

MEMORANDO

(– MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC)

Bogotá D. C. Enero 18 de 2018

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

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

ASUNTO: Informe interno sistema de atención al ciudadano IV trimestre 2017

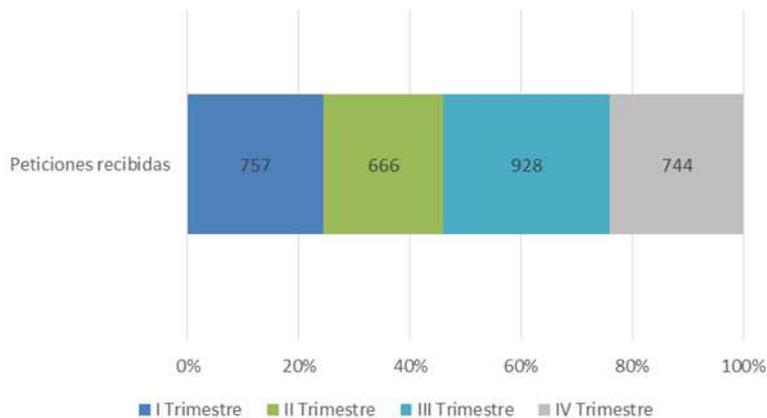
Con toda atención me permito dar a conocer el informe del sistema de atención al ciudadano, comprendido entre el 01 de octubre a 31 de diciembre de 2017.

1. PETICIONES RECIBIDAS

Del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2017, se registraron en el sistema **744** modalidades de petición, evidenciando una disminución en el volumen de peticiones con un porcentaje del **19,83%** con respecto al periodo anterior.

En el informe se relacionan **741** registros puesto que no se tienen en cuenta las felicitaciones sino hasta el punto 4 del presente informe.

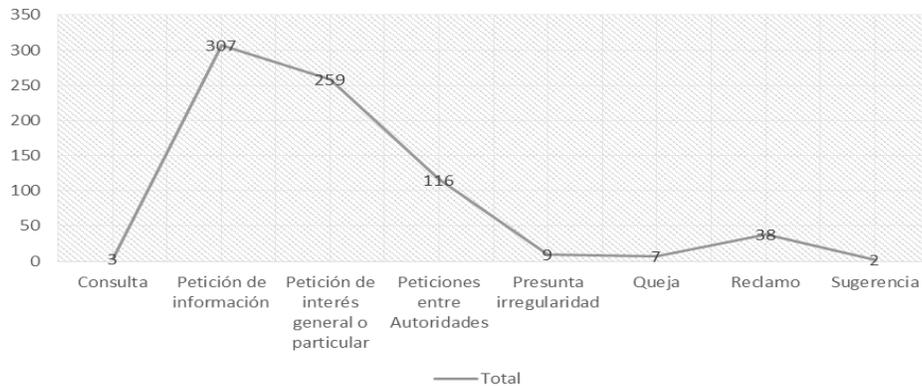
A continuación se presenta el comportamiento en volumen de peticiones en la vigencia 2017:



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 **682** solicitudes.

Tipo de petición	Total	%
Consulta	3	0,40%
Petición de información	307	41,43%
Petición de interés general o particular	259	34,95%
Peticiones entre Autoridades	116	15,65%
Presunta irregularidad	9	1,21%
Queja	7	0,94%
Reclamo	38	5,13%
Sugerencia	2	0,27%
Total general	741	100%



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.

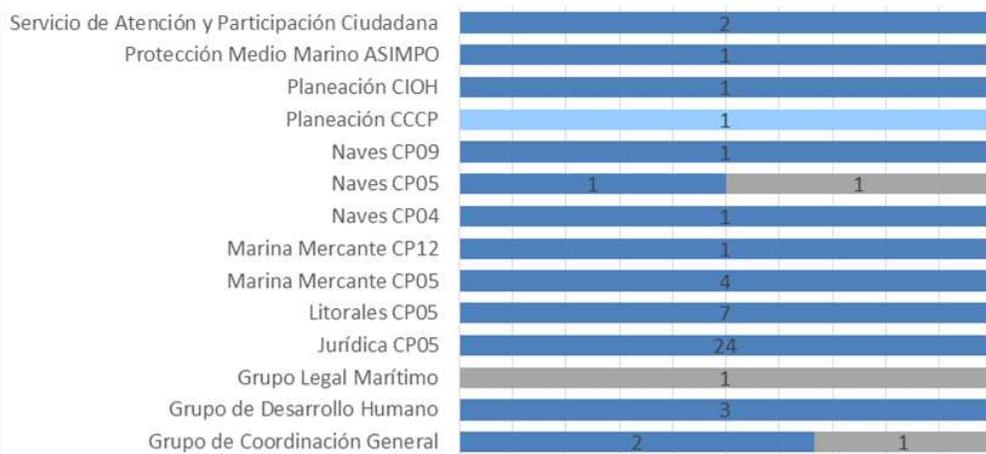
Tipo y Subtipo de petición	Total	%
Consulta		
Reconocimiento de un Derecho	1	0,13%
Sin clasificar	2	0,27%
Petición de información		
Documentos	14	1,89%
Información General	194	26,18%
Normatividad	3	0,40%
Reconocimiento de un Derecho	2	0,27%
Requisitos del trámite	90	12,15%

“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

Sin clasificar	4	0,54%
Petición de interés general o particular		
Estado del trámite	16	2,16%
Información General	1	0,13%
Reconocimiento de un Derecho	242	32,66%
Peticiones entre Autoridades		
Sin clasificar	116	15,65%
Presunta irregularidad		
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	5	0,67%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	3	0,40%
Presunta violación al régimen contractual	1	0,13%
Queja		
Presunta Negligencia de un funcionario	3	0,40%
Presunto Hecho de Corrupción	1	0,13%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	3	0,40%
Reclamo		
Ausencia de atención en los canales de comunicación	1	0,13%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	29	3,91%
Fallas en los canales de comunicación	3	0,40%
Información General	1	0,13%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	2	0,27%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	2	0,27%
Sugerencia		
A la Entidad	2	0,27%
Total general	741	100%

1.3. Modalidad de petición por dependencia

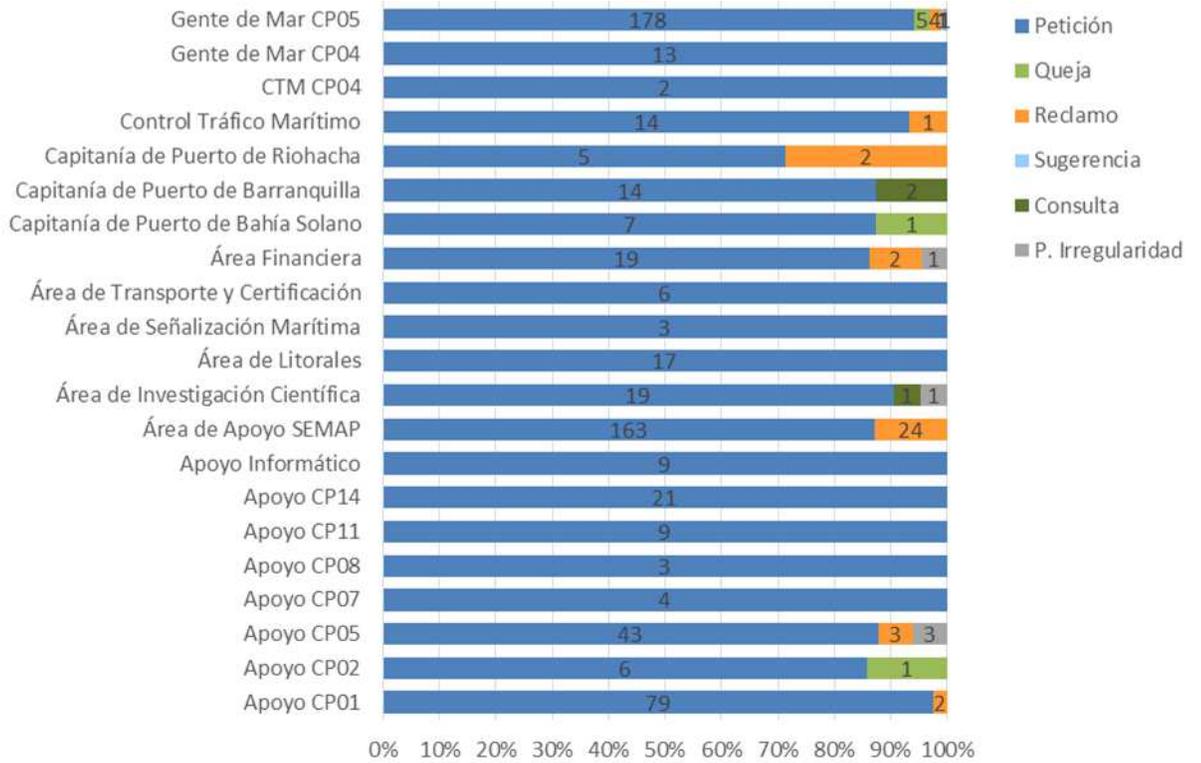


“Consolidemos nuestro país marítimo”

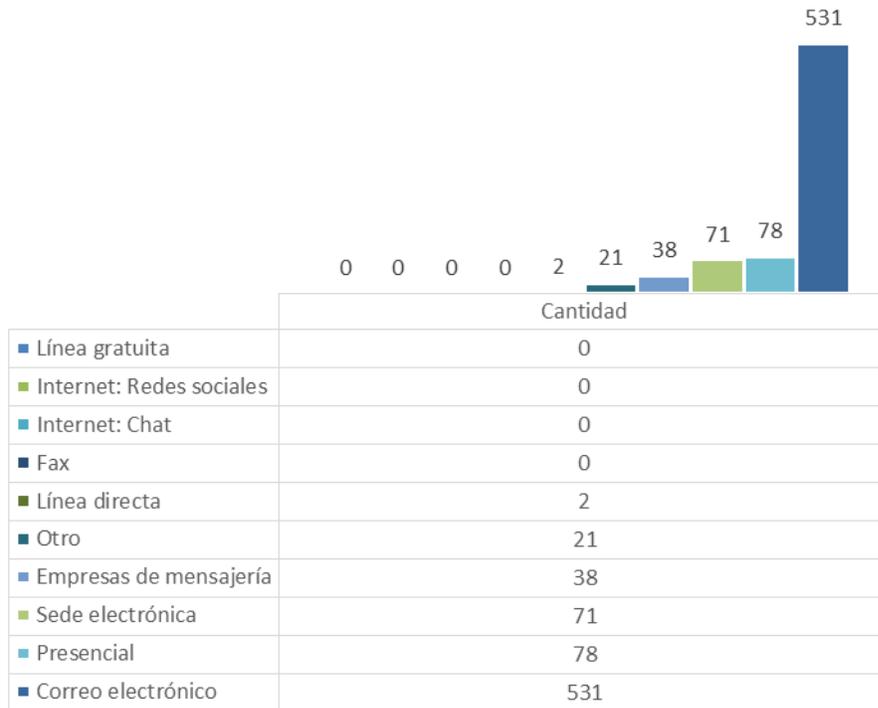
Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>
 vK7x wIz sZkm wSnb Xj6D nFRx 9H8=



1.4. Solicitudes por medio de recepción



“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

1.5. Solicitudes por clase de asunto

Asunto	Consulta	Petición	Presunta irregularidad	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Administrativo y Financiero							
Información financiera y presupuestal	0,00%	1 0,13%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1 0,13%
Información no relacionada con trámites	1 0,13%	0 0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1 0,13%
Otra información	0,00%	2 0,27%	0,00%	1 0,13%	0,00%	0,00%	3 0,40%
No clasificada	0,00%	14 1,89%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	14 1,89%
Control de Tráfico Marítimo							
Autorización de zarpe de naves	0,00%	2 0,27%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2 0,27%
Autorización para el arribo de naves	0,00%	4 0,54%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4 0,54%
Información no relacionada con trámites	0,00%	6 0,81%	0,00%	1 0,13%	0,00%	0,00%	7 0,94%
Desarrollo Humano							
Consulta procesos de selección	0,00%	5 0,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5 0,67%
Personal Dimar retirado	0,00%	2 0,27%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2 0,27%
Recibo hoja de vida	0,00%	2 0,27%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2 0,27%
Empresas							
Empresas de servicio marítimos	0,00%	26 3,51%	0,00%	0,00%	3 0,40%	0,00%	29 3,91%
Información no relacionada con trámites	0,00%	18 2,43%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	18 2,43%
Normatividad	0,00%	2 0,27%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2 0,27%
Gente de Mar							
Centros de formación y capacitación	0,00%	4 0,54%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4 0,54%
Certificación tiempos de embarque (renovación de cursos OMI)	0,00%	6 0,81%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6 0,81%
Certificados de Suficiencia	0,00%	5 0,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5 0,67%
Certificados médicos	0,00%	1 0,13%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1 0,13%
Documento de Identificación del Marino (DIM)	0,00%	17 2,29%	0,00%	0,00%	5 0,67%	0,00%	22 2,97%
Información no relacionada con trámites	0,00%	27 3,64%	0,00%	1 0,13%	0,00%	0,00%	28 3,78%
Licencia de peritos marítimos	0,00%	6 0,81%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6 0,81%
Licencia de practicaje	0,00%	1 0,13%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1 0,13%
Solicitudes de ascenso	0,00%	5 0,67%	0,00%	0,00%	4 0,54%	0,00%	9 1,21%
Solicitudes de homologación	0,00%	1 0,13%	0,00%	0,00%	1 0,13%	0,00%	2 0,27%
Títulos y/o licencias de navegación para tripulantes y oficiales	0,00%	80 10,80%	0,00%	2 0,27%	15 2,02%	0,00%	97 13,09%
No clasificada	0,00%	0 0,00%	0,00%	0,00%	1 0,13%	0,00%	1 0,13%

“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

Información General de la Entidad													
Datos o información Unidades Regionales		0,00%	32	4,32%		0,00%	0,00%	1	0,13%		0,00%	33	4,45%
Funciones Dimar		0,00%	11	1,48%	1	0,13%	0,00%		0,00%		0,00%	12	1,62%
Información no relacionada con trámites		0,00%	1	0,13%		0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	1	0,13%
No competencia de Dimar (trasladada)		0,00%	32	4,32%		0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	32	4,32%
Normatividad		0,00%	6	0,81%	1	0,13%	0,00%		0,00%		0,00%	7	0,94%
Otra información		0,00%	11	1,48%		0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	11	1,48%
No clasificada		0,00%	2	0,27%		0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	2	0,27%
Investigación Científica Marítima													
Cartografía náutica		0,00%	9	1,21%		0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	9	1,21%
Centros de Investigación		0,00%	3	0,40%		0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	3	0,40%
Hidrografía/Oceanografía		0,00%	6	0,81%		0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	6	0,81%
Solicitud de datos Oceanográficos y/o Marino Costeros		0,00%	15	2,02%		0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	15	2,02%
Litorales													
Concesión en playas marítimas y terrenos de bajamar (bienes de uso público)	1	0,13%	68	9,18%		0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	69	9,31%
Información no relacionada con trámites		0,00%	7	0,94%		0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	7	0,94%
Invasiones/restituciones bienes de uso público		0,00%	7	0,94%	4	0,54%	0,00%	2	0,27%		0,00%	13	1,75%
Trazados de jurisdicción		0,00%	11	1,48%		0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	11	1,48%
Naves													
Asignación Letras de Llamada / MMSI		0,00%	3	0,40%		0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	3	0,40%
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera Colombiana		0,00%	4	0,54%		0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	4	0,54%
Certificado de Matrícula definitiva o provisional de naves y artefactos navales		0,00%	15	2,02%		0,00%	1	0,13%	3	0,40%		19	2,56%
Información no relacionada con trámites	1	0,13%	174	23,48%	2	0,27%	0,00%	2	0,27%		0,00%	179	24,16%
Normatividad		0,00%	1	0,13%		0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	1	0,13%
Otra información		0,00%	0	0,00%		0,00%	1	0,13%			0,00%	1	0,13%
Prórroga de permiso provisional de permanencia para embarcaciones de recreo o deportivas, de bandera extranjera, en aguas jurisdiccionales colombianas		0,00%	2	0,27%		0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	2	0,27%
No clasificada		0,00%	1	0,13%		0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	1	0,13%
Protección Marítima (PBIP)													

“Consolidemos nuestro país marítimo”

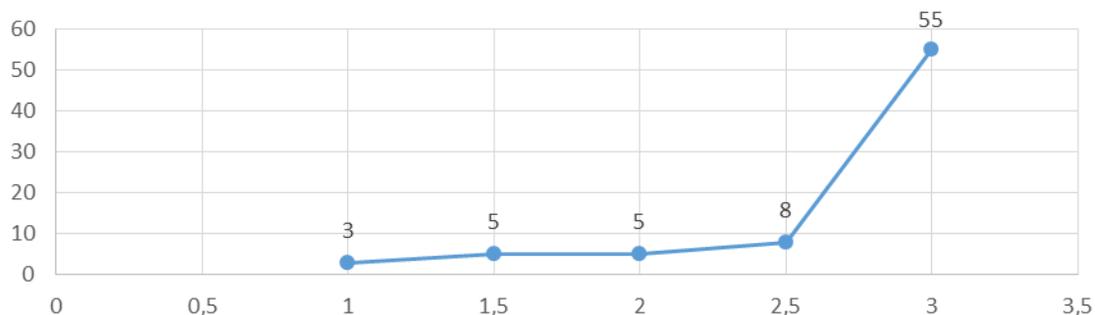
Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Información no relacionada con trámites	0,00%	2	0,27%	1	0,13%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3	0,40%			
Señalización Marítima														
Autorización para instalar, modificar y/o ampliar las Ayudas a la Navegación por parte de privados o entidades públicas	0,00%	2	0,27%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2	0,27%			
Información no relacionada con trámites	0,00%	6	0,81%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6	0,81%			
Servicios en Línea y Canales de Comunicación														
Canales de atención	0,00%	2	0,27%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2	0,27%			
Publicaciones	0,00%	1	0,13%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,13%			
Sede Electrónica	0,00%	2	0,27%		0,00%	0,00%	1	0,13%	1	0,13%	4	0,54%		
Tienda Virtual Dimar	0,00%	1	0,13%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,13%			
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional														
Habilitación, permiso de operación y autorización especial para transporte marítimo	0,00%	1	0,13%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,13%			
Información no relacionada con trámites	0,00%	5	0,67%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5	0,67%			
Asuntos Internacionales														
No clasificada	0,00%	2	0,27%		0,00%	0,00%	0,00%	1	0,13%	3	0,40%			
Total general	3	0,40%	682	92,04%	9	1,21%	7	0,94%	38	5,13%	2	0,27%	741	100%

2. EVALUACIÓN DEL SISTEMA POR PARTE DEL CIUDADANO

A continuación se presentan las calificaciones recibidas por los ciudadanos en la encuesta de satisfacción, la cual se remite junto con la respuesta de las peticiones, recibiendo un total de **82** encuestas y teniendo en cuenta para el análisis **76** ya que **4** calificaciones se encontraron incompletas, y **2** encuestas sin calificación, motivos que dieron a la depuración de datos para contar con información real sobre los aspectos evaluados que corresponden a calidad de la respuesta y tiempo de envío de la respuesta.

El promedio de evaluación frente a los aspectos señalados se dio de la siguiente manera 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

En el cuadro que se presenta a continuación se presenta un resumen de los resultados obtenidos en el **IV trimestre de 2017**.

Trámites/servicios evaluados en el periodo	Calificaciones recibidas	Conformidades	Inconformidades	Calificación promedio
Octubre	23	19	3	2.7
Noviembre	38	29	8	2.6
Diciembre	21	18	3	2.7
Total	82	66	14	2.67

Frente a las no conformidades presentadas, como acción de mejora se efectúa el seguimiento a 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.

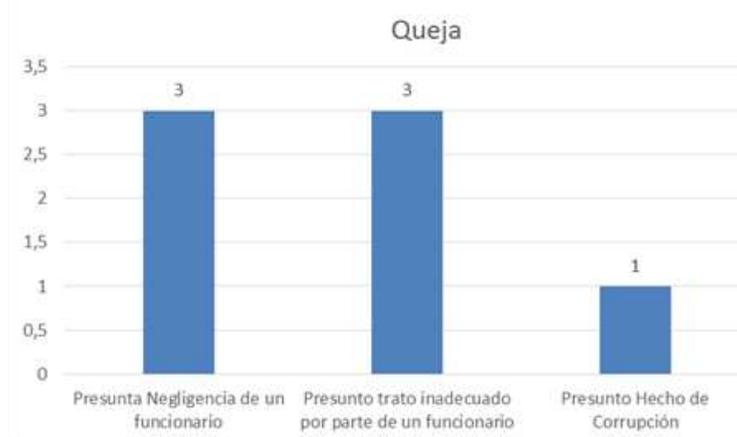
2.1. Nivel de satisfacción del ciudadano con el sistema de atención a peticiones

Para el periodo a reportar, el **82,89%** de los usuarios que respondieron la encuesta, se encuentran satisfechos con el sistema de atención a peticiones.

3. INFORME QUEJAS Y RECLAMOS

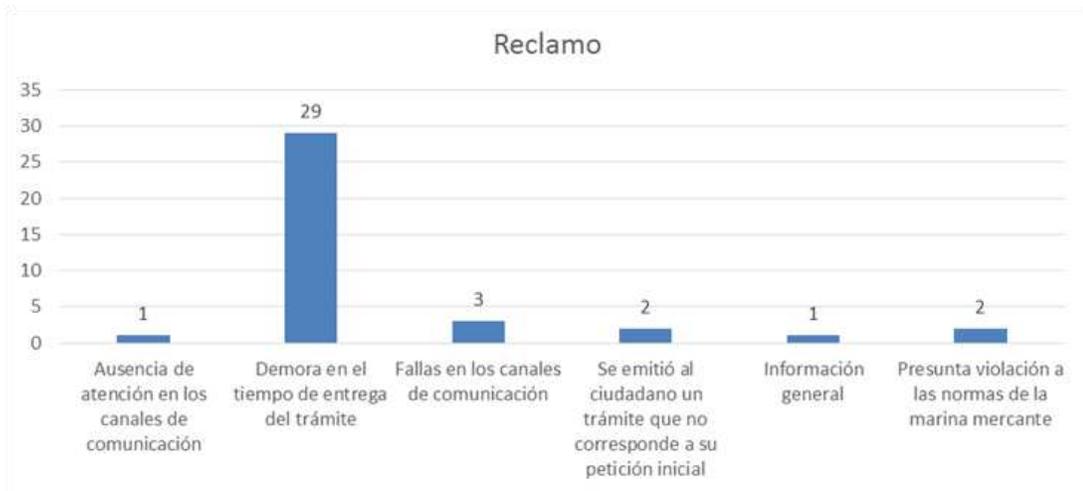
Tipo	Cantidad
Quejas	7
Reclamos	38

3.1. Relación de quejas y reclamos



“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



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

Fecha de recibido	Usuario remitente	Tema de felicitación
25-10-2017	Coomartustag	<i>Por medio de la presente le estamos sinceramente agradecidos por la labor que hicieron el día 16 de octubre del presente año, los señores de la motonave ISLA MORRO en llevar a la señora OMAIRA ZUÑIGA que le prestaron todas las atenciones del caso en materia de una emergencia que sucedió con esta señora en Playa Grande. Esperamos que constantemente nos estén apoyando para cualquier labor o emergencia por parte de ustedes y le brindaremos apoyo ya que la comunidad se siente agradecida</i>
27-10-2017	Aviatur	<i>Apreciados Señores Adjunto comunicado de agradecimiento y felicitación a todo su equipo de trabajo, por tan excelente labor en la elaboración de las cartas temáticas contratadas. De nuevo mil gracias por todo el apoyo recibido</i>
24-11-2017	Ocensa	<i>Es por lo anterior que en nombre de OCENSA queremos resaltar el importante apoyo, asesoramiento y gestión que la Capitanía de Puerto de Coveñas y la oficina central en Bogota nos brindaron en los tramites de obtención del Certificado de Matricula interino como armadores del artefacto naval TLU2. El anterior proceso llevo varios meses pero siempre obtuvimos una excelente retroalimentacion por parte de la oficina central, como es el caso de la señora Aseñth Bernal que en varias situaciones nos puso al tanto de que documentación que requería complementarse o sustituirse para cumplir a cabalidad con todas las regulaciones marinas, demostrando siempre una buena actitud y disposición frente nuestras dudas y solicitudes.</i>

“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

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. Indicador atención oportuna a las peticiones Asepac

Para el periodo a reportar se respondieron oportunamente el 91.25% de las peticiones.

5.2. Indicador tiempo de respuesta de las peticiones vencidas

Las peticiones vencidas se respondieron 4,37 días después de su vencimiento.

Tipo de petición	Total peticiones	Total peticiones vencidas	Tiempo promedio de respuesta	Tiempo promedio de vencimiento
Consulta	3	0	14.33	0
Petición de información	307	17	4.43	3.24
Petición de interés general o particular	259	36	9.88	5.19
Peticiones entre Autoridades	116	4	4.49	3
Presunta irregularidad	9	0	8.66	0
Queja	7	0	9.16	0
Reclamo	38	1	7.91	1
Sugerencia	2	1	18.00	3
Total general	741	59	9.61	4.37

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

Para el periodo a reportar, el **82,89%** de los usuarios que respondieron la encuesta, se encuentran satisfechos con el sistema de atención a peticiones.

5.4. Indicador número de denuncias por presuntos hechos de corrupción valor

Para el periodo a reportar se presentó **1** caso relacionado con presunto hecho de corrupción, el cual se encuentra surtiendo el proceso de investigación correspondiente, correspondiente al 0.13%.

“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. ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO (FRONT OFFICE)

La atención presencial se tiene tercerizada en las capitanías de puerto de Buenaventura, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, San Andrés y Bogotá D. C.

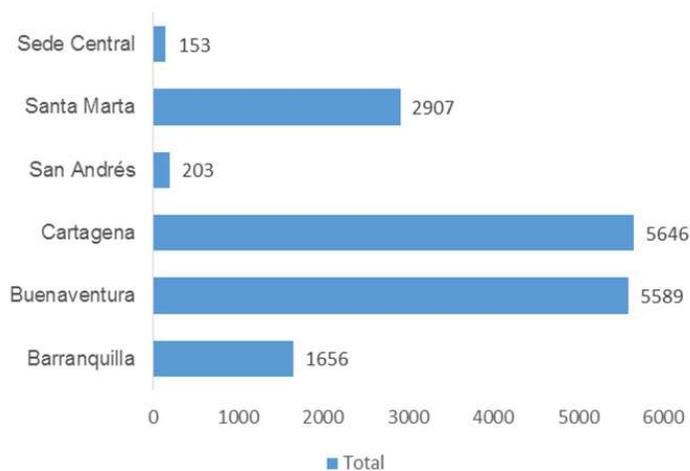
En estas unidades se realizan las siguientes actividades:

- Atención y asesoría presencial relacionada con información de los distintos requerimientos solicitados por el usuario.
- Recepción, verificación y radicación de trámites en la OAC (los que se encuentran registrados en este sistema).
- Facturación de trámites requeridos por el usuario.
- Entrega de trámites a los ciudadanos.
- Toma de datos biométricos.
- Cálculo de tiempo de embarque.
- Atención telefónica que consiste en la asesoría de trámites y estado de las solicitudes radicadas por los usuarios.
- Validación en página web Sofía plus del SENA los certificados aportados por los usuarios en la radicación de tramites efectuando un primer filtro de verificación de autenticidad del documento.
- Validación en la página web de CENDIATRA la autenticidad de los certificados médicos con el fin de mitigar las posibles falsificaciones.
- Recibir por parte del Back Office los trámites dispuestos para entrega a los usuarios, dejando constancia del recibo de documentos.

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 **16154** visitas por parte de los ciudadanos en las unidades de Buenaventura, Barranquilla, Cartagena, San Andrés y Santa Marta, el comportamiento fue el siguiente:

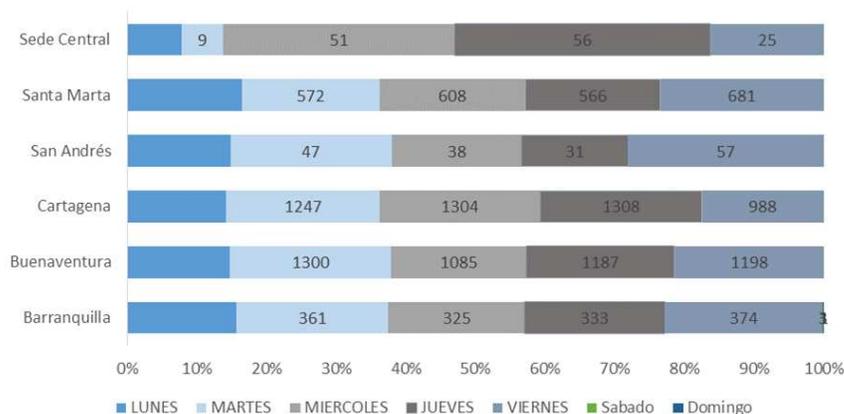


“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

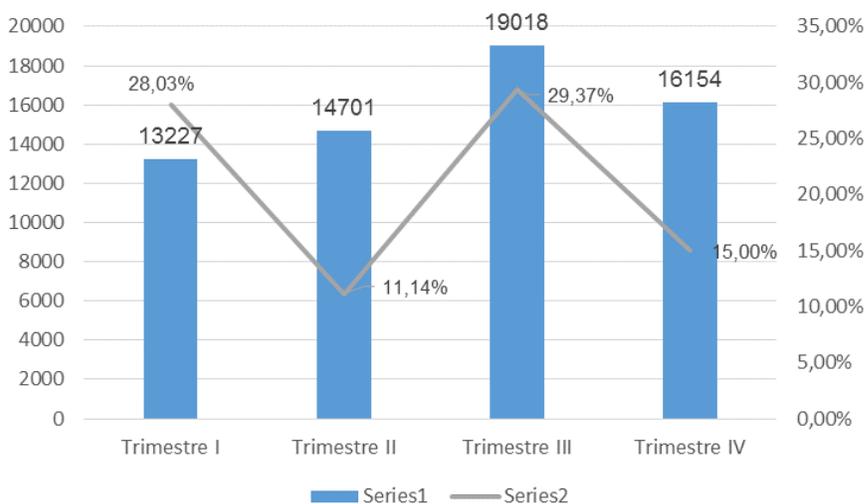
6.1.2. Comportamiento de visitas de acuerdo al día de la semana.

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 **III trimestre** se evidencia disminución del **15,00%**

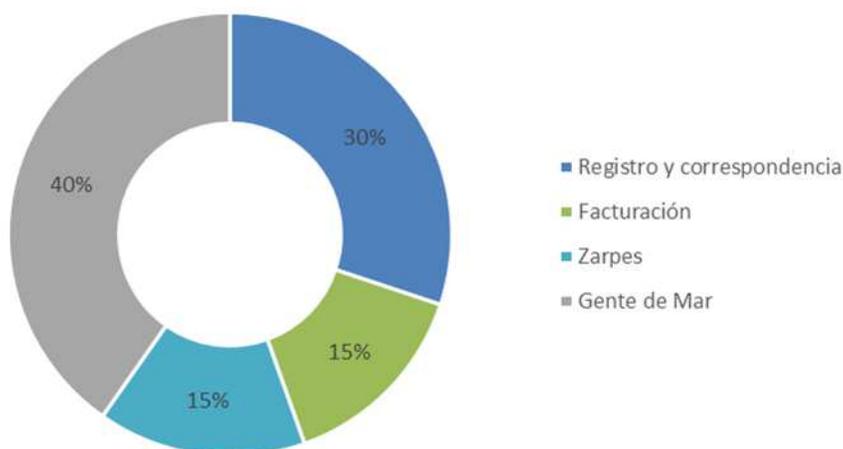


6.1.4. Comportamiento general de visitas de acuerdo a tipo de servicio

Dentro del *ranking* de 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



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 en un lapso de 20 minutos, este es el comportamiento de tiempos de espera de la semana.

Validación	%	Total turnos
% de cumplimiento tiempo de espera	68,87%	9589
% de incumplimiento tiempo de espera	31,13%	4335
Total Visitas	100%	13924

Dentro de los turnos que cumplen con el tiempo de espera establecido, el usuario es atendido en **5 minutos con 51 segundos**.

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

Buenaventura: Facturación y recaudo Pref: 00:11:17 Zarpes y arribos Nac: 00:08:37	Barranquilla: Litorales: 00:14:56 Facturación: 00:06:47
Santa Marta: Marina Mercante: 00:07:33 Recaudos: 00:07:27	Cartagena: Facturación: 00:09:23 Asesores de servicio: 00:07:14
San Andrés: Gente de mar: 00:03:44	Sede Central: Información general: 00:10:26 Naves: 00:05:20

Los turnos en espera que no cumplieron con el tiempo establecido de 20 minutos contaron con un tiempo de **01:27:27** en los cuales los usuarios debieron permanecer en sala para ser atendidos. El incumplimiento de tiempo sobre el estipulado corresponde a **01:07:27**.

“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

Promedio de incumplimiento por unidad:

Buenaventura 01:18:57	Barranquilla 02:19:02
Santa Marta 01:34:49	Cartagena 1:02:13
San Andrés 1:02:56	Sede Central 01:26:48

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 dos minutos y treinta minutos. A continuación presentamos tabla de comportamiento de tiempos de espera de la semana.

Validación	%	Total turnos
% de cumplimiento tiempo de atención	55,36%	7708
% de incumplimiento tiempo de atención	44,64%	6216
Total visitas	100%	13924

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

Buenaventura Naves menores Pref: 00:14:25 Multas pref: 00:13:34	Barranquilla Naves mayores: 00:10:09 Naves: 00:18:37
Santa Marta Facturación Pref: 00:11:12 Trámites gente de mar: 00:17:50	Cartagena Asesores de servicio: 00:11:08 Registro y correspondencia: 00:19:01
San Andrés Gente de mar Pref: 00:13:11 Empresas: 00:51:28	Sede Central Gente de Mar: 00:08:25

Los turnos en atención que no cumplieron con el tiempo establecido entre dos minutos y media hora, contaron con un tiempo de **00:20:41** en los cuales los usuarios permanecieron en atención con el asesor.

Promedio de incumplimiento por unidad:

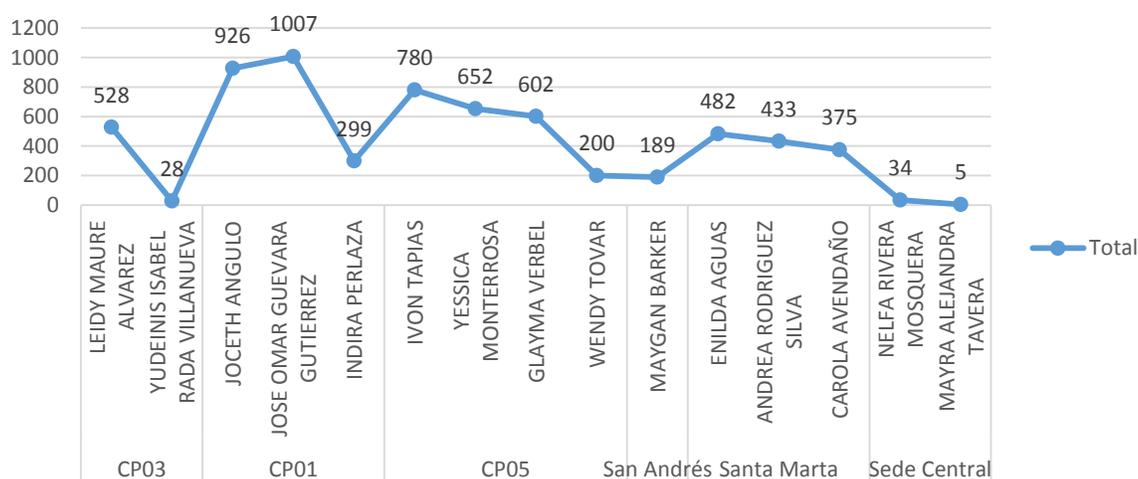
Buenaventura 00:22:29	Barranquilla 00:12:42
Santa Marta	Cartagena

“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

00:11:35	00:36:20
San Andrés	Sede Central
00:39:09	00:01:53

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



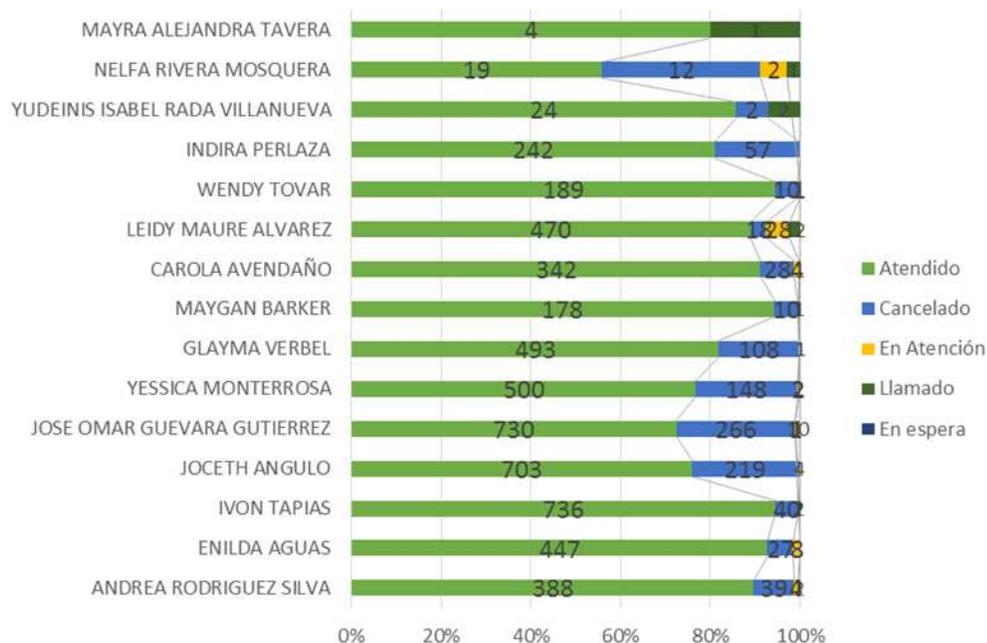
6.1.8. Tiempo de atención por asesor (front office)

Etiquetas de fila	Turnos atendidos	Promedio de Tiempo Espera	Promedio de Tiempo Atención
Enilda Aguas	482	0:28:46	0:28:13
Ivon Tapias	780	0:26:50	0:32:52
Joceth Angulo	926	0:24:41	0:15:35
Yessica Monterrosa	652	0:10:36	0:19:29
Andrea Rodriguez Silva	433	0:32:58	0:30:32
Jose Omar Guevara Gutierrez	1007	0:23:38	0:22:52
Glaysma Verbel	602	0:10:34	0:24:04
Maygan Barker	189	0:10:49	0:20:17
Carola Avendaño	375	0:32:25	0:41:48
Leidy maure Alvarez	528	1:38:33	0:14:21
Wendy Tovar	200	0:13:20	0:27:46
Indira Perlaza	299	0:32:57	0:13:23
Yudeinys Isabel rada Villanueva	28	0:38:31	2:53:15
Nelfa rivera Mosquera	34	0:33:42	0:08:59
Mayra Alejandra Tavera	5	0:30:55	0:05:18
Total general	6540	0:29:04	0:24:12

“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

6.1.9. Presentación de turnos atendidos y cancelados por asesor



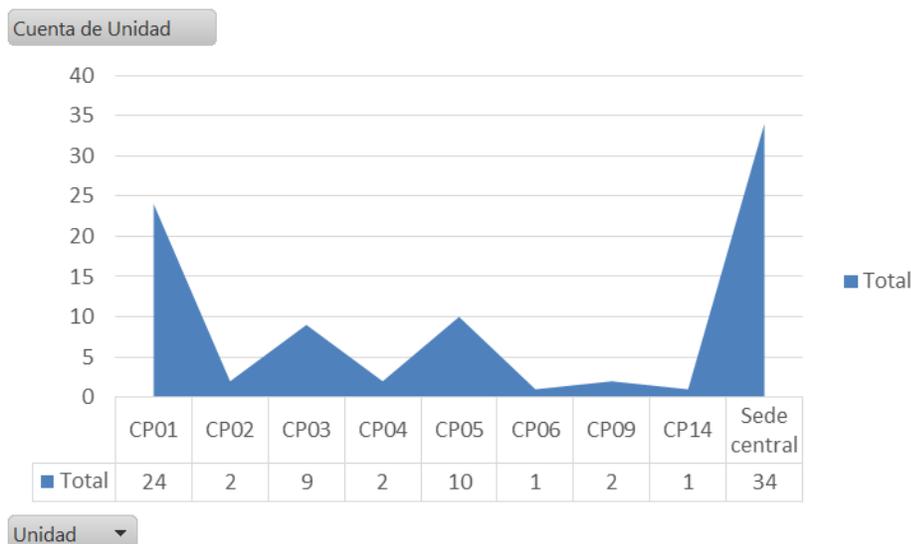
6.1.10. Impacto de la sede electrónica en la atención presencial

Trámites	En Trámite	Finalizado	Pago realizado	Pago rechazado	Paralizado	Presentado	Total general
Asignación Número de Identificación del Casco		5			2		7
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana					21		21
Distintivos de llamada en las bandas atribuidas al servicio móvil marítimo		2				12	14
Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos		14	2		5		21
Licencia de Perito Marítimo	4		2	1	2		9
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales		1		1	4		6
Licencias de Pilotos Prácticos	1				2		3
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales			1		3		4
Total general	5	22	5	2	39	12	85

“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

6.1.11. Unidades registradas por los usuarios para entrega de trámite



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:

- Línea de atención telefónica
- Correo institucional
- Chat

7.1. Línea telefónica

Estado	Total	%
Contestada	747	52.72%
No contestado	334	23.57%
Ocupado	323	22.79%
Fallo	13	0.92%
Total general	1417	100%

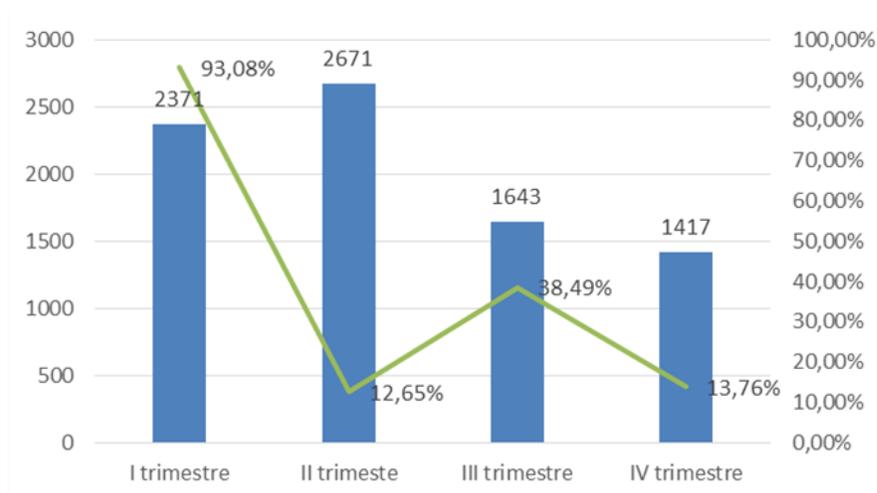
El tiempo promedio de una llamada es de **00:04:07** (cuatro minutos, siete segundos), el **47,28%** de las llamadas efectuadas por los ciudadanos no se atendieron por las causales “no contestada” o “teléfono ocupado” o “fallo”.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

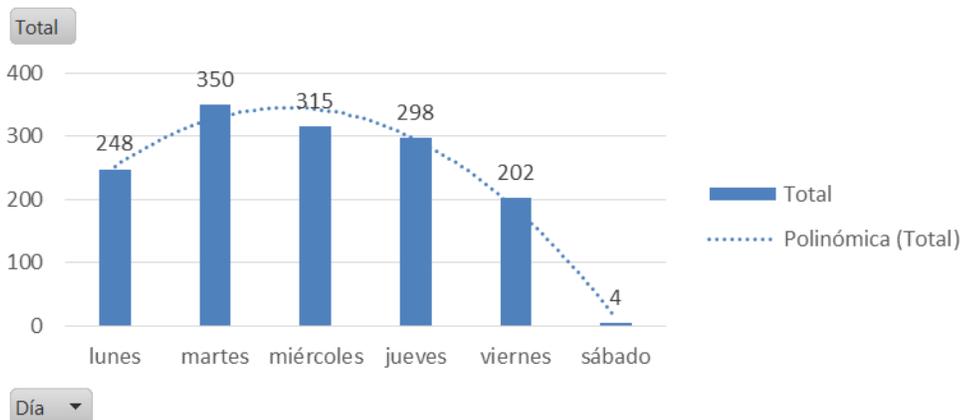
Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>
 vK7x wIz sZkm wSnb Xj6D nFRx 9H8=

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



7.1.2. Comportamiento de llamadas por día de la semana



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.

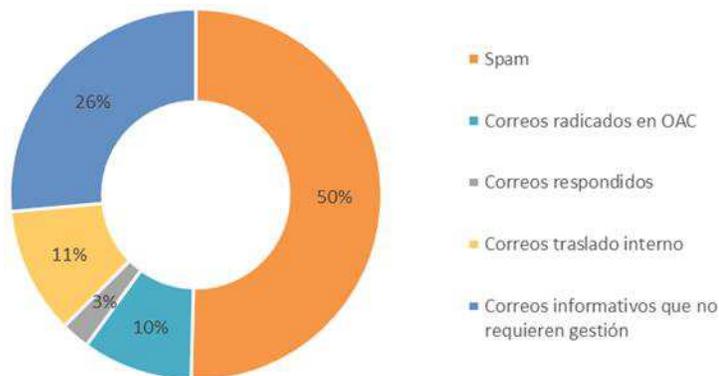
Dentro de la gestión realizada a las peticiones recibidas por el correo institucional se encuentra la creación de la petición en el SGDEA (Sistema de gestión documental electrónico de archivos), así como la administración de dichas peticiones para la obtención de respuestas requeridas por los ciudadanos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

Se recibieron **3843** correos electrónicos los cuales se clasificaron de la siguiente manera:

“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
1937	369	96	425	1016	3843

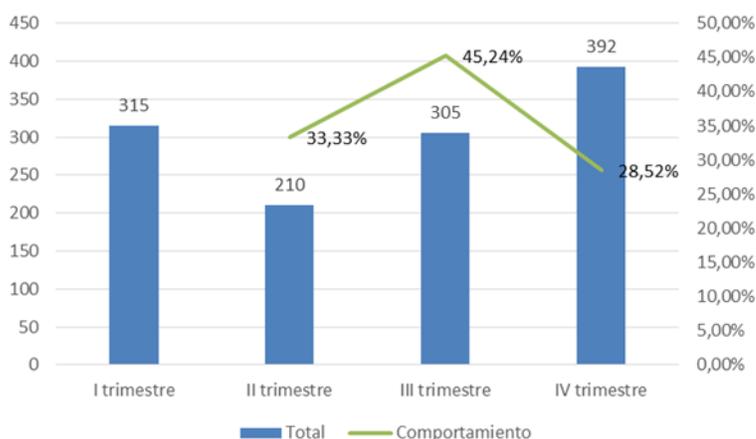


7.3. Canal de atención chat

Dentro del periodo correspondiente al **IV trimestre** del año **2017**, el canal de atención recibió **392** consultas por parte de los ciudadanos, la duración promedio de atención corresponde a **17 minutos**, se evidencia disminución en el tiempo de atención en relación con el periodo anterior donde la duración correspondió a: **16 minutos, 29 segundos** con un total de **305** contactos.

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 Diana Carolina Díaz, Marcela Castillo y Nelfa Rivera.

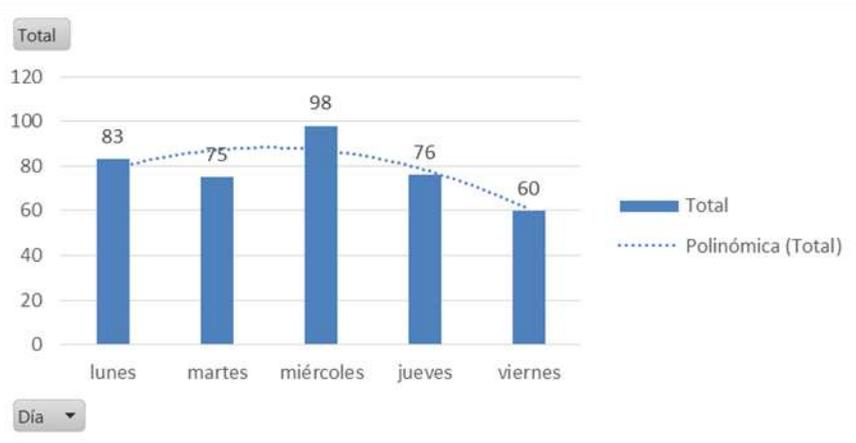
7.3.1. Comportamiento del canal en el año



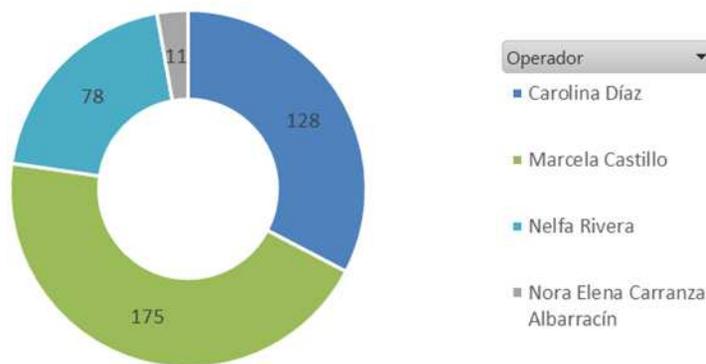
“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

7.3.1.1. El comportamiento por día de la semana en el periodo de estudio fue el siguiente



7.3.1.2. Atención de chats por operadores



7.3.1.3. Evaluación del canal 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



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, se sugiere que los procesos, que evidencien que alguna no conformidad fue relacionada con sus funciones, solicite al Área de Servicio y Participación Ciudadana, copia de las mismas, para evaluar las causas y proponer el plan de trabajo que minimice su reiteración.

Atentamente,



PD ADRIANA ALARCÓN TORRES
Responsable Área de Servicio y participación Ciudadana