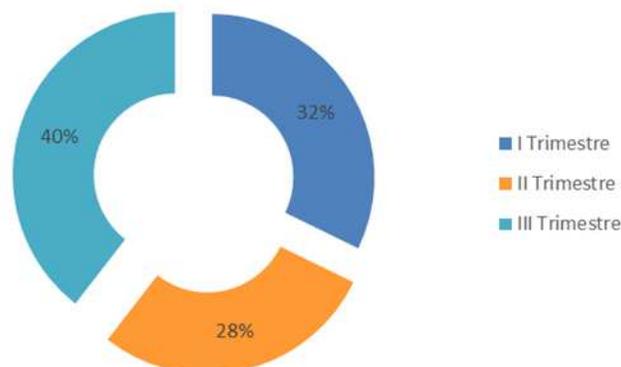
ASUNTO: Informe interno PQRS tercer trimestre 2017

Con toda atención me permito dar a conocer el informe del sistema de atención al ciudadano, comprendido entre el 01 de julio a 30 de septiembre de 2017.

1. PETICIONES RECIBIDAS

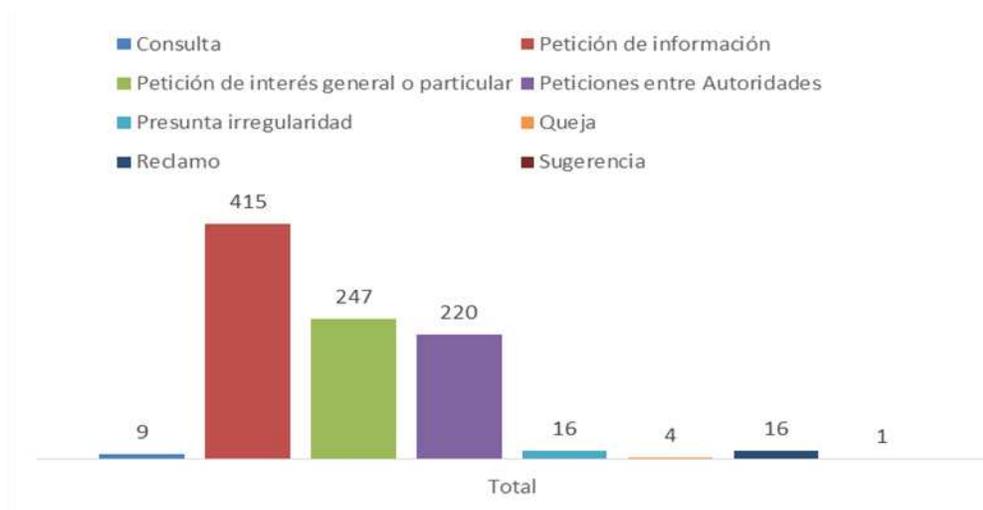
Del 01 de julio al 30 de septiembre de 2017, se registraron en el sistema **928** modalidades de petición, evidenciando un aumento en volumen de peticiones del **39,34%** con respecto al periodo anterior.

A continuación se presenta el comportamiento en volumen de peticiones en la vigencia 2017:



1.1 Tipo 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» con un total de 882 solicitudes.



1.2 Tipo y subtipo de petición

De los tipos de petición que cuentan con subtemas se presentó el siguiente comportamiento en la solicitud de información solicitada por los interesados.

1.2.1 Petición de información



“Consolidemos nuestro país marítimo”

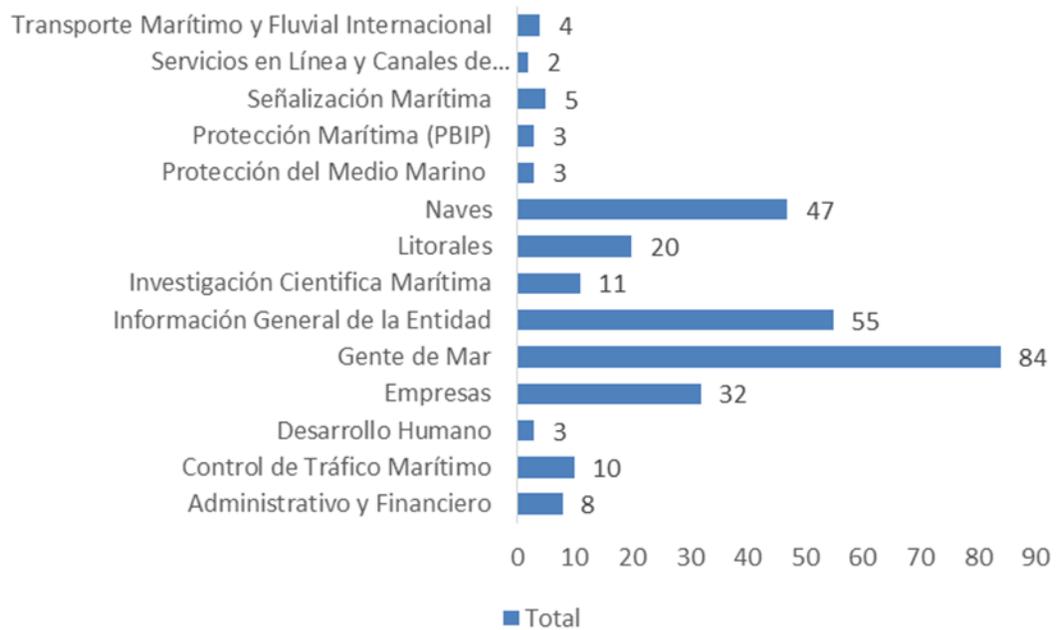
Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>
 OCMm 7GQW MaKT boYC AQYn vvDg ZYM= (Válido indefinidamente)

Documento firmado digitalmente

En el Subtipo de solicitud correspondiente a **información general** se evidencia el mayor volumen en las peticiones clasificadas como **petición de información**, a continuación presentamos el asunto por el cual se clasifican estas PQRS.

Petición de Información Información general



1.2.2 Petición de interés general o particular



“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

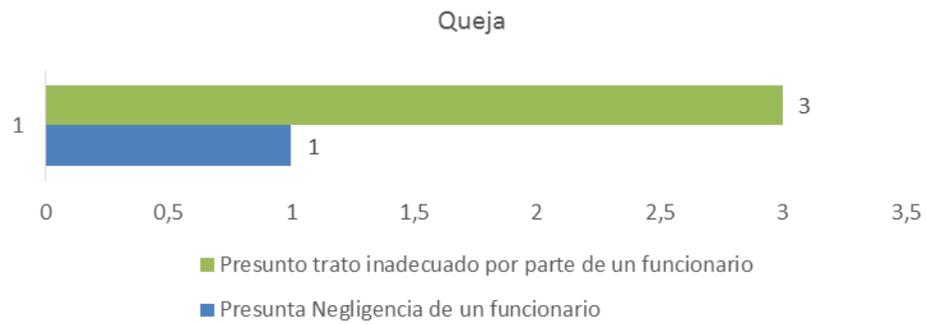
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesonlinea>
 OCMm 7GQW MaKT boYC AQYn vDg ZyM= (Válido indefinidamente)

Documento firmado digitalmente

1.2.3 Presunta irregularidad



1.2.4 Queja



1.2.5 Reclamo

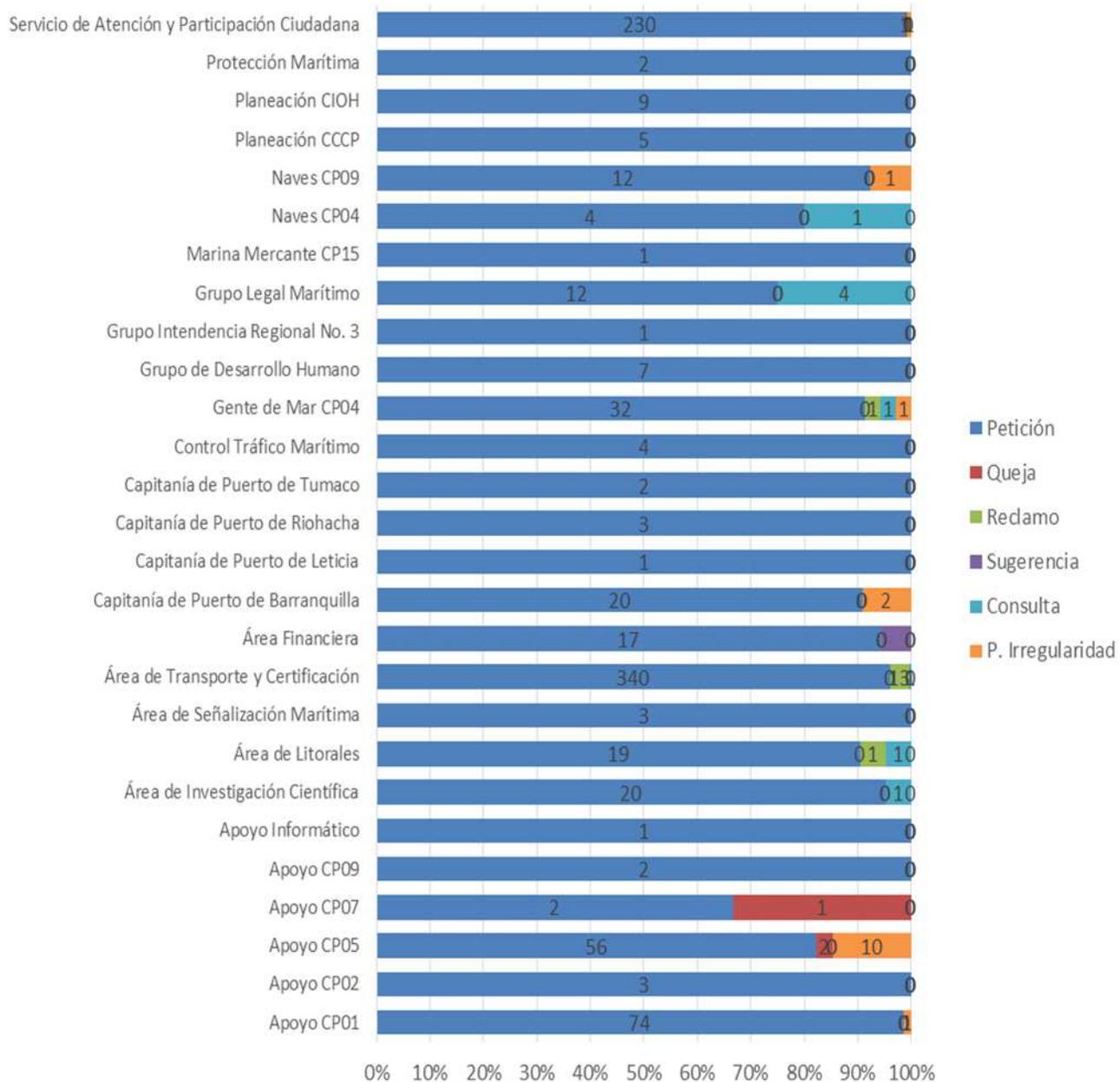


“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
 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/SE-tramitesenlinea>
 OCMlm 7GQW MaKT boYC AQYn vDg ZYM= (Válido indefinidamente)

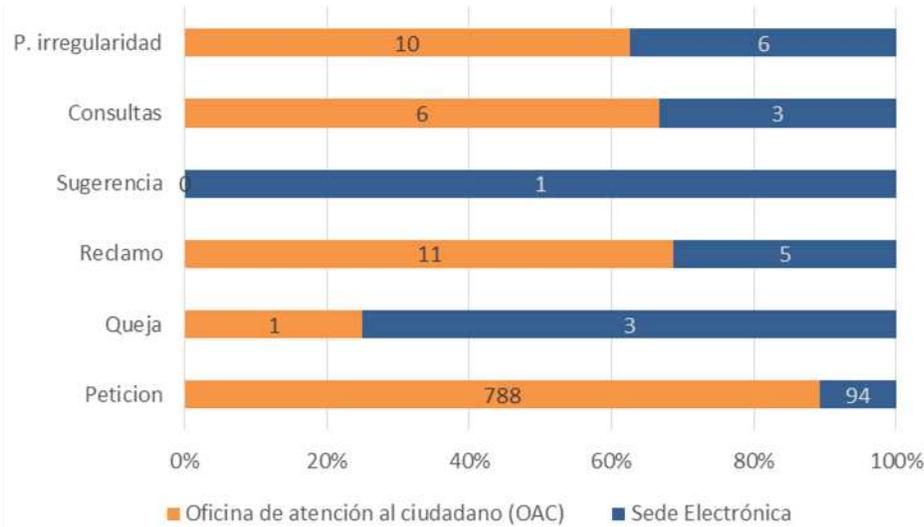
1.3 Modalidad de petición por dependencia



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesonline> (Válido indefinidamente)

Documento firmado digitalmente

1.4 Solicitudes por medio de recepción



1.5 Solicitudes por clase de asunto

Asunto	Consulta	Peticiones	Presunta irregularidad	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Administrativo y Financiero							
Ausencia de atención en los canales de comunicación	0,00%	0	0,00%	0,00%	1	0,11%	1
Documentos	0,00%	4	0,43%	0,00%	0,00%	0,00%	4
Estado del trámite	0,00%	1	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	1
Información General	0,00%	8	0,86%	0,00%	0,00%	0,00%	8
Normatividad	0,00%	1	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	1
Reconocimiento de un Derecho	0,00%	2	0,22%	0,00%	0,00%	0,00%	2
Sin clasificar	0,00%	6	0,65%	0,00%	0,00%	0,00%	6
Control de Tráfico Marítimo							
Información General	0,00%	10	1,08%	0,00%	0,00%	0,00%	10
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0,00%	0	0,00%	3	0,32%	0,00%	3
Reconocimiento de un Derecho	0,00%	9	0,97%	0,00%	0,00%	0,00%	9
Requisitos del trámite	0,00%	1	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	1
Sin clasificar	1	0,11%	1	0,11%	0,00%	0,00%	2
Desarrollo Humano							
Información General	0,00%	3	0,32%	0,00%	0,00%	0,00%	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
 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/SE-tramitesenlinea>

Documento firmado digitalmente



OCMm 7GQW MaKT boYC AQYn vDg ZYM= (Válido indefinidamente)

Reconocimiento de un Derecho		0,00%	3	0,32%		0,00%		0,00%		0,00%	3	0,32%
Empresas												
Documentos		0,00%	2	0,22%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,22%
Estado del trámite		0,00%	12	1,29%		0,00%		0,00%		0,00%	12	1,29%
Fallas en los canales de comunicación		0,00%	0	0,00%		0,00%		0,00%	1	0,11%	1	0,11%
Información General		0,00%	32	3,45%		0,00%		0,00%		0,00%	32	3,45%
Normatividad		0,00%	1	0,11%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,11%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar		0,00%	0	0,00%	1	0,11%		0,00%		0,00%	1	0,11%
Reconocimiento de un Derecho		0,00%	10	1,08%		0,00%		0,00%		0,00%	10	1,08%
Requisitos del trámite		0,00%	11	1,19%		0,00%		0,00%		0,00%	11	1,19%
Sin clasificar		0,00%	12	1,29%		0,00%		0,00%		0,00%	12	1,29%
Gente de Mar												
Demora en el tiempo de entrega del trámite		0,00%	0	0,00%		0,00%		0,00%	6	0,65%	6	0,65%
Documentos		0,00%	8	0,86%		0,00%		0,00%		0,00%	8	0,86%
Estado del trámite		0,00%	23	2,48%		0,00%		0,00%		0,00%	23	2,48%
Fallas en los canales de comunicación		0,00%	0	0,00%		0,00%		0,00%	1	0,11%	1	0,11%
Información General		0,00%	84	9,05%		0,00%		0,00%		0,00%	84	9,05%
Normatividad		0,00%	2	0,22%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,22%
Presunta Negligencia de un funcionario		0,00%	0	0,00%		0,00%	1	0,11%		0,00%	1	0,11%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario		0,00%	0	0,00%		0,00%	2	0,22%		0,00%	2	0,22%
Reconocimiento de un Derecho		0,00%	31	3,34%		0,00%		0,00%		0,00%	31	3,34%
Requisitos del trámite		0,00%	54	5,82%		0,00%		0,00%		0,00%	54	5,82%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial		0,00%	1	0,11%		0,00%		0,00%	4	0,43%	5	0,54%
Información General de la Entidad												
A la Entidad		0,00%	0	0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,11%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Documentos		0,00%	2	0,22%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,22%
Estado del trámite		0,00%	1	0,11%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,11%
Información General		0,00%	55	5,93%		0,00%		0,00%		0,00%	55	5,93%
Normatividad		0,00%	2	0,22%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,22%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar		0,00%	0	0,00%	1	0,11%		0,00%		0,00%	1	0,11%
Reconocimiento de un Derecho		0,00%	16	1,72%		0,00%		0,00%		0,00%	16	1,72%
Requisitos del trámite		0,00%	2	0,22%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,22%
Sin clasificar		0,00%	1	0,11%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,11%
Investigación Científica Marítima												
Estado del trámite		0,00%	1	0,11%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,11%
Información General		0,00%	11	1,19%		0,00%		0,00%		0,00%	11	1,19%
Reconocimiento de un Derecho		0,00%	16	1,72%		0,00%		0,00%		0,00%	16	1,72%
Sin clasificar	1	0,11%	4	0,43%		0,00%		0,00%		0,00%	5	0,54%
Litorales												
Demora en el tiempo de entrega del trámite		0,00%	0	0,00%		0,00%		0,00%	1	0,11%	1	0,11%
Documentos		0,00%	4	0,43%		0,00%		0,00%		0,00%	4	0,43%
Estado del trámite		0,00%	6	0,65%		0,00%		0,00%		0,00%	6	0,65%
Información General		0,00%	20	2,16%		0,00%		0,00%		0,00%	20	2,16%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar		0,00%	0	0,00%	9	0,97%		0,00%		0,00%	9	0,97%
Reconocimiento de un Derecho		0,00%	47	5,06%		0,00%		0,00%		0,00%	47	5,06%
Requisitos del trámite		0,00%	8	0,86%		0,00%		0,00%		0,00%	8	0,86%
Sin clasificar	5	0,54%	4	0,43%		0,00%		0,00%		0,00%	9	0,97%
Naves												
Sin clasificar		0,00%	9	0,97%		0,00%		0,00%		0,00%	9	0,97%
Demora en el tiempo de entrega del trámite		0,00%	0	0,00%		0,00%		0,00%	2	0,22%	2	0,22%
Documentos		0,00%	8	0,86%		0,00%		0,00%		0,00%	8	0,86%
Estado del trámite		0,00%	5	0,54%		0,00%		0,00%		0,00%	5	0,54%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

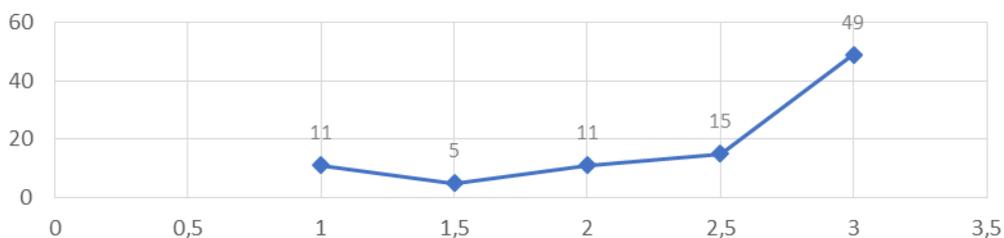
trámite														
Información General		0,00%	47	5,06%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	47	5,06%		
Normatividad		0,00%	1	0,11%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%		
Presunto Hecho de Corrupción		0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%		
Reconocimiento de un Derecho		0,00%	52	5,60%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	52	5,60%		
Requisitos del trámite		0,00%	11	1,19%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	11	1,19%		
Sin clasificar	2	0,22%	183	19,72%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	185	19,94%		
Protección del Medio Marino														
Información General		0,00%	3	0,32%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3	0,32%		
Reconocimiento de un Derecho		0,00%	2	0,22%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2	0,22%		
Protección Marítima (PBIP)														
Documentos		0,00%	1	0,11%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%		
Información General		0,00%	3	0,32%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3	0,32%		
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar		0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%		
Reconocimiento de un Derecho		0,00%	4	0,43%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4	0,43%		
Señalización Marítima														
Estado del trámite		0,00%	1	0,11%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%		
Información General		0,00%	5	0,54%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5	0,54%		
Reconocimiento de un Derecho		0,00%	3	0,32%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3	0,32%		
Requisitos del trámite		0,00%	1	0,11%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%		
Servicios en Línea y Canales de Comunicación														
Información General		0,00%	2	0,22%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2	0,22%		
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario		0,00%	0	0,00%		0,00%	1	0,11%	0,00%	0,00%	1	0,11%		
Requisitos del trámite		0,00%	1	0,11%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%		
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional														
Documentos		0,00%	1	0,11%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%		
Estado del trámite		0,00%	1	0,11%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%		
Información General		0,00%	4	0,43%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4	0,43%		
Reconocimiento de un Derecho		0,00%	1	0,11%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%		
Sin clasificar		0,00%	1	0,11%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%		
Total general	9	0,97%	882	95,04%	16	1,72%	4	0,43%	16	1,72%	1	0,11%	928	100%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

2. EVALUACIÓN DEL SISTEMA POR PARTE DEL CIUDADANO

A continuación se presentan las calificaciones recibidas por los ciudadanos en la encuesta de satisfacción del sistema de atención a peticiones, la cual se remite junto con la respuesta de las peticiones, recibiendo un total de 91 calificaciones dadas de la siguiente manera:



Mes	Encuestas recibidas	Calificación > o = 2.5	Calificación < o 2.5	Calificación promedio
Julio	25	18	7	2,46
Agosto	36	26	10	2,51
Septiembre	30	21	9	2,43
Total	91	65	26	2,47

Frente a las calificaciones inferiores a 2.5, como acción de mejora se efectúa el seguimiento de las encuestas de satisfacción de acuerdo a las observaciones relacionadas por los usuarios.

Las inconformidades más comunes se relacionan con los tiempos de respuesta de los trámites, requisitos de trámites generalmente por los cambios derivados de las enmiendas de manila, e inconvenientes relacionados con la consulta de respuesta a las peticiones donde se evidencia desconocimiento por parte del usuario para la descarga del archivo que contiene la información.

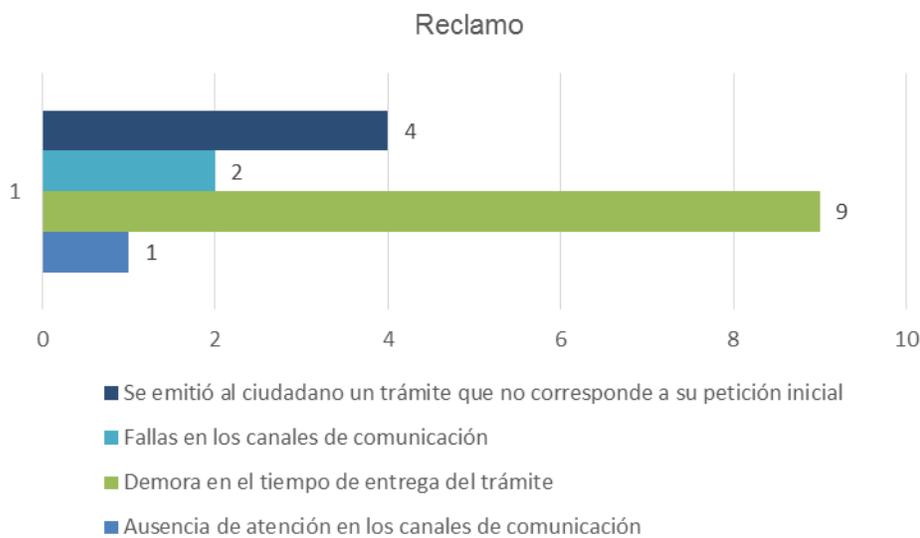
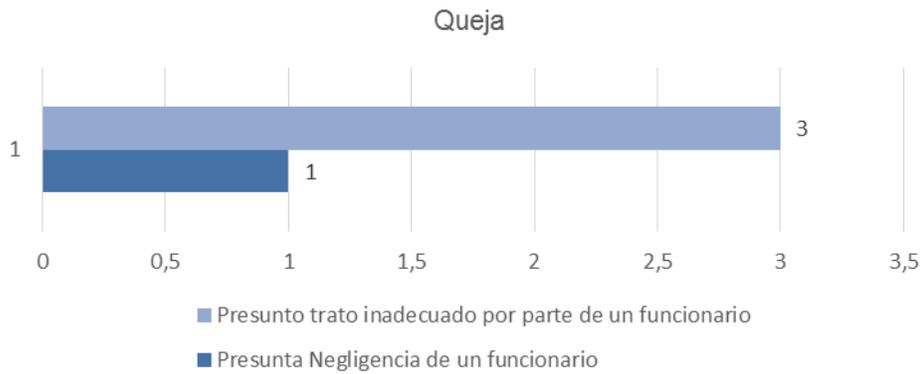
3. INFORME QUEJAS Y RECLAMOS

Tipo	Cantidad
Quejas	4
Reclamos	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
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

3.1 Relación de quejas y reclamos



4. FELICITACIONES RADICADAS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (OAC) Y/O REGISTRO Y CORRESPONDENCIA

Fecha de recibido	Empresa	Usuario remitente	Tema de felicitación
24-07-2017	CWC	Magally Aubad	Hemos recibo la Resolución DIMAR autorizando el buque Pacific Guardian para atender reparación del cable ARCOS-1. A usted, su equipo de trabajo y todo el personal DIMAR que hicieron posible este logro, nuestros más sinceros agradecimientos. Les garantizamos hacer nuestro mejor esfuerzo para reparar a la mayor brevedad, y que las telecomunicaciones de Colombia restablezcan su normalidad en el servicio.

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>
 OCMm 7GQW MaKT boYC AQYn vDg ZYM= (Válido indefinidamente)
 Documento firmado digitalmente

12-07-2017	Asociación Nacional de Pilotos Prácticos de Colombia	Fernando Pareja Valest	Felicitación por designación como Capitán de Puerto de Cartagena Señor Capitán de Navío Pedro Javier Prada Rueda
19-07-2017	Corporación Autónoma Regional del Magdalena	Carlos Francisco Diazgranados Martínez	Agradecimiento especial por la vinculación de la Dirección General Marítima a la III jornada de recolección de residuos posconsumo año 2017 liderado por CORPAMAG
30-06-2017	Alcaldía Distrital de Santa Marta	Aura Herrera Martínez	Agradecimientos a la gestión del área de Litorales por los adelantos efectuados en aras de la preservación de los ecosistemas que conforman el litoral y la implementación del ordenamiento de playas, de acuerdo a las acciones del comité de playas del distrito, el apoyo prestado ha permitido orientar el ordenamiento territorial de la jurisdicción del Distrito de Santa Marta.
29-06-2017	Parques Naturales de Colombia	Luis Alejandro Bastidas Chiquillo	Agradecimiento por el apoyo institucional para la construcción conjunta del ordenamiento de las playas de Bahía Concha, Neguanje y Playa del Muerto

5. RESULTADOS INDICADORES DE GESTIÓN

El tiempo de las peticiones se basa en diez (10) días hábiles para las peticiones de información y documentos; quince (15) días hábiles para las peticiones de interés general o particular (incluye queja, reclamo, sugerencia, presunta irregularidad); y treinta (30) días para las consultas.

Las peticiones vencidas, incluyen todos los estados, menos las desistidas. Las peticiones desistidas no aplican para peticiones vencidas, debido a que el tiempo está de parte del usuario e inhabilitado para la Entidad.

5.1 Atención oportuna a las peticiones

En el periodo objeto de este informe se evidenciaron **38** peticiones vencidas correspondiendo a un porcentaje de vencimiento del **4.09%** sobre el total de peticiones.

5.2 Tiempo promedio de respuesta

Tipo de petición	Total peticiones	Total peticiones vencidas	Tiempo promedio de respuesta	Tiempo promedio de vencimiento
Consulta	9	2	14,33	1,50
Petición de información	415	17	4,34	2,65

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Petición de interés general o particular	247	12	6,66	1,83
Peticiones entre Autoridades	220	3	3,17	1,67
Presunta irregularidad	16	3	12,63	3,67
Queja	4		9,25	
Reclamo	16	1	9,25	17,00
Sugerencia	1		4,00	
Total general	928	38	5,03	2,71

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

Para el periodo a reportar, el 71.43% de los usuarios que respondieron la encuesta, se encuentran satisfechos con el sistema de atención a peticiones.

5.4 Número de denuncias por presuntos hechos de corrupción

Para el periodo a reportar se prestaron 0 casos relacionados con presuntos hechos de corrupción.

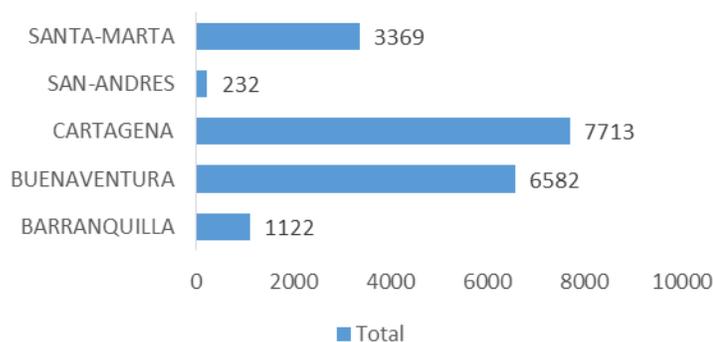
6. ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO (FRONT OFFICE)

El servicio tercerizado, se encuentra contratado para la presente vigencia en las capitanías de puerto de Buenaventura, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, San Andrés y en la Sede Central en Bogotá D. C.

6.1 INFORME DE ATENCIÓN PRESENCIAL - FRONT OFFICE

6.1.1 Volumen de visitas por capitanía de puerto

En el periodo de análisis se presentaron **19018** visitas por parte de los ciudadanos en las unidades de Buenaventura, Barranquilla, Cartagena, San Andrés y Santa Marta, el comportamiento fue el siguiente:

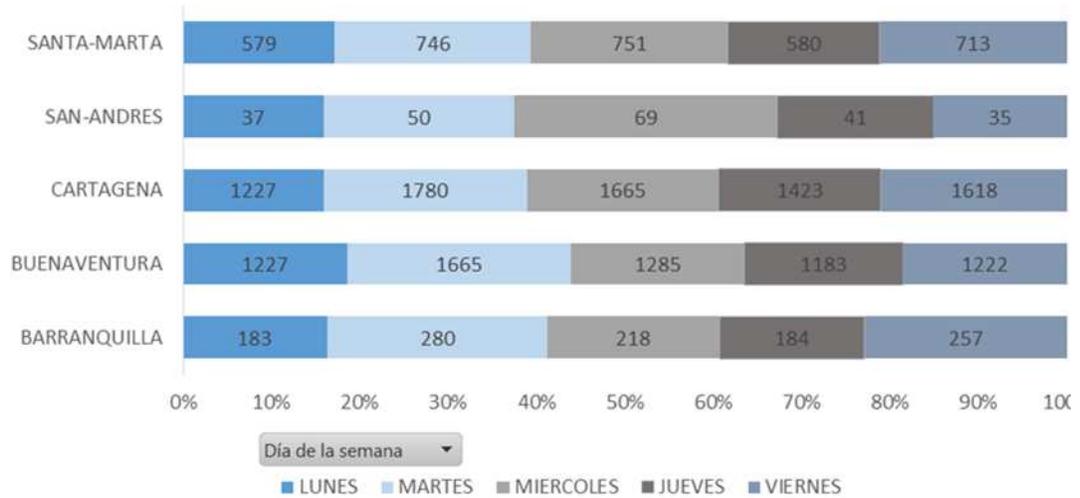


“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

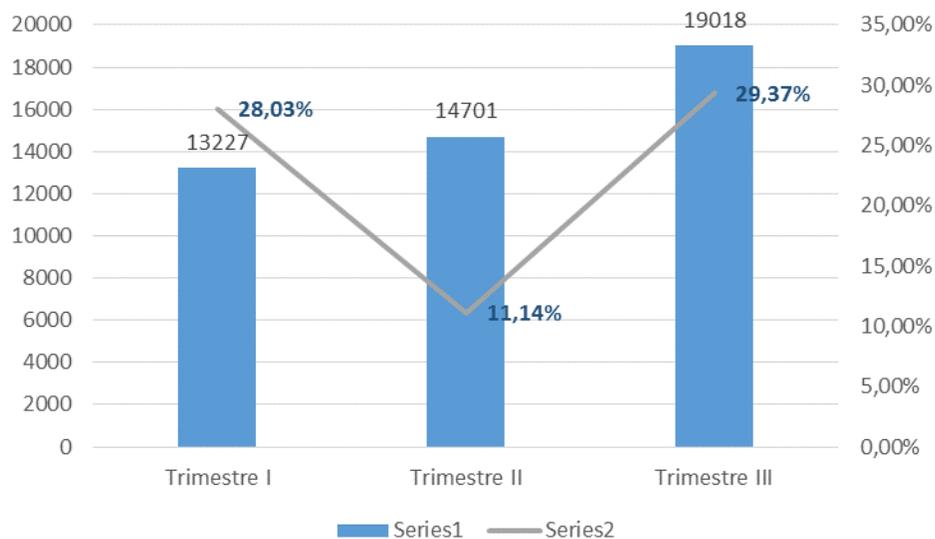
6.1.2 Comportamiento de visitas de acuerdo al día de la semana

Se evidencia que hacia mitad de semana en las unidades se presenta mayor volumen de visitas por parte de los ciudadanos.



6.1.3 Histórico comportamiento total de visitas efectuadas en el mes

A continuación se presenta el comportamiento de visitas en el transcurso del año 2017, con respecto al **II trimestre** se evidencia un aumento del **29,37%**



6.1.4 Comportamiento general de visitas de acuerdo a tipo de servicio

Los temas más comunes por los cuales los usuarios se acercan a las capitanías de puerto son los siguientes:

“Consolidemos nuestro país marítimo”

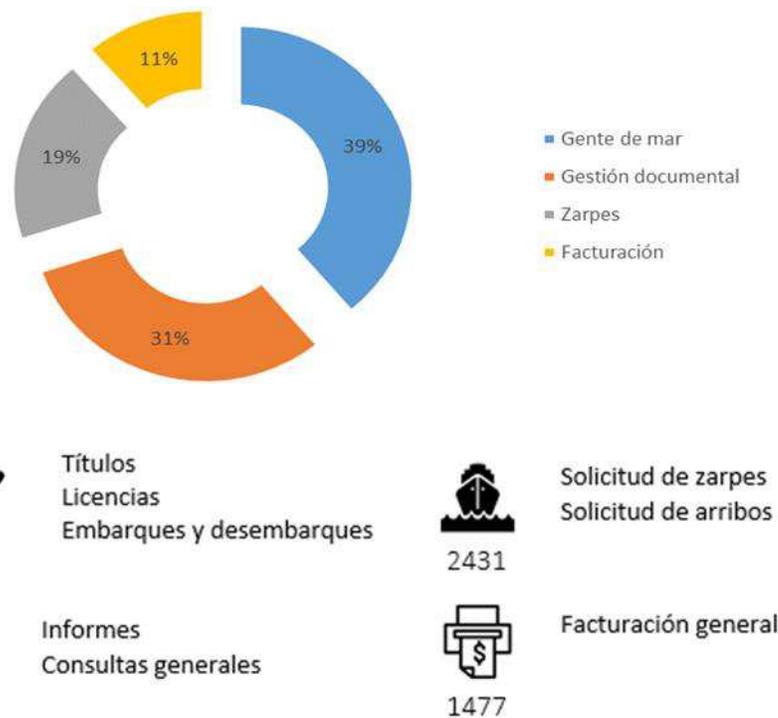
Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

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

OCMm 7GQW MaKT boYC AQYn vDg ZyM= (Válido indefinidamente)



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>
 OCMm 7GQW MaKT boYC AQYn vDg ZYM= (Válido indefinidamente)



6.1.5 Comportamiento tiempo de espera

Dentro del tiempo de espera ideal para que un usuario sea atendido de acuerdo al volumen de visitas en general, se encuentra establecido un lapso de 20 minutos, el siguiente es el comportamiento de tiempos de espera.

Validación	%	Total turnos
% de cumplimiento tiempo de espera	70,58%	12358
% de incumplimiento tiempo de espera	29,42%	5152
Total visitas	100%	17510

Dentro de los turnos que cumplen con el tiempo de espera establecido, el usuario tiene un tiempo promedio de espera de 5 minutos con 34 segundos.

Los temas en los cuales los usuarios toman más tiempo para ser recibidos por el asesor de servicio son los siguientes:

Barranquilla: Facturación preferencial: 00:07:15 Facturación: 00:06:50	Buenaventura: Zarpes y arribos nacionales: 00:08:11 Multas preferencial: 00:06:50
---	--

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

 **Cartagena:**
Asesores de servicio: 00:07:37
Facturación preferencial: 00:06:20

 **Santa Marta:**
Litorales: 00:11:37
Control Tráfico M pref: 00:08:24

 **San Andrés**
Gente de mar: 00:04:04
Gente de mar pref: 00:03:39

Los turnos en espera que no cumplieron con el tiempo establecido de 20 minutos contaron con un tiempo de **01:26:39** en los cuales los usuarios debieron permanecer en sala para ser atendidos. El incumplimiento de tiempo sobre el estipulado corresponde a **01:06:39**.

Promedio de incumplimiento por unidad:

 **Barranquilla:**
02:20:53

 **Buenaventura:**
01:07:31

 **Cartagena:**
01:13:30

 **Santa marta:**
01:33:17

 **San Andrés:**
00:58:05

Este comportamiento requiere de revisión, ya que esto puede deberse a un mal uso del sistema de turnos por parte de los asesores (front y funcionarios).

6.1.6 Comportamiento tiempo de atención

El tiempo de atención ideal de acuerdo al volumen de visitas en general se encuentra establecido en un periodo de tiempo entre 2 minutos y treinta minutos. A continuación presentamos tabla de comportamiento de tiempos de atención.

Validación	%	Total turnos
% de cumplimiento tiempo de atención	60,94%	10671
% de incumplimiento tiempo de atención	39,06%	6839
Total visitas	100%	17510

Dentro de los turnos que cumplen con el tiempo de atención establecido, el usuario permanece en ventanilla un promedio de 10 minutos 02 segundos, a continuación los temas en los cuales los usuarios toman más tiempo dentro de la atención con el asesor de servicio.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



OCMm 7GQW MaKT boYC AQYn vDg ZYM= (Válido indefinidamente)
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>

<p>Barranquilla: Naves menores: 00:18:06 Naves menores Pref: 00:14:37</p>	<p>Buenaventura: Multas: 00:14:03 Facturación y Rec: 00:13:13</p>
<p>Cartagena: Asesores de servicio: 00:11:36 Facturación Pref: 00:11:12</p>	<p>Santa Marta: Marina Merc pref: 00:12:21 Marina mercante: 00:12:14</p>
<p>San Andrés Gente de mar: 00:12:40 Gente de mar Pref: 00:08:35</p>	

Los turnos en atención que no cumplieron con el tiempo establecido entre 2 minutos y media hora contaron con un tiempo de **00:30:26** en los cuales los usuarios permanecieron en atención con el asesor.

Promedio de incumplimiento por unidad:

<p>Barranquilla: 00:19:07</p>	<p>Buenaventura: 00:18:53</p>
<p>Cartagena: 00:38:08</p>	<p>Santa Marta: 00:14:02</p>
<p>San Andrés: 01:01:59</p>	

Este comportamiento requiere de revisión, ya que esto puede deberse a un mal uso del sistema de turnos por parte de los asesores (front y funcionarios).

6.1.7 Comparativo de usuarios atendidos por funcionario (front office) y capitanía de puerto

A continuación se presenta el volumen de atención por asesores Front Office en el periodo correspondiente al III trimestre 2017.



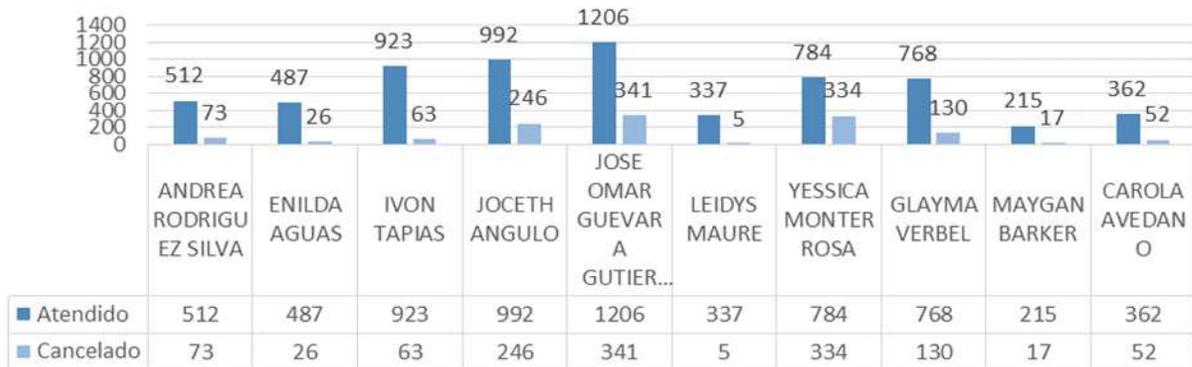
“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

6.1.8 Tiempo de atención por asesor (front office)

Asesor	Turnos atendidos	Promedio de tiempo espera	Promedio de tiempo atención
Enilda Aguas	513	0:33:04	0:21:04
Ivon Tapias	986	0:39:18	0:47:39
Joceth Angulo	1238	0:17:57	0:16:04
Leidys Maure	342	1:57:27	0:28:15
Yessica Monterrosa	1118	0:15:12	0:17:42
Andrea Rodriguez Silva	585	0:34:22	0:19:04
Jose Omar Guevara Gutiérrez	1547	0:17:01	0:15:06
Glayma Verbel	898	0:12:58	0:19:58
Maygan Barker	232	0:10:09	0:25:52
Carola Avendaño	414	0:36:21	1:04:31
Total general	7873	0:26:45	0:25:17

6.1.9 Presentación de turnos atendidos y cancelados por asesor



Se evidencia que para el periodo del presente informe, se generaron 1508 turnos cancelados y 70 se encontraron en atención. De acuerdo a las oportunidades de mejora evidenciadas en el aplicativo se encuentra para posterior lanzamiento el registro obligatorio de causales de cancelación de los turnos con el fin de identificarlos.

Sin embargo la causal general se debe a caída del aplicativo donde los turnos quedan registrados en este estado.

6.2 Impacto de la sede electrónica en la atención presencial

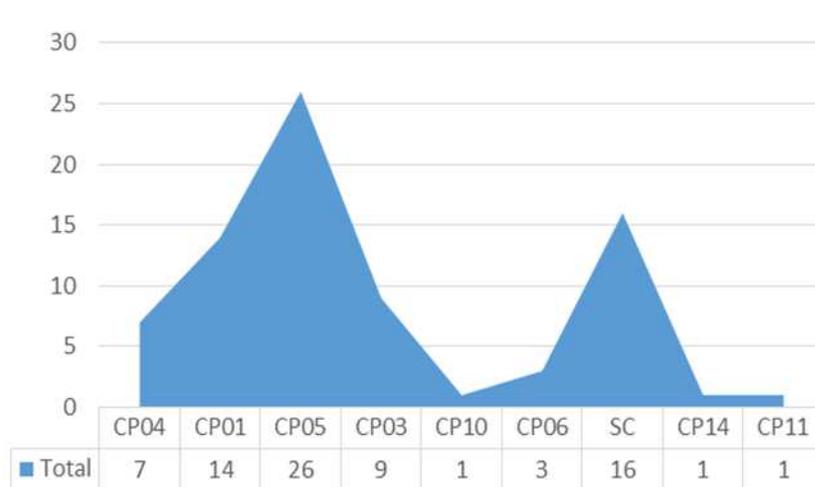
A continuación presentamos el volumen de trámites registrados por los usuarios a través de la Sede Electrónica, para el periodo a reportar se evidenciaron los siguientes trámites radicados por los usuarios mediante la Sede Electrónica.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Trámite	Presentado	Paralizado	Finalizado	Pago realizado	En trámite incompleta	En Trámite	Pago rechazado	Total general
Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	1	7	9		1	1	1	20
Concesiones (bienes de uso público-BUP)-EN ACTUALIZACIÓN (Favor no iniciar trámites)			1					1
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales		1	14					15
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana	3	3	7			1		14
Licencia de Perito Marítimo	3	1	3	4		1		12
Permiso Especial de Practicaje		1						1
Asignación Número de Identificación del Casco		1	2					3
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales		3	2				5	10
Licencias de Pilotos Prácticos			1					1
Distintivos de llamada en las bandas atribuidas al servicio móvil marítimo	1							1
Total general	8	17	39	4	1	3	6	78

6.3 Unidades registradas por los usuarios para entrega de trámites



“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
 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/SE-tramitesonline>

OCMm 7GQW MaKT boYc AQYn vDg ZYM= (Válido indefinidamente)

Documento firmado digitalmente

7. CANALES DE ATENCIÓN

Dentro de las actividades adelantadas por el Área de servicio y Participación Ciudadana también se encuentra la atención de los canales dispuestos para el acercamiento con la ciudadanía, los cuales, corresponden a:

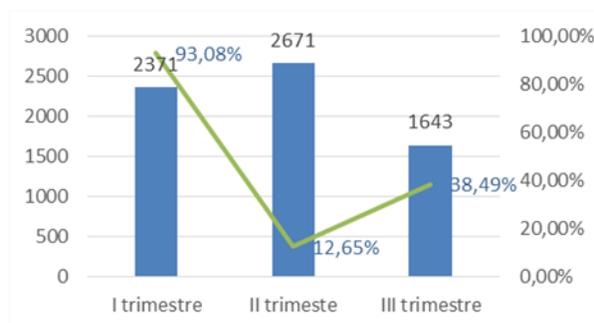
7.1 Línea telefónica

Estado	Total	%
Contestada	693	42,18%
No contestado	488	29,70%
Ocupado	462	28,12%
Total general	1643	100%

El tiempo promedio de llamada es de cinco minutos seis segundos, el **57,82%** de las llamadas efectuadas por los ciudadanos no se atendieron por las causales “no contestada” o “teléfono ocupado”.

De acuerdo a validación efectuada con Gruinco relacionada con los inconvenientes evidenciados para el ingreso de las llamadas donde la extensión 2454 registra ocupada estando disponible para el ingreso de llamadas se generó el escalamiento para la validación pertinente.

7.1.1 Comportamiento del volumen de utilización por parte de los usuarios del canal telefónico

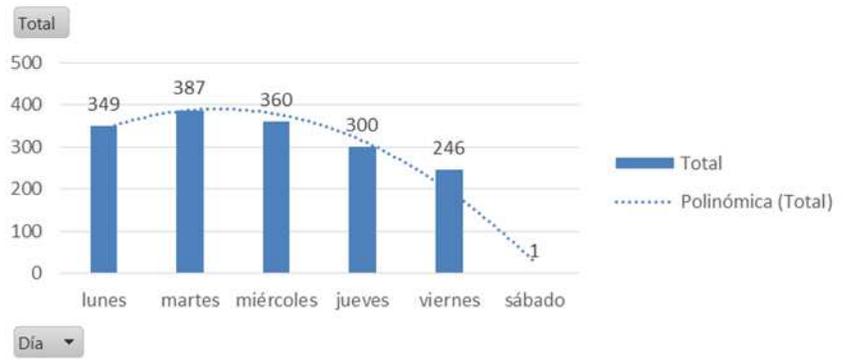


“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

7.1.2 Comportamiento de llamadas por día de la semana

7.1.3



7.2 Correo institucional

Constituye en la actualidad el principal canal de recepción de PQRS y corresponde así mismo 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.

Dentro de la gestión realizada a las peticiones recibidas por el correo institucional se encuentra la creación de la petición en el SGDEA, así como la administración de dichas peticiones para la obtención de respuestas requeridas por los ciudadanos y corresponden a los puntos descritos y señalados anteriormente.

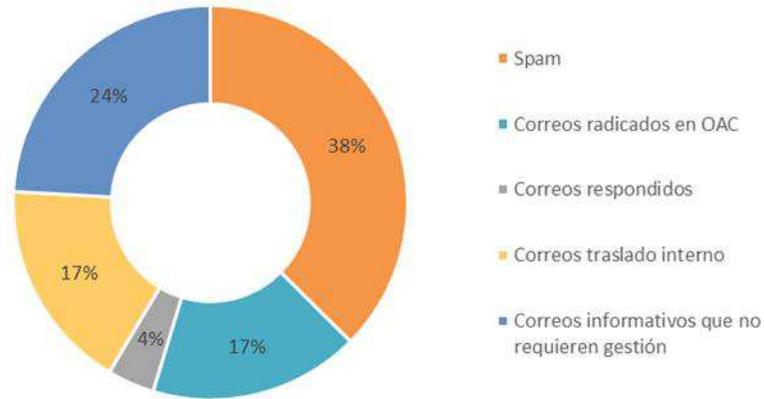
Se recibieron **3258** correos electrónicos los cuales se clasificaron en:

- **Spam:** Correos recibidos relacionados con cadenas, correos fraudulentos donde se relacionan donaciones o premios.
- **Correos radicados en OAC:** Son las peticiones que se suben en la oficina de atención al ciudadano como PQRS.
- **Correos respondidos:** Corresponden a los correos que no requieren radicación en la OAC por ser información de respuesta inmediata para los usuarios. Estos casos corresponden a solicitud de direcciones, teléfonos, información frente a remisión de hojas de vida para tener en cuenta en procesos de selección.
- **Correos traslado interno:** Corresponde a los correos que son remitidos para información relevante para ciertas áreas, por ejemplo Reportes metrológicos los cuales son remitidos a CIOH, Subdemar, Alerta por Tsunami y Jefatura CCCP. Tutelas, las cuales son remitidas al Grupo Legal Marítimo, Hojas de vida las cuales son remitidas al Grupo de Desarrollo Humano, Información de fletes los cuales son enviados a Submerc, Invitaciones dirigidas al Contralmirante Paulo Guevara las cuales son remitidas a ayudantía. Entre otros casos.
- **Correos que no requieren gestión:** Corresponde a los correos que ya incluyen en sus destinatarios las áreas de interés de la información.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Spam	Correos radicados en OAC	Correos respondidos	Correos traslado interno	Correos que no requieren gestión	Total
1219	563	126	565	785	3258

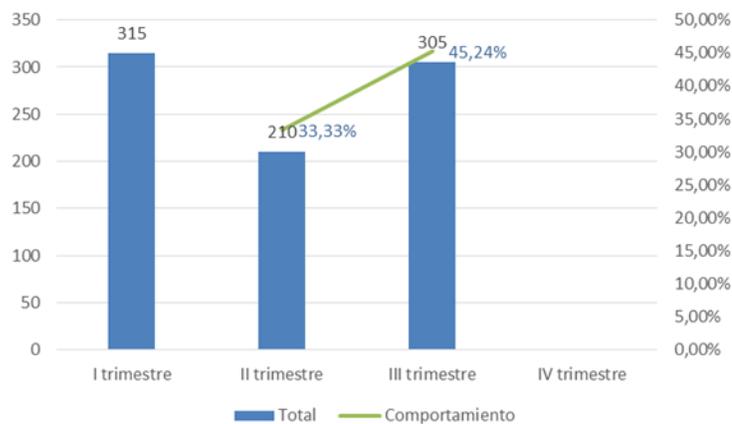


7.3 Canal de atención chat

Dentro del periodo correspondiente al II trimestre del año 2017, el canal de atención recibió **210** consultas por parte de los ciudadanos, la duración promedio de atención corresponde a **16 minutos, 29 segundos**, para el III trimestre se evidencia aumento en el tiempo de atención en relación con el periodo anterior donde la duración correspondió a: **17 minutos, 28 segundos** con un total de **305** atenciones por medio de este canal de atención.

Se evidencia cumplimiento de horarios de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. por parte de los operadores.

7.3.1 Comportamiento del canal en el año



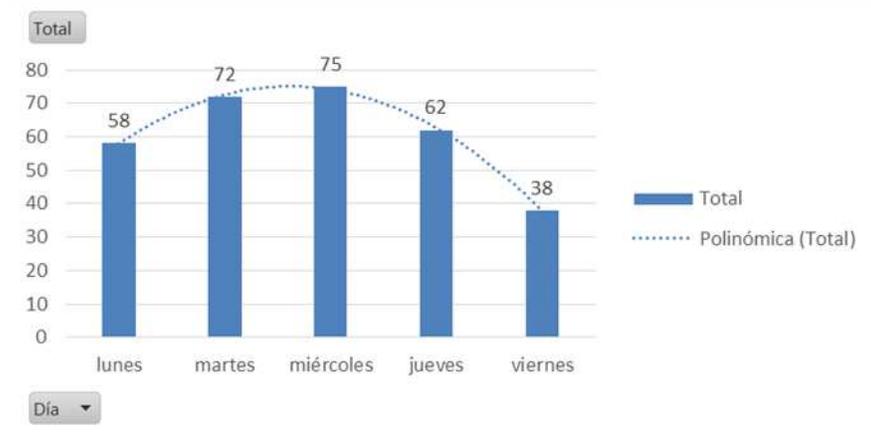
“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

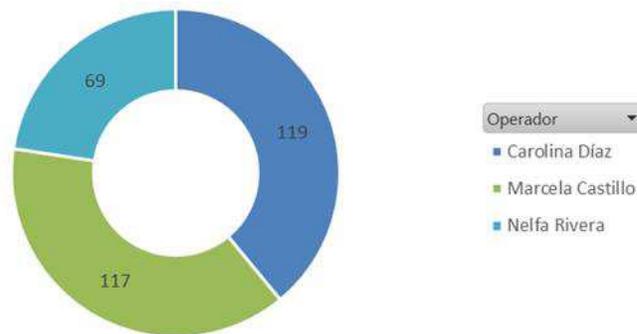
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>
 OCMm 7GQW MaKT boYC AQYn vvDg ZyM= (Válido indefinidamente)

Documento firmado digitalmente

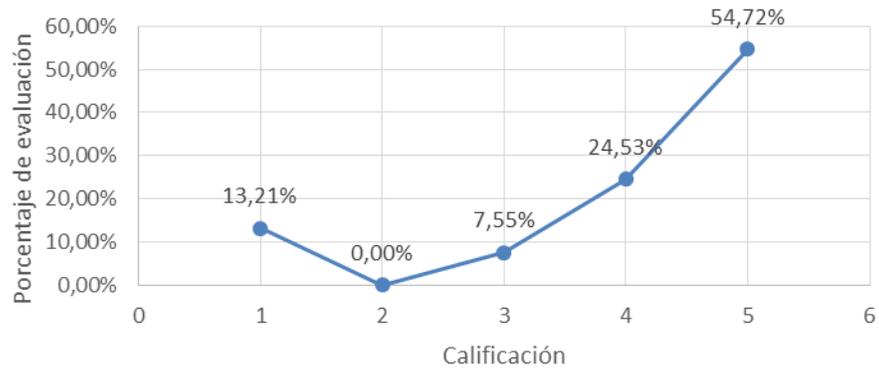
7.3.2 Comportamiento por día de la semana



7.3.3 Atención de chats por operadores



7.3.4 Evaluación del canal chat por parte del ciudadano



“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
 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/SE-tramitesonline>
 OCMm 7GQW MaKT boYC AQYn vDg ZYM= (Válido indefinidamente)

8. SUGERENCIA LEVANTAMIENTO DE ACCIONES

Con el fin de generar oportunidades de mejora al interior de los procesos y así minimizar los productos no conformes identificados (reclamos) se sugiere que los procesos, que evidencien que alguna no conformidad fue relacionado con sus funciones, solicite al Área de Servicio y Participación Ciudadana, copia de las no conformidades, para evaluar las causas y proponer el plan de trabajo que minimice su reiteración. Para llevar a cabo lo anterior, es necesario remitirse a la tabla 1.4 Temática de las peticiones.

Atentamente,



PD ADRIANA ALARCÓN TORRES
Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea> (Válido indefinidamente) OCMm 7GQW MaKT boYc AQYn vDg ZYM=